الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: العلوم الاقتصادية التخصص: إقتصاد وتسيير المؤسسات

دور الحكومة الإلكترونية في النهوض بالاقتصاد الوطني
الجزائر 2008-2016

مقدمة من طرف الطالب:
درويش محمد زين العابدين

تحت إشراف الأستاذ:
د/ بوزيان العجال

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا		أستاذ	جامعة مستغانم
مقررا	بوزيان العجال	أستاذ	جامعة مستغانم
مناقشا		أستاذ	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2018/2017

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: العلوم الاقتصادية التخصص: إقتصاد وتسيير المؤسسات

دور الحكومة الإلكترونية في النهوض بالاقتصاد الوطني
الجزائر 2008-2016

مقدمة من طرف الطالب:
درويش محمد زين العابدين

تحت إشراف الأستاذ:
د/ بوزيان العجال

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا		أستاذ	جامعة مستغانم
مقررا	بوزيان العجال	أستاذ	جامعة مستغانم
مناقشا		أستاذ	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2018/2017

إهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله

" صلى الله عليه وسلم "

.....

قال الله تعالى :

" يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين اوتوا العلم درجات "

.....

اهدي ثمرة عملي المتواضع هذا إلى كل موحد مسلم

محب لله ورسوله

الفهرس

قائمة المحتويات	الصفحة
الإهداء	I
شكر وتقدير	II
الفهرس	III
قائمة الجداول	IV
قائمة الأشكال	V
قائمة المختصرات	VI
مقدمة	01
الفصل الأول	**04**
تمهيد	04
المبحث الأول: مفاهيم حول الحكومة الالكترونية	04
المطلب الأول: نبذة تاريخية عن الحكومة الالكترونية	04
المطلب الثاني: تعريف الحكومة التقليدية	06
المطلب الثالث: تعريف الحكومة الإلكترونية	06
المطلب الرابع: الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية	08
المطلب الخامس: أسباب ظهور الحكومة الإلكترونية	11
المطلب السادس: خصائص الحكومة الإلكترونية	11
المطلب السابع: مبادئ الحكومة الإلكترونية	13
المطلب الثامن: نماذج وأنواع الحكومة الإلكترونية	14
الفرع الأول: نماذج الحكومة الإلكترونية	14
الفرع الثاني: أنواع الحكومة الإلكترونية	14
المبحث الثاني: أقسام الحكومة الالكترونية	15
المطلب الأول: الخدمات الالكترونية E-Service	15
المطلب الثاني: الديمقراطية الالكترونية E-Democracy	16
المطلب الثالث: الإدارة الالكترونية E-Managment	17
المطلب الرابع: التجارة الالكترونية E-Commerce	17
الفرع الأول: مجالات التجارة الالكترونية	19
الفرع الثالث: نماذج شهيرة عن مشاريع التجارة الالكترونية في العالم	20
المبحث الثالث: أهداف ومزايا وأبعاد الحكومة الالكترونية	23
المطلب الأول: أهداف الحكومة الالكترونية	23
المطلب الثاني: مزايا الحكومة الالكترونية	25
المطلب الثالث: أبعاد الحكومة الالكترونية	27

الفرع الأول: البعد السياسي	27
الفرع الثاني: البعد القانوني	28
الفرع الثالث: البعد الإداري	28
الفرع الرابع: البعد التوعوي	28
الفرع الخامس: البعد الاقتصادي	29
الفرع السادس: البعد الفني	30
المبحث الرابع: متطلبات التحول إلى الحكومة الالكترونية	31
المطلب الأول: متطلبات بناء الحكومة الالكترونية	31
المطلب الثاني: مراحل الانتقال إلى تطبيق الحكومة الالكترونية	33
المطلب الثالث: أسباب التحول إلى الحكومة الإلكترونية	36
المطلب الرابع: معوقات التحول إلى الحكومة الإلكترونية	37
المطلب الخامس: آثار التحول إلى الحكومة الإلكترونية	38
المطلب السادس: الحكومة الذكية	38
المبحث الخامس: الحكومة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي	40
المطلب الأول: مفهوم الاقتصاد الرقمي	40
المطلب الثاني: تعريف الاقتصاد الرقمي	41
المطلب الثالث: علاقة الاقتصاد الرقمي بالحكومة الالكترونية	43
خلاصة الفصل	44
الفصل الثاني	45
تمهيد	45
المبحث الأول: واقع تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر	45
المطلب الأول: مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر	45
المطلب الثاني: الخطابات الرسمية حول تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر	49
المطلب الثالث: استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013	48
المطلب الرابع: أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر	50
المطلب الخامس: آلية تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائر	50
المطلب السادس: برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائر	52
المبحث الثاني: تقييم مدى جاهزية الحكومة الالكترونية في الجزائر	53
المطلب الأول: البنية التحتية للحكومة الالكترونية في الجزائر	53
الفرع الأول: الإرادة السياسية في دعم التحول الالكتروني	53
الفرع الثاني: الإطار القانوني والتشريعي للتحول الالكتروني	54
الفرع الثالث: أرضية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر	56

الفرع الرابع: المؤشرات الاقتصادية لقطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر	67
المطلب الثالث: تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر	68
الفرع الأول: على مستوى الحكومة	68
الفرع الثاني: وزارة الداخلية والجماعات المحلية	69
الفرع الثالث: قطاع العدالة	73
الفرع الرابع: قطاع التربية والتعليم	76
الفرع الخامس: التجارة الالكترونية	77
الفرع السادس: مجال الضمان الاجتماعي	77
الفرع السابع: قطاع البريد	78
الفرع الثامن: الأمن الوطني	79
الفرع التاسع: التصريح الجبائي	79
الفرع العاشر: إنشاء المؤسسات عن طريق الأنترنت	80
الفرع الحادية عشرة: قطاع الصحة	81
المبحث الثالث: مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية في الجزائر 2008-2016	81
المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية	81
الفرع الأول: مؤشر الخدمة الالكترونية OSI	82
الفرع الثاني: مؤشر البنية التحتية للاتصالات TII	83
الفرع الثالث: مؤشر رأس المال البشري HCI	84
المطلب الثاني: مؤشر المشاركة الالكترونية EPI	84
المطلب الثالث: تصنيف الجزائر وفقا لمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية بين 2008-2016	84
المطلب الرابع: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر	90
خلاصة الفصل	92
الخاتمة	93

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
I – 1	أوجه الاختلاف بين الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية	10
I – 2	فوائد الحكومة الالكترونية حسب الجهة المستهدفة	27
I – 3	الدراسات التي تناولت مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية	35
II – 1	تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت خلال الفترة 2010-2017	58
II – 2	مؤشرات شبكة الإنترنت في الجزائر خلال الفترة 2012-2017	58
II – 3	مؤشرات مواقع الواب وخدمات الأنترنت خلال السداسي الأول لسنة 2015	62
II – 4	تطور مشتركي الأنترنت في الجزائر خلال الفترة 2013-2017	63
II – 5	عدد المتعاملين ومقدمي الخدمات في مجال الاتصالات في الجزائر: 2013 -2016	64
II – 6	تطور عدد فضاءات الأنترنت في الجزائر	65
II – 7	يوضح المؤشرات الاقتصادية لقطاع تكنولوجيات المعلومات والاتصال	67
II – 8	ترتيب الجزائر عالميا وفقا لمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية خلال الفترة 2008-2016	85
II - 9	ترتيب الجزائر بالنسبة لكل مؤشر خلال الفترة الممتدة من 2008-2016	87

فهرس الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
I - 1	مراحل التجارة الالكترونية	20
I - 2	فوائد التجارة الالكترونية بالنسبة للمشتري	22
I - 3	فوائد التجارة الالكترونية بالنسبة للبائع	23
I - 4	دور الحكومة الذكية	40
I -5	قطاعات الاقتصاد الجديد	42
II - 1	المكونات الثلاث لمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية EGDI	82
II - 2	يمثل تطور مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية EGDI للجزائر خلال الفترة 2008-2016	86
II - 3	يمثل ترتيب الجزائر حسب مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية EGDI بين 2008-2016	86
II - 4	تقييم لمختلف المؤشرات بالنسبة للجزائر خلال الفترة 2008-2016	89

قائمة الرموز	
الرمز	**الدلالة**
E-gov	الحكومة الالكترونية
E-commerce	التجارة الالكترونية
E-service	الخدمات الالكترونية
OECD	منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي
E-democracy	الديمقراطية الالكترونية
E-Algerie	الجزائر الالكترونية
E-commission	اللجنة الالكترونية
EDGI	مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية
OSI	مؤشر الخدمة الالكترونية
TII	مؤشر البنية التحتية للاتصالات
HCI	مؤشر رأس المال البشري
EPI	مؤشر المشاركة الالكترونية

المقدمة

المقدمة

عرف العالم الحديث تطورات سريعة في عدة قطاعات، وتوجهات جديدة لدول العالم سواء كانت متقدمة أو نامية، فرضتها العولمة والتطور المتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فقد أثرت وبشكل كبير على تطور الفرد وازدياد حاجاته وتعددها وتطورها، وأنتجت مفاهيم ومصطلحات اجتماعية واقتصادية حديثة، والتي أفرزت آليات جديدة لإدارة المجتمعات ومنها الحكومة الإلكترونية أو: "E-GOUVERNMENT" ، وقد خطت العديد من دول العالم خطوات كبيرة في هذا المجال للانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، وتسعى الجزائر هي الأخرى إلى مواكبة هذا التحول وإقامتها، عبر إحلال نظام إلكتروني شامل، وتعميم استخدام الإنترنت من خلال إطلاق مشروع "الجزائر الإلكترونية ".

فقد أطلقت الجزائر هذا المشروع رغبة في عصرنة قطاعاتها الحكومية والإدارية والنهوض باقتصادها، من خلال كسر حاجزي الزمان والمكان في التعامل مع مختلف الجهات والأطراف الحكومية، من خلال تبادل المعلومات بين أجهزتها، ورقمنتها حتى تصبح هذه الخدمات أكثر توفرا وقربا من عملائها ومواطنيها، لتحقق بذلك زيادة في الإيرادات وخفض في التكاليف وتحسين في الأداء الحكومي وزيادة في الانتاجية، ورفع في كفاءة مواردها البشرية وكذا للرفع من درجة الشفافية في معاملاتها لتقريب الفرد أكثر فأكثر من حكومته.

ومن هذا المنطلق، لم يعد أمام أي دولة في العالم إلا أن تدخل السباق وألا تتخلف عن ركب التطور نحو المجتمع الالكتروني والتكنولوجيا الرقمية، وأن تسعى جاهدة لمسايرة عصر الثورة الحكومية، ونظرا إلى أن هذا التوجه يعتبر توجها استراتيجيا دو مزايا مادية ومالية وبشرية ارتأينا تسليط الضوء في دراستنا هذه إلى واقع مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر ومدى قدرتها على التحول إلى حكومة إلكترونية من خلال معرفة القدرات والإمكانيات الكفيلة لإنجاح هذا المشروع الاستراتيجي وانعكاساته على الاقتصاد الوطني، وكذا من خلال التصنيف العالمي للجزائر بين الفترة الممتدة من سنة 2008 إلى غاية سنة 2016 ومعرفة مؤشر تطوير الحكومة الالكترونية الصادر عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية للأمم المتحدة وكذا معرفة الإرادة السياسية في تجسيد هذا المشروع من خلال تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والاتصالات السلكية واللاسلكية وانطلاقا من هذا ارتأينا أن نطرح الإشكالية التالية:

- ما مدى إسهام مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر للنهوض بالاقتصاد الوطني؟

وانطلاقا من الإشكالية الرئيسية المطروحة، أردنا تفريع وتبسيط الغموض المطروح إلى أسئلة فرعية تساعد على تحليل وخدمة مشكلة البحث والتي سنحاول الإجابة عنها من خلال هذه الدراسة:

- ما هو الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية؟
- ما هي الأبعاد الاقتصادية للتحول إلى حكومة إلكترونية؟
- ما هي المقومات والبنى التحتية التي تتوفر عليها الجزائر لإنجاح هذا التحول الرقمي؟
- ما هو واقع تطبيق مشروع الجزائر الالكترونية 2013؟
- ما مدى نجاح أو إخفاق هذا المشروع الاستراتيجي في الجزائر؟
- هل تحققت الأهداف المسطرة في هذا المشروع؟

من خلال هذه الإشكالية نطرح الفرضيات التالية:

- إن تبني مشروع الحكومة الالكترونية يؤذي إلى تحقيق أبعاد إقتصادية، من خلال تطبيقاته الالكترونية كالتجارة الالكترونية وفتح قطاعات اقتصادية جديدة لتطوير الاقتصاد الوطني.
- مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر لم يصل بعد إلى مرحلة النضج الكامل لتحقيق الأهداف الاستراتيجية المسطرة رغم مرور أكثر من عقد من الزمن.
- ضعف البنية التحتية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال وغياب الإرادة السياسية سببين حقيقين وراء تخلف مشروع الجزائر الالكترونية.

1. أسباب اختيار الموضوع:

لقد تم اختيار هذا الموضوع لأسباب ودوافع عدة منها موضوعية ومنها ذاتية نذكر منها:

- الدوافع الموضوعية:
  - حداثة الموضوع ومواكبته للأحداث الراهنة.
  - الضرورة الملحة للتعريف بهذا الموضوع من كل جوانبه.
  - التعرف على التطور الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال والتكنولوجيات الرقمية على المستوى العالمي والوطني.
  - التعرف على واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر
- الدوافع الذاتية والشخصية:
  - الاهتمام الشخصي بتكنولوجيات الإعلام والاتصال والرقمنة
  - كون الموضوع شيق يجهله غالبية الناس

2. أهداف الدراسة:

أردنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن الأبعاد الاقتصادية وكذا الاجتماعية للتحول نحو الحكومة الالكترونية، وواقع تطبيق هذا التحول الالكتروني والرقمي على الجزائر، باعتباره مشروع استراتيجي فريد من نوعه لمسايرة الدول الأخرى، وكذا معرفة واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمؤشرات التي تصنف الجزائر ضمن دول العالم، وتقديم النتائج المحصلة عليها تحليلها وأهم المعوقات وكذا اقتراح حلول مناسبة لها.

3. صعوبات الدراسة:

باعتبار أن هذا الموضوع حديث بالساعة، ويتجاهله كثير من الناس، فغالبية الباحثين لا يعطون للموضوع أهمية، تلقيت ضعف مستوى المراجع على المستوى الوطني على عكس الدول العربية، وانها تعتمد على معطيات قديمة متكررة، وكذلك ندرة في المعطيات والمعلومات والاحصائيات على المستوى الهيئات الوطنية مثل المركز الوطني للإحصائيات، أو وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

4. أسلوب الدراسة والأدوات المستعملة:

لمعالجة هذا الموضوع سيتم اعتماد الأسلوب الوصفي في جانبه النظري لتوضيح بعض المفاهيم النظرية الأساسية المتعلقة بالحكومة الالكترونية، وأسلوب تحليلي في الجانب الآخر المتعلق بالنتائج والدراسات والاحصائيات.

أما فيما يتعلق بالأدوات المستعملة، فقد استعننا في بحثنا هذا بإحصائيات وطنية ودولية إضافة إلى تقارير ومراجع متعلقة بالموضوع.

5. حدود الدراسة:

بالنسبة للحدود المكانية فقد تناول البحث دراسة حالة الجزائر، بينما تم تحديد الفترة الزمنية من سنة 2008 إلى غاية 2016، باعتبار أن هذه الحدود الزمنية تتعلق بتاريخ إطلاق المشروع إلى غاية يومنا هذا

6. الدراسات السابقة:

لقد لقي هذا الموضوع اهتمام العديد من الباحثين سواء على المستوى المحلي أو العربي أو الدولي نذكر منها:

- أحمد شريف بسام، واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية "حالة الجزائر"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، 2010-2011.
- العربي عطية، دور الحكومة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2009-2010
- حنان يعقوب، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الإرادة السياسية والاشكالات التقنية-دراسة تحليلية "استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم، جامعة الجلفة 2016-2017
- سحقي نعيمة، الاقتصاد الرقمي في الجزائر الفرص والتحديات دراسة حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة البويرة، 2014-2015

7. أقسام الدراسة:

تمت معالجة هذا البحث وتقسيمه إلى قسمين:

- الفصل الأول تطرقنا فيه إلى الجانب النظري، إذ تطرقنا فيه إلى دراسة موضوع الحكومة الالكترونية من كل جوانبه النظرية والتعمق في مفاهيمه وعناصره، والذي بدوره ينقسم إلى خمسة مباحث.
- أما الفصل الثاني فخصصناه إلى دراسة واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر اعتماد على عرض الاحصائيات والمؤشرات المحلية والدولية وتحليلها واستخلاص النتائج منها، وتم تقسيمه إلى أربع مباحث.

الفصل الأول

تمهيد:

شهد العالم المعاصر تقدما مذهلا في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويعد هذا التطور عاملا أساسيا من عوامل التنمية الشاملة، إذ تتسابق الدول المتقدمة في تطوير هذه التكنولوجيا والحصول على الريادة فيها لتنمية اقتصادياتها والذي بات يعرف بما يسمى باقتصاد المعرفة، ما ساهم في تنمية وتطوير العديد القطاعات الاقتصادية، الخدماتية، الأمنية، التعليمية، الصحية وغيرها، الأمر الذي عجل بظهور مفهوم الحكومة الالكترونية، التي تعتبر بمثابة أسلوب جديد لإدارة الدولة وأجهزتها وقطاعاتها وتدبير الشؤون العامة للبلاد، والانتقال من أنشطة عادية إلى أنشطة إلكترونية من خلال التفاعل مع المواطنين والاقتراب منهم وتمكينهم من الحصول على المعلومة، كما أنها تشجع التفاعلية بين مؤسسات الدولة ومختلف القطاعات الأخرى، وإضفاء نوع من الشفافية ومنح تسهيلات إدارية وخدماتية، وتحقيق الجودة في تقديم الخدمات العمومية. ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى بعض المفاهيم الأساسية حول الحكومة الالكترونية والتعاريف المختلفة وإلى أسباب ظهورها وخصائصها والفرق بينها وبين الحكومة التقليدية كما سنتطرق أيضا إلى متطلبات التحول إلى حكومة إلكترونية وإلى أقسام وأهداف وأبعاد الحكومة الالكترونية.

المبحث الأول: مفاهيم حول الحكومة الالكترونية

يمكن اعتبار الحكومة الالكترونية بأنها استخدام لتكنولوجيا المعلومات بهدف تغيير أداء الحكومة من خلال جعلها أكثر كفاءة وفاعلية، مع استخدام واسع لتقنيات الاتصال والمعلومات لتشجيع العمل الحكومي وتسهيل الوصول إلى الخدمات العامة من قبل مختلف الجهات سواء كانت أفراد ومواطنين أو خواص أو الأجهزة التابعة للحكومة، وتوسيع هذه التطبيقات لتشمل الأنشطة التجارية والاقتصادية والخدماتية والصحية والتعليمية والثقافية والأمنية والعسكرية ...، وتوفير للوقت والجهد والمال والتقليل من الحواجز الجغرافية والزمنية وزيادة في الشفافية والرفع في مستوى الجودة والكفاءة. ومن خلال هذا المبحث سنخوض في الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية من كل جوانبه: التاريخية خصائصه مبادئه أنواعه وكذا أقسامه.

المطلب الأول: نبذة تاريخية عن الحكومة الالكترونية

ظهرت الفكرة الأولى للحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1935م عندما أثيرت مسألة جدول الرواتب إثر صدور قانون الضمان الاجتماعي، وكان موضوع هذه المشكلة يتمحور حول كيفية إصدار أرقام الضمان الاجتماعي لـ 26. مليون عامل أمريكي، هذا الأمر تطلب مساحة لحفظ الوثائق تقدر بـ 26 ألف قدم مربع، حيث لا يوجد أي مبنى في مدينة واشنطن يمكنه استيعاب هذا الكم الهائل من الأوراق سواء من حيث الوزن أو المساحة، وفي بداية الخمسينات من القرن الماضي عملت مؤسسة الضمان الاجتماعي في الولايات المتحدة وبالتعاون مع شركة IBM على إنشاء أول حاسوب معد لخدمات الحفظ

والتخزين و تقديم خدمات الضمان الاجتماعي، استلمت المؤسسة أول مبرمج للقيام بهذه الخدمات متعددة في شهر أوت من عام 1955م ، أهمها استلام الاشتراكات أطلق عليه اسم The IBM705[1]

وفي بداية الستينيات برزت معالم التطور في أجهزة الحاسوب إلى أن وصلت إلى تطورات ضخمة في أوساط الثمانينات، عندها ظهرت القرى الإلكترونية والتي تمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز، وقد كانت أول تجربة في الدانمرك وسميت بـ Electronic Village. [2]

وبدأ استخدامها الفعلي وعلى المستوى العالمي في عام 1995، وكانت انطلاقتها الأولى عندما بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية بتطبيقها على إدارتها، وفي هذا الإطار قال الرئيس الأمريكي الأسبق **بيل كلينتون:** "إن تعامل كل أفراد الشعب الأمريكي مع الكومبيوتر أصبح ضرورة قومية". وتولى نائبه حملة في هذا الخصوص، وأكدا على الاهتمام بتقانة المعلومات ونشرها بين المواطنين الأمريكان لكي يستطيع كل فرد من أفراد الشعب الأمريكي أن يتفاعل وعلى نحو كامل مع مختلف قطاعات المجتمع الأخرى اقتصادياً وسياسياً وحتى اجتماعياً.[3]

كان الميلاد الرسمي للحكومة الالكترونية في مؤتمر الاتحاد الأوربي في مدينة لشبونة الاسبانية المنعقد في مارس سنة 2000، حيث تبنى فيه الاتحاد الأوروبي قراراً يقضي بوضع كل البرامج المتاحة لاستخدام الحكومة الالكترونية وإتاحتها لمواطني أوربا على الانترنت وإعداد كل الخطط اللازمة لذلك، تجدر الإشارة إلى أن فنلندة تعد أول دولة أوروبية قامت بتشريع القوانين الخاصة بتنظيم عمل الحكومة الالكترونية، ومنذ ذلك التاريخ بدأ انتشار قيام وتنظيم الحكومات الالكترونية وتطبيقاتها عالمياً.

