

الاتجاه نحو إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر: الانجازات والمعوقات،

تجربة قطاع الضمان الاجتماعي

أ.د نور الدين شنوفي

أستاذ التعليم العالي، المدرسة العليا للدراسات

التجارية- تيبازة، الجزائر

أ. مولاي خليل

طالب دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم إنجازات الحكومة الالكترونية في الجزائر والمعوقات التي تواجه تجسيد المشروع على ارض الواقع، مع تبيان مكن الخلل في عدم التقدم في انجاز هذا المشروع. ومن أهم النتائج المتوصل إليها، أن الجهود الحكومية المبذولة لتحقيق التحول الالكتروني غير فعالة، وتمثل ذلك في مؤشرات أثبتت ضعف جاهزية الجزائر في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتوجه نحو الحكومة والتجارة الالكترونية، إذ يواجه تحقيق هذا المشروع العديد من المعوقات، إلا ان هذا لم يمنع قطاع الضمان الاجتماعي من تطبيق نظام الشفاء الذي حقق قفزة نوعية لخدمة الضمان الاجتماعي في الجزائر رغم محدودية خدمته .

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية، تكنولوجيا المعلومات، اقتصاد المعرفة، نظام الشفاء، نظام التصريح عن بعد.

Résumé:

Cette étude vise à évaluer les réalisations du e-gouvernement en Algérie et les obstacles auxquels le projet est confronté sur le terrain, en soulignant les défaillances dans son avancement.

L'un des principaux résultats obtenus, c'est l'inefficacité des efforts déployés par le gouvernement en vue de concrétiser la transition numérique, et cela se traduit dans des indicateurs témoignant la faiblesse de la capacité de l'Algérie dans l'usage des technologies de l'information et de la

communication , mais aussi une faible orientation vers l'e- gouvernement et l'e-commerce ,comme il fait face à de nombreux obstacles, mais cela n'a pas empêché le secteur de la sécurité sociale dans le lancement du système de "chifa", qui constitue un saut qualitatif pour le service de la sécurité sociale en Algérie malgré son service limité.

Mots clés: e-management, e-gouvernement, technologie de l'information, économie de savoir , système chifa, système de déclaration à distance .

مقدمة:

إن العالم بأسره قد دخل مرحلة متطورة ضمن أفق عصر المعلومات بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم وتقنية المعلومات والاتصالات، الذي أصبح المعيار الأساسي الذي تقاس به درجة تقدم الأمم في القرن الحادي والعشرين، وقد احدث هذا التطور انقلابا في مفاهيم وأساليب كانت حتى يوم قريب من المستحيليات، فهذا التطور السريع غير المفاهيم السائدة في أساليب التعامل على مستوى الدول والمنظمات والأفراد بحيث أصبح العالم قرية صغيرة مترابطة، وسمح بتجاوز البعد الزمني والمكاني، ليشكل جزءا حيويا فاعلا ومؤثرا في تنفيذ هذه المعاملات.¹

فلقد اقتضت تقنية المعلومات ضرورة تطوير الأجهزة الحكومية بما يتوافق مع المستجدات العالمية في استخدام النظم التقنية في تطوير إدارة الخدمات، وأصبح ما تمتلكه الدول من تقنية مرادفا لنهضة الدولة أو تخلفها، وأصبح إدخال تقنية المعلومات في كافة الأعمال الحكومية هو هدف العديد من الدول التي تسعى للتقدم والرقي، ولقد ارتبط استخدام تقنية المعلومات في الأجهزة الحكومية بظهور مفهوم جديد أطلق عليه الحكومة الإلكترونية (E-Government)، ويعد هذا المفهوم وسيلة من وسائل إعادة تطوير الجهاز الحكومي وتبني أسلوب عمل جديد داخل الأجهزة الخدمية للدولة يعتمد على الاسلوب الالكتروني، بما يضمن تغيير جملة من المفاهيم المتعلقة بالأداء الحكومي ووضع الشفافية والسرعة في مقدمة الأهداف الحكومية مع جعل المواطن أو الموظف المستفيد من الخدمة على قمة سلم أولويات الأجهزة الخدمية

¹ محمود القدوة، "الحكومة الالكترونية والادارة المعاصرة"، الطبعة الاولى، دار اسامة، الاردن، 2010 ص 5

للدولة، ويأتي هذا المفهوم مجسدا لمعاني العدالة في التعامل مع جميع فئات المجتمع من خلال تقديم خدمات متكافئة في زمن قياسي وجهد وتكلفة ووقت محدودين بما يحقق سرعة الإنجاز ورضا المواطن.

إشكالية البحث:

أمام هذا الواقع الذي فرضته افزات عصر التقنيات الرقمية العالية، واندماج هذه التقنيات في الحياة وقبولها الجماهيري الواسع وتزايد القناعة بنتائجها القطعية والأكيدة في تحقيق الرفاهية للمجتمع ككل، فان الحكومة الجزائرية قامت بتسطير مشروع الجزائر الالكترونية مع افاق سنة 2013 وذلك بغرض مساندة هذه المستجدات، وقد انتهت المدة المحددة للمشروع، ما يسمح لنا بتقييم ما تحقق من هذا المشروع وما ينتظر تحقيقه على ارض الواقع وحجم التحديات الراهنة والمستقبلية التي ترهن تجسيده.

إذ تتمحور إشكالية البحث في السؤال الجوهرى التالي:

أين وصل تجسيد مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر على أرض الواقع ؟

ومن خلال السؤال السابق يمكن طرح الاسئلة الفرعية التالية :

- ما هية الحكومة الالكترونية ؟
- ما هي الانجازات المحققة من مشروع الجزائر الالكترونية 2013 في ضوء التقارير العالمية ؟
- ما هي أهم التحديات التي يجب أن ترفعها السلطات المسؤولة لإنجاح هذا المشروع ؟
- هل يمكن اعتبار مشروع عصرنة قطاع الضمان الاجتماعي من خلال المشروع الرائد نظام الشفاء خطوة عملاقة نحو ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر؟

فرضيات البحث: وللإجابة على الإشكالية المطروحة يمكننا صياغة الفرضيات التالية

- نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر مرهون بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- ان ما تحقق إلى حد الان من مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر يبقى بعيدا عن الأهداف المسطرة، إذ يواجه هذا المشروع في الجزائر العديد من المعوقات التقنية والإدارية؛

- عصرنة قطاع الضمان الاجتماعي من خلال نظام الشفاء ساهم في اختزال الاجراءات الادارية وتحسين الخدمات المقدمة.

أهمية البحث:

إن أهمية الدراسة تنبع من أهمية الحكومة الالكترونية في حد ذاتها باعتبارها المشروع الحلم، وما قد تحققه من كفاءة وفعالية للحكومة الجزائرية في خدمة المواطن الجزائري وتحقيق رفاهيته، اذا ما تم الوصول إلى تطبيقها بالمعايير المعمول بها في الدول المتقدمة .

أهداف البحث : نهدف من خلال هذا البحث إلى:

- التعرف على ماهية الحكومة الالكترونية من حيث المحتوى المبادئ، الاهداف والأهمية؛
- تسليط الضوء على تجربة الجزائر في ارساء الحكومة الالكترونية والتحديات التي تواجهها؛
- البحث عن مكنم الخلل في عدم تطبيق الجزائر للحكومة الالكترونية بالسرعة المطلوبة؛
- عرض وتقييم تجربة قطاع الضمان الاجتماعي ممثلة في نظام الشفاء والتصريح عن بعد، وبيان العناصر الداعمة والمعوقات في انجاز المشروع وذلك بغرض إمكانية نقل التجربة لمؤسسات أخرى لتعميم الفائدة العملية.

منهج البحث:

وعن المنهج المستخدم في الدراسة، اعتمدنا على المنهج الاستنباطي بأدائه الوصف والتحليل، وذلك بسبب تناسبه وطبيعة الدراسة مع إشكالية البحث.

هيكل البحث:

قصد الاجابة على الاشكالية المطروحة وكذا اختبار صحة الفرضيات المطروحة تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة محاور ،حيث يتضمن الاول عرضا نظريا للمفاهيم المتعلقة بالحكومة الالكترونية، مفهومها، أنواعها، متطلباتها، اما المحور الثاني من البحث فجاء فيه تقويم لمشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر وأهم

الانجازات والمعوقات التي تواجه تجسيده وذلك بالاستناد إلى التقارير العالمية، أما المحور الثالث فخصصناه لعرض تجربة قطاع الضمان الاجتماعي في سياق ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر.