كما تبنت الدول العربية هي أيضا للحكومة الالكترونية واستجابت لقرارات وتوصيات مؤتمر القمة العالمية لمجتمع المعلومات والذي عقد في جنيف سنة 2003 وقد حضره ممثلو 134 دولة من مختلف بقاع العالم، وشارك ممثلون عن 18 دولة عربية وهم العراق وقطر والإمارات العربية ومصر والسودان وسوريا والمملكة العربية السعودية والأردن والكويت وليبيا وتونس والمغرب وعمان واليمن وموريتانيا وجزر القمر والبحرين والجزائر، وقد تمخض عن المؤتمر مقررات وتوصيات عديدة لخدمة العملية التربوية والحكم الرشيد والتي تصب في الأساس في الحكومة الالكترونية كإطار عام لتحقيق ذلك.[4]

---

[1] بغدود راضية وصبايحي نوال، بعض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر "عرض تجارب بعض الدول" محور المداخلة: ماهية الحكومة الإلكترونية، جامعة سعد دحلب، البليدة صفحة 40

[2] محمد صالح المنهالي، تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة ظبي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، إمارة ظبي، جانفي 2011 صفحة 23

[3] ذاكر محي الدين عبد الله العراقي، دور الحكومة الالكترونية في التنمية العربية المستدامة دراسة تاريخية حتى عام 2008، كليةالآداب، جامعة الموصل، العراق صفحة 03

[4] إلهام يحياوي، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة باتنة، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير العدد 16، 2016 صفحة 21

المطلب الثاني: تعريف الحكومة التقليدية

يتعين علينا التعريف بالحكومة التقليدية بعض الشيء قبل التطرق إلى التعريف بالحكومة الإلكترونية، إذ أن الحكومة التقليدية تعرف على أن ذلك الكيان التنظيمي الذي تشكله الدولة من أجل إدارة شؤون البلاد واتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بالمستقبل السياسي والاقتصادي والاجتماعي، حيث تغطي هذه الإدارة مجالات التخطيط الاستراتيجي الاقتصادي والعسكري والأمني وتنمية الناتج القومي وتعليم المواطنين والمحافظة على صحتهم وتحسين ظروف معيشتهم وإدارة الأزمات وتنمية علاقات البلاد مع العالم الخارجي إلى غير ذلك من المهام المتعددة الأخرى.[5]

المطلب الثالث: تعريف الحكومة الإلكترونية

لا يوجد تعريف محدد لمصطلح الحكومة الإلكترونية، حيث أنه في الواقع توجد تعاريف كثيرة ومتباينة للحكومة الإلكترونية، إذ تختلف نتيجة لتعدد مستخدميها والمستفيدين منها والقائمين على تنفيذها بالإضافة للأبعاد التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها، وقد اختلفت الآراء حول تعريفها سواء على المستوى الدولي، أو على المستوى الفقهي.

ففي العام 2002 عرفتها **الأمم المتحدة الحكومة الالكترونية** بأنها: "استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين".[6]

وعرفتها منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي (OECD) في عام 2003: "الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصاً الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل".[7]

وقد قدم **البنك الدولي** عام 2005 تعريفا للحكومة الإلكترونية بأنها: "عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها، والتي لها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ومختلف المؤسسات الحكومية، وهذه التكنولوجيا تقدم خدمات أفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيدا من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات".

أما **المنظمة العربية للتنمية الإدارية**، فقد عرفت الحكومة الإلكترونية على أنها: "عملية استخدام المعلومات العريضة للأنترنت، والاتصال عبر الهاتف الجوال، لامتلاكها القدرة على تغير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية".[8]

---

[5] أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية EG على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث العدد 07، 2009-2010 صفحة 288

[6] خولة رشيد حسين، الأبعاد الاقتصادية للحكومة الالكترونية، كلية الزراعة جامعة البصرة-العراق، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 30 سنة 2014 صفحة 02

[7] خولة رشيد حسين، الأبعاد الاقتصادية للحكومة الالكترونية، كلية الزراعة جامعة البصرة-العراق، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 30 سنة 2014 صفحة 02

[8] عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات-الأفاق"، كلية الحقوق والعلوم السياسية سعيدة -الجزائر، 2016 صفحة 03

وهناك أيضاً تعريفات أخرى لعدد من الباحثين في مجال الحكومة الالكترونية فمنهم من عرفها بأنها وسيلة لتحسين القطاع العام والحكومي، وآخرون عرفوها على أنها وسيلة لتحقيق الإصلاح الإداري، وآخرون ركزوا على جانب تحسين الاتصال مع المواطن وتحقيق ديمقراطية أكبر، وأخيراً هناك من ذكر أنها قضية تجارية تتعلق بزيادة العوائد وتحسين الأداء والوضع التنافسي للهيئات والدوائر الحكومية.

فقد عرفها **David & Al** (2002) بأنها "استخدام لتكنولوجيا المعلومات بصفة عامة والتجارة الالكترونية بصفة خاصة لإمداد المواطنين والمنظمات بالمداخل الملائمة للمعلومات والخدمات الحكومية، وتقديم الخدمات العامة للمواطنين ومنظمات الأعمال والموردين وكل من يعمل في القطاع الحكومي، كما أنها طريقة أكثر كفاءة وفاعلية لإدارة المعاملات التجارية مع المواطنين ومنظمات الأعمال وحتى مع المنظمات الحكومية ذاتها .

وعرفها الدكتور **أحمد القرعي**: "أنها حكومة خفية تحتضنها الحكومة الشرعية القائمة في الدولة، أي أنها تقتنيها ولا تمتلكها، حيث أن المواطن سيد قراره، كما يتم توظيف كل وسائل الاتصال والمعلومات لخدمته، وعلى الحكومة أن تلبي رغباته أينما كان في المنزل، الشارع، داخل الوطن أو خارجه".[9]

أما **الهوش** فرأى بأنها: "عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيات المعلومات، بهدف تقديم أفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول إلى المعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية، وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيف النفقات".[10]

أما **يجتنكلر** فيرى أنها: استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات لإعادة هندسة الحكومات بجعلها أكثر فاعلية وموثوقية، ويمكن التفاعل معها والاستفادة القصوى من التكنولوجيات الجديدة، وتقديم خدمات عامة أفضل للمجتمع.[11]

وقد قدم **أهلوكويست وزملاؤه**، تعريفا للحكومة الإلكترونية بأنها: "نموذج أعمال مبتكر مستند لتقنيات، خصوصا تقنيات الخدمة الذاتية اللاسلكية، وأساليب التفاعل والشفافية والمصداقية والثقة المتبادلة، مكرس وموجه للمواطنين ومنظمات أعمال الربحية منها وغير الربحية، يستهدف بالدرجة الأولى لتقديم خدمات عامة بأسلوب مميز يأخذ باعتبار خصوصيات السوق المستهدفة، ويحقق لأطراف التبادل والتعامل للأهداف المشتركة بكفاءة فعالة.[12]

---

[9] عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات-الأفاق"، كلية الحقوق والعلوم السياسية سعيدة -الجزائر، 2016 صفحة 03

[10] عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات-الأفاق"، كلية الحقوق والعلوم السياسية سعيدة -الجزائر، 2016 صفحة 03

[11] عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات-الأفاق"، كلية الحقوق والعلوم السياسية سعيدة - الجزائر، 2016 صفحة 04

[12] عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات-الأفاق"، كلية الحقوق والعلوم السياسية سعيدة - الجزائر، 2016 صفحة 04

ومن خلال ما تقدم ذكره يمكننا تعريف الحكومة الالكترونية أو كما تسمى الـ E-Gov، أنها تلك الحكومة التي تقوم بتقديم خدماتها كما تفعلها الحكومة التقليدية لكن الفارق يكمن في كيانها الالكتروني بدلا عن التعقيدات الإدارية والأوراق، أي أنها نسخة افتراضية عن الحكومة الحقيقية التقليدية التي نعرفها نحن، غير أنها تعيش محفوظة في أجهزة الكمبيوتر المعقدة "السيرفر" الخاصة بمراكز حفظ البيانات للشبكة العالمية للانترنت، وتدار الكترونيا بحيث تستخدم التقنيات الحديثة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كأدوات لتحقيق أهدافها السياسية، والاقتصادية والاجتماعية والقانونية، مع إحداث تغييرات جذرية في النظم والممارسات الإدارية المطبقة في هذه المنظمات بما يتفق مع الدور الجديد للدولة، للوفاء بمتطلبات عصر المعرفة مما يعود على المواطن بالرفاهية وجودة الحياة، وتحاكي أعمال الحكومة التقليدية المتواجدة في شكل حقيقي ومادي ملموس في أجهزة الدولة، ومن خلال هذا كله فالحكومة الالكترونية ليست بديلا عن الحكومة التقليدية لكنها الوجه الرقمي لها.

نستنتج من خلا ل التعاريف السابقة ما يلي:

- ✓ لا تقتصر الحكومة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات للمواطنين، إنما هي فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد له أبعاده الإدارية والاجتماعية والسياسية.
- ✓ إن الحكومة الإلكترونية لا تقتصر على تقديم خدمات إلكترونية للمستفيدين، وإنما تمثل أساليب إلكترونية لإنجاز كافة الأعمال التي تتم داخل وخارج المؤسسات، وأن الديمقراطية هي أحد الأهداف الرئيسية للحكومة الإلكترونية، وهي العمل على مشاركة المستفيدين من خلال مشاركتهم عبر تلك الآليات.
- ✓ إن الحكومة الإلكترونية تمثل عقدا جديدا بين المؤسسات والمستفيدين، حيث يتحول المستفيد بموجب هذا العقد من متلقي إلى مشارك في صنع القرار.
- ✓ إن الحكومة الإلكترونية هي استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات الأداء في المؤسسات الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها، وتشمل كذلك الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة، من حيث وفرة تلك الخدمات وأساليب تقديمها بوسائل إلكترونية تمكن من الاطلاع عليها في أي زمان ومكان على أساس المساواة والعدالة بين المعنيين.

وبالرغم من عدم وجود تعريف موحد ومتفق عليه للحكومة الإلكترونية، إلا أنه لا يكاد يختلف أحد عن الهدف الأساسي للحكومة الإلكترونية، وهو التحسين المستمر لعمليات التفاعل بين ثلاث مجموعات هي: الحكومة، قطاع الأعمال والمواطنين، وذلك من أجل تحسين الرقي السياسي والاقتصادي والاجتماعي للمجتمع.

المطلب الرابع: الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية

يكمن الفرق بين الحكومات التقليدية والحكومات الإلكترونية في أن الأولى تركز جل جهودها على بناء البنية التحتية الأساسية للمجتمع الذي تعمل فيه، أي أنها تنقل المجتمع من عصر الثورة الزراعية إلى عصر

الثورة الصناعية، أما الحكومة الإلكترونية فإنها تركز على بناء شبكات التعاملات وهي بذلك تنقل المجتمع البشري الذي تعمل فيه من عصر ثورة الصناعات إلى عصر ثورة الاتصالات،[13] فالحكومة الإلكترونية هي المرحلة التالية للحكومة التقليدية.

ويمكن إبراز الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية من خلال المعايير التالية:

- ✓ **حسب الهدف:** تعمل الحكومة التقليدية على إبراز هيمنة الدولة على جميع القطاعات، سياسية، اقتصادية، أمنية، ثقافية، خدماتية ...، أما الحكومة الالكترونية فتعمل على مشاركة الجميع ومساهمتهم الفعالة في أنشطة هذه الدولة.
- ✓ **حسب نوع الهيكل التنظيمي:** هيكل الحكومة التقليدية هو الهيكل البيروقراطي الوظيفي الطويل الذي يعتمد على الوحدات الإدارية، أما هيكل الحكومة الإلكترونية هو هيكل مسطح شبكي يعتمد على فرق العمل ويقوم على مبدأ المشاركة.
- ✓ **حسب المبادئ الإدارية:** تكون إدارة الحكومة التقليدية من خلال القواعد والتعليمات، في حين إدارة الحكومة الإلكترونية فهي مرنة تعتمد على فرق عمل مع وجود تنسيق مركزي.
- ✓ **حسب نوع الاتصال الداخلي والخارجي:** إن نمط الاتصال الداخلي في الحكومة التقليدية هرمي من أعلى إلى الأسفل، ونمط الاتصال الخارجي هو اتصال مركزي، رسمي ومحدود، في حين نمط الاتصال الداخلي في الحكومة الإلكترونية شبكي متعدد الاتجاهات، أما الاتصال الخارجي رسمي وغير رسمي.
- ✓ **حسب أسلوب تقديم الخدمة:** تقدم الخدمة في الحكومة التقليدية عبر وثائق وإلى الشخص نفسه، في حين يتم توصيل الخدمة إلكترونيا في الحكومة الإلكترونية.
- ✓ **حسب تكلفة الخدمة:** تكلفة الخدمة في الحكومة التقليدية عالية جدا، أما تكلفتها في الحكومة الإلكترونية فهي منخفضة.
- ✓ **حسب نسبة الأخطاء عند تقديم الخدمة:** عالية في الحكومة التقليدية، ومنخفضة في الحكومة الإلكترونية.
- ✓ **حسب الخصوصية:** متوفرة في الحكومة التقليدية، أما في الحكومة الإلكترونية تحتاج إلى تشريعات.
- ✓ **حسب درجة السرية:** متوفرة في الحكومة التقليدية، أما في الحكومة الإلكترونية فهي متوفرة على مستويات طلب الخدمة ونقلها إلى الشبكة.
- ✓ **حسب نمط الأعمال:** تكون الأعمال في الحكومة التقليدية روتينية متكررة، أما الأعمال في الحكومة الالكترونية فهي أعمال ابتكارية متجددة.
- ✓ **حسب كيفية اتخاذ القرار:** تكون القرارات في الحكومة التقليدية مركزية من خلال مراكز السلطة بناء على قواعد جامدة، أما القرارات في الحكومة الالكترونية هي قرارات تشاركية بين الحكومة والمواطنين.[14]

[13] ريتشارد هيكس، الحكومة الالكترونية: من البيروقراطية إلى الالكتروقراطية، مجلة إدراة خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال، العدد 19 سنة 2003 صفحة 03.

ومما سبق يمكننا القول أن الحكومة الالكترونية هي النسخة الافتراضية للحكومة التقليدية، ويمكننا تبيان ذلك من خلال الجدول التالي الذي يوضح لنا الفرق بينهما:[15]

الجدول رقم (I – 1): أوجه الاختلاف بين الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية

وجه المقارنة	الحكومة التقليدية	الحكومة الالكترونية
الهدف	حكومة سيادية تؤكد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الاقتصادية والخدمية	حكومة إلكترونية تعتمد على المجتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص مشاركة في الأنشطة الخدمية والاقتصادية
الفلسفة	النهج البيروقراطي	نهج إدارة الأعمال
محور الاهتمام	التركيز على الإجراءات	التركيز على الأهداف والنتائج
التكامل	الفصل التام في الأداء الأعمال والتخصص على أساس وظيفي وجغرافي	كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الالكترونية
نمط الأعمال	أعمال روتينية	أعمال مبتكرة متجددة
تكنولوجيا المعلومات	دورها منفصل عن الإدارة ويقتصر دورها على التزويد بالمعطيات لدعم اتخاذ القرارات	دورها في كافة وظائف الإدارة كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة
التنظيم	هرمي متعدد المستويات	التنظيمات الشبكية الواسعة
اتخاذ القرارات	قرارات مركزية بناء على قواعد جامدة	قرارات تشاركية بين العاملين والإدارة
المواطن	مهمش، يتلقى الخدمة ولا يشارك بالرأي، ويخضع لسلطة الموظف المسؤول على إدارة شؤونه	عضو مشارك في الحصول على الخدمة الالكترونية، ويمتلك حق تقييم الأداء الحكومي
سرعة التعاملات	الاستجابة الباطنية في أداء المعاملات الداخلية والخارجية	الاستجابة الفورية في المعاملات
الخدمات	تقدم بالطرق التقليدية ومرتبطة بمواعيد العمل الرسمية	خدمات مبتكرة على شبكة الانترنت ومتاحة في أي وقت

[14] بغدود راضية وصبايحي نوال، بعض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر "عرض تجارب بعض الدول" محور المداخلة : ماهية الحكومة الإلكترونية، جامعة سعد دحلب، البليدة صفحة 06

[15] م حنان يعقوب، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الإرادة السياسية والاشكالات التقنية-دراسة تحليلية "استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013" مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم، جامعة الجلفة 2016-2017 صفحة 20

الموارد	تعتمد على الموارد الملموسة والوثائق والمستندات الورقية	تعتمد على الرأسمال الفكري والوثائق الالكترونية
نطاق العمل	محلي داخل الحدود السيادية للدولة	عالمي خارج الحدود الجغرافية للدولة
التعامل مع الموردين	إجراءات بطيئة معقدة تخلو من الثقة في التعامل الحكومي	التعامل السريع والثقة التبادلية في المعلومات

المصدر: إيمان عبد المحسن زكي: الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل القاهرة المنظمة العربية للتنمية 2009

المطلب الخامس: أسباب ظهور الحكومة الإلكترونية

أثرت التقنيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لا سيما في العقود الأخيرة على جل ميادين الحياة، ودفعت إلى إحداث تغيرات هائلة ومؤثرة على مستوى الحكومة التقليدية حملتها على التحول إلى النمط الإلكتروني، ويمكن إيجاز ذلك فيما يلي:

- ✓ **أسباب سياسية:** تمثلت أساسا في:
  - تنافس السياسيين حول كسب رضا الجمهور من خلال تقديم خدمات أسهل، لاسيما في المجتمعات المتقدمة.
  - ظهور مفهوم العولمة وتطورها.
  - دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الإلكترونية في الدول النامية.
- ✓ **أسباب تكنولوجية:** وأهمها:
  - ظهور شبكة الانترنت.
  - أصبحت أسعار عتاد المعلوماتية جد معقولة.
  - تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات، بحيث أصبحت الثقة بالشبكة وأمنها ممكنا.
  - ابتكار تقنية الإمضاء الإلكتروني.
- ✓ **أسباب اقتصادية:** وأهمها:
  - ظهور التجارة الإلكترونية.
  - استغلال الحكومات لما توفره التكنولوجيات الحالية في خفض مستويات التكاليف.
  - التوجه نحو مشاريع الخصخصة، وما يتطلبه من تواصل مع مختلف القطاعات.

المطلب السادس: خصائص الحكومة الإلكترونية

إن الاختلاف بين الحكومة الالكترونية والحكومة التقليدية، مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، ويجعلها تتميز بجملة من السمات والخصائص يمكن إجمالها فيما يلي:

1- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
2- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها، مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.

3- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
4- توفير تكنولوجيات المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.
5- التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية، مع زيادة الترابط مع العاملين والإدارة العليا، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد.
6- صفة التواصل الدائم، فهي فالإدارة في الحكومة الالكترونية بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن.
7- مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة.
8- كما يضفي تطبيق الحكومة الإلكترونية مرونة على التنظيم الإداري، ويوفر الخدمات بشكل مباشر، ويسمح بالتخلص من التبعية اللصيقة بالمؤسسة العامة، والخاصة، وحتى طبيعة الخدمات، وبفضل المهام المنوطة بها تسمح الإدارة الإلكترونية برقمنة جميع الوثائق، وتحقيق نوعية رفيعة في معالجة البيانات، وخفض عدد العناصر الهامة الضرورية للخدمات غير المحدودة.

وبذلك فالحكومة الإلكترونية تحقق مزيدا من الترابط في انجاز المعاملات، والقيام بالوظائف الإدارية بشكل يخلق مزيدا من التشاركية، بين مختلف القطاعات الحكومية، والعمل على زيادة المصداقية في تقديم الخدمة المدنية، واكتمال عنصر الشفافية، إذا ما تم تعزيز علاقة الدولة بالمواطن من خلال الخدمات العامة الإلكترونية، إضافة إلى ذلك تمثل الحكومة الإلكترونية مدخلا تكامليا لاستثمار الجهد والوقت، والكينونة الاقتصادية وتعزيز الخدمة، وتحقيق الرضا للجميع، فضلا على أنها عمل مستمر.

حيث تتميز الحكومة الحكومية بتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة، وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة البيانات، وربطها بمراكز اتخاذ القرار، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.[16]

يلاحظ أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية سوف يوفر العديد من المزايا تتمثل في الآتي:

1. سرعة أداء الخدمات:

حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جدا. هذا فضلا عن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.

[16] عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات-الأفاق"، كلية الحقوق والعلوم السياسية سعيدة - الجزائر، 2016 صفحة 06

2. تخفيض التكاليف:

يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية. هذا فضلا على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع عليه والتوقيع ما يفيد ذلك وإحالته إلى موظف أخر. ومن شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة، وذلك نظرا لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة.

3. اختصار الإجراءات الإدارية:

لا شك العمل الإداري التقليدي السائد الآن يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، هذا فضلا عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة والذي قد يحصل على إجازة أو لا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى أخر.

وللقضاء على هذه البيروقراطية فإنه إتباع طريق الحكومة الإلكترونية يمكن تبسيط هذه الإجراءات، وإنجازها بسرعة وسهولة توفيرا للوقت والجهد والنفقات وذلك خاصة فيما يتعلق بأماكن الإدارات وأعداد العاملين.[17]

المطلب السابع: مبادئ الحكومة الإلكترونية

لقد وضع مجلس التميز الحكومي في الولايات المتحدة الأمريكية سبعة مبادئ إرشادية حول ماهية الحكومة الالكترونية، وتتلخص فيما يلي:

1- **سهولة الاستعمال:** من خلال ربط الفرد أو المواطن أو الأشخاص مهما كانت طبيعتهم "طبيعية أو معنوية" بحكوماتهم الرقمية حسب احتياجاتهم ورغباتهم.
2- **الإتاحة للجميع:** إذ يجب أن تكون متاحة للجميع في المنزل، العمل، المدارس، المكتبات، لتمكن الجميع من التواصل مع حكومتهم الالكترونية أو من أي موقع يناسب المستخدم.
3- **الخصوصية والأمان:** التمتع بمعايير الخصوصية والسرية المناسبة والأمن والمصداقية، في إطار احترام لحقوق الإنسان والحريات الشخصية للمواطن من خلال التشريعات والقوانين المعمول بها، الأمر الذي يؤدي إلى النمو والتطوير في مجال خدمات الجمهور.
4- **التحديث والتركيز على النتائج:** تحويل الأفكار وتجسيدها في أرض الواقع، الاتصاف بالسرعة لمواكبة التغيرات والتطورات الحديثة والمتطورة.
5- **التعاون والمشاركة:** مشاركة كافة الأطراف الفاعلة في المجتمع من هيئات حكومية، أو غير الحكومية، خاصة أو عامة في وضع الحلول المجتمعة والمتطورة كل حسب خبرته وتجربته.