المحور الأول : الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية

قبل الحديث عن موضوع البحث محل الدراسة لا بد ان نقف عند مفهوم يحتاج للإيضاح وهو الادارة الإلكترونية وذلك يعود لأهمية فك التشابك بين هذا المفهوم وموضوع الدراسة، بحيث يطرح مصطلح الإدارة الإلكترونية بصورة مترادفة مع مصطلحات اخرى مثل الأعمال الإلكترونية e-Business، e-Commerce التجارة الإلكترونية، e-Government الحكومة الإلكترونية وغيرها من المفاهيم التي تربط بين الأنشطة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

حيث تعتبر العلاقة بين الادارة الالكترونية والحكومة الالكترونية والأعمال الالكترونية علاقة الكل بالجزء، ان الادارة الالكترونية هي منظومة متكاملة وفضاء رقمي يتضمن كل الاعمال الالكترونية للدلالة على الادارة الالكترونية للأعمال، والحكومة الالكترونية للدلالة على الادارة الالكترونية للأعمال الحكومية. **1- مفهوم الحكومة الالكترونية** : توجد في الادب الاداري محاولات متعددة لتعريف الحكومة الالكترونية وتحليل ابعادها ومبرراتها، وتنطلق من مداخل مختلفة، لكنها ترتبط بصفة عامة بخيط منهجي يتمثل بفكرة ان الحكومة الالكترونية تعني ببساطة إنتاج المعلومات والخدمات وتوزيعها الكترونيا خلال 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، وبطريقة تركز على تلبية احتياجات المواطنين والأعمال.²

تشير المصادر بأنه لا يوجد تعريف محدد لمصطلح الحكومة الإلكترونية نظرا للأبعاد التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها، وهناك عدة تعريفات للحكومة الإلكترونية من أكثر من جهة

² محمد سمير أحمد، "الادارة الالكترونية"، دار المسيرة، الطبعة الاولى، عمان 2009 ص 53.

دولية، ففي عام 2002 عرفت الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين.³

كما قدم البنك الدولي (2005) مفهوما اشمل للحكومة الالكترونية بأنها: "عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات مثل : شبكات المعلومات العريضة، وشبكة الانترنت، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الاعمال ومختلف المؤسسات الحكومية .وهذه التكنولوجيا يمكنها ان تخدم عددا كبيرا من الاهداف مثل تقديم خدمات أفضل للمواطنين، وتحسين التعامل والتفاعل مع رجال الاعمال ومجتمع الصناعة، وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية وادارة اكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية، كما ان نتائج هذه التطبيقات يمكن ان تؤدي إلى تحجيم الفساد، وزيادة الشفافية، وتعظيم العائد ككل، وتخفيض النفقات، وزيادة قناعة المواطن بدور المؤسسة الحكومية في حياته."⁴

بناء على ما سبق يمكن تعريف الحكومة الالكترونية بأنها : استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات الاداء في المؤسسات الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الاهداف المرجوة منها، وذلك بدعم الاعمال الحكومية وتسهيل التفاعل مع المواطنين، وهذا من أجل تسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية في كل زمان ومكان وعلى اساس العدل والمساواة بين المواطنين.

³ منال صبحي محمد الحناوي، مداخلة بعنوان " الاستراتيجية الامنة للحكومة الإلكترونية "، المؤتمر السادس لجمعية

المكتبات والمعلومات السعودية حول بيئة المعلومات الامنة المفاهيم التشريعات والتطبيقات، الرياض 2010 ص 4.

⁴ إيمان عبد المحسن زكي، "الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر

2009، ص 19.

2-أهداف الحكومة الالكترونية: ان التحول إلى الحكومة الالكترونية، اي من النظام الكلاسيكي التقليدي في التنظيم والادارة الحكومية إلى اسلوب عمل جديد يعتمد على التكنولوجيا الحديثة، يحقق مجموعة من الاهداف تتمثل فيما يلي:⁵

- زيادة الوقت المتاح لتأدية الخدمة بحيث يمكن الوصول إلى الخدمة في اي وقت طوال اليوم دون الالتزام بساعات عمل رسمية محددة؛
- تحديد متطلبات الحصول على الخدمة والنماذج المطلوبة بما يمكن من استكمالها قبل الذهاب لمكان أداء الخدمة ومن ثم تخفيض الوقت والجهد اللازم لأداء الخدمة؛
- الارتقاء بثقافة ووعي المواطنين من خلال تشجيعهم على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة؛
- توفير منح ملائم للاستثمار يعمل على تخفيض المعوقات والإجراءات التي تحول دون جذب المستثمرين وبما يوفر عامل جذب للشركات العاملة في مجال التكنولوجيا؛
- رفع كفاءة الاداء الحكومي والإعداد للاندماج في النظام العالمي لمواكبة نظم المعلومات الحديثة المتبعة.
- ترشيد الانفاق الحكومي حيث يتم تخفيض عدد الموظفين بالإضافة لاستبدال استخدام المستندات الورقية والمخازن المتكدسة بالوثائق والمستندات بالتحول نحو استخدام الحاسبات الآلية؛
- التخلص من بعض صور الفساد وسوء الادارة؛
- تحقيق الشفافية من خلال اتاحة المعلومات بصورة متكافئة لكافة المؤسسات والمواطنين؛
- الترويج للخطط المستقبلية للدولة ومشروعاتها التنموية المطلوبة.

⁵ علاش أحمد وآخرون، مداخلة بعنوان "معوقات التحول إلى الحكومة الالكترونية"، الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر- تجارب بعض الدول، جامعة سعد دحلب البليدة -الجزائر، 2013، صص 3-4.

3- محاور الحكومة الالكترونية : تتمثل محاور الحكومة الالكترونية في العناصر الآتية:⁶

- المواطنين؛
- مؤسسات الأعمال؛
- الوزارات والأجهزة الحكومية؛
- الادارات الداخلية.

4- مزايا إقامة الحكومة الالكترونية : تؤدي الحكومة الالكترونية إلى تمكين المواطنين من خلال اتاحة وصولهم إلى المعلومات وتحسين التفاعل مع شركات التجارة والصناعة وتؤدي إلى تحسين تنفيذ خدمات الحكومة للمواطنين وزيادة كفاءة الادارة الحكومية . وتتمثل الفوائد الناجمة عن ذلك في تسهيل التعامل وتحسين كفاءة النظام الاقتصادي وزيادة الشفافية والحد من الفساد وكلها امور تؤدي إلى زيادة امكانيات البلدان النامية في جذب الاستثمارات الأجنبية.⁷

5 - متطلبات اقامة الحكومة الالكترونية : إن مشروع الحكومة الالكترونية شأنه شأن أي مشروع يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لكي يحقق الأهداف المنتظرة منه، والمتمثلة في جوهرها في تحقيق التنمية الشاملة، اذ يتطلب توفير مجموعة من العوامل يمكن تلخيصها فيما يلي:⁸

- البنية التحتية؛
- توافر الوسائل الالكترونية؛
- توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمات بالانترنت؛

⁶ بن نذير نصر الدين وغردي محمد، مداخلة بعنوان " متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر - دراسة تجارب بعض الدول -"، الملتقى الدولي حول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر- تجارب بعض الدول، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة سعد دحلب البليدة 2013، ص 4.

⁷ خولة رشيع حسن، " الابعاد الاقتصادية للحكومة الالكترونية"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد الثلاثون، جامعة الكوفة، بغداد 2014 ص ص5-6 .

⁸ محمود القدوة، مرجع سبق ذكره، ص ص 39-40.

- التدريب وبناء القدرات؛
- توافر مستوى مناسب من التمويل؛
- توفر الإرادة السياسية؛
- وجود التشريعات والنصوص القانونية؛
- توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية؛
- خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج؛
- وضع عدة نظم للسداد النقدي مقابل اداء الخدمات من خلال الانترنت (بطاقات الائتمان....)⁹.

بالإضافة إلى العناصر السابقة الذكر يجب توفير بعض العناصر الفنية والتقنية التي تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الحكومة الالكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ومنها توحيد اشكال المواقع الحكومية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل (بوابة الكترونية) كدليل لجميع عناوين المراكز الحكومية الادارية في البلاد.