[17] شلالي عبد القادر وقاشي علال، الحكومة الالكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول: مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة البليدة، 27 فيفري 2014 صفحة 04

6- **قلة التكلفة:** من خلال الاستراتيجيات الاستثمارية التي تؤدي إلى تحقيق الكفاءة والأداء المستمر، مما يؤدي بدوره إلى تقليل التكاليف.
7- **التغيير المستمر:** يعتبر أسلوب العمل الحكومي ليس لتمويل الممارسات التطبيقية الحالية فقط وذلك من خلال العمل على استخدام التقنية وتطبيقها وتحقيقها على المستوى الفردي والسطحي.[18]

المطلب الثامن: نماذج وأنواع الحكومة الإلكترونية

الفرع الأول: نماذج الحكومة الإلكترونية

توجد نماذج عديدة للحكومة الإلكترونية، إذ أنه من غير الممكن أن نجد نموذجا أمثل للحكومة الإلكترونية، بل هناك مجموعة من النماذج، كل نموذج وظرفه المناسب، ولكن الكل يعمل على تحقيق أهداف معينة، نذكر منها:

1) **النموذج البؤري:** تعتبر أن الخدمات الحكومية وخدمات البنية التحتية تنصب في البؤرة المركزية للحكومة، يتميز هذا النموذج بالهندسة الحكومية الجذرية والذي ينتج عنه مركزية الخدمة الحكومية.
2) **النموذج الشبكي:** يتعامل هذا النموذج مع الحكومة بطريقة إدخال الأنظمة الجديدة دون إحداث تغيير جذري في هيكلة الحكومة، ويسمى بالنموذج الشبكي لأن الوزارات والإدارات تتواصل مع بعضها البعض في جميع الاتجاهات بشكل شبكة، من أجل تنفيذ الخدمات الحكومية المطلوبة
3) **النموذج الطبقي:** يقسم هذا النموذج الحكومة الإلكترونية إلى طبقات، يتم وضع هذا النموذج في الوسط بين النموذج البؤري والنموذج الشبكي، فهو لا يتطلب تغييرات جذرية، بل يتطلب زيادة الأقسام على الهيكل.
4) **النموذج الهرمي:** تعتمد استراتيجية هذا النموذج على مبدأ فصل الخدمات الإلكترونية والسياسات الحكومية، وبذلك يصبح بالإمكان إنشاء وزارات للمواطن والقطاع الخاص والحكومة، ووزارات للسياسات الاقتصادية والأمنية. هذا النموذج يساعد مسؤولي التخطيط ورسم السياسات على التركيز على مستواهم الاستراتيجي، كما يساعد مسؤولي التنفيذ في التركيز على جودة وسلامة الخدمة.

الفرع الثاني: أنواع الحكومة الإلكترونية

وتندرج تحت هذه النماذج ثمانية أنواع من الحكومات الالكترونية يمكن تلخيصها فيما يلي:

1) **الحكومة للمواطن G2C:** توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة وخاصة من خلال توصيل الخدمة الالكترونية لتقديم المعلومات والاتصالات.

[18] شلالي عبد القادر وقاشي علال، الحكومة الالكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول: مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، كليةالحقوق والعلوم السياسية، جامعة البليدة، 27 فيفري 2014 صفحة 03

2) **المواطن للحكومة C2G:** توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة، وخاصة من خلال توصيل الخدمة الالكترونية لتبادل المعلومات والاتصالات.

3) **الحكومة للأعمال G2B:** تقوم بمبادرات الصفقات التجارية الالكترونية، مثل الحيازة الالكترونية وفتح سوق الكتروني لمشتريات الحكومة والقيام بمناقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الالكترونية لتبادل المعلومات والبضائع.

4) **الأعمال للحكومية B2G:** تقوم بمبادرات الصفقات التجارية الالكترونية، مثل الحيازة الالكترونية وفتح سوق الكتروني لمشتريات الحكومة والقيام بمناقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الالكترونية لبيع البضائع والخدمات.

5) **الحكومة للموظفين G2F:** الإقدام على مبادرات تسهل إدارة الخدمة المدنية والاتصالات الداخلية مع موظفي الحكومة، حتى يمكن جعل تقديم طلبات الوظائف الالكترونية دون ورق في المكتب الالكتروني.

6) **الحكومة للحكومة G2G:** تزود أقسام أو وكالات الحكومة بالتعاون والاتصالات بصورة مباشرة، وبقواعد بيانات حكومية هائلة للتأثير على الكفاءة والفعالية، وتشمل أيضا التبادل الداخلي للمعلومات والمعدات.

7) **الحكومة للمؤسسات اللاربحية:** تزود الحكومة المنظمات اللاربحية، والأحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية والهيئات التشريعية بالمعلومات.

8) **المؤسسات اللاربحية للحكومة:** تبادل المعلومات والاتصالات بين الحكومة والمؤسسات اللاربحية والأحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية والهيئات التشريعية.

المبحث الثاني: أقسام الحكومة الالكترونية

يمكن تقسيم عمليات الحكومة الإلكترونية إلى أربعة أقسام رئيسية بحيث تصب معظم أعمال تلك الحكومة في أحد تلك الأقسام، وكما نعلم فإن الحكومة الإلكترونية تتطرق إلى تقديم الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت وتحقيق الكفاءة الداخلية وقبض الأموال المستحقة على الخدمات وجباية الضرائب بمختلف أنواعها وسوف يكون من السهل على الإدارة أن تتعامل مع مجموعة تلك الخدمات على أنها كيانات تنظيمية فيصبح بالإمكان تعيين مسؤولين مختلفين عن كل قناة خدمية أو قسم من الحكومة الإلكترونية، وتتضح الأهمية القصوى للحكومة الالكترونية من خلال طبيعة العمليات الأساسية التي تقوم بها والتي تنقسم بدورها إلى أقسام منها:

المطلب الأول: الخدمات الالكترونية «E-Service»

وتشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لمواطنيها ضمن التشريعات والقوانين المعمول بها في البلاد، ومثال ذلك تجديد رخصة السيارة، إصدار شهادات الميلاد، التصريح عن الدخل، الاستعلام عن حالة الطقس، الخدمات القطاعية على اختلافها مثل الصحية الإلكترونية، التعليم الإلكتروني وغيرها.

ونظراً لطبيعة الحكومة الإلكترونية فإنها من الممكن أن تقدم تلك الخدمات 24 ساعة في اليوم وعلى مدار السنة، وعادةً ما يتم بناء بوابة إلكترونية موحّدة للدخول إلى تلك الخدمات التي يتم تنظيمها وتجميعها ضمن باقات خدمية تعكس حاجات المواطن ومؤسسات الأعمال وليس الجهة الحكومية التي تقدمها، وبالإضافة إلى الإنترنت كوسيلة لطلب تلك الخدمات فمن الممكن للحكومة أن تقدم جزءاً منها عبر قنوات أخرى كالهاتف الجوال وأكشاك المعلومات العامة أو عبر مكاتب معتمدة في حالة المواطنين الذين لا يملكون ثقافة التكنولوجيا.[19]

المطلب الثاني: الديمقراطية الالكترونية «E-Democracy»

ويهتم هذا الشق من الحكومة الإلكترونية بقضايا حساسة على مستوى البلاد وصورتها الديمقراطية وهو يعالج موضوعات مشاركة المواطن في عملية المحاسبة والمساءلة عبر تقديم المعلومات الكافية عن أداء الحكومة عبر الإنترنت ووسائل التكنولوجيا المختلفة، من جهة أخرى، ومع وجود نظام حماية عالي الكفاءة فمن الممكن للمواطنين المشاركة بالانتخابات عبر الإنترنت مما يؤدي إلى زيادة نسبة المشاركة وسرعة إصدار النتائج بالإضافة إلى تخفيض استهلاك الموارد البشرية المطلوبة لإدارة عمليات الاقتراع والتصويت.[20]

ومن الخدمات التي يمكن للحكومة أن تقدمها في هذا المجال نذكر: منتديات النقاش الإلكترونية الهادفة إلى توسيع دائرة المواطنين الذين يرغبون في إبداء رأيهم في السياسات الحكومية، الحملات السياسية الإلكترونية، استطلاع الشعب إلكترونياً حول قضايا خلافية قد تهم المواطن، نشر وتوثيق محاضر الجلسات الحكومية والبرلمانية عبر الإنترنت وغيرها. ولا شك أن موضوع الديمقراطية والمشاركة الإلكترونية من المواضيع الشائكة المطروحة على ساحة النقاش لأنها تعالج قضايا أساسية في صميم عملية الحكم وأي تطبيق خاطئ أو منقوص قد يعرّض ثقة الجمهور بالحكومة إلى الخطر، وبما أن العملية الديمقراطية قائمة على المثلث السياسي-المؤسساتي-الشعبي يصبح من الضروري لأدوات تلك الديمقراطية في حال كانت إلكترونية أو مادية أن تصل إلى كل فئات وعناصر ذلك المثلث.

ونعني بها أيضا المشاركة الالكترونية **E-Participation**، وهو أحد المؤشرات التي تصدر كل سنتين عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بهيئة الأمم المتحدة، حيث عرفتها بأنها خدمات إلكترونية تقدمها الحكومة الالكترونية بغرض فتح قنوات للمشاركة الالكترونية في الشؤون العامة، ويقاس مؤشر المشاركة الالكترونية من المعايير الثلاث التالية:

- ✓ المعلومات الالكترونية **E-Information**: مدى توفير المعلومات الالكترونية وسهولة تداولها.
- ✓ الاستشارة الالكترونية **E-Consultation**: هي تلك الأساليب والطرق الالكترونية التي توفرها الحكومة الالكترونية لتمكين المواطن من التفاعل في اتخاذ القرارات السياسية.

---

[19] شلالي عبد القادر وقاشي علال، الحكومة الالكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول: مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، كليةالحقوق والعلوم السياسية، جامعة البليدة، 27 فيفري 2014 صفحة 04

[20] حنان يعقوب، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الإرادة السياسية والاشكالات التقنية-دراسة تحليلية "استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم، جامعة الجلفة 2016-2017 صفحة 18

- ✓ اتخاذ القرارات إلكترونيا **E-Prise de decision**: يسمح هذا المؤشر بقياس التأثير المباشر للمواطنين على القرارات السياسية "الانتخاب الالكتروني مثلا".

المطلب الثالث: الإدارة الالكترونية «E-Managment»

تمثل الإدارة الإلكترونية العمود الفقري للحكومة الإلكترونية، فقد توصلت الدراسات إلى أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل، فالإدارة الالكترونية جزء من الحكومة الالكترونية، وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة "العمل الالكتروني" أو الإدارة بلا أوراق، وتعمل على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة.

وهي تشكل العمليات الداخلية والتي لا تظهر للمواطن أو المؤسسة بشكل مباشر بل عبر نتائجها من قبيل إدارة علاقات المواطنين والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر أنظمة التكامل ووصولاً إلى رقمنة كامل الوظائف الأساسية للحكومة الكلاسيكية، ومن الممكن الحديث في هذا المجال عن أنظمة قواعد البيانات، أنظمة الأرشيف وإدارة الوثائق، أنظمة المعلومات الجغرافية، الأنظمة المالية، أنظمة تسيير الموارد البشرية، ومختلف الأنظمة المعلوماتية التي تهدف إلى دعم عمليات الحكومة الإدارية.

وهذا يعني أن الإدارة الالكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الالكترونية. وتحتاج هذه الموجة الجديدة من الإدارة إلى تطوير مهارات المسؤولين عن مشاريع الحكومة الإلكترونية وتكوينهم على مستوى المدراء والموظفين العاديين من أجل قيادة التغيير، وقد اتبعت بعض الدول منهجيات محددة للارتقاء بإدارتها من مهارات الإدارة الكلاسيكية إلى مهارات الإدارة الإلكترونية.

المطلب الرابع: التجارة الالكترونية «E-Commerce»

بدأت فكرة التجارة الالكترونية بالولايات المتحدة الأمريكية، خلال فترة السبعينات مع ظهور تطبيق التحويلات الالكترونية للأموال والودائع المصرفية، وفي مطلع الثمانينات تطورت تطبيقات التجارة الالكترونية لتصبح أكثر انتشارا بين الشركات والمؤسسات بأسلوب التبادل الحكومي للبيانات والبريد الالكتروني، ليتسع هذا التطبيق من مجرد معاملات مالية إلى معاملات أخرى كإرسال وتسليم الوثائق والفواتير.

ومع ظهور الشبكة العالمية للانترنت التي لعبت دورا أساسيا في نشر المعلومات وطبعها، جعلت التجارة الالكترونية أرخص وأسهل خاصة مع تقريبها وتزايد إمكانية الوصول إليها من طرف الأفراد وأصحاب الأعمال والمؤسسات الاقتصادية، فأصبحت معظم الشركات تملك موقعا على الأنترنت.

وأحد الأسباب التي أدت إلى النمو الكبير في عدد تطبيقات التجارة الالكترونية، هو بسبب تطوير الشبكات والبرمجيات، وزيادة لحدة المنافسة بين الشركات، مما ساعد على إطلاق تطبيقات مبدعة تمثلت في الإعلانات على النت والمزادات وإنشاء مواقع مليئة بالمعلومات.

فقد اختلف المفكرون في إعطاء تعريف موحد للتجارة الالكترونية وسنحاول ابراز بعض هذه التعريفات كما يلي:[21]

- ✓ تعرف الهيئة الأوروبية للمعلومات والتكنولوجيا والرقابة **EITO** التجارة الالكترونية بأنها النشاط الذي يؤدي إلى تبادل القيم عن طريق شبكات الاتصال
- ✓ ويمكن تعريف التجارة الالكترونية على أنها عملية توظيف تكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصالات الحديثة في المعاملات والمبادلات التجارية، سواء كانت محلية أو دولية.
- ✓ ويمكن تعريفها أيضا أنها مجموع العمليات والمبادلات التجارية التي تتم في وسط إلكتروني قائم على أساس استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في التعامل سواء بين المنتجين أو المستهلكين أو بين الأفراد.
- ✓ وتعرف التجارة الإلكترونية أيضا على أنها تلك العمليات القائمة على التبادل التجاري للسلع والخدمات التي تتم بين المنتجين وبعضهم البعض، أو بين المنتجين والمستهلكين محليا أو دوليا من خلال استعمال لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في إطار سوق عالمية هي شبكة الإنترنت.

وللتجارة الالكترونية عدة أصناف فتتم بين الشركات والزبائن B2C، وبين الشركات والشركات B2B، وبين الشركات والإدارات الحكومية .B2A

تتضمن عمليات الحكومة الإلكترونية معاملات قد ينتج عنها نتائج مالية مثل بيع الأثاث المستعمل الحكومي في المزاد الإلكتروني أو تنفيذ المشتريات الحكومية عبر الإنترنت واستيفاء الرسوم الناتجة عن الخدمات العامة وصولاً إلى بيع تذاكر المسابح العامة والمنتزهات مباشرة عبر الشبكة، ونستطيع أن نحصي عدداً لا يستهان به من المعاملات التي تكون فيها الحكومة طرفاً تجارياً إما دائناً أو مديناً مع المواطن أو مؤسسات الأعمال، ومن أجل دعم هذه العمليات ينبغي على الحكومة الإلكترونية تأمين وسائل الدفع الإلكترونية على المستوى التقني والتشريعي.

إن تقديم الخدمات العامة الإلكترونية للمواطن من دون دعمها بوسائل وأساليب التجارة الإلكترونية من وسائل الدفع ومراجعة ما بعد الخدمة سوف لن يحقق النتيجة المنشودة من كفاءة وفعالية ورفاهية. من جهة أخرى، سوف تساعد خدمات التجارة الإلكترونية الحكومية على تخفيض كلفة إدارة المشتريات بصورة كبيرة نظراً للتوفير الحاصل في وقت المدراء الذين تستغرقهم عمليات البحث في الكتالوجات ومقارنة الأسعار فترات زمنية طويلة.

وعلى صعيد آخر، يمكن للحكومة تطوير نموذجها التجاري إلى حد كبير مع محيطها باعتماد مبدأ مزود الخدمات الحكومية الإلكترونية، وتستطيع الحكومة أن تقوم ببيع الأخبار، بيانات المناخ، وصولاً إلى تأجير أماكن للإعلانات التجارية على مواقعها بحيث ترتبط بطبيعة الخدمات الحكومية ويمكن على سبيل المثال أن تقوم الحكومة ببيع إعلانات منتجات الأطفال في نفس المكان الذي تعرض فيه خدمة إصدار وثيقة

[21] حنان يعقوب، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الإرادة السياسية والاشكالات التقنية-دراسة تحليلية "استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم، جامعة الجلفة 2016-2017 صفحة 20

ولادة، وبيع إعلانات مؤسسات القرطاسية والكتب في مكان تقديم خدمات التعليم الإلكترونية وإلى ما هنالك من أفكار أخرى.[22]

الفرع الأول: مجالات التجارة الالكترونية

1- الشركة للشركة Business TO Business:

وهي البيع والشراء ما بين الشركات، وأغلب معاملات التجارة الالكترونية تنصب في هذه الخانة وفي مجملها هي أنظمة المعلومات ما بين المنظمات وتعاملات الأسواق الالكترونية ما بين الشركات.

2- الشركة للمستهلك Business TO Consumer:

وهو بيع المنتجات والخدمات من الشركات للمستهلك، وتعاملاتها من خلال بيع التجزئة للمستهلك، كمثال على ذلك نذكر شركة **أمازون** وبيعها للكتب للمستهلك عبر الأنترنت.

3- المستهلك للمستهلك Consumer TO Consumer:

وتتمثل في بيع المستهلك لمستهلك آخر بصورة مباشرة، وشركة Ebay تعتبر رائدة في مجال المزايدات، إذ أنها تقوم بوضع إعلانات في موقعها على الإنترنت من أجل بيع أغراض شخصية أو خبرات أو غير ذلك.

الفرع الثاني: مراحل التجارة الالكترونية

وتتم عملية تنفيذ المعاملات في التجارة الالكترونية عبر الإنترنت خلال ثلاث مراحل وهي كالآتي:[23]

- ✓ **المرحلة الأولى/** العرض والطلب إلكترونيا:

حيث يقوم الزبون بالتعرف من خلال القوائم الالكترونية "كاتالوج" على مواصفات السلع والبدائل الموجودة، وكذا أماكن تواجدها وطلب السلعة عن طريق الإنترنت في أي مكان في العالم.

- ✓ **المرحلة الثانية/** تسليم البضائع:

وترتبط بنوع البضاعة إذ يمكن تسليم بعض أنواع البضاعة الالكترونية من خلال الإنترنت، بينما تسلم الأنواع الأخرى باليد أو عن طريق مندوب المبيعات.

- ✓ **المرحلة الثالثة/** تسديد القيمة:

[22] غزال عادل، مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجاً، مجلة Cybrarians Journal، العدد 34، مارس 2014 صفحة 02

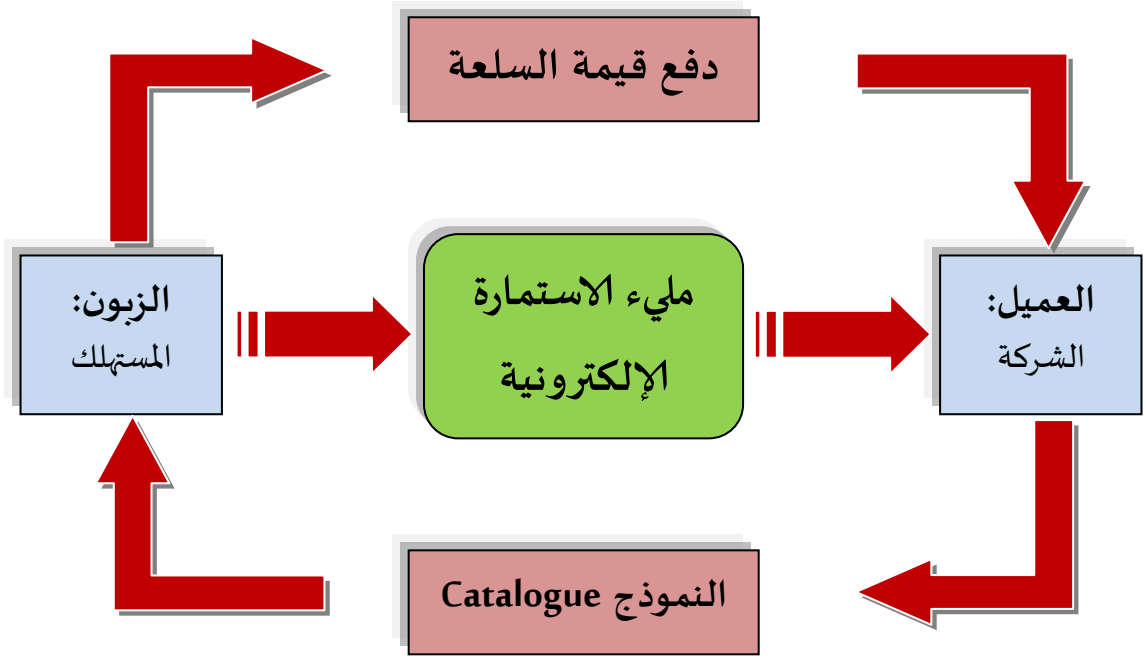
[23] داهينين بن عامر وزيد جابر، مظاهر الاقتصاد الجديد، مدرسة دكتوراه علوم التسيير، قطب بسكرة، 2008 صفحة 35

ويتحقق سداد القيمة إلكترونيا وتسوية المدفوعات المتعلقة بالصفقة، حيث يقوم الزبون بملىء نموذج الشراء بعد اختياره للمنتوج الذي يحتاج إليه ويتم بعد ذلك نقل البيانات الموجودة في النموذج بواسطة النت من حسابه إلى حساب البنك الذي يتعامل معه الزبون لتخصم قيمة الصفقة من حسابه.

❖ ويمكن تلخيص المراحل السابقة في النقاط التالية:

- اتصال الزبون بموقع الشركة على النت عن طريق البريد الالكتروني للشركة؛
- تصفح الزبائن للكاتالوج الذي يتضمن أنواع المنتجات؛
- وضع السلعة في السلعة الالكترونية؛
- ملىء الاستمارات الالكترونية عبر الويب مع تحديد طريقة الدفع ثم إرسال النموذج؛
- استقبال الشركة للنموذج وفحص المعلومات الائتمانية للزبون؛
- إتمام الصفقة؛

الشكل رقم (I – 1): مراحل التجارة الالكترونية



المصدر: من إعداد الطالب بناء على التعاريف السابقة

الفرع الثالث: نماذج شهيرة عن مشاريع التجارة الالكترونية في العالم

1. **موقع Expedia.com:** وهو موقع عالمي للسياحة، يقدم خدمات للسفر الالكتروني ويسمح للمسافرين بالبحث والتخطيط والشراء لخدمات السفر، ارتفعت عائداته من 1 مليون دولار سنة 1997 إلى 30 ضعفا خلال سنتين فقط.
2. **موقع Amazon.com:** وهو من أشهر المواقع المتخصصة في التجارة الالكترونية عبر الويب، ويتميز بتقديمه لخدمات تتعلق خصوصا ببيع الكتب في جميع المجالات، ويتمتع هذا الموقع بسمعة عالمية

جيدة تمكننا من الاعتماد عليه في شراء الكتب واستلامها في آجال تصل إلى يومين أو ثلاثة في جميع أنحاء العالم، وعبر وسائل الشحن المختلفة.

3. **موقع Google:** وهو محرك البحث العالمي المشهور، وقوقل شركة عملاقة تساوي في سوق المال العالمي أكثر من 250 بليون دولار، متربعة على عرش شركات الإنترنت ببرامجها وخدماتها، كما أنها تحصل على إيراداتها عن طريق الارتباطات الدعائية لمواقع الأنترنت، فبمجرد تصفح مواقع الإنترنت وزيارتها فإن قوقل وبشكل آلي ستقتطع منك مبلغا بسيطا مقابل كل زيارة لموقعك، فتحصل شركة قوقل على تدفقات مالية غير محدودة ليلا ونهارا ومن جميع بقاع العالم، لتثبت لنا أن عصر الرقمنة هذا يلغي جميع الحدود الجغرافية المعروفة.

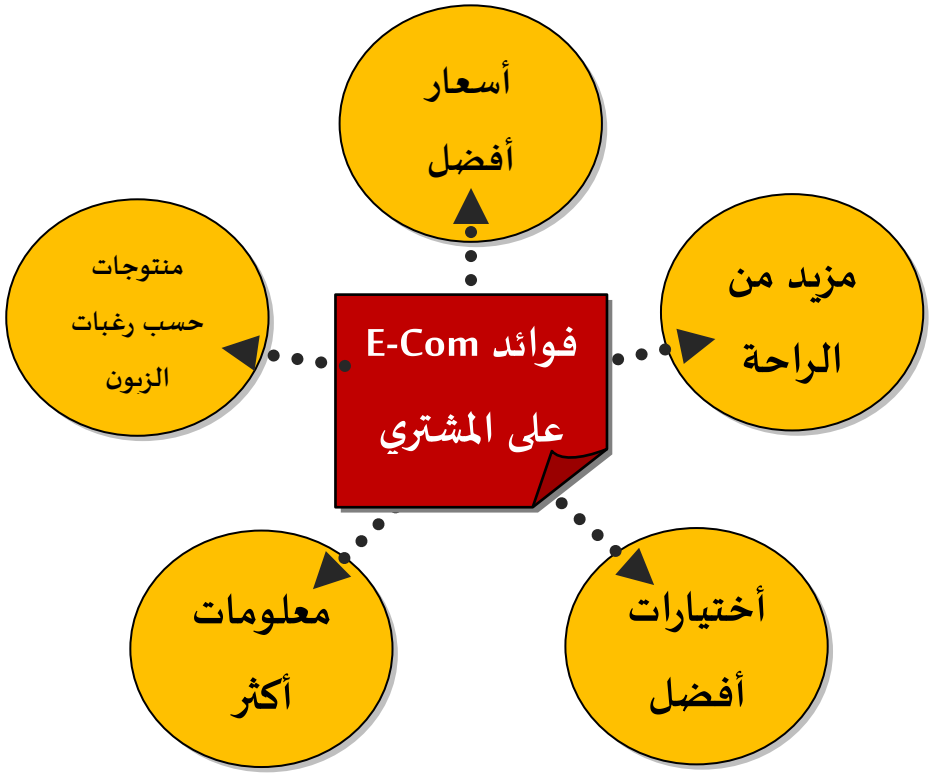
❖ ويمكننا استخلاص من هذا كله فوائد للتجارة الالكترونية للمشتري وللبائع على التوالي:[24]

✓ **بالنسبة للمشتري:**

- السهولة والبساطة وتوفير للجهد.
- إمكانية المتاجرة إلكترونيا 24 ساعة ولسبعة أيام دون انقطاع.
- اختصار المكان والزمان.
- الشراء لا يتم بمواعيد محددة أو طوابير.
- إمكانية الاطلاع على السلعة أو الخدمة المعروضة مع معرفة خصائصها وثمنها وكافة بياناتها.
- إمكانية التعامل مع عدة بائعين والاطلاع على منتوجاتهم المعروضة.
- إمكانية الاطلاع على مختلف السلع والمنتوجات والخدمات مع عرض موسع عن بياناتها وكذا عن بيانات البائع أو الشركة التي تعرض هذه الخدمة من خلال صور وفيديوهات وإحصائيات وأرقام تهم المشتري.
- السرعة في طلب السلعة وإرسال الطلبية للعميل، والحصول على رد في أسرع وقت.
- الوصول إلى أفضل الأسعار من خلال التجارة الالكترونية، مما يخلق منافسة في الأسعار.

[24] داهينين بن عامر وزيد جابر، مظاهر الاقتصاد الجديد، مدرسة دكتوراه علوم التسيير، قطب بسكرة، 2008 صفحة 41

الشكل رقم (I – 2): فوائد التجارة الالكترونية بالنسبة للمشتري

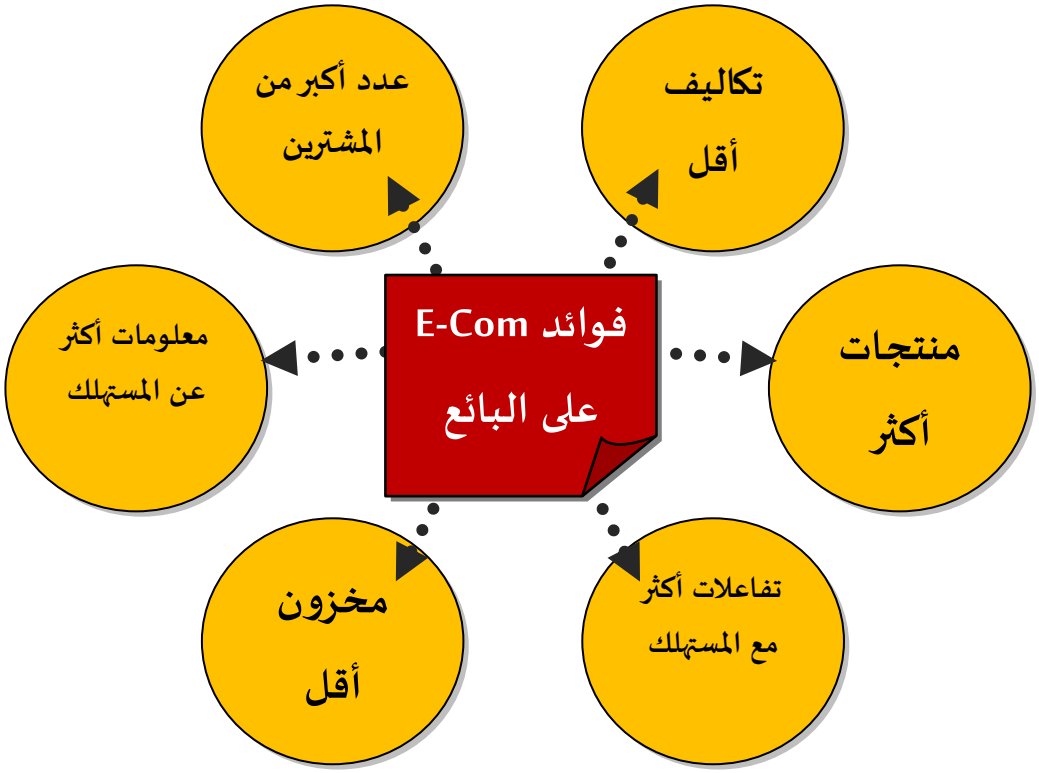


المصدر: من إعداد الطالب بناء على المفاهيم السابقة

✓ **بالنسبة للبائع:**

- القدرة على خدمة الزبون بدون حدود زمنية أو مكانية.
- سهولة عرض العديد من السلع والمنتجات أو الخدمات والمعلومات المختلفة.
- الاحتفاظ بعلاقة حسنة مع الزبون عن طريق اتصالات تسويقية متبادلة.
- تصميم السلع والخدمات بما يناسب رغبات الزبون مما يمكنهم من تحقيق نوع من الرضا لدى الزبون والإسهام في وضع سمعة وولاء للشركة.
- تخفيض للتكاليف الخاصة بالدعايات التسويقية والإشهارات والمراسلات البريدية، وتكلفة التوزيع والتصنيع وأجور العاملين، والبريد والطباعة، والأوراق.
- توسع الأسواق وتسويق للسلع والخدمات بكفاءة عالية.
- تقليل المخاطر المرتبطة بالاحتفاظ بكميات من السلع والمنتوجات في المخزون، وكذا مخاطر إتلافه.
- الولوج إلى أسواق عالمية دون قيود.

الشكل رقم (I – 3): فوائد التجارة الالكترونية بالنسبة للبائع



المصدر: من إعداد الطالب بناء على المفاهيم السابقة

المبحث الثالث: أهداف ومزايا وأبعاد الحكومة الالكترونية

لم تظهر الحكومة الالكترونية من فراغ، فلقد كان ظهورها نتيجة لتطورات ومتغيرات متعددة، وتحولا جذريا في مفهوم الحكومة، وباعتبار أن الحكومة الالكترونية نقلة نوعية في المفاهيم والنظريات والأساليب بغية تحقيق أهداف تعكس إيجابيا صورة الإدارة الحكومية التقليدية، وجب علينا معرفة أهداف الحكومة الالكترونية مزاياها وأبعادها الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.

المطلب الأول: أهداف الحكومة الالكترونية

ينتظر من الحكومة الالكترونية تحقيق جملة من الأهداف العامة وكذا أهداف استراتيجية وتكتيكية، نذكرها كالآتي:

- الشفافية ومحاربة الفساد
- إعطاء المواطن قوة من خلال توفير المعلومات.
- توفير الوقت والجهد والمال لكل الأطراف المعنية.
- تحسين جودة الخدمات الموجهة للمواطنين في ضوء معايير عالية الجودة.

- تقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم وفقا لاحتياجاتهم بالشكل والأسلوب المناسبين وبالسرعة والكفاءة المطلوبة.
- تحسين إنتاجية وكفاءة في القطاعات الحكومية والمؤسسات الخاصة.
- تشجيع النظام القانوني وتطبيقه، ومساندة ودعم القطاعات الاقتصادية.
- تشجيع الإدارة الجيدة وتوسيع المشاركة وتحقيق قدر أكبر من الضبط الإداري والأمني بما يضمن سرعة وسرية ونظامية الإجراءات والمعلومات.
- التقليل من العقبات والتعقيدات التي يواجهها المستثمر من خلال تسريع الإجراءات، مما ينعكس إيجابا على الاستثمار المحلي والأجنبي.
- دعم النمو الاقتصادي وخلق بيئة مناسبة من خلال توفير تطبيقات الحكومة الالكترونية.
- تطوير المهارات اللازمة لعصر الاقتصاد الجديد.
- المساهمة في تطوير وتحديث التنمية الاقتصادية والبحث العلمي.
- تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة.
- تمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا.
- العمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية، مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لإنجاز المعاملات.
- تحقيق الاتصال الفعال، والتقليل من البيروقراطية والتعقيدات الإدارية.
- تحسين مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين وللمؤسسات بالتغلب على الأخطاء التي يقع فيها الموظف في النظام التقليدي اليدوي، والتسهيل عليهم وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات من المؤسسات الحكومية وتقليل الوقت المستهلك من قبل المواطنين والمؤسسات.
- خلق بيئة عمل أفضل أي استخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات، وتأسيس بنية تحتية للحكومة الإلكترونية تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل المتبادل وتحسين واجهة التواصل بين الحكومة والجهات الأخرى، وكذا تخفيض التكاليف، فربما يحتاج الاستثمار الأولي تكلفة عالية لإيجاد بيئة إلكترونية، إلا أن العائد من الاستثمار سرعان ما يحقق وفر كبير يتمثل في توفير الوقت والجهد للمواطنين.
- إعادة هندسة إدارة موارد البشرية، وبناء القدرة على إدارة التغيير وإيجاد ثقافة مؤسستية جديدة.
- ترشيد العمليات الحكومية، وتقليص الازدواجية في الإجراءات.
- الحصول على معلومات أوسع من الأنظمة التشغيلية لمبادرات التحسين.[25]
- تخفيف القيود البيروقراطية والتقليل من الرزوم الورقية.
- تبسيط واختصار الاجرءات الإدارية باسطة غربلة المعلومات وانتقاء ما يراد منها وإزالة الباقي.
- تقديم موضع واحد للحكومة الإلكترونية.
- نقل التدابير الحكومية على الخط.

[25] عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات-الأفاق"، كلية الحقوق والعلوم السياسية سعيدة - الجزائر، 2016 صفحة 05

- تطبيق النماذج الرقمية وتعبئتها على الخط.
- تطوير البنى التحتية العامة في حقل التقنية والتشفير.
- زيادة دقة البيانات.
- تقليص الإجراءات الإدارية.
- الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية.
- رفع كفاءة أداء العاملين باستعمال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتغيير ثقافة المؤسسة.
- مواكبة التطور التكنولوجي ودعم النمو الاقتصادي.[26]

المطلب الثاني: مزايا الحكومة الالكترونية

أما فيما يتعلق بالمزايا،[27] فتعد تطبيقات الحكومة الإلكترونية مثلها مثل أي أسلوب أو ظاهرة جديدة، لها جوانبها الإيجابية، كما أن لها جوانبها السلبية التي لا تؤثر على التوجه نحو تفعيل تطبيقات الحكومة الإلكترونية وإحلالها بدلا من تطبيقات الحكومة التقليدية، مع الأخذ في عين الاعتبار تفعيل الإيجابيات والتغلب على السلبيات وتقدير حجم التحديات، وعليه فللحكومة الإلكترونية مزايا عديدة تصلح كمعايير لقياس كفاءة العمل الإداري العام وجودته ومنها:

✓ **تسريع الإنجاز:** إن الوقت الذي توفره أدوات الحكومة الإلكترونية على مستهلكي الخدمات العامة لأبرز دليل على الفائدة العامة لهذا النمط من الإدارة الالكترونية المعاصرة والمستحدثة للدخول في بوتقة وسرعة أداء الخدمات بدلا من الانتظار.

✓ **زيادة الإتقان:** تمتاز الخدمات المقدمة إلكترونيا بالدقة والإتقان، نتيجة لسهولة عمليات الرقابة المباشرة عليها.

✓ **تبسيط الإجراءات:** حيث تعتبر الحكومة الإلكترونية هي الأداة البديلة والفعالة للقضاء وامتصاص البيروقراطية والتعقيدات الإدارية والروتين القاتل المستشري التي يعاني منها المواطنين داخل الأجهزة الإدارية للدولة.

✓ **تخفيض التكاليف وتحقيق الكفاءة في الأداء:** إن استخدام الأساليب التكنولوجية يؤدي إلى تقليل عدد القائمين على حفظ ونسخ ونقل وتوزيع الأعمال الورقية الخاصة بالمعاملات، مما يقلل الجهد والموارد الخاصة، وبذلك تتحقق الكفاءة في الأداء الحكومي، والتحول من الأسلوب الورقي إلى الأسلوب الإلكتروني في أداء أعماله، مما يحقق الفاعلية من خلال تحقيق الأهداف السياسية المحددة والاجتماعية والاقتصادية للحكومة، وبذلك يتحقق رضا المواطنين.

[26] عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات-الأفاق"، كلية الحقوق والعلوم السياسية سعيدة - الجزائر، 2016 صفحة 12

[27] عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات-الأفاق"، كلية الحقوق والعلوم السياسية سعيدة - الجزائر، 2016 صفحة 05-06

- ✓ **تحقيق الشفافية الحكومية:** وذلك من خلال إتاحة المعلومات عن كافة الأنشطة الحكومية وإتاحة القوانين واللوائح الحكومية على شبكة الإنترنيت، الأمر الذي يبعد الرشوة والتلاعب وسوء المعاملة ويبطل سلطة المكاتب لصالح سلطة الدولة، ويقضي على جميع أنماط الفساد المستحدثة.
- ✓ **القضاء على التزاحم بالمصالح الحكومية:** حيث يستطيع المواطن أن يحصل على خدماته دون التردد على المصالح الحكومة، والتزاحم أمامها أو داخلها، أو مجابهة البحث عن موقف للسيارات، أو مقعد للانتظار وذلك عن طريق الشبكة الإلكترونية.
- ✓ **تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية مثل التعليم الإلكتروني:** والذي يعني التعلم باستخدام الحاسبات الآلية وبرمجياتها المختلفة، سواء على شبكات مغلقة، أو شبكات مشتركة، وشبكة الانترنت، وهو تعلم مرن مفتوح.
- ✓ **الطابع الدولي أو العالمي للخدمات الإلكترونية:** حيث يتم تقديم الخدمات من خلال الوسائط الإلكترونية "الانترنت"، والتي لا تعرف الحدود الزمنية أو الجغرافية.
- ✓ **إيجاد تفاعل جماعي متوازن بين الحكومة كمقدم للخدمة وعدة أطراف أخرى:** كالمواطن وقطاع الأعمال، والأجهزة الحكومية مع بعضها البعض.
- ✓ **زيادة فعالية وكفاءة الحكومة:** تعمل الحكومة الإلكترونية على تصعيد مستوى الاتصال والارتباط بين مؤسسات الحكومة، فضلا عن تحسين مستوى الاتصال بين الأفراد والمرؤوسين في هذه المؤسسات، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين العمليات ونظم العمل فيها ويتيح ذلك تحسين مستوى سرعة وجودة صنع القرارات، وتحليل المشكلات المعقدة، وابتكار حلول عقلانية بصددها.
- ✓ **وحدة الخدمات وتعدد المستفيدين:** ويتم ذلك من خلال الخدمات مجمعة في مكان واحد، ومبدأ جماعة المستفيدين، إذ تتمركز خدمات الحكومة الإلكترونية نحو المواطن، الذي يجب أن توفر له كافة الخدمات بأنواعها، وأن تحرر من القيود الهيكلية، بحيث أن تكون هذه الخدمات مخططة بصورة أقرب لمقابلة احتياجات المواطنين.
- ✓ **تيسير معاملات المرأة:** نظرا لخصوصية المجتمع الإسلامي والعربي، تطمح المرأة من تطبيقات الحكومة الإلكترونية، حيث تتطلب الشريعة الإسلامية صيانة المرأة في صوتها وهيئتها، بأن تتعامل إلكترونيا وهي في كامل حريتها الشخصية، وصيانة لكرامتها دون أن تختلط بالرجال.
- ✓ **تقديم الخدمات الصحية عن طريق الشبكة:** حيث توفر خدمات حية للمواطنين، مثل المعلومات بخصوص الحياة الصحية والوقاية من الأمراض والسجلات الصحية الإلكترونية والاستشارات عن بعد.

الجدول رقم (I – 2): فوائد الحكومة الالكترونية حسب الجهة المستهدفة

الجهة المستهدفة	التطبيقات والخدمات	المزايا والفوائد
المواطن	▪ الإعلام ▪ التربية والتعليم ▪ الخدمات الطبية والصحية ▪ الخدمات الاجتماعية ▪ دفع الضرائب	▪ قناة عملية وفعالة ▪ انخفاض في تكاليف التعاملات ▪ زيادة في الشفافية ▪ كبح للفساد ▪ مشاركة أكبر في الديمقراطية
الشركات	▪ معلومات وتوجيهات ▪ تشريعات وتسريحات ورخص ▪ دفع للضرائب	▪ سرعة في التعاملات والتبادلات ▪ تخفيض في كلفة التبادلات ▪ تقليص للأعباء التنظيمية ▪ كبح للفساد
العميل	▪ المشتريات الالكترونية	▪ ولوج إلى الأسواق الحكومية ▪ تخفيض في كلفة التبادلات ▪ زيادة في الشفافية ▪ كبح للفساد

المصدر: Driss KETTANI & Bernard MOULIN, L'E-Gouvernement pour la bonne gouvernance dans les pays en développement, Presse de l'université LAVAL, 2014 page 76

المطلب الثالث: أبعاد الحكومة الالكترونية

إن عملية التحول من نمط الإدارة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، هي عملية تغيير شاملة ومتشابكة في شتى المجالات ولها أبعاد متنوعة وهي:[28]

الفرع الأول: البعد السياسي

يعتبر عاملا أساسيا ومهما لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، وهو أن تتوفر الرغبة السياسية عند جميع الأطراف التي تسهم في تكوين الرأي السياسي، وذلك من منطلق القناعة الأهلية والإيمان بالأهداف والغايات والفوائد التي ستعود على الدول، كما يجب أن تعبر حكومة الدولة عن طريق الرغبة السياسية علنا عن التزامها بدعم الجهود الرامية للتحول من خلال توفير الوقت، والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والاقتصادي، والتقني الفعال والخلاق الذي يسهم في إطلاق القدرات الإبداعية إلى أقصى مداها، كما أن قرار

[28] عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات-الأفاق"، كلية الحقوق والعلوم السياسية سعيدة - الجزائر، 2016 صفحة 07

التحول هو قرار سيادي يتخذ على أعلى مستويات في الدول، وبدونه تبقى الحكومة الإلكترونية مجرد فكرة على ورق، ولا قيمة لها إطلاقا.

الفرع الثاني: البعد القانوني

إن البعد التشريعي أو القانوني، أو بما يسمى بالبناء القانوني لإرساء معالم الحكومة الإلكترونية، لا يمكن إغفاله أو الاستهانة به، بأي حال من الأحوال، لما له من أهمية قصوى في ضمان حقوق جميع الأطراف، حيث أن نشأة الحاجة إلى إنشاء حكومة إلكترونية تستدعي توفير بالضرورة تشريعات قانونية جديدة تتعامل مع أسلوب التعامل الجديد منها:

- تشريعات خاصة بتجريم اقتحام المواقع الإلكترونية أو إتلافها.
- تجريم انتهاك حق الخصوصية.
- تجريم انتهاك سر التوقيع الإلكتروني، وبتحديد الهوية الشخصية بشكل إلكتروني.
- تشريعات تواجه أوجه فك التشابك بين الإدارات الحكومية بما يكفل مرونة توفير الخدمات.
- تشريعات تنظم نشر المعلومات.