6 - مراحل التحول إلى الحكومة الالكترونية: يمر تحول الحكومة التقليدية إلى حكومة الكترونية بمراحل متتالية، بحيث يتم الانتقال تدريجيا إلى الحكومة الالكترونية والتخلي عن اساليب عمل الحكومة التقليدية، وأوردت دراسات كثيرة ذات الصلة بموضوع الحكومة الالكترونية مقترحات للتحول إلى الحكومة الإلكترونية بحيث اختلفت مراحل التحول من حيث العدد من دراسة إلى أخرى إلا انه نجد تشابها في المضمون. ووفقا لدراسة هيئة الامم المتحدة فان التحول إلى الحكومة الالكترونية يتم عبر المراحل التالية:¹⁰

- مرحلة الظهور الناشئ (emerging présence)؛
- مرحلة الظهور المتقدم (enhanced présence)؛

⁹ علي لظفي، "الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق العملي"، مؤتمر الحكومة الالكترونية حول الادارة العامة الجديدة والحكومة الالكترونية، دبي، الامارات العربية المتحدة 2007، ص 6.

¹⁰ سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، الطبعة الاولى، دار اسامة، الاردن 2011، ص 33

- مرحلة الظهور التفاعلي (interactive présence)؛
- مرحلة الظهور التبادلي (transactionnal présence)؛
- مرحلة الظهور الشبكي (network présence).

المحور الثاني : استراتيجية الجزائر الالكترونية

1-مشروع اقامة حكومة الكترونية في الجزائر :اطلقت الحكومة الجزائرية من خلال وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، احد الملفات الكبرى وهو برنامج الجزائر الالكترونية 2009-2013، الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، اذ شارك أكثر من ثلاثمائة شخص في طرح الافكار ومناقشتها خلال ستة أشهر ان الهدف الاساسي من مشروع الجزائر الالكترونية 2013 هو:¹¹

- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وان تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الادارية التي يسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق او معلومات؛
- التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية؛
- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد؛
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا والمساهمة كذلك في تجسيد على ارض الواقع العدالة الاجتماعية والمساواة وكذا تحقيق السياسة الوطنية الحوارية عن طريق تقريب الادارة من المواطن؛
- حماية مجتمعنا وبلادنا ضد افة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الارهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية وجواز السفر كوسيلة لانتشارها .

¹¹ علاش أحمد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 11

2- انجازات مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر: تم تحقيق العديد من الانجازات في اطار التحول

الالكتروني الجزائر الالكترونية 2013، ونذكر على سبيل المثال لا الحصر:¹²

- تنصيب شبكة حكومية داخلية Intranet والتي اختصارها (RIG) وهي نظام شامل يتضمن مجموعة الوسائل الحديثة للاتصال على مستوى الحكومات العالمية؛
- على مستوى الوظيف العمومي وعلى مستوى مصلحة الموارد البشرية تم وضع برنامج IDARA اما فيما يخص التسيير التنبؤي لعمال الوظيف العمومي، تم تنصيب شبكة معلومات تربط الادارات مع الهياكل المركزية والمحلية المكلفة بالوظيفة العمومي؛
- اطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والالكترونية بالإضافة إلى اطلاق جواز السفر البيومتري؛
- اعداد نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية. المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية ؛
- اعداد شبكة الصحة الجزائرية مع ربط مختلف المؤسسات الصحية؛
- اعداد نظام الدفع البنكي والحسابات البريدية، بالإضافة لإنشاء موزعات بنكية TPE ,DAB ,CAB وتوزيع بطاقات السحب والدفع الالكتروني؛
- شبكة للإطلاع على نتائج امتحانات شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط؛
- اتمتة العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب مثل موقع ادارة الضرائب، موقع وكالة تطوير الاستثمار... الخ؛
- اصدار السجل التجاري الالكتروني " هذا السجل الذي سيكون على شكل شهادة رقمية دائمة على الخط يعوض الصيغة الورقية التي ستختفي بشكل نهائي، هذا المكسب العصري سيسمح بحل

¹² بلعربي عبد القادر وآخرون، مداخلة بعنوان " تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر "، الملتقى العلمي الدولي الخامس الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة، مارس 2012، ص ص 11-12.

مشاكل عدة أهمها القضاء على البيروقراطية وتسهيل الحصول على المعلومة فضلا عن مواجهة ظاهرة الغش والاحتيال في استعمال السجل¹³. وقد دخل حيز التنفيذ في مارس 2014؛¹⁴

- خدمة بطاقة الشفاء في قطاع الضمان الاجتماعي، وما توفره من مزايا فيما يخص سهولة خدمة المؤمن لهم في شراء الأدوية وإمكانية استعمالها في جميع أنحاء الوطن.

3- تقويم مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر : تعمل منظمة الامم المتحدة على اصدار تقرير بخصوص التقدم في الحكومة الالكترونية (e-government Survey)، وهو تقرير يصدر كل عامين لرصد مستوى التقدم في مسار الحكومة الالكترونية في مختلف دول العالم، ويعتبر التقرير اهم مرجع ذي نطاق عالمي في مجال الحكومة الإلكترونية ويعد ايضا التقرير الوحيد عالميا الذي يقيم حالة تنمية الحكومة الالكترونية في الدول الاعضاء في الامم المتحدة البالغ عددهم 193 دولة ، ويستمر في الصدور منذ سنة 2003 ، وتتضمن هذه التقارير مؤشر رئيس وثلاثة مؤشرات أخرى فرعية وفيما يلي نتناولها بالتفصيل:

3-1- مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية: يستخدم مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لقياس استعدادية وقدرة الإدارات الوطنية لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات العامة .ولهذا المعيار نفعه للموظفين الحكوميين وصناع السياسات والباحثين وممثلي المجتمع المدني والقطاع الخاص لاكتساب فهم أعمق للمعايير المقارنة للوضع النسبي للدولة عند الاستفادة من الحكومة الإلكترونية لتوفير الخدمات الشاملة والمسؤولة والمركزة على المواطن.¹⁵

¹³ تصريح مديرة قسم الإعلام الآلي بالمركز الوطني للسجل التجاري، من الموقع الالكتروني

<http://www.mptic.dz/ar> تاريخ الاطلاع 2015/05/02

¹⁴ على الموقع: <http://www.elbilad.net> تاريخ الاطلاع 2015/05/02

¹⁵ اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا ، " الحكومة الالكترونية أفضل الممارسات والتوجهات "، نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في المنطقة العربية، العدد 20، الأمم المتحدة، بيروت، 2014 ص 8 / الموقع

تحسب قيمة هذا المؤشر بالمتوسط الحسابي البسيط لثلاثة مؤشرات فرعية اخرى هي مؤشر الرأسمال البشري، مؤشر البنية القاعدية للاتصالات ومؤشر الخدمات الالكترونية، وحددت القيمة القصوى الممكنة لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية بالرقم واحد، والحد الأدنى بالصفر، بحيث كلما زادت قيمة المؤشر فإنها دليل على التحسن في وضعية الحكومة الالكترونية .

الجدول رقم 01 : موقع الجزائر وبعض الدول المغاربية في مؤشر التقدم في الحكومة الالكترونية (2005-2014)

المغرب		تونس		الجزائر		السنوات
الترتيب الدولي	قيمة المؤشر	الترتيب الدولي	قيمة المؤشر	الترتيب الدولي	قيمة المؤشر	
138	0.2774	121	0.3310	123	0.3242	2005
140	0.2944	124	0.3458	121	0.3515	2008
126	0.3287	66	0.4826	131	0.3181	2010
120	0.4209	103	0.4833	132	0.3608	2012
82	0.5060	75	0.5390	136	0.3106	2014

Source: Etabli par les chercheurs en se référant à: United Nations, E-Gouvernement Survey : 2005, 2008, 2010, 2012 et 2014.