لذا فإن تأثر وتأثير الحكومة الإلكترونية بالقوانين المعمول بها في الدول، وأنماط العمل السائدة أمر في غاية الأهمية، وبالتالي فإن المطلوب تعديل وتغيير القوانين الكفيلة لتتلاءم مع متطلبات الحكومة الإلكترونية

الفرع الثالث: البعد الإداري

هو أحد الأبعاد الرئيسة في عملية إعادة ابتكار الحكومة، أو عملية تحويل البيروقراطيات المركزية الهرمية، والتحول للحكومة الإلكترونية هو قضية إدارية قبل أن تكون قضية فنية، وهو بلا شك سوف يحدث تغييرا في الهيكل الإداري لأجهزة الحكومة للنهوض بمستوى الخدمات الحكومية التي توفرها الأمر الذي سينعكس بشكل أو أخر إلى تغيير هيكل العمليات والمعاملات والإجراءات والبنى التحتية للحكومة، وحتى يمكن انسياب البيانات والمعلومات بين الدوائر الحكومية، وداخل الدائرة الوحدة كل بقدر اختصاصه الوظيفي بما يتلاءم مع طبيعة وظيفته وعمله، مما يعني تقليل الحاجة إلى وظائف قائمة، واستحداث وظائف جديدة، حيث يتطلب ذلك تأهيل وتكوين وتدريب العاملين في الجهاز الحكومي، حتى يكون قادرا على أداء مهامه بعد التحول.

الفرع الرابع: البعد التوعوي

إن القيام بحملات التوعية لا تقل أهمية عن غيرها من الأبعاد، حيث أن التجارب العالمية والإقليمية التي فشلت في تنفيذ الحكومة الإلكترونية ترجع بالأساس إلى أنها لم تأخذ بعد التوعية كعامل رئيسي في برامج التطبيق واتجاهاتها، وبالتالي خلقت ما يمكن أن تسميه بأعداء الحكومة الإلكترونية ولأهمية تكوين وعي عند جميع المتعاملين مع الحكومة بكافة فئاتهم وأعمارهم ودرجة ثقافتهم ومستواهم، فلا بد من قيام الحكومة

بإتباع الخطوات التالية في حملاتها الهادفة إلى نشر الوعي والاستعداد النفسي للحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال ما يلي:

- **تشكيل الهوية:** بدءا من اسم المشروع إلى شعار الحكومة الإلكترونية وقيمها، ومهمتها في الدولة.
- **تحديد الرسالة:** وذلك لتوضيح كيفية تفاعل وتعامل المواطنين والجمهور بشكل أكثر سهولة ويسر وأمان وبتكاليف أقل.
- **تحديد وسائل ووسائط الإعلان:** وذلك من خلال الرسالة المثلى التي يمكن توجيهها عبر التلفاز أو الصحف أو الوسائل الحديثة كالانترنت، بحيث تتوازي هذه الحملات مع حملات الإعلان التي تقوم بها الشركات التجارية لمنتجاتها الجديدة، وبحيث تستمر كلما استخدمت خدمة، أو أضيفت قناة جديدة للتعامل.
- **بدئ حملة التوعية:** يجب أن يتم اختيار الوقت والظروف المحيطة بنشر التوعية بين الجمهور، وذلك من خلال تحديد أماكن الدورات المجانية حول كيفية التعامل والتدريب على الأجهزة الإلكترونية بواسطة شركات كبرى متخصصة، أو من خلال برامج التوعية المختلفة بالتعاون مع إدارات العلاقات العامة في القطاع الخاص، بحيث تكون هذه التوعية المجتمعية مستمرة لتوضيح أهمية الحكومة الإلكترونية في تطوير الأداء الحكومي، كما أن نشر الثقافة الإلكترونية ابتداء من المدرسة، الاكمالية، الثانوية، ثم الجامعة سيؤدي إلى كسر الحاجز النفسي لتحول إلى الحكومة الإلكترونية.
- **تقييم نتائج الحملة:** ويتم ذلك عن طريق الشركات الكبرى المتخصصة بعمل هذه الحملات لتقييم رد فعل الجمهور، ومؤسسات الأعمال، حتى يمكن إدخال التحسينات اللازمة للاستمرار فيها.

إن مسألة التوعية والاستعداد النفسي ليس فقط على مستوى الموظف، والمؤسسات الحكومية ، بل على مستوى المجتمع، بحيث يكون هناك توافق بين كل الأفراد في المجتمع للقبول بالتعامل مع الحكومات الإلكترونية، ومن هنا يجب أن يراعى هذا العامل في الخطوات التي تتخذها الدول في تنفيذ الحكومات الإلكترونية.

الفرع الخامس: البعد الاقتصادي

تعد الحكومات هي المحرك الرئيسي والفاعل في الاقتصاد، لذا فإن تحرك الحكومة للتعامل الإلكتروني سيكون له أثار وفوائد متنوعة، بحيث يجب على القطاع الخاص أن يلعب دورا فاعلا في بناء الرؤية وفي مراحل التنفيذ المختلفة، حيث أن تحفيز التجارة الإلكترونية، وخلق صناعات تقنية متطورة في التنمية الاقتصادية تعتمد على البنية التحتية للحكومة الإلكترونية التي يجب أن يستفاد منها من جانب القطاع الخاص.

وتعد تطبيقات الحكومة الالكترونية من نتائج الثورة الرقمية والتي لها تأثيرات واضحة على النواحي الاقتصادية، حيث أحدثت التكنولوجيا الرقمية تحولا في الحياة الاقتصادية في مختلف دول العالم وبدون استثناء، وتتمثل الأبعاد الاقتصادية في تسريع التطور الاقتصادي عن طريق فتح قطاعات استثمارية جديدة تتمثل في قطاع التقنيات المعلوماتية، وزيادة القدرات الحكومية على المساعدة والتواصل مع قطاع الأعمال

الذي يعد شريك في الحكومة الالكترونية مما يحفزه لأداء عالي، وتحريك القوى العاملة على مستوى الدولة عن طريق إيجاد وظائف جديدة ودخول مهارات جديدة إلى السوق وكذلك تخفيف أعباء التعاملات اليومية بين قطاع الحكومة والقطاع الخاص وبقية أطراف الخدمة، مما ينعكس على القطاع الاقتصادي للدولة، فضلا عن ذلك فإن من شأن تطبيق التحول الحكومي نحو العمل الالكتروني، دخول سلع جديدة إلى السوق المحلي، وزيادة العوامل المحفزة للاقتصاد والتغيير في تركيبة ونوعية العمل المنتج، مما يعطي تأثيرا بارزا على مجمل المجال الاقتصادي.[29]

إن تطبيق نظام الحكومة الالكترونية مرتبط وبشكل مباشر بالقوى العاملة إذ أن أداء الخدمات الالكترونية يؤدي إلى تقليل عدد الموظفين الذين كانوا يعملون في الحكومة التقليدية وبمختلف المستويات، مع إحداث تغيير كبير في هيكلة العمالة من حيث النوع والكم، مما يؤدي إلى زيادة البطالة ولمواجهة ذلك ينبغي تحفيز العاملين على تنمية مهاراتهم بما يخدم الواقع الجديد الذي تتطلبه الحكومة الالكترونية، فالحكومة الالكترونية تحتاج إلى مهارات إدارية وتكنولوجية وتسويقية واقتصادية، وإن هذه المهارات متجددة ومتغيرة بشكل مستمر وذلك بالطبع يستوجب تنمية الموارد البشرية أو رأس المال البشري من أجل النهوض بأعمال الحكومة الالكترونية الجديدة.

كما تساهم الحكومة الالكترونية في زيادة الاستثمار من خلال إتاحة تطبيقات التجارة الالكترونية، والذي ينعكس إيجابا على المشتريات الحكومية، إن استخدام التجارة الالكترونية من شأنه أن يوسع إمكانية السوق ودخل المبيعات الذي تولده بضائع وخدمات الشركات عن طريق زيادة نطاق زبائن جدد محتملين وساعات العمل، كما يتوقع من التجارة الالكترونية أن تقلل من نفقات الصفقات المرتبطة ببيع وشراء البضائع والخدمات وإدارة تكاليف الشركات عن طريق تقليص التكاليف الداخلة في امتلاك أسهم من خلال استخدام أفضل الأنظمة لضبط الأسهم والسلع، كما أن تحسين الشركات لنوعية الخدمة وتقليل الوقت المرتبط بها يساهم في جذب زبائن جدد أو الحفاظ على زبائنها الأصليين لأصول مدة من الزمن. كما أن المزيد من البيانات الدقيقة حول التجارة الالكترونية سيتيح لصانعي السياسة تحليل لتأثير التجارة الالكترونية في أسواق العملة وتوزيع الدخل وبنى السوق ووظيفته، وهذا بالتأكيد سيشجع صانعي السياسة ورجال الأعمال على اتخاذ قرارات صائبة حول أفضل تدابير السياسة العامة والاستثمارات الخاصة في القطاعات المرتبطة بالتجارة الالكترونية.

الفرع السادس: البعد الفني

إن من أهم أهداف إنشاء حكومة إلكترونية هو استخدام الإمكانات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات في زيادة القدرة الحكومية على توفير المعلومات لكافة الأطراف بسهولة ويسر، ويتكون الهيكل الفني للحكومة من أربعة وحدات رئيسية وهي:

[29] خولة رشيد حسين، الأبعاد الاقتصادية للحكومة الالكترونية، كلية الزراعة جامعة البصرة-العراق، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 30 سنة 2014 صفحة 08-09

- **قنوات الاتصال:** تقوم هذه الوحدة بمراقبة قنوات الاتصال وكفاءتها، والعمل على ضمان استمراريتها وتصميم أسلوب التعامل معها، بحيث تكون سهلة وسريعة جدا ومناسبة لجميع الفئات، حيث تعد هذه الوحدة هي واجهة التعامل مع الحكومة.
- **وحدة التعاملات الحكومية:** من مهامها تحديد أسلوب وطرق تلقي الطلبات من المتعاملين مع الحكومة ومعالجتها، أو تحويلها للجهات الحكومية المناسبة للاطلاع وأخذ الإجراء اللازم والرد عليها حسب نوع التعامل المطلوب، كما تقوم بتوفير التجهيزات المطلوبة للإدارة الحكومية، بحيث تكون قادرة للتعامل الآلي مع المتطلبات المحولة إليها من خلال شبكة الحكومة الخاصة والمؤمنة.
- **وحدة الشبكة الحكومية الخاصة:** تعمل هذه الوحدة على استمرارية عمل الشبكة الحكومية الخاصة، مع توفير البدائل في حالة توقفها لأي سبب فني، وضمان قدرتها على التحمل الكم الهائل من البيانات المتبادلة معها، كما تقوم بمراقبة الشبكة، وما فيها من محاولات اختراقها. بغية تحقيق البعد الأمني.
- **وحدة الأنظمة الآلية الحكومية:** يتم تهيئتها بحيث تكون قادرة على التخاطب مع الأنظمة الحكومية الأخرى، ومع قنوات الخدمة الإلكترونية.

المبحث الرابع: متطلبات التحول إلى الحكومة الالكترونية

يعتبر انتقال الحكومات من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية نقطة تحول جوهرية في أنظمة الحكم المتعارف عليها، لذا فان الأمر يستلزم مجموعة من المتطلبات الجوهرية من الضروري توفيرها، كما أن المفهوم الواسع للحكومة الالكترونية والذي يعني تعدد وتنوع مجالات تطبيقها كان من الضروري تنفيذها من خلال مراحل متدرجة يمكن التطرق اليها بشكل من الاختصار.

المطلب الأول: متطلبات بناء الحكومة الالكترونية

ثمة هناك العديد من المتطلبات التقنية والتنظيمية والإدارية والقانونية والبشرية لبناء حكومة إلكترونية، وتعتبر هذه المتطلبات من الأساسيات التي تشكل البنية التحتية الضرورية لإقامة هذا المشروع ويمكن تلخيصها كما يلي:[30]

1. **جدية التوجه نحو إنشاء مشروع الحكومة الإلكترونية:** يستلزم على الدولة أن تأخذ على عاتقها بناء الرؤية الالكترونية في إطار واسع لتكنولوجيا المعلومات كاستراتيجية وطنية مستقبلية شاملة، إذ أن هذا الأمر حيوي ومهم لكل نشاط وقطاع، وفي مجال الحكومة الالكترونية يعتبر هذا الأمر توجها بالغ في الأهمية نظرا لأنه يترتب عنه التزامات كثيرة، فهو يحتاج إلى الجهد والمال والوقت والمورد البشري، فكلما ازداد هذا التوجه عمقا واتساعا انعكس ذلك على كل الخطوات، وخاصة أن هذا المشروع يعتبر مشروعا استراتيجيا، الأمر الذي يستلزم تشكيل فريق عمل على شكل هيئة عليا تتولى دراسة المشروع، وتتلقى الدعم السياسي والتمويل اللازم لتنفيذه، وتكون هذه الهيئة على عدة مستويات؛ على مستوى الحكومة ثم على مستوى كل

[30] أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية EG على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث العدد 07، 2009-2010 صفحة 289-290

وزارة ثم على مستوى كل هيئة أو منظمة أقل منها، وتقوم هذه الهيئة المكلفة بالمشروع باحتضان الفكرة وبلورتها وتوفير الإمكانيات اللازمة وتطويرها وتقسيمها حسب القطاعات، كما تقوم بوضع الخطط الرئيسية والفرعية وتحديد المنافد الالكترونية الموحدة بحيث يكون هناك موقع واحد لجميع الوزارات.

2. **توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات والمعلوماتية:** إن استخدام تقنيات المعلومات لتحميل أعمال الحكومة الإلكترونية يتم كله عبر شبكات الاتصال ولهذا فإن المسؤولية الأكبر في هذا السياق تقع على عاتق الوزارة المكلفة بتسيير الاتصالات أو المواصلات أو تكنولوجيا المعلومات في السهر على توفير وصيانة هذه الشبكات باستمرار، ويعتمد ذلك انسياب المعلومات وتوفير الأنظمة المعلوماتية الإدارية، وتهيئة باقي المتطلبات التقنية والبشرية من مبرمجين ومحللين ومهندسين مؤهلين ومدربين على أنظمة معالجة البيانات ونظام إدارة قواعد البيانات وشبكات الربط الالكتروني وغيرها من الخدمات السائدة.

3. **ضرورة انتشار الإنترنت:** تعد هذه الوسيلة الأساس في بناء الحكومة الالكترونية التي بواسطتها يتم تأمين الاتصال بين مستخدمي الشبكة على مستوى جميع القطاعات الحكومية أو غير الحكومية والمواطنين ضمن بيئة رقمية عالية التخصصات.

4. **ضرورة إتاحة جهاز الكمبيوتر:** بما أن مجمل الخدمات الالكترونية تتم عبر هذا الجهاز فإنه يعد مطلب لا بديل عنه، الأمر الذي يستلزم استطاعة المواطن على اقتنائه من جهة والإلمام باستخداماته من جهة أخرى.

5. **ضرورة توفير التشريعات والتنظيمات اللازمة:** وهذا يتطلب توفير جملة من القوانين التي تعمل على صون وضمان الأمن وسرية البيانات والوثائق وحماية التوقيع الالكتروني وغيره من الجوانب الحساسة في هذا الشأن، إعطاء الصبغة القانونية لهذه الأعمال الإلكترونية وتحديد النشاطات المسموح بها وضبطها وكذا العقوبات المفروضة عليها، وتحديد الأمن الوثائقي للحفاظ على سرية العمل الالكتروني وخصوصيته، ادخال استخدام الامضاء الالكتروني والبصمة الالكترونية والاعتراف بالوثائق الشخصية وتسهيل المعاملات، وكذا المراجعة الدورية والمستمرة لهذه القوانين.

6. **إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة:** يتطلب بناء مشروع الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة جميع الإجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة وإحداث تغييرات في الهيكل التنظيمي لتحقيقها ليتم التوافق مع متطلبات الحكومة الالكترونية وتحويلها للنظام الرقمي وهذا من خلال إتباع الخطوات التالية:

- وصف كل خدمات الحكومة بالتفصيل ومن يقوم بهذه الخدمات.
- تحديد العلاقة بين الوزارات ومختلف الدوائر بالتفصيل واجتناب تداخل الإجراءات.
- إعادة تصميم الإجراءات حيث يتم حذف الإجراء الذي لا يتناسب مع هذا الأسلوب الجديد.
- نشر تفاصيل الإجراءات الجديدة على موقع الإنترنت.
- تحديد المتطلبات المادية والبشرية والمالية للموارد الإلكترونية.
- إجراء التغييرات التنظيمية اللازمة وتحديد الوظائف الجديدة التي تحتاجها هذه الإدارة.

المطلب الثاني: مراحل الانتقال إلى تطبيق الحكومة الالكترونية

هناك مراحل متعاقبة لتحول الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية، وتبعا لهذه المراحل ترتقي الحكومات شيئا فشيئا حتى تصل إلى مرحلة الحكومة الالكترونية التي تعتبر تطويرا للحكومة التقليدية.

لا يمكن للحكومات التقليدية القفز عبر هذه المراحل واختزالها دون المرور بها مرحلة تلوى الأخرى، والتي نسردها على النحو التالي:[31]

المرحلة الأولى:

وفيها تقتصر المؤسسة الحكومية على حفظ البيانات وتحديثها وعرضها بوسيلة ملائمة على المواطن الذي يطلبها، ولكن دور الحكومة يتوقف عند هذا الحد، فهي تعجز عن تقديم أية خدمات تتجاوز عرض المعلومات، فلا توجد خدمات تفاعلية تتضمن استقبال البيانات من المستخدم وتشغيلها وإخراج نتيجة جديدة بل تكتفي المؤسسة الحكومية بعرض ما لديها من بيانات، الحكومات في هذه المرحلة تقدم للمواطنين خدمات من قبيل الاستعلام عن فواتير الهاتف أو مخالفات السيارات عبر الإنترنت.

المرحلة الثانية:

تنتقل الحكومة الإلكترونية في هذه المرحلة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم، والتفاعل مع المستخدم هنا يكون في اتجاه واحد فقط، فالخدمات تتضمن استقبال بيانات خاصة من المستخدم واعتمادها وتسجيلها لدى أرشيف المؤسسة الحكومية، وهذا يعني السماح للمستخدم بتطوير بياناته بذاته، وليس بيد الموظفين الحكوميين الذين كانوا يقومون بكل العمل في المرحلة السابقة، ففي المرحلة الثانية يبدأ تمكين المواطن ليحل محل الموظف الحكومي، وتقدم الحكومات في هذه المرحلة للمواطنين خدمات من قبيل استقبال قرارات الضرائب وطلبات الترخيص والدفع عن طريق الإنترنت بواسطة بطاقات الائتمان.

المرحلة الثالثة:

ترتقي الحكومة خطوة أخرى حيث تتخذ الخدمات والتعاملات التفاعلية بين المؤسسة الحكومية والمستخدم شكلا ثنائيا في الاتصال، فيتم السماح للمستخدم بإدخال بيانات محددة، ثم تقوم المؤسسة العامة بتشغيل هذه البيانات إلكترونيا، ثم تعطي المستخدم نتيجة جديدة، ففي هذه المرة يتم اتصال من المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الالكتروني، وتقدم الحكومات في هذه المرحلة خدمات نذكر منها مثلا: خدمات تجديد التراخيص، استخراج شهادات رسمية عبر الأنترنت، وتكمن درجة الصعوبة في هذا المستوى في عملية التعرف على المستخدم وتأكيد شخصيته ومكافحة عمليات التزوير وأمن المعلومات.

[31] حنان يعقوب، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الإرادة السياسية والاشكالات التقنية - دراسة تحليلية "استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم، جامعة الجلفة 2016-2017 صفحة 27-26

المرحلة الرابعة:

وفيها تتقدم الحكومة على المراحل السابقة بوجود ربط شبكي بين المؤسسات الحكومية المختلفة، بحيث يتمكن المواطن "المستخدم" من الحصول على الخدمات العامة من مختلف الجهات الحكومية بشكل تفاعلي ومن موقع إلكتروني واحد، وهنا تتميز الحكومة الإلكترونية بإمكانية تقديم خدمات حكومية مفصلة طبقا لاحتياجات المواطن "المستخدم" عبر منفذ إلكتروني واحد يستطيع المستخدم من خلاله أن يستخرج مثلا شهادة ميلاده بالإضافة إلى تجديد رخصة سيارته والاستعلام عن فاتورة الهاتف وسداد التزاماته الأخرى، دون أن يضطر إلى مفارقة الموقع الإلكتروني ليدخل إلى موقع جديد.

هذا يعني أن هناك ربطا شبكيا بين المؤسسات الحكومية المختلفة التي تقدم خدمات عامة ومتنوعة للمواطنين والمستخدمين، مع الجمع بينهما في منفذ إلكتروني متكامل.

المرحلة الخامسة:

تتجاوز الحكومة في هذه المرحلة ما سبق بين قنوات الاتصال المختلفة بين المؤسسات الحكومية والمستخدم، فهنا تبادر المؤسسات الحكومية بالاتصال بالمواطنين عبر وسائل الاتصال التي تلائمهم، دون أن تنتظر منهم أن يبادروا هم بالاتصال، فتقوم مثلا بإرسال رسالة للمواطن عبر الهاتف الخلوي لتذكيره بميعاد تجديد رخصة السياقة أو دفع فاتورة الهاتف مثلا، حتى يدخل بعض البيانات التي تمكنه من الحصول على الخدمة العامة في الوقت المناسب، فيحصل على الرخصة أو يسدد فاتورة الهاتف من جهاز الهاتف المحمول.

ففي هذه المرحلة تكون الحكومة ربطت نفسها بالعملاء "المواطنين" وبالشركات الداخلية والخارجية، ويبدأ الجميع بالعمل في منظومة إلكترونية واحدة ومتكاملة، بحيث يتلاشى دور الموظفين الحكوميين الوسطاء تماما، ويصبح الأداء رقمي بنسبة مئة بالمائة.

الجدول رقم (I – 3): الدراسات التي تناولت مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية

الدراسة	مراحل التطبيق
دراسة هيئة الأمم المتحدة	▪ الظهور الناشئ ▪ الظهور المتقدم ▪ الظهور التفاعلي ▪ الظهور التبادلي ▪ الظهور الشبكي
دراسة Dimaio& Baum	▪ الحضور ▪ التفاعل ▪ التبادل ▪ التحول
دراسة جارتنر 2000	▪ انشاء الموقع ▪ التفاعل ▪ اجراء المعاملات ▪ اجراء التحول
دراسة دلويت 2001	▪ نشر المعلومات ▪ التفاعل في الاتجاهين ▪ تكامل المواقع ▪ المواقع الشخصية ▪ التنسيق بين الخدمات ▪ تكامل المنظمات الحكومية
دراسة مون 2002	▪ اتاحة المعلومات ▪ التفاعل في الاتجاهين ▪ المعاملات المالية والخدمية ▪ التكامل الرأسي والأفقي
دراسة كانغ سيو 2005	▪ مرحلة انشاء المواقع ▪ مرحلة التفاعل ▪ مرحلة اجراء المعاملات ▪ مرحلة التحول ▪ مرحلة الديموقراطية الالكترونية

المطلب الثالث: أسباب التحول إلى الحكومة الإلكترونية

مع تزايد الخدمات التي يريد المواطن الحصول عليها ومع تزايد حجم الأعمال الحكومية، اضطرت الحكومات إلى التفكير بجدية لإيجاد حلول جذرية لتسهيل آليات تقديم هذه الخدمات وتوفيرها بسهولة للمواطن، عن طريق التحول من نمط الحكومة التقليدية إلى نمط الحكومة الإلكترونية، ومن أهم الأسباب الدافعة إلى هذا التحول ذكر Gilbert & Balestini, 2004 جملة منها نذكرها كالآتي:[32]

1. رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل القطاع الحكومي وذلك عن طريق:
   - تحسين مستوى الكفاءة في استخدام تقنيات المعلومات وتوظيفها.
   - تقليل الوقت المستغرق في أداء الإجراءات ضمن كل إدارة.
   - الاستفادة من أفضل الممارسات في أداء الأعمال.
   - الدقة في إنجاز الوظائف المختلفة.
2. تقليل التكاليف الحكومية (حكومية – حكومية G2G) وذلك عن طريق:
   - تحسين وتطوير وإعادة هندسة إجراءات الأعمال.
   - تسهيل تدفق وسريان الأعمال بشفافية وسهولة عالية.
   - تقليل الإجراءات والمعلومات المتكررة.
   - تشجيع الوحدة والتكامل والتبادل الآتي للبيانات.
3. رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدم لهم (حكومية – مواطن G2C) وذلك عن طريق:
   - تسهيل استخدام الخدمات الحكومية.
   - تقليل الوقت المستغرق في حصول المواطن على الخدمة التي يحتاج إليها.
   - تقديم بيانات دقيقة في الوقت المناسب حسب الحاجة.
4. مساندة برامج التطوير الاقتصادي (حكومية – أعمال G2B) وذلك عن طريق:
   - تسهيل المعاملات بين القطاعات الحكومية والقطاع الأعمال.
   - تقليل تكاليف التنسيق والمتابعة المستمرة.
   - زيادة الفرص الوظيفية.
   - زيادة العوائد الربحية للتعاملات الحكومية مع قطاعات الأعمال.
   - تشجيع بناء ونشر بنى تحتية لتقنية المعلومات عالية الكفاءة.
   - فتح فرص استثمارية جديدة خاصة بقطاع المعلومات.
   - تحقيق درجة عالية من التكامل بين المشاريع الحكومية والقطاعات الخاصة فيما يخدم الاقتصاد الوطني.

[32] محمد صالح المنهالي، تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة ظبي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، إمارة ظبي، جانفي 2011 صفحة 19-20

المطلب الرابع: معوقات التحول إلى الحكومة الإلكترونية

إن التحول إلى الحكومة الالكترونية مسعى لا بد منه إلا أن هناك مجموعة من العقبات والمعوقات تعترض طريق تحقيقه لابد من معرفتها وتمس عدة جوانب منها:[33]

1- **الجانب القانوني:** يتطلب إصدار تشريعات ونصوص قانونية متخصصة في هذا الشأن، فالتقدم التكنولوجي السريع يمثل عقبة أمام الجهات القانونية، حيث أنه من الصعب مواكبة تغيرات القوانين، الأمر الذي يتطلب تأهيل وتكوين القضاة والمحامين وفقا لما يتطلبه التقدم الرقمي الحاصل.

2- **السداد الإلكتروني:** لا يمكن تعميم هذه العملية لأنها تعتبر عقبة أمام بعض المواطنين الذين ليس لديهم الدراية أو الغائبين عن الصورة.

3- **نظم المعلومات:** التحول إلى الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى ميكنة نظم المعلومات، و لكن انعدام معايير و مواصفات هذه العملية يعتبر عائقا أساسيا لعملية الاتصال.

4- **العامل المالي:** عدم توفر المبالغ المالية الكافية لتمويل البنية الأساسية التي تحتاجها عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية يعيق هذا التحول.

5- **عامل الثقة:** لإنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية لا بد أن تكون ثقة المواطنين والمؤسسات قوية ومرسخة في أذهانهم، ولذلك فعدم توفرها سوف يشكل عائقا كبيرا لهذا التحول.

6- **العامل الاجتماعي:** لتطبيق الحكومة الإلكترونية يتوجب بالضرورة الاعتناء بالمواطن وأفراد المؤسسات وتكوينهم وتأهيلهم للتعامل مع استخدامات التقنيات الحديثة.

7- **الوصول إلى الخدمة:** من بين العوائق التي يواجهها الفرد هي الوصول إلى الخدمة، فالانتشار المحدود للإنترنت خاصة في الأماكن البعيدة، يعد سببا مهما لذلك.

8- **تجاهل مفهوم الحكومة الإلكترونية:** هناك العديد من القيادات الإدارية يجهلون موضوع الحكومة الإلكترونية، ويعتبرونه أمرا غامضا بعيدا عنهم كل البعد، حتى أنه يوجد من لم يسمع بهذا المصطلح أصلا.

9- **مقاومة التغيير:** التحول إلى الحكومة الإلكترونية يستلزم التغيير في القيادات الإدارية، وكذلك التغيير في المراكز الإدارية، كل هذا سيؤدي إلى ظهور مقاومة التغيير باعتبار الإنسان يخاف ويرفض التغيير.

10-**الأمن المعلوماتي:** يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تجابه تطبيق الحكومة الالكترونية حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية، وهذا يترتب عليه فقدان لخصوصية المستفيدين وسريتهم، فمن مظاهر الأمن المعلوماتي سرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائها وعدم حذفها أو تدميرها.

[33] أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية EG على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث العدد 07، 2009-2010 صفحة 290

المطلب الخامس: آثار التحول إلى الحكومة الإلكترونية

يترتب عن التحول إلى حكومة إلكترونية آثار، منها ما هو إيجابي، ومنها ما هو سلبي يمكن تلخيصها فيما يلي:

1- الآثار الإيجابية:

- ✓ تحقيق القدرة على اتخاذ القرارات الإدارية مع أكبر فعالية للرقابة من خلال نظم تبادل المعلومات.
- ✓ رفع مستوى الخدمة الحكومية المقدمة.
- ✓ تبسيط الإجراءات التي تؤدي إلى تخفيض التكاليف.
- ✓ تساعد على تنمية العلاقة بين المواطن والحكومة والقطاع الخاص، المبنية على الديمقراطية والشفافية.
- ✓ الحكومة الإلكترونية هي وسيلة تواصل بين المواطنين والحكومة واختصار للمسافة بينهما.
- ✓ رفع مستوى أداء العاملين من خلال سهولة ودقة انتقال المعلومات.
- ✓ توفير الوقت والجهد للعاملين في الحكومة.
- ✓ زيادة في دقة البيانات والمعلومات.
- ✓ استغلال الطاقات البشرية في الأعمال الأكثر إنتاجية.
- ✓ إمكانية التخاطب بين القطاعات الحكومية لتقديم خدمات موحدة.
- ✓ العدالة في تقديم الخدمة بذات الكفاءة والجودة مما تزيد من رفاهية المواطن.

2- الآثار السلبية:

- ✓ التقليل من استخدام الموارد البشرية نتيجة للاعتماد على الأجهزة والحواسيب والهواتف المحمولة، مما قد يؤدي إلى زيادة في معدلات البطالة.
- ✓ الشعور بالعزلة لدى الموظفين نتيجة افتقارهم للعلاقات الإنسانية والذي سيؤدي سلبا على حالتهم النفسية، وهذا ما يؤثر على أداءهم وكفاءتهم.
- ✓ فقدان العلاقات الاجتماعية نتيجة التفكك الاجتماعي في حالة الاعتماد الكامل على التكنولوجيا.
- ✓ زيادة ضغوط العمل بسبب الخوف من عدم القدرة على مواكبة المستجدات، والذي سيؤدي إلى الخوف من الفشل أو فقدان العمل.
- ✓ مع التقدم التكنولوجي يصبح الفرد أقل رضا عن عمله بسبب ارتفاع أو انخفاض عبء عمله.

المطلب السادس: الحكومة الذكية

في العالم المتصل اليوم أصبحت الكثير من الخدمات الحكومية إلكترونية ثم تحولت هذه الحكومات إلى ذكية، فالحكومة الذكية هي التطور الطبيعي لنموذج الحكومة الالكترونية، وفي الوقت الذي كانت فيه هذه الأخيرة تبرز خدماتها الالكترونية عبر الإنترنت من خلال تطبيقات الويب والبوابات الالكترونية وغيرها، تأتي الحكومة الذكية وتطبيقاتها لكي تكمل ما تم بناؤه والاستثمار فيه عبر الاقتراب أكثر من المواطن والتفاعل المباشر والمتزامن من الداتا المنتشرة في المجتمع ومكوناته الاقتصادية والاجتماعية والأمنية، وقد تطورت

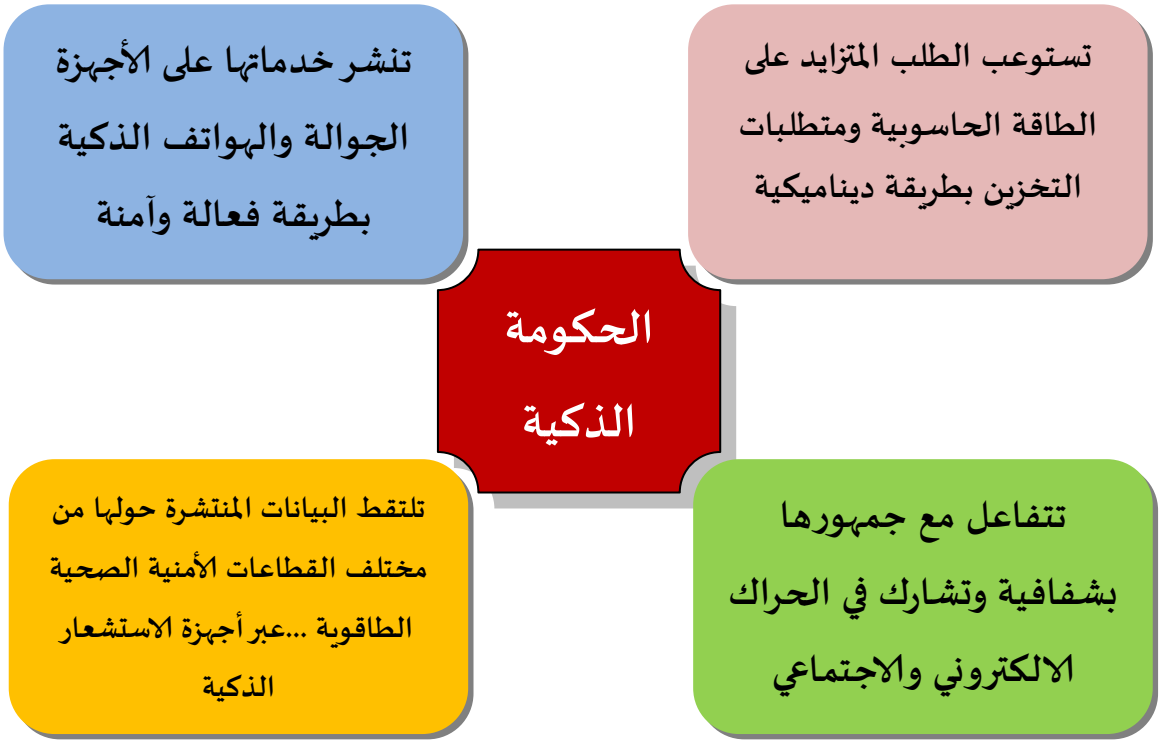
أدوات وأجهزة الاستشعار الذكية والتي ترتبط بالإنترنت مثل كاميرات المراقبة الأمنية في المدن وأجهزة استشعار المناخ وأجهزة قياس استهلاك الطاقة والكهرباء المرتبطة بشبكة إنترنت الحكومة، وغيرها من الأدوات الاستشعارية الذكية وساعدت في تطوير بيئة إلكترونية جديدة من الممكن أن تستفيد منها الحكومة في تشغيل وصيانة خدماتها بطريقة أكثر فعالية وأقل كلفة وأقل عرضة لحصول الأخطاء البشرية أو التجاوزات الإدارية.

فحسب دكتور عباس بدران مدير مركز دراسات الحكومة الالكترونية في بيروت[34]، "فإنه أصبح بإمكان أي مواطن أن يقوم بالخدمات العامة، كتجديد دفتر السواقة وجواز السفر عبر مواقع الإنترنت الحكومية وبطريقة آمنة وسرية"، ويضيف مدير مركز دراسات الحكومة الإلكترونية "أنه لا يكفي أن يكون لدى المواطن هاتف ذكي لكي يتمكن من إجراء معاملاته، يجب أن تكون هذه الأجهزة الذكية متصلة بالإنترنت". ويقدم الدكتور عباس بدران كمثال على ذلك، ما تقوم به مدينة دبي في جعل المدينة مدينة متصلة بالإنترنت Connected City، والعمل على توفير الاتصال بالشبكة في الأماكن العامة والحدائق العامة التي أصبحت مزودة بنقاط ساخنة Hotspot تتيح الوصول المجاني إلى شبكة الإنترنت، بحيث يمكن للمواطن أن يتابع معاملاته الإدارية عبر الأجهزة الذكية المحمولة المتصلة. ويشير الدكتور عباس بدران إلى أن التبني الكامل لهذا النموذج سيأخذ ما بين 4 أو 5 سنوات لكي تطال هذه الخدمات كافة المواطنين، ويضيق الدكتور عباس بدران "أن مدينة دبي نقلت جزءا كبيرا من خدمات الحكومة إلى الهاتف الذكي والأجهزة الذكية التي يحملها المواطن في جعبته أينما كان، فأصبح بإمكانه أن يتابع حالة معاملاته الحكومية وهو يحمل الجهاز الذكي الخاص به والاستعلام عن حالة الطقس أو عن المناخ وبالتالي أن يستعلم عن حالة الطرقات والمواصلات عبر هاتفه".

يعتبر مدير مركز دراسات الحكومة الإلكترونية أن الاعتماد الكامل على التكنولوجيا يزيد المخاطر، فالبشر ينفتحون على عالم ما زال في مرحلة التجربة. ويؤكد الدكتور عباس بدران على ضرورة توفير معايير لأمن المعلومات بموازاة وبأهمية الخدمات الإلكترونية وخاصة أن أمن المعلومات مهدد، فالجهاز الذكي الذي يقوم المواطن من خلاله بخدماته مع الحكومة يمكن أن يحوي برامج خبيثة التي باستطاعتها الاستيلاء على بيانات بطاقة الائتمان وعلى المعلومات الشخصية، وهذا ما يخشاه المواطن اليوم، سرقة بياناته الشخصية وبياناته المصرفية، لذا على الحكومات أن تأخذ بعين الاعتبار موضوع حماية البيانات، فأي خطأ في هذا الإطار سيجعل المواطن يفقد الثقة بالتطبيقات الذكية والخدمات الإلكترونية.

[34] نايلة الصليبي ،مقال: من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية ، نشر في موقع: تاريخ الزيارة 2018/04/15
http://www.france24.com/ar/20140114

الشكل رقم (I – 4): دزر الحكومة الذكية



المصدر: من إعداد الباحث بناء على المعطيات السابقة

المبحث الخامس: الحكومة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي

مع التطور التكنولوجي الحاصل والانتشار الواسع للتقنيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصالات والتوسع الهائل في استعمال الانترنت وتطورها، لتشمل جميع نواحي حياة الفرد أو المواطن بصفة عامة والاقتصادية بصفة خاصة، شاع مصطلح ما يطلق عليه بالاقتصاد الرقمي أو الالكتروني الذي يعتمد على وسائل الاتصالات الحديثة والإنترنت كوسيلة أساسية وضرورية، لذا يطلق عليه أيضا اقتصاد الإنترنت، باعتباره مفهوم جديد يتميز به عن الاقتصاد التقليدي.

المطلب الأول: مفهوم الاقتصاد الرقمي

يتردد كثيرا في الآونة الأخيرة مصطلح جديد لظاهرة جديدة ضمن مفهوم يتعلق باقتصاديات المعلومات وعصر المعلومات ومجتمع المعلومات وأطلق عليه اسم الاقتصاد الرقمي Digital economy، ففي العام 1998 لاحظت وزارة التجارة الأمريكية من خلال تقرير لها أن التطور في تكنولوجيا المعلومات الذي قاده النمو في استخدام الانترنت قد ساهم في خلق اقتصاد أكثر صحة مما كان متوقعا له، واستنادا إلى هذا التقرير توقع الكثيرون من الأخصائيين أن تساهم الثورة المعلوماتية إذا صح التعبير في خلق ثورة صناعية

واقتصادية جديدة، وقد ظهر هذا المصطلح في الولايات المتحدة الأمريكية، وأهميته تنبع من كونه يتعلق بموضوع يهم الفرد والدولة بالأساس ويسهم في تطوير نظامها الاقتصادي، وهو اقتصاد قائم على الإنترنت، ويتعامل مع الرقميات أو المعلومات الرقمية، إذ أن جوهر إنشاء الثروة انتقل من المواد والآلات والأبنية إلى المعلومات والمعرفة والرقميات، فالاقتصاد الرقمي تطور بسرعة غير معهودة، لهذا يبدو اليوم هو الأقوى في الاقتصاديات من حيث حجم الاستثمارات، نماذج الأعمال، الإنتاجية الأعلى، استخدام ألمع العقول والأفراد...[35]

فالاقتصاد الرقمي هو تصور لقطاع الأنشطة الاقتصادية ذات الصلة بالتقنية الرقمية، وتكون هذه الأنشطة مبنية على النماذج الاقتصادية الكلاسيكية أو الحديثة.

المطلب الثاني: تعريف الاقتصاد الرقمي

تعددت الآراء حول إيجاد تعريف موحد للاقتصاد الرقمي، ولعل من أبرز ما يمكننا قوله هو ما جاء في المداخلة للمشاركة في فعاليات الملتقى الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية لكل من السادة **يدو محمد** والدكتور **بوعافية رشيد**: "يقصد بالاقتصاد الرقمي التفاعل والتكامل والتنسيق المستمرين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة وبين الاقتصاد القومي والقطاعي والدولي من جهة أخرى بما يحقق الشفافية والفورية والإنتاجية لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة من خلال فترة ما"، وتعود نشأة هذا المصطلح إلى فترة الستينيات مع التطورات الاقتصادية التي شهدتها أمريكا والنمو الاقتصادي المتواصل باعتبار أن اقتصادها أكبر اقتصاد في العالم.

كما يعّرف الاقتصاد الرقمي على أنه "ذلك الاقتصاد المرتبط بمفهوم مجتمع المعلومات الذي يعبر عن رؤية مستقبلية لعالم تكون فيه المعلومات الركيزة الأساسية للاقتصاد والعلاقات البشرية ككل متجسدة في بنية تحتية رقمية عالية كفيلة بتحقيق ذلك في شتى مجالات الحياة".

كما يعمل الاقتصاد الرقمي على نشر "مجتمع المعلومات والمعرفة"، أو ما يطلق عليه اقتصاد المعرفة، أو المجتمع الشبكي أو المجتمع اللاسلكي، ،يشير الاقتصاد الرقمي إلى الاقتصاد القائم على الإنترنت أو الويب، وهو الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقميات أو المعلومات الرقمية، الشركات الرقمية، الزبائن الرقميين، مثل الاتصالات عن بعد، التكنولوجيا الخلوية، بالإضافة إلى المنتجات الرقمية مثل قواعد البيانات، البرمجيات ...،

أما التعريف الذي تبناه مؤتمر القمة العالمي لمجتمع المعلومات والمعرفة (جنيف 2003): "هو المجتمع الذي يستطيع فيه كل فرد استحداث المعلومات والمعارف والنفاذ إليها واستخدامها وتقاسمها بحيث يمكن الأفراد والمنتجات والشعوب من تسخير كامل إمكانياتهم في النهوض بتنميتهم المستدامة وتحسين نوعية حياتهم".

[35] هبايش فوزية، دور التجارة الالكترونية في تفعيل مناطق التجارة الحرة حالة منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، الشلف، 2011-2012 صفحة 03

ويساعد انتشار مجتمع المعلومات والمعرفة على تشجيع بناء الحكومة الإلكترونية E-Government، والبنوك الإلكترونية E-Banking، والتجارة الإلكترونية E-Commerce، والإدارة الإلكترونية E-Management، وكذا شركة المساهمة الإلكترونية E-Corporation، ويحتاج كل ذلك إلى التطوير المستمر في مؤشر مجتمع المعلومات والمعرفة عن طريق زيادة أعداد الحواسيب الإلكترونية، واستخداماتها في المعاملات والوظائف وزيادة عدد المشتركين في الشبكة الدولية للمعلومات Internet وتطوير استخدام البرمجيات في إدارة الأنشطة الاقتصادية والتجارية والإنتاجية والمالية والتسويقية وإدارة الموارد البشرية والا نشطة التعليمية والتدريبية. ويتخذ الاقتصاد الرقمي عدة تسميات نذكر منها:

- الاقتصاد الجديد
- اقتصاد المعرفة
- اقتصاد الإنترنت أو الويب
- الاقتصاد الالكتروني
- الاقتصاد الافتراضي

ويرتكز الاقتصاد الرقمي على التجارة الالكترونية وتقنية المعلومات، أما قطاعات الاقتصاد الرقمي أو الاقتصاد الجديد هي كالآتي:

الشكل رقم (I – 5): قطاعات الاقتصاد الجديد

المصدر: هبايش فوزية، دور التجارة الالكترونية في تفعيل مناطق التجارة الحرة حالة منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، الشلف، 2011-2012 صفحة 05

يعتبر القطاع الرابع الركيزة الأساسية للاقتصاد الرقمي الذي تؤذي فيه المعرفة والمعلومات دور الحجر الأساس، حيث أنه يرتبط بالتعزيزات الكثيرة التي تجري في البيئة الصناعية وخاصة ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والانترنت، الاتصالات والشبكات مما يعني أن التكنولوجيا هي التي تلعب الدور الأساسي في تطوير الاقتصاد الرقمي.[36]

المطلب الثالث: علاقة الاقتصاد الرقمي بالحكومة الالكترونية

تعتبر الحكومة الالكترونية عملية تحول وإعادة صياغة طريقة عمل الحكومة، وأن التقنية هي أداتها لمساعدة المواطنين والمؤسسات بصفة عامة، كما هو متعارف عليه في العالم الإداري والاقتصادي الحالي، ولكنها ليست عملية سهلة وهي مكلفة، وتتطلب تغيير طريقة تفكير وعمل الموظفين الإداريين وكيف يتشاركون في نقل المعلومات بين مختلف الدوائر والمؤسسات والأفراد، لذا فهي تستلزم إعادة هندسة أسلوب العمل الحكومي سواء داخل المؤسسة الواحدة أو فيما بين المؤسسات الحكومية المتعددة.[37]

ومن هنا تعتبر الحكومة الالكترونية طرفا فاعلا يساعد في تنامي وتوسع الاقتصاد الرقمي في العالم الافتراضي الالكتروني، فالحكومات تسعى إلى تنفيذ أغلب الصفقات الافتراضية من خلال شبكة الإنترنت، وفي نفس الوقت اعتماد الحكومات في تنفيذ هذه الصفقات على العمل الالكتروني من شأنه ضبط صفقاتها الاقتصادية الرقمية الافتراضية، حيث يتسنى لها تقليل تكلفة هذه الصفقات وتنفيذها في وقت قصير وفرض الرقابة عليها، وتكمن خطورة تدخل الحكومة الالكترونية في ممارستها لصفقات افتراضية في إيجاد حالة من الوهم الاقتصادي قد يصدقها ويتصرف بناء عليها حتى كبار الاقتصاديين والسياسيين، ما يدفعهم للقيام بمشاريع أكبر حجما من مقدراتهم الحقيقية، وقد تكون لمثل هذه الأعمال أثار إيجابية مؤقتة خاصة إذا كانت هذه المشاريع داخلة في حقل التنافس مع الغير.