من خلال الجدول رقم (01) نلاحظ أن:

هناك تحسن ملحوظ في قيمة المؤشر على مدى السنوات المذكورة في الجدول من 2005 إلى 2012، إلا أن سنة 2010 كانت الاستثناء بحيث انخفض المؤشر مقارنة بالسنوات السابقة 2005 و2008، والملاحظ ايضا ان هناك تحسن في قيمة هذا المؤشر حيث انتقلت من 0.3242 سنة 2005 – أي قبل اطلاق مشروع الحكومة الالكترونية 2013- إلى 0.3515 ثم تراجعت إلى 0.3181 سنة 2010 لترتفع من جديد إلى 0.3608 سنة 2012. وإذا عملنا مقارنة مع تونس والمغرب حيث كانت قيمة مؤشر كل منهما 0.3310 و0.2774 على التوالي سنة 2005 وانتقل إلى 0.4833 و0.4209 سنة 2012

أي زيادة نسبية بـ 46 % لتونس و52 % للمغرب. إذ يمكن القول أن هذا التحسن في قيمة المؤشر للحكومة الالكترونية في الجزائر يبقى دون المستوى الذي بلغته الدول المجاورة مثل تونس والمغرب. وفي سنة 2014، أي بعد سنة من التاريخ المبرمج لإتمام مشروع الحكومة الالكترونية الجزائر 2013، نلاحظ ان المؤشر قد انخفض بنسبة 13.91 % مقارنة بسنة 2012، وبالمقارنة مع تونس والمغرب فان المؤشر لهذه الدول في تحسن دائم وبمعدلات مرتفعة على عكس المؤشر للجزائر الذي يتأرجح بين الارتفاع والانخفاض على مدى الفترة (2005-2014).

رغم التحسن الطفيف المسجل في قيمة المؤشر المذكور، فإن الترتيب العالمي للجزائر المتعلق بالتقدم في الحكومة الالكترونية قد سجل تراجعاً من المرتبة 123 من ضمن 179 دولة سنة 2005 إلى المرتبة 136 من ضمن 193 دولة سنة 2014.

بالإضافة إلى ما سبق، نجد أن كل من المغرب وتونس تحسن ترتيبهما في الترتيب الدولي للتقدم في الحكومة الالكترونية، إذ نجد ان تونس سجل ترتيبها تحسناً ملحوظاً بين سنتي 2005 و2014 من المرتبة 121 لتصل إلى المرتبة 75 عالمياً، نفس الشيء بالنسبة للمغرب الذي هو عرف أيضاً تحسناً ملحوظاً في المرتبة بين سنتي 2005 و2014 من المرتبة 138 ليصل إلى المرتبة 82 عالمياً.

ويعد المغرب واحداً من أولى الدول في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا التي أضفت الطابع المؤسسي على البيئة التنظيمية لتعزيز المنافسة في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية، وبذلك حقق خطوات كبيرة في تمهيد المجال أمام الشركات العاملة للدخول والنجاح في السوق. وفي أوائل 1999، تم تطوير استراتيجية وطنية لإرساء قواعد رؤية تقنية المعلومات والاتصالات في الدولة، والتي أصبحت فيما بعد أساساً للخطط اللاحقة، مثل المغرب الإلكتروني " e-Morocco " والمغرب الرقمي الآن " Digital Morocco " ¹⁶.

¹⁶ United Nations, E-Government Survey 2014, op.cit, p 37.

3-2- قراءة عربية لوضعية الحكومة الالكترونية في الجزائر من خلال المؤشرات الفرعية :

يضم تقرير الامم المتحدة اربعة مؤشرات هي:¹⁷

➤ **مؤشر الخدمات الالكترونية:** يحسب هذا المؤشر الفرعي من خلال معاينة عدد من المواقع والبوابات الإلكترونية الوطنية على الانترنت في كل من البلدان الأعضاء في الأمم المتحدة . وتشمل هذه المواقع بوابة الحكومة الإلكترونية الرئيسية ومواقع عدد من الوزارات المعنية، مثل وزارات التعليم والعمل والخدمات الاجتماعية والصحة والمالية والبيئة. وبالإضافة إلى تقييم جودة المحتوى ونوعيته وتطور الخدمات الحكومية المقدمة عبر الانترنت وفق أربع مراحل من التطور (الإطار)، يجري اختبار مدى قدرة هذه المواقع على تقديم المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة والمعوقين، وذلك وفق ما جاء في كتيب اتحاد شبكات الواب العالمي (World Wide Web Consortium) حول " إرشادات النفاذ إلى محتوى الواب لذوي الاحتياجات الخاصة .

➤ **مؤشر البنية التحتية للاتصالات:** مؤشر الاتصالات هو متوسط حسابي مركب من خمسة مؤشرات متعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يتولى الاتحاد الدولي للاتصالات جمعها وحسابها . وتشمل هذه المؤشرات عدد مستخدمي الانترنت لكل 100 فرد من السكان، وعدد خطوط الهاتف الثابت لكل 100 فرد من السكان، وعدد مشتركى خدمة الهاتف النقال لكل 100 فرد من السكان، وعدد اشتراكات خدمات الانترنت الثابت لكل 100 فرد من السكان، وعدد المرافق العامة التي تقدم خدمة الانترنت الثابت العريض الحزمة لكل 100 فرد من السكان.

➤ **مؤشر رأس المال البشري:** مؤشر رأس المال البشري هو متوسط حسابي مركب من مؤشرين فرعيين : معدل إلمام البالغين بالقراءة والكتابة؛ ونسب الالتحاق الإجمالي بمراحل التعليم الابتدائي والثانوي والعالي مجتمعة . وتحسب قيمة هذا المؤشر بتحديد أوزان مختلفة لكل من مؤشرات الفرعية بحيث يُخصص ثلثا الأوزان

¹⁷ اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، مرجع سبق ذكره، ص ص 8-10.

لمعدل إلمام البالغين بالقراءة والكتابة، ويتصل الثلث الباقي بنسبة الالتحاق الإجمالي بمراحل التعليم. وتتولى منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) جمع هذه المؤشرات الفرعية وتحصيلها.

➤ مؤشر المشاركة الإلكترونية¹⁸ يتكون مؤشر المشاركة الالكترونية من نتائج قياس احدى وعشرين خدمة الكترونية معلومانية وتشاركية هادفة لتيسير على المستخدمين في ستة مجالات ألا وهي: التعليم، الصحة، الرفاهة الاجتماعية والمالية والتوظيف، إضافة إلى مجال عام غير محدد يتاح لكل دولة تقديم افضل ما لديها من نجاحات.

اللافت للنظر ان دول مجلس التعاون الخليجي قد احتلت صدارة التقرير حيث احتلت دول المجلس المراكز الاولى عربيا، وكانت دول شمال افريقيا في وسط الترتيب بحيث تصدرت هذه المجموعة تونس، اما باقي الدول العربية خاصة الدول الافريقية منها فقد تذيلت الترتيب، ويمكن ارجاع هذا الاختلاف بين الدول العربية في الترتيب إلى الاوضاع الامنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية لهذه الدول التي اثرت على درجة اهتمام حكومات الدول ببرامج وسياسات الحكومة الالكترونية .

وضمن دول مجلس التعاون الخليجي، تتبوأ مملكة البحرين المرتبة 18 عالميا، تليها الامارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية وقطر وعمان، وقد انشأت مملكة البحرين اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات (SCICT)، وتأسست هيئة الحكومة الالكترونية لتتولى التخطيط لتطوير وتنفيذ استراتيجية الحكومة الالكترونية الشاملة.¹⁹

¹⁸ حواس صلاح وآخرون، مداخلة بعنوان "واقع الحكومة الالكترونية في الوطن العربي من خلال مؤشرات الأمم المتحدة"، الملتقى الدولي حول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر تجارب بعض الدول، جامعة سعد دحلب البلدية 2013، ص 11

¹⁹ United Nations, E-Government Survey 2014, op.cit., p 46.