[36] هبايش فوزية، دور التجارة الالكترونية في تفعيل مناطق التجارة الحرة حالة منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، الشلف، 2011-2012 صفحة 06

[37] العاطف عبد القادر، متطلبات الحكومة الالكترونية في مواجهة مخاطر الاقتصاد الافتراضي، الملتقى العلمي الدولي الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة الشلف، صفحة 08-09

خلاصة الفصل:

من خلال ما عرفنا في هذا الفصل، أن تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية سيغير من المفهوم التقليدي للحكومة في أسلوب عملها، ويجعل الجودة والتميز شعارها، ولا يتم هذا التطبيق إلا إذا توفرت مجموعة من المتطلبات والمرور بمراحل حتى يتم ترسيخ مفهوم وأهمية هذه الأخيرة لدى الأفراد والمجتمع ككل، حتى لا ننصدم مع مقاومة التغيير.

وظهور وانتشار مصطلح الحكومة الالكترونية وبروزها في الآونة الأخيرة، ما هي إلا انعكاسات لتحولات وتطورات كثيرة ومتشعبة يشهدها العالم منذ فترة فرضتها التكنولوجيا الرقمية، مما أدى الى المزيد من الضغوط على القطاع العام، بحيث أصبحت الحاجة ملحة الى تحديث الادارة الحكومية بشكل ينعكس على المواطنين، بل على كل مؤسسات الدولة، في صورة انجاز الخدمات بصورة أكثر فاعلية، وبذلك تكون الحكومة الالكترونية واحدة من الدعائم الأساسية لتحويل المجتمع الى مجتمع معلوماتي محض.

ولأن الجزائر من بين هذه الدول التي انتهجت استراتيجية التحول نحو الحكومة الالكترونية من خلال مشروعها الجزائر الالكترونية 2013، سنحاول من خلال الفصل الثاني إبراز مدى نجاح أو إخفاق هذا المشروع، وكذا انعكاساته على الاقتصاد الوطني.

الفصل الثاني

تمهيد:

إن مشروع بناء الحكومة الإلكترونية يتمحور حول فكرة أساسية مفادها الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات، والتحضير اللازم للعنصر البشري، وربط المواطن والمؤسسات الحكومية ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المدني بنسق إلكتروني موحد، يتيح إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف جميعا بالسهولة والسرعة اللازمة، مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف، ويحقق لمؤسسات الأعمال على وجه الخصوص مزايا في غاية الأهمية ترفع من مستوى أداء وظائفها المتعددة ضمن الاستخدامات المتميزة للاقتصاد الرقمي الافتراضي، والجزائر إحدى الدول النامية التي تحاول تنفيذ هذا المشروع، حتى تتمكن من الاستفادة من الايجابيات التي يدرها هذا المشروع سواء على الحكومة أو على المتعامل.

إن مشروع الحكومة الالكترونية "**الجزائر الالكترونية 2013**"، يندرج ضمن الرؤية الرامية إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري الذي ينهض بالاقتصاد الوطني، ليطرح بدائل لسياسة الريع المعتمدة على النفط المفروضة في غياب التنمية، عن طريق تعزيز أداء الشركات والإدارة وتسعى إلى تحسين قدرات التعليم والبحث والابتكار وإنشاء كوكبات صناعية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال للرفع من جاذبية البلد وتحسين حياة المواطنين، وعلى ذكر ذلك سنتطرق في هذا الفصل إلى دراسة واقع تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر من خلال التعرف إلى مختلف محاوره وأهدافه وتقييم مدى جاهزيته والبنية التحتية التي تتوفر عليها الجزائر، وسنتطرق أيضا إلى مؤشرات تطور الحكومة الالكترونية في الجزائر خلال الفترة 2008 – 2016.

المبحث الأول: واقع تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر

تبنت الجزائر تجربة الحكومة الالكترونية استجابة لقرارات القمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقدة سنة 2003 بجنيف سويسرا، والذي تمخض عنه قرارات وتوصيات عديدة لخدمة الحكم الرشيد، والتي تصب أساسا في الحكومة الالكترونية، وكغيرها من دول العالم تسعى الجزائر في التوجه نحو تطوير سياساتها العامة بما يتناسب مع معطيات العصر والتطورات التكنولوجية والاقتصادية الجديدة وتطوير التقنيات والوسائل والآليات لتنفيذ ذلك.

المطلب الأول: مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

أطلقت الجزائر من خلال وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال مشروع برنامج الحكومة الالكترونية: **الجزائر الالكترونية "2008-2013"** «**E-Algérie**»، الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث المتخصصة والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، إذ شارك أكثر من 300 ثلاثة مئة شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة أشهر وتضمن 13 محورا تحدد الأهداف الرئيسية والخاصة

والمزمع إنجازها إلى غاية 2013. ويهدف هذا المشروع حسب مضمونه إلى جعل المجتمع المعلوماتي والاقتصاد الرقمي في الجزائر أداة تأثير فاعلة في النمو الاقتصادي لبلادنا.

وخلصت اللجنة الالكترونية عن **"الجزائر الالكترونية 2013"** في أواخر شهر ديسمبر 2008 إلى أن المعرفة الرقمية وتدعيم الرأسمال البشري أساسا للرهانات التي تطرحها التنمية الاقتصادية والاجتماعية مع وجوب تبني مقربة ناجعة وفعالة لتنمية الرأسمال الفكري الذي تكمن قوامه الرئيسية في: البحث، التطوير، الابتكار، التربية والتكوين، وعليه يجب بدل المجهودات صوب المعلمين والآباء لجعلهم يساهمون في نشر الثقافة الرقمية، وتطوير معدات النفاذ إلى الإنترنت ذي الدفع السريع.

ويعتبر مشروع الجزائر الالكترونية 2013 من أهم المشاريع التي تم اقتراحها والتخطيط لها، فهو يهدف إلى ربط كل مؤسسات الدولة ومكونات الجماعات المحلية وجميع القطاعات الوزارية ذات الاتصال المباشر مع المواطنين بشبكة وطنية للتواصل بواسطة تقنية الرقمنة، وللإشارة فإن السيد الوزير حميد صالح هو الأب الروحي للمشروع، الذي شرع في إعداده فور مجيئه وزارة البريد وتكنولوجيا الاتصال والإعلام خلفا لبوجمعة هيشور.

المطلب الثاني: الخطابات الرسمية حول تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر

قدمت الحكومة الجزائرية في قمة مجتمع المعلومات التي عقدت بجنيف سنة 2003، وثيقة اقتصرت فيها على إظهار النوايا الحسنة والتمنيات، وما تنوي الحكومة الجزائرية فعله، وهذا أكثر من تقديمها لأهداف محددة بدقة ووفق مخططات مضبوطة يمكن التحقق من درجة انجازها في الميدان وتضمنت هذه الوثيقة ما يلي: "**إن الجزائر تعتبر أن النفاذ إلى شبكة المعلومات يشكل أساسيا لكل تقدم سياسي واقتصادي واجتماعي وثقافي ... إن التطور نحو مجتمع المعلومات يتطلب توفر بنية قاعدية كافية في مجال الاتصالات وتواجدها في جميع المناطق المسكونة إلى جانب توفر بنية قاعدية بشرية كافية والموارد المالية الضرورية**"، والملاحظ في هذه الوثيقة أنها لا تتحدث عن ضرورة توفير ثقافة معلوماتية في المجتمع كشرط أساسي للتحول إلى مجتمع المعلومات، وكأن الأمر يتعلق فقط في بعده الاقتصادي، وقد تحدثت الوثيقة عن مهام الوزارة التي أصبحت تسميتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال عوضا عن وزارة البريد والمواصلات، حيث تحدد في تدارك التأخر في مجال تطوير واستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وإدماج الجزائر في الاقتصاد الجديد.

وفي الخطاب الذي ألقاه رئيس الجمهورية السيد **عبد العزيز بوتفليقة** بتاريخ 16 نوفمبر 2005، في القمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقد في تونس سنة 2005، أكد الرئيس على النقاط المذكورة في الوثيقة السابقة، ومنها التأكيد على الإصلاحات الاقتصادية وتحرير قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتأكيد على الإجراءات المتخذة اتجاه العملاء الاقتصاديين والمواطنين بهدف تشجيع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال منها مشروع "**أسرتك**" حاسوب لكل عائلة، وتزويد ستة ملايين أسرة جزائرية بحاسوب موصول بالشبكة العنكبوتية في حدود 2010. ومشروع الحظيرة الوطنية للإعلام الآلي بسيدي عبد الله،....

وفي خطاب للسيد وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال السابق **حميد بصالح** في الملتقى الذي نظم في 29 مارس 2009 "حول الحكومة الالكترونية والصحة الالكترونية والتعليم الالكتروني والبلدية الالكترونية"، أكد أن مشروع الجزائر الالكترونية 2013 يهدف إلى بناء مجتمع المعلومات وتحريك الاقتصاد وجعله رقمي إضافة إلى تقليص البيروقراطية والوصول إلى سرعة اتخاذ القرارات. كما وضح أن المشروع يهدف إلى تطوير ودعم المؤسسات الإدارية والاقتصادية وتحسين مستوى معيشة المواطنين، بغية تحريك الاقتصاد الوطني وجعله اقتصاد رقمي.

وعلى هامش الدورة 19 للصالون الدولي للإعلام الآلي وتقنيات مكاتب الإعلام والاتصال "**سيكوم 2010**"، تدخل السيد **حاتم الحسيني** مدير مجتمع المعلومات بوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وأكد فيها أن الجزائر الالكترونية 2013 تتمحور حول الإدارة الالكترونية والمؤسسة الالكترونية والمواطن الالكتروني موضحا أن تطوير هذه المواضيع يقتضي إطارا قانونيا وتعاونا دوليا، وخاصة الكفاءات البشرية، التي تعتبر أساس لنجاح هذه الإستراتيجية.

وفي إطار جلسات الاستماع السنوية التي يخصصها لنشاطات مختلف القطاعات الوزارية، ترأس رئيس الجمهورية السيد **عبد العزيز بوتفليقة** اجتماعا مصغرا خصص لتقييم قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث أمر رئيس الجمهورية: "**بأن تعمل اللجنة الوطنية المكلفة بالإشراف على ترقية مجتمع المعلومات و الاقتصاد القائم على المعرفة وعلى تكثيف عملها والإسراع في تنفيذ المخطط الاستراتيجي الإلكتروني 2009 - 2013 لفائدة المواطنين والاقتصاد الوطني**".

كما وجه رئيس الدولة تعليمات للحكومة بغية توحيد المسعى و تثمين المؤهلات التي يتوفر عليها البلد في جهوده الرامية إلى ترقية تحويل التكنولوجيا و المعرفة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة.[1]

وفي كلمة ألقاها السيد الوزير الأول **أحمد أويحي** في الندوة الإقليمية رفيعة المستوى حول الاقتصاد الجديد لبلدان شمال إفريقيا والشرق الأوسط بتاريخ 26 مارس 2018، قال: "**تعتزم الجزائر الاستفادة من حقها المشروع من إيجابيات الاقتصاد الرقمي وهي تبذل المجهودات التي يفرضها الحاضر والمستقبل في هذا المجال**"، وأضاف قائلا: "**هكذا تبذل بلادي جهدا معتبرا في تعليم الإعلام الآلي في المدرسة الذي يستفيد منه حاليا حوالي 90 % من تلاميذ الطورين المتوسط والثانوي، في حين يتم تكوين 20.000 مهندس وتقني في الإعلام الآلي سنويا**".

وذكر أيضا: "**تواصل الجزائر تطوير شبكتها من الألياف البصرية التي تفوق 120.000 كيلومتر عبر كل أنحاء الوطن. وفضلا عن ذلك، تعكف بلادي على برنامج وطني لرقمنة الخدمة العمومية الذي قطع أشواطا هامة في عدة قطاعات، على غرار قطاع العدالة والإدارة المحلية والتربية الوطنية، برنامج سيتم استكماله قبل نهاية هذه العشرية كأقصى أجل. لقد شرعت بلادي في الانتقال إلى المجتمع**

[1] أحمد شريف بسام، واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية "حالة الجزائر"، مذكرة لنيل شاهدة الماجستير في الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، 2010-2011 صفحة 151-152

المعلوماتي في المجال المصرفي والتجاري، وبصفة عامة، في كل ما يتعلق بمحيط الأعمال. وفي نفس السياق، انطلقنا في تحيين نصوصنا القانونية والتنظيمية المتعلقة بهذا المجال. غير أنه يعود علينا قطع أشواط إضافية لكي نؤهل مناخ الأعمال في بلادنا وندخل عليه كل العصرنة المطلوبة. وفي هذا المجال، نعكف مع البنك العالمي وصندوق النقد الدولي على تنفيذ برامج إصلاحية واعدة".

المطلب الثالث: استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

قامت الحكومة الجزائرية بالتعاون مع المعاهد والإدارات والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص بإعداد مخطط أطلق عليه اسم **"استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013"**، وتتمحور خطة العمل هذه حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا، حيث تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور مع تحديد الأهداف الرئيسية والأهداف الخاصة المزمع تحقيقها على مدى السنوات الخمس من 2008 إلى 2013، وتتمثل هذه المحاور في:[2]

1. **تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية:** يسمح تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية بتقديم خدماتها للمواطن بطريقة جيدة وسهلة، عن طريق توفير مختلف الخدمات على شبكة الانترنت، ويعتبر هذا تحولا مهما في الأساليب التنظيمية وطرق العمل، وتوفر تكنولوجيا الإعلام والاتصال وخاصة فضاء الانترنت فضاء للتواصل المستقل عن الوجود المادي، ويعتمد على لا مركزية المعلومات واحتكارها في تحسين نوعية صنع القرار والرفع من جودة اتخاذ القرارات.
2. **تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال على مستوى المؤسسات والشركات:** إن وسائل التسيير المتمركزة على تكنولوجيا الإعلام والاتصال تمثل اليوم الضمان الوحيد لمتابعة ومسايرة المؤسسات والشركات لمتطلبات العولمة، فبفضل الإنترنت أصبحت فكرة السوق ذات بعد عالمي ضمن نمط اقتصادي أصبحت فيه المعرفة قيمة أساسية، ورفع القدرة التنافسية واغتنام الفرص ومصادر جديدة للدخل التي تتيحها سوق واسعة وأكثر حركية.
3. **تطوير الآليات و الإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال:** تسهيل وتوسيع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال للسماح للمواطنين عبر كامل إقليم الدولة بالاستفادة من مختلف الخدمات الالكترونية، بما في ذلك البيانات والمعرفة التي توفرها شبكة الإنترنت، وكل هذا يتم من خلال برنامج لتطوير التدفق العالي للإنترنت وبرامج للتكوين وذلك لتسريع إجراءات تعميم استعمال هذه التكنولوجيا، مثال ذلك تدعيم برنامج "أسرتك" والرفع من فضاءات الاتصال كمقاهي الانترنت، المدن التكنولوجية، دور الشباب ودور الثقافة ...
4. **دعم التحول نحو الاقتصاد الرقمي:** من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا، إذ أن الاقتصاد الرقمي يعتمد على اقتصاد المعرفة، ويرتكز على ثلاث مقومات رئيسية وهي: التطبيقات والبرمجيات «Application & Logiciel»، الخدمات والتجهيزات. والهدف

[2] العربي عطية، دور الحكومة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2009-2010 صفحة 250

الرئيسي في هذا الإطار يرتكز على تهيئة وتوفير الشروط الملائمة للتطوير المكثف للنشاط الصناعي في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ويمكن أن يتفرع عن الهدف الرئيسي أهداف فرعية: استكمال الحوار "حكومة - مؤسسة" في إطار تحضير استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013، توفير كل الشروط الضرورية لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال التطبيقات الالكترونية والخدمات والتجهيزات، توجيه النشاط الصناعي في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال نحو التصدير.

5. **تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع و الفائق السرعة**: مع احترام معايير السلامة والأمن المعلوماتي، حيث تشكل أرضية لجميع النشاطات والخدمات الحكومية الالكترونية لصالح المواطن والمؤسسات والإدارات العمومية، ويتطلب هذا الأمر: إعادة تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات، تأمين الشبكات الحالية، تحسين جودة الخدمات الالكترونية، التسيير الفعال للمواقع الجزائرية « DZ. ».

6. **تطوير الكفاءات والقدرات البشرية:** وهذا بالموازاة مع تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وللوصول إلى هذا الهدف يجب دعم التكوين في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال سواء على مستوى التعليم العالي أو على مستوى التكوين المهني والتمهين، وكذا تعميم تدريس تكنولوجيا الإعلام والاتصال لكل فئات المجتمع.

7. **تدعيم أنشطة البحث والتطوير والابتكار والإبداع:** لأن الاقتصاد المؤسس على المعرفة مرتبط بالبحث والتطوير والابتكار الذي يضمن منتجات ذات قيمة إضافية في ميدان تكنولوجيا الاتصال والإعلام من خلال تكثيف نشاطات البحث والتطوير والإبداع.

8. **تأهيل الإطار القانوني الوطني وضبطه على المستويين التشريعي والتنظيمي:** يسمح بتغطية المسائل القانونية الناجمة عن استعمال وتطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتحكم في مجتمع المعلومات، ومن هذا المنطلق وجب صياغة إطار تشريعي يتماشى والممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعرفة، فهذا المشروع يتطلب توفير محيط ثقة ملائم تضمنها النصوص التشريعية والتنظيمية.

9. **الإعلام والاتصال:** كعاملين لهما دور أساسي في ترقية الاقتصاد الرقمي، فالإعلام يشكل قيمة رئيسية وآلية للتحسيس بأهمية دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة حياة المواطن والتنمية الاقتصادية والاجتماعية، لذا من الواجب وضع مخطط للاتصال ضمن خطة بناء مجتمع المعرفة في الجزائر

10. **تثمين وتعزيز التعاون الدولي في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال:** وبالخصوص مع الاتحاد الأوروبي في إطار برنامج « **Meda II** »، ويسهم هذا في المشاركة الفعالة في الحوار والمبادلات الدولة، وإقامة شراكات استراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات والمهارات.

11. **الإجراءات التنظيمية:** ويكون ذلك من خلال تشكيل لجنة وزارية تدعى اللجنة الالكترونية يترأسها رئيس الوزراء مهمتها التوجيه وتدعيم الانسجام والتنسيق بين القطاعات والتنفيذ، وكذا تدعيم قدرات التدخل على المستوى القطاعي والهيئات المتخصصة.

12. **آليات التقييم والمتابعة**: إذ أنها تتسم بالدقة والفعالية للتحكم في مجتمع المعرفة والاقتصاد المبني على المعرفة، حيث تشكل هذه الآليات ضمانا لفعالية البرنامج الاستراتيجي للحكومة الالكترونية، إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات الجودة وإعداد قائمة بالمؤشرات الملائمة للمتابعة والتقييم تسمح بقياس تأثيرات

تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، والتقييم الدوري لمشروع الجزائر الالكترونية 2013.

13. الموارد المالية: حيث يستلزم تنفيذ البرنامج أموال طائلة، ولذا فقد ثم تخصيص ميزانية خاصة لتطبيق البرنامج، وهي تغطي جميع مراحل تنفيذ الاستراتيجية، وفقا للميزانية العامة للسنوات من 2008 إلى 2013.

المطلب الرابع: أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

إن الأهداف الأساسية من وراء إنجاز مشروع الحكومة الإلكترونية **"الجزائر الإلكترونية 2013"** تتمثل في النقاط الآتية:[3]

ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وأن تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي تسعى من خلالها للحصول على وثائق أو معلومات.

- ✓ عصرنة الإدارة عن طريق إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتقريبها للمواطن.
- ✓ دعم القطاع الاقتصادي عن طريق إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- ✓ التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.
- ✓ إنجاز منشآت الاتصالات ذات التدفق العالي وفائق السرعة، مؤمنة وذات نوعية جيدة.
- ✓ إعداد برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام.
- ✓ مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.
- ✓ تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة وكذلك تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
- ✓ حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.

المطلب الخامس: آلية تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائر

تتمثل الآليات العملية التفصيلية الخاصة بالمحاور التي تتضمنها استراتيجية "الجزائر الالكترونية 2013" في مجموعة من الإجراءات التفصيلية المتعلقة بالأهداف الخاصة بكل محور على حدا، من خلال النقاط التالية:

- إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية وتعزيز استخدامها ووضع مختلف خدماتها على شبكة الانترنت وتوفير المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتم في هذا الإطار وضع أهداف خاصة وأخرى

[3] حنان يعقوب، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الإرادة السياسية والاشكالات التقنية- دراسة تحليلية "استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم، جامعة الجلفة 2016-2017 صفحة 55

مشتركة لكل دائرة وزارية لاستكمال البنى الأساسية المعلوماتية ونشر تطبيقات قطاعية متميزة، وتنمية الكفاءات البشرية، وتطوير الخدمات الالكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

- دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لامتلاك تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتحسين أداء الشركات وتطوير خدماتها، من خلال تنفيذ عدد من العمليات منها وضع مصارف الكترونية، وإرساء الاستثمار الالكتروني، وإدارة الأعمال الالكترونية، والتموين الالكتروني واستحداث السجل التجاري الالكتروني، والتجارة الالكترونية. كما سيتم إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المستثمرات الفلاحية لرفع الإنتاج والإنتاجية، وفي الصناعات الصغيرة والمتوسطة، وفي نشاط الوكالات السياحية.