الجدول رقم (02) : ترتيب الدول العربية حسب تقرير الامم المتحدة للحكومة الالكترونية 2014

الترتيب العربي 2014	الترتيب العالمي 2014	المؤشر العام	مؤشر التنمية البشرية	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر الخدمات الالكترونية	الدول
1	18	0.8089	0.7840	0.7055	0.9370	البحرين
2	32	0.7136	0.6657	0.5932	0.8819	الامارات ع م
3	36	0.6900	0.7461	0.5523	0.7717	السعودية
4	44	0.6362	0.6671	0.5879	0.6535	قطر
5	48	0.6273	0.6624	0.4873	0.7323	سلطنة عمان
6	49	0.6268	0.7194	0.5862	0.5748	الكويت
7	75	0.5390	0.6717	0.3074	0.6378	تونس
8	79	0.5167	0.7202	0.3104	0.5197	الاردن
9	80	0.5129	0.5912	0.3571	0.5906	مصر
10	82	0.5060	0.4901	0.3350	0.6929	المغرب
11	89	0.4982	0.7374	0.4030	0.3543	لبنان
12	121	0.3753	0.7821	0.3281	0.0157	ليبيا
13	134	0.3141	0.5283	0.2173	0.1969	العراق
14	135	0.3134	0.5835	0.1992	0.1575	سوريا
15	136	0,3106	0.6543	0.1989	0,0787	الجزائر
16	150	0.2720	0.3840	0.1249	0.3071	اليمن
17	154	0.2606	0.3059	0.1847	0.2913	السودان
18	174	0.1893	0.3581	0.1626	0.0473	موريتانيا
19	193	0.0139	0.0000	0.0259	0.0157	الصومال

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على تقرير الامم المتحدة للحكومة الالكترونية 2014

وتحتل دول مجلس التعاون الخليجي الست مراتب ضمن اعلى 10 دول في غربي آسيا نظرا لارتفاع الناتج المحلي الاجمالي ومعدلات الامام بالقراءة والكتابة وانخفاض اعداد السكان والرغبة الحريصة من قبل

حكوماتها للاستثمار وتطوير بواباتها الوطنية الإلكترونية وبالتالي يزود المواطنون بالخدمات الالكترونية المتقدمة ويسهل الحصول على المعلومات، ولكافة دول مجلس التعاون الخليجي بواباتها الالكترونية المرتبطة ببعضها البعض، مما يسمح لمواطنيهم بسهولة التصفح والوصول إلى المعلومات.²⁰

بالنسبة لقيمة مؤشر البنية التحتية للاتصالات في الجزائر في سنة 2014 تبدو ضعيفة جدا مقارنة مع الدول الخليجية الواردة في أعلى الترتيب مثل البحرين، الإمارات، السعودية وقطر، وهي أيضا اقل من نظيرتها كل من تونس والمغرب .

نلاحظ أن معظم الدول العربية تعاني ضعف في مؤشر البنية التحتية للاتصالات باستثناء البحرين والإمارات، إذ يعتبر من أهم المعوقات في تطبيق الحكومة الالكترونية في العالم العربي، تشير معاينة كل من مؤشرات الاتصالات الفردية التي تدخل في حساب المؤشر الفرعي للاتصالات على حدى إلى أن معظم دول المنطقة تعاني من انخفاض حاد في عدد اشتراكات خدمات الانترنت الثابت لكل 100 فرد من السكان، الأمر الذي يؤثر بشكل سلبي على قيمة مؤشر الاتصالات في هذه الدول.

والملفت للانتباه ان الجزائر تذيلت الترتيب عربيا، مسجلة ضعف جد واضح في مؤشر الخدمات الالكترونية ومؤشر البنية التحتية للاتصالات مقارنة مع الدول الخليجية والعراق وسوريا والدول المغاربية. ويمكن القول إذا إنه بالرغم من التقدم على صعيد تطوير الحكومة الإلكترونية في المنطقة العربية، ما زال على جميع بلدان المنطقة بذل جهود أكبر لتطوير البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبناء القدرات البشرية، وتعزيز التعليم بجميع مراحلها، وحو الأمية.²¹

بالإضافة إلى المؤشرات السابقة، يدرج تقرير الأمم المتحدة للحكومات الالكترونية مؤشر المشاركة الالكترونية كمؤشر مستقل، فهذا المؤشر يعتبر من اهم المؤشرات بحيث يهتم بالممارسات الرامية إلى تمكين وتعزيز مشاركة المواطنين في عمليات صنع القرار الديمقراطي، بالإضافة إلى ان هذا المؤشر يقيس مدى استخدام الحكومة للانترنت في ممارسة الشفافية والتواصل مع جمهور المواطنين في صياغة السياسات وتطوير

²⁰ United Nations, E-Government Survey 2014, op.cit., p 47.

²¹ اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، مرجع سبق ذكره، ص 12

الخدمات،²² فالحكومة الإلكترونية اليوم لا تقتصر على حوسبة الخدمات وإعادة تصميم العمليات الداخلية، بل تهدف بشكلٍ رئيسي إلى إنشاء بيئة مواتية تمكن المواطنين من الانخراط في الحوكمة، وحشد الدعم للسياسات العامة، وتشجيع تواصل الحكومات مع مواطنيها واستطلاع آرائهم عند صنع القرارات التي تؤثر في مستقبلهم، ويجري ذلك عبر استخدام أدوات التواصل الاجتماعي على المواقع الحكومية المزودة بتكنولوجيا الواب 2.0 مثل المدونات، والدرشة، والمنتديات، وفيسبوك، وتويتر وغيرها، وتتيح هذه التطبيقات والأدوات تلقي الآراء والملاحظات وحشد الدعم للسياسات العامة.²³

و في تقرير سنة 2014، قد تمكنت كل من هولندا وجمهورية كوريا تقودان المرتبة العالمية في المشاركة الإلكترونية تليهما أورغواي. والمغرب وكينيا هما أولى متسابقتين في إفريقيا، في حين أن أورغواي وشيلي تتصدران المراتب في الأمريكيتين، وأعلى الدول المنفذة للمشاركة الإلكترونية في آسيا هما جمهورية كوريا واليابان. وأخيرا، لا تزال استراليا ونيوزلندا تقودان أوقيانوسيا.

أما بالنسبة للجزائر فقد احتلت المرتبة 172 بقيمة 0.0784، اذ يبقى ضعيف جدا مقارنة بالبحرين بقيمة 0.8235 مرتبة 14 عالميا او المغرب الذي احتل المرتبة 17 عالميا بقيمة 0.8039 والصدارة على المستوى الإفريقي، مما يدل على ضعف المشاركة الإلكترونية للمواطن الجزائري في صنع القرار.

4- معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

و يمكن ارجاع هذا التأخر المسجل بالنسبة للجزائر عربيا وعالميا في المؤشرات المذكورة سابقا إلى ما يلي:

➤ **ضعف جاهزية شبكة المعلومات والاتصالات** : نظرا للدور الرئيسي الذي يلعبه قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمحرك رئيسي لعملية التنمية الاقتصادية بصفة عامة وتطوير البنية التحتية للقطاع ومؤسسات الأعمال بصفة خاصة " يصدر المنتدى الاقتصادي العالمي تقاريره السنوية يبين من خلالها

²² حواس صلاح واخرون، مرجع سبق ذكره، ص 13

²³ اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، مرجع سبق ذكره، ص 12

مدى جاهزية شبكة المعلومات والاتصالات Readiness for Network Word للدول المشاركة. ولقد أفادت التقارير الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي حول استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال عبر العالم في طبعاته التاسعة أن الجزائر من بين الدول التي تحتل المراتب الأخيرة عالميا وعربيا، متأخرة بذلك عن الدول العربية المجاورة ودول المغرب العربي المجاورة؛²⁴

➤ **ضعف عدد مستخدمي الانترنت** : محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر، بحيث نسبة مستخدمي(نسبة مئوية من عدد السكان) هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا مقارنة بدول مجاورة او افريقية او عربية، وفي احصائيات سنة 2014 لا تتعدى نسبة مستخدمي الانترنت في الجزائر 17.2 % في حين في دول مجاورة مثل تونس وصلت فيها النسبة إلى 46.2 % ، أما المغرب فقد وصلت إلى 61.3 %، وقد سجلت نسب مرتفعة في دول تتميز بقلّة امكانياتها المادية والبشرية على سبيل المثال في مالي إلى 72 %، وسجلت البحرين أعلى نسبة عربيا قدرت بـ 96.4 %؛²⁵

➤ **ضعف تدفق الانترنت**:²⁶ صنفت مؤسسة "نت أنديكس" * الأمريكية في تقريرها الأخير سنة 2014 الجزائر في ذيل قائمة الدول في مجال سرعة تدفق الأنترنت لتتزل بثلاث مراتب عن تصنيف العام 2013، واحتلت الجزائر المرتبة 177 من أصل 192 دولة شملتها الدراسة، حيث تبلغ سرعة تحميل البيانات بها 2.6 ميغابايت لكل ثانية، وبالنسبة لخدمة الأنترنت عبر الموبايل فتحتل المركز رقم 98، حيث تبلغ سرعة التحميل 2.3 ميغابايت لكل ثانية، وهو ما أهلها لتكون في المراتب الأخيرة في التصنيف، بعد كل من ليبيا التي أهدكتها الحرب الأهلية والسودان المقسوم وموريتانيا التي احتلت المركز الثاني عربيا.

²⁴ محمد شايب واخرون، مداخلة بعنوان "تقييم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا الاعلام في الجزائر بعد عشرية من الاصلاحات"، المؤتمر الدولي حول تقييم آثار برامج الاستثمارات العامة وانعكاساتها على التشغيل والاستثمار والنمو الاقتصادي خلال الفترة 2001-2014، جامعة سطيف 1، الجزائر 2013 ص 12.

²⁵ تاريخ الاطلاع على الموقع 2015/06/20 <http://www.internetworldstats.com/stats1.htm>

²⁶ <http://www.echoroukonline.com/ara/articles/214198.html> تاريخ الاطلاع على الموقع 2015/06/20

* نت اندكس هي شركة امريكية متخصصة في وضع الدراسات العالمية في مجال الانترنت.

وبالنسبة للمعايير الدولية فإن متوسط سرعة التحميل العالمية تبلغ 20 ميغابايت لكل ثانية، أما فيما يخص خدمة الإنترنت عبر الموبايل فتبلغ متوسط سرعة التحميل العالمية 8,7 ميغابايت لكل ثانية . وجاءت الإمارات في المرتبة الأولى عربيا واحتلت المركز رقم 34 عالميا بين الدول الأسرع في خدمات الإنترنت، حيث تبلغ سرعة تحميل البيانات بها 24.6 ميغابايت لكل ثانية، وبالنسبة لخدمة الإنترنت عبر الموبايل فاحتلت المركز الثالث، حيث تبلغ سرعة التحميل 25.1 ميغابايت لكل ثانية، لتليها قطر في المرتبة الثانية عربيا، و77 عالميا. فيما احتلت العراق المركز رقم 143 عالميا، يليها المغرب في المركز 144، والأردن في المركز 152 ثم تونس في المركز 168، لتغلق سوريا قائمة الدول العربية باحتلالها المركز رقم 185 عالميا.

➤ معوقات بشرية:

- هجرة آلاف المهندسين في الاعلام الالي في ظل الوضع السياسي والاجتماعي وخاصة الامني الصعب في العشرية السوداء، كان له الأثر في فقدان كفاءات قادرة على انجاح المشروع؛
- عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين في الاجهزة الحكومية، حيث يقتصر تدريبهم على الشرح النظري دون العملي؛

- انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها، بل تبين مواقف سلبية منها.

➤ **ضعف مجتمع المعلومات:** حيث تعاني الجزائر من الأمية التعليمية وبشكل أكبر الأمية التكنولوجية، ويرجع ذلك إلى اعتبارات عديدة منها انخفاض معدل الدخل، ضعف البرامج التعليمية في أطوار تعليمية مختلفة، وهو ما أثر سلبا على تكوين مجتمع قادر على مواكبة التحول الإلكتروني ويساهم في ثقافة التغيير داخل مؤسسات الخدمة، إذ أن الجزائر وبالرغم من تداول مصطلح مجتمع المعلومات في العديد من الخطابات الرسمية، إلا أنها لا تزال تعاني من مشكل بناء الاطار العام لهذا المجتمع.²⁷

²⁷ علاوي عبد الفتاح وآخرون، مداخلة بعنوان " دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية -التجربة الجزائرية كنموذج"، الملتقى العلمي حول جودة الخدمة الالكترونية في ظل الحوكمة الالكترونية حالة البلدان العربية، جامعة بومرداس، الجزائر 2014، ص 15

- **معوقات تشريعية:** الذي يتطلب اصدار تشريعات متخصصة في هذا الشأن وتدريب مجموعة مناسبة من القضاة والمحامين وفق ما يتطلبه التعامل الرقمي.²⁸
- **معوقات أمنية:** يعد الامن المعلوماتي من اهم التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية من حيث امكانية التعرض إلى اختراق للمنظومة المعلوماتية من قبل قرصنة، وما يترتب عنه من فقدان الخصوصية وسرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائها وعدم حذفها أو تدميرها.
- **ضعف الثقة في التعاملات الإلكترونية:** "هناك فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب اموالهم بسبب كثرة الاخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني والتأخير الكبير في تحيين حساباتهم".²⁹

المحور الثالث : تقييم تجربة قطاع الضمان الاجتماعي في سياق ارساء الحكومة الإلكترونية

- 1- عصرنة قطاع الضمان الاجتماعي في ظل الثورة الرقمية:** شهد قطاع التأمين الاجتماعي في السنوات الأخيرة استحداث أنظمة عمل جديدة مكنت المستفيدين من الحصول على تعويضاتهم في أسرع وقت ممكن، وبصورة منظمة وبمبسطة من خلال إدخال أنظمة الإعلام الآلي وخاصة بطاقة الشفاء الإلكترونية بهدف تطبيق الادارة الإلكترونية، فقد شمل برنامج العصرنة الذي شرع في تطبيقه خلال السنوات الأخيرة عدة محاور من بينها:³⁰
- تامين الموارد البشرية لهيئات الضمان الاجتماعي من خلال التكوين وتحسين المعارف مما سمح برفع مؤهلات أزيد من 20000 عون بالإضافة إلى تكوين إصدارات في تخصصات دقيقة وتطوير الدراسات الاستشرافية في مجال الضمان الاجتماعي؛

²⁸ احمد بن عيشاوي، "اثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الاعمال"، مجلة الباحث، العدد السابع، جامعة

قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2010/2009، ص 290

²⁹ مرجع نفسه، ص 293.

³⁰ كلمة السيد طيب لوح؛ وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي بمناسبة انطلاق عملية التصريح عن بعد يوم 11

ديسمبر 2012.

- عصنة المنشآت القاعدية مع تهيئة أكثر من 1000 هيكل تابع لهيئات الضمان الاجتماعي؛
- تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وإنشاء شبكات التواصل الداخلي (intranet)، مما سمح بتوسيع حظيرة الإعلام الآلي لهيئات الضمان الاجتماعي، حيث انتقل عدد مراكز الحساب من 17 مركز سنة 2000 إلى 89 مركز سنة 2012، وارتفع عدد أجهزة الحاسوب الجارية الاستعمال من 5445 وحدة في سنة 2000 إلى أكثر من 20.000 سنة 2012؛
- وارتفاع عدد الهياكل التي تم ربطها بشبكات التواصل الداخلي من 300 هيكل في سنة 2000 إلى أكثر من 950 هيكل في سنة 2012؛
- إدخال نظام بطاقة الشفاء للمؤمن اجتماعيا وبعد أهم إنجاز على الإطلاق في مجال عصنة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي؛
- فقد أصبح نظام بطاقة الشفاء في سنة 2012 في كافة ولايات الوطن وتحويل بطاقة الشفاء حاليا حق الاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير بالنسبة للأدوية، وقد تم تعميم استخدامها منذ شهر أوت 2011 وتسمح للمتقاعدين وأعضاء عائلاتهم بالاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير في إطار جهاز الطبيب المعالج، كما أصبح نظام الشفاء منذ هذه السنة يستخدم في نظام الدفع من قبل الغير بالنسبة للنظارات الطبية لفائدة الأطفال في سن التمدرس وما قبله من ذوي حقوق المؤمنين اجتماعيا وأصحاب الدخل الضعيف؛
- عصنة أرشيف هيئات الضمان الاجتماعي من خلال تكوين أعوان الأرشيف وفق معايير معقدة لدى المركز الوطني للأرشيف وتطوير برمجيات في مجال تسيير أرشيف هيئات ضمان الاجتماعي، وفتح ثلاثة مراكز جهوية مختصة في حفظ الأرشيف الصندوق الوطني للتقاعد مدعمة بتجهيزات عصرية في كل من عين تموشنت وأم بواقي وغرداية.

2- نظام الشفاء في قطاع الضمان الاجتماعي: يعتبر مشروع نظام الشفاء الطموح الذي يعتمد على

استعمال التكنولوجيات "الدقيقة" والذي ينتج بطاقة ذات شريحة تسمى الشفاء ويأتي هذا النظام في إطار

العصرنة الشاملة لقطاع الضمان الاجتماعي، اذ تعتبر الجزائر السبّاقة في العمل به قاريا وعربيا. فهو نظام معقد سواء من الناحية التقنية أو العملية أو الوظيفية، متعدد الأبعاد ذو انعكاسات هيكلية على سير الصندوق وبيئته.

2-1- نشأة نظام الشفاء: مشروع البطاقة الالكترونية الشفاء يندرج ضمن تسيير هيئات الضمان الاجتماعي ويكمل سلسلة من الانجازات التي تم تحقيقها في مجال عصرنته، ويعد ادخال البطاقة الالكترونية الشفاء اصلاحا عميقا للتأمين الاجتماعي وبالأخص التامين الصحي منه ،حيث تم شراء المشروع من شركة GIMALTO الفرنسية بمبلغ 16 مليون اورو، ويهدف المشروع عموما إلى احداث ما هو معمول به في الدول التي ادخلت هذه التكنولوجيا في التسيير.³¹

2-2-المستفيدون من النظام : يستفيد من نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية كل مؤمن له اجتماعيا حائز على بطاقة الشفاء، وذلك بالتوجه إلى اي صيدلية متعاقد معها عبر كل ولايات الوطن ومهما كانت وكالة الانتساب، ويبقى المؤمن له اجتماعيا تابعا إلى مركز انتسابه.

2-3-مراحل تجسيد نظام البطاقة الالكترونية الشفاء: تم تجسيد هذا النظام عبر مرحلتين أساسيتين:

- **المرحلة الأولى:** تمثلت في وضع الاسس التي يتركز عليها نظام الشفاء، والتي انطلقت في 2007 لتنتهي في 2012 عكف خلالها القطاع، على وضع كافة الأدوات والآليات التي تكفل السير الحسن للنظام، انطلاقا من التجهيز مرورا بإقامة شبكة معلوماتية وصولا إلى التطبيقات المعلوماتية؛
- **المرحلة الثانية :** المتعلقة بتعميم استعمال بطاقة الشفاء عبر جميع ولايات الوطن منذ 03 فيفري 2013، بحيث اصبح بمقدور أي مؤمن له اجتماعيا استعمال بطاقة الشفاء لاقتناء الدواء من اي صيدلية متعاقد معها داخل الولاية التي يقيم فيها او خارجها في اي ولاية من ولايات الوطن.

³¹ الطيب لوح، مداخلة حول مشروع قانون التأمينات الاجتماعية، الجلسة العامة بالمجلس الشعبي الوطني، نشرية لوزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، الجزائر، أكتوبر 2007، ص ص 6-7.

2-4-أهدافه: تحسين نوعية الأداءات المقدمة عن طريق:

- تبسيط الإجراءات المنتهجة في الحصول على الأداءات والتعويضات المنتظمة والسريعة ؛
- تحسين العلاقات فيما بين مقدمي الخدمات الصحية، بما فيهم الصيادلة والأطباء والهياكل الصحية؛
- التحكم في التسيير سواء عن طريق القوة الإنتاجية والدقة في المراقبة، إضافة إلى مكافحة كل أشكال الغش والتجاوزات.

3-التعريف بطاقة الشفاء: يعرف نظام بطاقة الشفاء بكونه نظام عصري يركز على آليات تقنية

تستعمل فيها تقنيات حديثة، فهي بطاقة تحتوي على شريحة إلكترونية،³² دونت فيها كل المعلومات التي تسمح بالتعويض على المؤمنين وعلى ذوي الحقوق كما تحتوي على المعلومات التي تسمح لهم بالحصول على حقهم في تعويض أداء الضمان الاجتماع، وتستعمل هذه البطاقة محل تلك التي كانت بحوزتهم سابقا.

وجاء قانون 01-08 المؤرخ في 15 محرم 1429 هـ الموافق لـ 23 جانفي 2008 ليكمل نصوص

القانون 11-38 المتعلق بالتأمين الاجتماعي ويعتبر هذا القانون الوعاء التشريعي الذي يقوي تطبيق

استعمال بطاقة الشفاء.³³

وفي هذا السياق، صمم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء برمجيات مهنية موجهة

للاستعمال من قبل الممارسين الصحيين الذين يتم تزويدهم بمفتاح الممارسين الصحيين الذي يمكنهم من

استعمال البرمجيات التالية: الشفاء الصيدلي، الشفاء الطبيب، الشفاء صانعي النظارات الطبية.

3-1-أهمية استخدام بطاقة الشفاء: وتتمثل أهمية هذه البطاقة بالنسبة لمختلف الفاعلين في القطاع

فيما يلي:

³² تعريف بطاقة الشفاء متحصل عليه من الموقع : <http://www.cnas.dz./index.php.syschifa> ، تاريخ

الإطلاع 12/02/2015.

³³ <http://www.cnas.dz./index.php.syschifa>، تاريخ الإطلاع 12/05/2013.

الجدول رقم (03) : أهمية استخدام بطاقة الشفاء

لشركاء الضمان الاجتماعي	للمؤمن الاجتماعي	لهيئات الضمان الاجتماعي
- عصرنة تسيير شركاء الضمان الاجتماعي .	- الاستغناء عن المستندات الورقية المستعملة المكلفة بالعلاج.	- تحسين نوعية الأداء .
- تحسين نوعية الخدمات المعروضة على المؤمنين الاجتماعيين .	- سرعة الحصول على التعويضات المستحقة .	- إنشاء بنك معلومات دقيقة للضمان الاجتماعي.
- تحسين العلاقة فيما بين مقدمي الخدمات الصحية بما فيهم الصيادلة والأطباء والهيكل الصحية.	- تخفيف الإجراءات وإلغاء إجراءات التعويض على مستوى مراكز الضمان الاجتماعي	- عصرنة التسيير بما يسمح متابعة أفضل ومراقبة أحسن للأداء .
- تسير عملية الانضمام لنظام التعاقد مع مختلف الهيئات ذات العلاقة بالضمان الاجتماعي.	- تسهيل الانطلاق في حلقة الموائية للإصلاحات وتطبيق نظام التعاقد مع الأطباء .	- معالجة ملفات التعويض والتحكم الجيد في المصاريف الصحية .
		- تسير تطبيق نظام التعاقد مع الهياكل الصحية ومع المؤسسات العمومية للصحة .

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على:

<http://www.cnas.dz./index.php.syschifa>

- نسرين يخلف وآخرون ؛ "بطاقة الشفاء مستقبل الضمان الاجتماعي". رسالة ماجستير غير منشورة، قسم

علوم الإعلام والاتصال جامعة المدية، 2011، ص27.

3-2-مزايا بطاقة الشفاء: باستفاداة قطاع الضمان الاجتماعي من أنظمة عمل جديدة أي بطاقة

الشفاء، أقبل عدد كبير المؤمنين عليها بسبب مزاياها العديدة، وانضمام وتعاقد العديد من الأطباء والصيادلة مع صندوق الضمان الاجتماعي، وذلك من خلال تسهيلها على المستفيدين مهمة الدفع واسترجاع مستحقاتهم دون الوقوف لساعات طويلة في طوابير الانتظار لتصميمها الدقيقة فهي تسمح بالتعويض أكبر قدر من المعلومات، وهذا يجعلها تحمل معلومات خاصة وبيانات طبية وتقنية مما تساعد وتساهل على ممتني الصحة طريقة استعمالها.

3-3- عيوب بطاقة الشفاء :

- يشتكي معظم مستخدمي بطاقة الشفاء من الخدمة المسقفة بمبلغ 3000 دج، إذ أنه يسمح لحامل البطاقة شراء الدواء مرتين في كل ثلاثة أشهر وان لا تفوق الفاتورة المبلغ المذكور سابقا، وهذه الالية بعيدة تماما عن الواقع مما يحتم على المؤمن لهم اللجوء إلى الطريقة التقليدية في تعويض مصاريف الدواء؛
- فيما يخص الاتفاقيات المبرمة مع الأطباء فأنها تفرض على الاطباء احترام تسعيرة المعاينة (Ia consultation المحددة في الاتفاقية، إذ يعتبرها الاطباء منخفضة جدا ، مما أدى إلى رفض العمل بها.

4- نظام المحاضرات المرئية عن بعد: بغرض تعميم نظام الشفاء وتسهيل تطبيقه ثم اللجوء إلى تكوين العنصر البشري وهذا من خلال استغلال الوسائط الالكترونية الذي يعتبر في حد ذاته احد تطبيقات الحكومة الالكترونية وهذا من خلال استغلال وسائل تكنولوجيا المعلومات من خلال اقامة محاضرات وملتقيات تكوينية تهدف إلى الرفع من كفاءة العنصر البشري وهو ما اصطلح على تسميته بنظام المحاضرات المرئية عن بعد والذي اطلق على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء عن طريق ادراج نقل الصورة والفيديو عبر الشبكة بتكوين المستعملين، اعلام المؤمن لهم اجتماعيا بمراكز الدفع وكذا مراقبة مواقع الصندوق عن بعد.

5- نظام التصريح عن بعد باشتراكات الضمان الاجتماعي: يمثل نظام التصريح باشتراكات الضمان الاجتماعي عن بعد وسيلة بسيطة وسريعة ومكيفة وفق احتياجات أرباب العمل، قصد احترام آجال الاستحقاق دون الحاجة إلى التنقل إلى وكالات الصندوق لولايات انتسابهم وذلك بتقديم نفس الخدمات التي يقدمها التصريح العادي.

في إطار استراتيجية العصرية المنتهجة من قبل الضمان الاجتماعي وكذا التحسين المتواصل للخدمة العمومية ولا سيما في مجال تسهيل إجراءات التصريح باشتراكات الضمان الاجتماعي لفائدة العمال الأجراء، قام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بإطلاق اجراءات جديد لفائدة أرباب

العمل على مستوى كافة التراب الوطني ويتعلق الأمر بنظام التصريح عن بعد باشتراكات الضمان الاجتماعي عن طريق الأنترنت.³⁴

حيث يسمح هذا النظام الذي وضع تحت تصرف أرباب العمل ابتداء من تاريخ 15 أبريل 2014 ، بالتصريح باشتراكات الضمان الاجتماعي عن بعد عبر الموقع الالكتروني: www.cnrss.dz ، هذه الخدمة المؤمنة بدرجة عالية متوفرة على مدار 24 ساعة على 24 ساعة، 7 أيام على 7 أيام. كما يسمح أيضا بتحميل وتحليل التصريح السنوي للأجور والأجراء بواسطة إجراء عملية معالجة واحدة، واليوم أصبح بمقدور أرباب العمل الدخول إلى حساباتهم الخاصة عبر الموقع الالكتروني بعد أن منحتهم مصالح الضمان الاجتماعي كلمة السر الخاصة بهم قصد القيام بالتصريح المباشر باشتراكات الضمان الاجتماعي الشهرية أو الفصلية للعمال.

خاتمة :

أثبتت التقارير العالمية ان مشروع التحول الالكتروني في الجزائر فيما يخص إرساء الحكومة الالكترونية لايزال في مهده، ويتقدم بخطوات متناقلة، وتمثلت في مؤشرات عكست ضعف جاهزية الجزائر في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتوجه نحو الحكومة والتجارة الالكترونية.

في حين أنه لا يمكن اهمال النتائج الايجابية والملموسة في الميدان، مثل نظام الشفاء الذي يمكن اعتباره مشروع رائد في مجاله، والذي اعطى وجهها اخر ودفعة قوية لخدمة الضمان الاجتماعي في الجزائر، بتسهيله تعويض الادوية للمؤمن لهم اجتماعيا على الرغم من محدودية خدمته والمسقفه بمبلغ 3000 دج. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- يمكن القول ان مجهودات حكومية جادة تبذل، لكن تبقى غير كافية من اجل اللحاق بركب الدول المتفوقة في هذا الميدان على سبيل المثال البحرين والإمارات في العالم العربي؛

³⁴ الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، "اطلاق نظام التصريح عن بعد باشتراكات الضمان الاجتماعي"، مجلة جسور التواصل، العدد 04، الوكالة المركزية، الجزائر، أكتوبر، 2014، ص 16.

- ضعف مؤشر التقدم في الحكومة الالكترونية للجزائر، دليل على عدم فعالية المجهودات المبذولة من طرف الدولة؛
- ضعف البنية التحتية لاستيعاب مشروع الحكومة الالكترونية من أبرز المعوقات امام تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر؛
- محدودية الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي مثل تسقيف مبلغ التعويضات الادوية بـ 3000 دج كل ثلاثة أشهر اذ اصبح يمثل عائق بالنسبة لحاملي هذه البطاقة مما أثار استيائهم في الكثير من الاحيان.
- تبقى الجزائر جد متأخرة عالميا وعربيا في تزويد المواطنين بالانترنت وتوفيرها بتدفق عالي، مما يعرقل اندماج الجزائري في الحياة الرقمية.
- تبقى المدة المسطرة لإرساء مشروع الجزائر الالكترونية غير كافية اذا قارنا الاهداف المسطرة بالانجازات المحققة.
- من أبرز التحديات التي تواجه الحكومة الجزائرية هي تدريب الفرد الجزائري وترقية ثقافته في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي تحقيق التحول إلى مجتمع المعرفة .

قائمة المراجع:

مراجع باللغة العربية:

مؤلفات:

1. محمد سمير أحمد، "الادارة الالكترونية"، دار المسيرة، الطبعة الاولى، عمان 2009.
2. إيمان عبد المحسن زكي، "الحكومة الالكترونية مدخل اداري متكامل"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر 2009.

3. محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والادارة المعاصرة، دار أسامة، الطبعة الاولى، الأردن، 2010.

4. سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، دار أسامة، الطبعة الأولى، الأردن 2011.
مذكرات:

5. نسرین یخلف وآخرون؛ "بطاقة الشفاء مستقبل الضمان الاجتماعي"، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة المدية، 2011.

مقالات:

6. خولة رشيج حسن، الابعاد الاقتصادية للحكومة الالكترونية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد الثلاثون، جامعة الكوفة، بغداد 2014 .

7. احمد بن عيشاوي، "اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الاعمال"، مجلة الباحث، العدد السابع، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، الجزائر، 2010/2009.

8. سحر قدور الرفاعي "الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها : مدخل استراتيجي"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد السابع، جامعة الشلف 2009.

مداخلات:

9. منال صبحي محمد الحناوي، "الاستراتيجية الامنة للحكومة الإلكترونية ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر السادس لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية بيئة المعلومات الامنة المفاهيم التشريعات والتطبيقات، الرياض 2010.

10. علي لطفي، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق العملي، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر الحكومة الالكترونية " الادارة العامة الجديدة والحكومة الالكترونية"، دبي، الامارات العربية المتحدة 2007.

11. بن نذير نصر الدين وغردي محمد، متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر - دراسة تجارب بعض الدول - الملتقى الدولي حول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر- تجارب بعض الدول، جامعة سعد دحلب البليدة 2013
12. علاش أحمد وآخرون، معوقات التحول إلى الحكومة الإلكترونية الملتقى الدولي حول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر- تجارب بعض الدول، جامعة سعد دحلب، البليدة 2013 .
13. وسيلة واعر، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية -الجزائر- الملتقى الدولي حول ادارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 10-11 ماي 2011 .
14. حواس صلاح وآخرون، " واقع الحكومة الالكترونية في الوطن العربي من خلال مؤشرات الامم المتحدة "، الملتقى الدولي حول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر- تجارب بعض الدول، جامعة سعد دحلب البليدة 2013 .
15. محمد شايب وآخرون، " تقييم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا الاعلام في الجزائر بعد عشرية من الاصلاحات "، المؤتمر الدولي حول تقييم اثار برامج الاستثمارات العامة وانعكاساتها على التشغيل والاستثمار والنمو الاقتصادي خلال الفترة 2001-2014، جامعة سطيف 1، الجزائر 2013.
16. علاوي عبد الفتاح وآخرون، " دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية -التجربة الجزائرية كنموذج"، الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة الالكترونية في ظل الحكومة الالكترونية حالة البلدان العربية، جامعة بومرداس، الجزائر 2014
17. بلعربي عبد القادر وآخرون، " تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر "، الملتقى العلمي الدولي الخامس الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة، مارس 2012 .

دوريات ووثائق:

18. الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، "اطلاق نظام التصريح عن بعد باشتراكات الضمان الاجتماعي"، مجلة جسور التواصل، العدد 04، الجزائر، أكتوبر 2014.
19. الطيب لوح، مداخلة حول مشروع قانون التأمينات الاجتماعية، الجلسة العامة بالمجلس الشعبي الوطني، نشرية لوزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، الجزائر، أكتوبر 2007.

تقارير:

20. اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، "الحكومة الالكترونية افضل الممارسات والتوجهات"، نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في المنطقة العربية، العدد 20، الامم المتحدة، بيروت 2014.

مواقع الانترنت :

- www.escwa.un.org - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي اسيا
- موقع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية www.cnas.dz
- موقع جريدة الشروق:
- <http://www.echoroukonline.com/ara/articles/214198.html>
- موقع وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال <http://www.mptic.dz/ar>
- موقع جريدة البلاد <http://www.elbilad.net/>

مراجع باللغة الأجنبية:

1. United Nations, E-Government Survey: 2005, 2008, 2010, 2012 et 2014.