- إعادة بعث عملية "أسرتك" من خلال توفير الحواسيب الفردية وخطوط التوصيل ذات التدفق السريع وتوفير التكوين وتقديم مضامين خاصة بكل فئة من فئات المجتمع، ويجري في هذا الإطار، إعداد ملف حول المقاربة الجديدة لهذه العملية، وإعداد ملفات أخرى، تسمح بالاستفادة من الحواسيب لصالح العاملين بمختلف الإدارات، وقطاع التربية، والصحة، وأصحاب المهن الحرة، وفئة المعوقين لتسهيل اندماجها في النشاط الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والثقافي للبلد.

- لتطوير صناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال، تم تحديد الأهداف المتوخاة، وتتمثل في مواصلة الحوار والنقاش الناتج عن عملية إعداد الاستراتيجية في الجوانب الخاصة بالحكومة الالكترونية، وتوفير الشروط الخاصة بتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات والخدمات والتجهيز، وإقامة إجراءات تشجع على إنتاج المضامين.

- سيتم في إطار تأهيل مستوى المنشآت الوطنية للاتصال، القيام تدريجيا باستبدال تجهيزات المشتركين المركبة في مراكز التحويل والبالغ عددها 4 ملايين، بمعدل 900 ألف خط في السنة، بين 2009 و2013، واقتناء تجهيزات نفاذ جديدة لصالح المناطق المحرومة، وإعداد برنامج خماسي لتطوير مجموع الشبكات السلكية لربط المشتركين، وتوصيل مليون مشترك إضافي من خلال بسط شبكات سلكية في التجمعات السكانية أو المناطق السكنية الجديدة غير الموصولة بشبكة اتصالات الجزائر، بالإضافة إلى إنجاز شبكة للألياف البصرية موصولة بالمنازل والعمارات والأرصفة بسعة مليون منفذ، وإقامة نظام للإشراف على الشبكة وكشف الأعطال، يسمح بتصليح 5 آلاف عطل في الشهر في آفاق 2013، وتحويل شبكات الربط المحلي اللاسلكي المركبة في المناطق العمرانية المدنية نحو المناطق الريفية، بالإضافة إلى تأهيل مستوى الشبكة المتعددة الخدمات، وإنشاء مركز وطني لمعالجة المعلومات. وتأخذ الاستراتيجية بعين الاعتبار مسألة تحسين رؤية الجزائر فيما يخص الانترنت من خلال اعتماد تسيير فعال للرمز « DZ. » وإنشاء وكالة تسيير باسم النطاق المذكور.

- فيما يخص الجانب المرتبط بتطوير الكفاءات البشرية فان الاستراتيجية تضع برنامجا يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، ويلقن هذه التكنولوجيات لكافة الشرائح الاجتماعية.

- بالإضافة إلى تنظيم عملية نقل التكنولوجيات والمعرفة والمهارة من خلال اعتماد مسعى يحث الشركات العابرة للدول على الاستثمار في نشاط البحث في الجزائر وإقرار إجراءات تحفيزية وتشجيعية للشركات المتعددة الجنسيات منها ميكروسوفت، أوراكل، وسيسكو المتواجدة على مستوى السوق الجزائرية،

للاستثمار في الجزائر في مجال نقل التكنولوجيات والابتكار بمدينة سيدي عبد الله، والتعجيل بإنشاء مركز ابتكار في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لتنظيم عملية تحويل ونقل المعرفة عن طريق تأهيل مستوى المهندسين والعلميين الجزائريين، وتطوير التعاون العلمي.

- من جانب آخر تمت دراسة، الجانب المتعلق بالإطار التشريعي، بإشراك عدد من القطاعات الوزارية لإعداد النصوص التنظيمية، بشكل يتماشى مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات. ولتوفير جو من الثقة وتعزيز إقامة الحكومة الالكترونية، ستقوم هذه الأخيرة إلى جانب المؤسسة الالكترونية، بإدخال طرق جديدة في التعامل والتبادل مبنية على الوسائل الالكترونية من خلال إعداد وتفعيل تنظيم خاص بالهوية الالكترونية وحيدة خاصة بالأفراد والشركات وتكون بتوقيع الكتروني، وتنظيم آخر خاص بالمبادلات الالكترونية مصادق عليها، بالإضافة إلى وضع تنظيم خاص بحماية المعطيات الشخصية لضمان سرية وسلامة المعلومات الخاصة بالمواطنين والشركات وحصر استعمالها على الإدارات المؤهلة فقط، بالإضافة إلى استصدار نصوص تنظيمية وأخرى قانونية خاصة بالوقاية ومكافحة المخالفات المرتبطة بهذا المجال، وتطوير خدمات مجتمع المعلومات بالإضافة إلى تحديد صلاحية ونجاعة العقود الالكترونية.

المطلب السادس: برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائر

يأتي برنامج الحكومة الالكترونية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ويتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في:[4]

1) **برنامج تطوير التشريعات:** والذي يتضمن إعداد قانون، ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية وتطوير التشريعات القائمة.
2) **برنامج تطوير البنية المالية:** يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا، لتصبح أكثر مرونة.
3) **برنامج التطوير الإداري والتنفيذي:** والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الالكترونية.
4) **برنامج التطوير الفني:** يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.
5) **برنامج تنمية الكوادر 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 كل حسب اختصاصه.
6) **برنامج الإعلام والتوعية:** يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.

[4] عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الانسان والمجال العدد 02، أكتوبر2015، البيض الجزائر صفحة 131

المبحث الثاني: تقييم مدى جاهزية الحكومة الالكترونية في الجزائر

للتأكد من جاهزية الحكومة الالكترونية في الجزائر، وتخطي عقبات الوصول إلى تطبيقاتها الناجحة، لزم علينا بالأساس الارتكاز على الإرادة السياسية الداعمة لهذا التوجه، والراعي الرسمي لهذا التحول ولحسن اختيار البرامج القطاعية التي تحمل في طياتها أسس ومقومات التحول الناجح، إذ أن دور السلطات العليا في البلاد حاسم في قيادة هذا التحول، والذي يعتبر قرارا يحمل طابعا سياسيا، فهي الجهة المخولة للإسراع في تبنيه، وتوفير أرضية ملائمة وبيئة مناسبة تساعد على ذلك، من خلال الانتقال من الأساليب التقليدية ومن إعداد البيانات ومسك الحسابات والعمليات المالية وما إلى ذلك إلى الوسائل الالكترونية عبر استخدام أنظمة الحاسب الآلي بدلا من الأوراق والمستندات، وإضفاء طابع ترشيد النفقات على الخدمات العمومية.

المطلب الأول: البنية التحتية للحكومة الالكترونية في الجزائر

إن مشروع بناء الحكومة الإلكترونية يتمحور حول فكرة أساسية مفادها الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات، والتحضير اللازم للعنصر البشري، وربط المواطن والمؤسسات الحكومية ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المدني بنسق إلكتروني موحد، يتيح إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف جميعا بالسهولة والسرعة المطلوبة، لتهيئة الأرضية اللازمة لذلك، مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف، ويحقق لمؤسسات الأعمال على وجه الخصوص مزايا في غاية الأهمية ترفع من مستوى أداء وظائفها المتعددة ضمن الاستخدامات المتميزة للاقتصاد الرقمي الافتراضي.

وعلى هذا الأساس أصبح من أولويات الحكومة الجزائرية، التعجيل باستعمالات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات والمؤسسات وعرض الخدمات عبر الانترنت وتعميم استعمالاتها في مختلف القطاعات، وكذا تعميم الاستفادة منها عبر الفضاءات المعلوماتية، ويقوم هذا البرنامج الاستراتيجي على أساس تطوير الكفاءات البشرية وتأهيل المنشآت وتهيئة الأطر القانونية والتشريعية، كما تسعى الحكومة جاهدة لاتخاذ جملة من التدابير التي ترمي إلى تحسين مؤشرات خدمات الهاتف الثابت والهاتف المنقول والانترنت، وهذا ما سنوضحه في النقاط التالية:

الفرع الأول: الإرادة السياسية في دعم التحول الالكتروني:

لدعم مشروع الحكومة الالكترونية، قامت الحكومة الجزائرية بتنصيب لجنة وزارية سميت **باللجنة الالكترونية " «E-Commission»**، وهي تحت إشراف رئيس الحكومة، وتضم ممثلين عن جميع الوزارات، الأمر الذي يعتبر مؤشرا إيجابيا يعكس نية الحكومة وعزمها على تنفيذ هذا المشروع، وتترجم نوع التوجه السياسي والإرادة السياسية.[5]

[5] حنان يعقوب، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الإرادة السياسية والاشكالات التقنية-دراسة تحليلية "استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم، جامعة الجلفة 2016-2017 صفحة 58

فهذه اللجنة مكلفة بمتابعة تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية، وتنفيذ برنامج تحديث الإدارة العمومية وإدخال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، خاصة أن اللجنة تم تدعيمها بلجنة تقنية تضم خبراء في تقنيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، لتوفير الدعم الفني، وتحديد برنامج ميزانية خاص باستراتيجية الجزائر الالكترونية **E-Algérie 2013** وفقا لمراحل تنفيذية مرتقبة، يتم عرضها سنويا، إلى غاية استكمال البرنامج أي من سنة 2008 إلى غاية سنة 2013 كما يمكن تسجيل مبادرة الوزارة الخاصة بتوسيع الخدمة العامة بواسطة تسهيل النفاذ للانترنت، ومحاولة تسريع إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في استخدامات الإدارات العمومية، بالشكل الذي يعيد النظر في كيفية تسييرها، وتنظيمها وتكييف الخدمة التي تقدمها مع المتطلبات الرقمية.

الفرع الثاني: الإطار القانوني والتشريعي للتحول الالكتروني:

حاول المشرع في العديد من النصوص القانونية مسايرة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف بناء مجتمع المعرفة من خلال سن العديد من القوانين والنصوص التنظيمية والتي تدخل ضمن الآليات التي تؤسس لفكرة الحكومة الالكترونية، وهذا من خلال تهيئة بيئة تشريعية مرافقة لاستراتيجية الحكومة الالكترونية.

فقد أقرت الجزائر منظومة من التشريعات والتنظيمات بالموازاة مع التطور الحاصل في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وباعتبارها من المتطلبات الأساسية لهذا التحول نحو الحكومة الالكترونية إذ يعد نمط حديث في تسيير الشأن العام للدولة وتقديم الخدمات المختلفة للفاعلين معها، وتحضير المجتمع قصد الولوج إلى اقتصاد مبني على المعرفة وبناء مجتمع المعلومات، أقرت الدولة الجزائرية جملة من النصوص القانونية من شأنها تعزيز المحاور الرئيسية لتطبيقات الجزائر الالكترونية 2013 وفيما يلي بعض منها:

- **المرسوم التنفيذي رقم 98-275 المؤرخ في 25 أوت 1998:** والذي يضبط شروط وكيفيات ممارسة **خدمات الانترنت** وقد أنهى هذا المرسوم احتكار الدولة لقطاع الانترنت مما سمح بظهور مزودين جدد عموميون وخواص، وتشجيع الاستثمار في هذا الجانب من النشاط وتسهيل النفاذ إلى هذه الخدمات.[6]
- **المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 المعدل للمرسوم رقم 98-275:** والذي حدد شروط ومعايير تنظيم الانترنت والاستفادة منها وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وحالات سحبها كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الانترنت.[7]

[6] المرسوم التنفيذي رقم 98-275 المؤرخ في 25 أوت 1998 المتعلق بضبط شروط وكيفية إقامة خدمات الانترنت واستغلالها الجريدة الرسمية العدد 63 الصادر بتاريخ 1998/08/26 صفحة 05

[7] المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 المعدل لمرسوم رقم 98-275 الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها – الجريدة الرسمية العدد 60 الصادر بتاريخ 2000/10/15 صفحة 15

- **المرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 09 ماي 2001:** المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية، لقد تم إدراج ثلاث مواد من هذا المرسوم لتلبية الحاجات المتعلقة **بالتوقيع الالكتروني**، لتعطي الصلاحيات لسلطة الضبط بمنح الرخص المتعلقة بوضع استغلال خدمات المصادقة الالكترونية.[8]

- **القانون 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 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 بتحديد إطار قانوني لسلطة ضبط مستقلة وحرة وفتحت الأبواب للمستثمرين الخواص وتكفلت بمنح الرخص للقطاع الخاص سواء المتعلقة بالهاتف النقال أو الثابت وترخيصات موزعي خدمات الانترنت.[9]

- **الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003:** المتعلق بالنقد والقرض، الذي يبرز فيه اعتراف القانون الجزائري بوسائل الدفع، ففي نص مادته 69 والتي تنص على أن وسائل الدفع الالكتروني هي كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال مهما كان السند أو الأسلوب التقني المستعمل.[10]

- **القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004:** أمام الفراغ القانوني في مجال الجريمة الالكترونية تم إصدار هذا القانون المعدل والمتمم لقانون العقوبات والذي ينص على الحماية الجزائية للأنظمة المعلوماتية من خلال تجريم كل أنواع الاعتداءات التي تستهدف أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات كالدخول غير المشروع للأنظمة المعلوماتية، تغيير أو إتلاف المعطيات [11]...

- **القانون رقم 05-10 المؤرخ في 20 جوان 2005:** المتمم والمعدل للقانون المدني حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الالكتروني حيث أصبح **للكتابة في الشكل الالكتروني** مكان ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري طبقا لنص المادة 323 مكرر ويقصد هبا الكتابة في الشكل الالكتروني ذات التسلسل في الأوصاف أو الأرقام أو أية علامات أو رموز ذات معنى مفهوم مهما كانت الوسيلة الالكترونية المستعملة ومهما كانت طرق إرسالها.[12]

- **المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 30 ماي 2007 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01-123:** المتعلق بالتصديق الالكتروني، وهو ترخيص تمنحه سلطة ضبط البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية وهذا الترخيص يكون مرفق بدفتر الشروط الذي يحدد حقوق وواجبات مؤدي الخدمات والمستعمل لها والأشخاص الذين يجوز لهم قانونا ممارسة هذا النشاط يجب أن تتوفر فيهم نفس شروط

---

[8] المرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 09 ماي 2001 المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية - الجريدة الرسمية العدد 21 الصادر في 2001/5/13 صفحة 13

[9] القانون 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية – الجريدة الرسمية العدد48 الصادر بتاريخ 2000/08/06 صفحة 03

[10] الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض - الجريدة الرسمية العدد 52 الصادر بتاريخ 2003/08/27 صفحة 03

[11] القانون رقم 04- 15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل والمتمم للأمر رقم 66- 156 والمتضمن قانون العقوبات – الجريدة الرسمية العدد 71 الصادر بتاريخ 2004/11/10 صفحة 08

[12] القانون رقم 05-10 المؤرخ في 20 جوان 2005 المتمم والمعدل للأمر 75-58 المتضمن القانون المدني – الجريدة الرسمية العدد 44 الصادر بتاريخ 2005/06/26 صفحة 17

مقدمي خدمة الانترنت في الجزائر وبالتالي فإن نشاط مقدمي خدمات التصديق يعتبر نشاطا اقتصاديا يخضع للقيد التجاري طبقا للقانون التجاري.[13]

- **القانون 09-04 المؤرخ في 05 أوت 2009:** لقد تم سن قانون الجريمة الالكترونية المتضمن القاعدة الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها.[14]

- **القانون رقم 15-04 المؤرخ في 01 فبراير 2015:** الذي يهدف إلى تحديد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين، والذي عرف التوقيع الالكتروني في مادته الثانية على أنها بيانات في شكل إلكتروني مرفقة أو مرتبطة منطقيا ببيانات إلكترونية أخرى، تستعمل كوسيلة توثيق.[15]

- **القانون 18-04 المؤرخ في 10 ماي 2018:** الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية، ويهدف هذا القانون إلى تحديد الشروط التي من شأنها تطوير وتقديم خدمات البريد والاتصالات الالكترونية وترقية تطوير الاتصالات الالكترونية وتحديد الشروط العامة لاستغلال نشاطات البريد والاتصالات الالكترونية، ويطبق هذا القانون على نشاطات البريد والاتصالات الالكترونية.[16]

- **القانون 18-05 المؤرخ في 10 ماي 2018:** المتعلق بالتجارة الالكترونية، والذي يحدد القواعد العامة بالتجارة الالكترونية للسلع والخدمات، إذ نصت المادة الثانية منه على: "يطبق القانون الجزائري في مجال المعاملات التجارية الالكترونية في حالة ما إذا كان أحد أطراف العقد الالكتروني متمتعا بالجنسية الجزائرية أو مقيما إقامة شرعية في الجزائر أو شخصا معنويا خاضعا للقانون الجزائري أو كان العقد محل إبرام أو تنفيذ في الجزائر".[17]

الفرع الثالث: أرضية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر:

إن بناء مجتمع المعلومات وفق منطق التحول الالكتروني أصبح أحد ضروريات الانفتاح على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحياة اليومية للمواطنين، وفي ظل الاعتماد على التكنولوجيا، واعتبارها المنطلق الأساسي والمحوري الذي يشغل قضايا التنمية، وتماشيا مع هذا أولت الجزائر اهتماما أساسيا يدعو إلى تعزيز القدرات والمساعدة التقنية التي جاء بها الاتحاد الدولي للاتصالات بموجب القرار رقم 112 عام 2006، ضمن هذا الإطار ركزت مطالب الجزائر في المنتدى العالمي لسياسات الاتصالات بالجزائر في أفريل 2009 على ضرورة نقل المعرفة والخبرة لصالح البلدان النامية، التي هي بأمس الحاجة لتحسين مستواها بهدف إقامة مجتمع معلومات عالمي شامل، كما التزمت بمبادرة وخطة جنيف وبرنامج عمل تونس بشأن

---

[13] المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 30 ماي 2007 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01-123 المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية – الجريدة الرسمية العدد 37 الصادر بتاريخ 2007/06/07 صفحة 12

[14] القانون 09-04 المؤرخ في 05 أوت 2009 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها – الجريدة الرسمية العدد 47 الصادر بتاريخ 2009/08/16 صفحة 05

[15] القانون رقم 15-04 المؤرخ في 01 فبراير 2015 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين – الجريدة الرسمية العدد 06 الصادر بتاريخ 2015/10/10 صفحة 06

[16] القانون 18-04 المؤرخ في 10 ماي 2018 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية – الجريدة الرسمية العدد 27 الصادر بتاريخ 2018/05/13 صفحة 03

[17] القانون 18-05 المؤرخ في 10 ماي 2018 المتعلق بالتجارة الالكترونية – الجريدة الرسمية العدد 28 الصادر بتاريخ 2018/05/16 صفحة 04

مجتمع المعلومات وبالتالي سعت الجزائر إلى وضع لجنة قيادة مجتمع المعلومات، هدفها البحث عن آفاق تنمية التكنولوجيا في الجزائر، ومن بين أولويات الحكومة التعجيل باستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة والمؤسسات، وعرض الخدمات عبر الانترنت وتعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في مختلف القطاعات، لاسيما التربية والتعليم والتكوين، وتعميم الاستفادة منها عبر فضاءات المجموعات، ويقوم هذا البرنامج الاستراتيجي على أساس تطوير الكفاءات البشرية وتأهيل المنشآت والأطر القانونية.

1. إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات في الجزائر

لقد تجسدت تعديلات قطاع البريد والمواصلات في سن قانون جديد للقطاع في أوت 2000 والذي جاء ليحد من احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات، مدعما الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا، وماليا، ومتعاملين احدهما يتكفل بالنشاطات البريدية، والخدمات المالية البريدية، وآخر الاتصالات.

وبالتالي تولد عن التغيير الحاصل في وظائف ونشاطات وزارة البريد والمواصلات إلى المؤسسة العمومية للبريد كمؤسسة ذات الطابع صناعي وتجاري، والى متعامل المواصلات السلكية واللاسلكية وفق الآتي:

- **بريد الجزائر:** تم فصلها كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري **(EPIC)**
- **اتصالات الجزائر:** هي مؤسسة عمومية اقتصادية **(EPE)**، شركة ذات الأسهم SPA
- **سلطة الضبط:** اذ أمام فتح سوق الاستثمار في الاتصالات كانت هناك ضرورة إلى تأسيس نظام سلطة خاصة تتخذ من الجزائر العاصمة مقرا لها، تعرف بسلطة الضبط.

2. الشبكة العامة للاتصالات:

من أهم الدلائل على زيادة توجه أي مجتمع نحو مجتمع المعلومات هو توفر شبكات الاتصالات الهاتفية الثابتة والنقالة، والتي يتم من خلالها النفاذ إلى الانترنت، وتطبيقات الحكومة الالكترونية، فضعف هذه الشبكات لا يقدم أي دعم فعال لشبكات الأعمال ولا يلبي متطلبات الأعمال الالكترونية.[18]

فبعد صدور القانون 03- 2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يكرس الفصل بين وظائف المتعامل البريدي ومتعامل الاتصالات، والذي جاء لإنهاء احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات، ووضع حدا فاصلا بين نشاطي التنظيم واستغلال أو إدارة الشبكات، ومع صدور هذا القانون تم إنشاء سلطة ضبط البريد والاتصالات" والتي تعتبر سلطة مستقلة حكما بين الجهات المختلفة، وهيمنت على سوق الاتصالات شركة "اتصالات الجزائر" وهي الشركة الأم والتابعة للحكومة والتي تقدم خدمات الاتصالات الهاتفية الثابتة والمحمولة، ولكنها لم تكن

[18] سمية ديمش، التجارة الالكترونية حتميتها وواقعها في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2010-2011 صفحة 218

الشركة الأولى التي قدمت خدمات الهاتف المحمول في الجزائر حيث حصلت شركة أو راس كوم المصرية على أول رخصة لتشغيل الهاتف المحمول في الجزائر عبر شركتها "جيزي" قبل أن تطلق الجزائرية للاتصالات شركتها "موبيليس" وأخيرا شركة "الوطنية الكويتية" كمشغل ثالث من خلال شركة "نجمة"، ونجحت هذه الشركات خلال فترة لا تتجاوز أربع سنوات في الوصول بعدد 13 مليون مشترك لخدمات الهاتف المحمول، في الوقت الذي لا يتجاوز فيه عدد مشتركي الهواتف الثابتة 2.6 مليون مشترك الأمر الذي يؤثر بشكل واضح على انتشار خدمات الانترنت.[19]

1-2 مستخدمي الهاتف الثابت:

يتجه عدد مشتركي الهاتف الثابت في الجزائر في الثلاث سنوات الاخيرة نحو استقرار نوعي حيث فاق الثلاث ملايين مشترك منذ سنة 2015. كما هو موضح في الجدول أدناه.

كما عرفت سنة 2017 الاستغناء عن تكنولوجيا الهاتف الثابت اللاسلكي الذي خصص للمناطق الريفية وذلك راجع الى استراتيجية الدولة بتزويد هذه المناطق ببنية تحتية للاتصالات أكثر نجاعة.

كما نجد ان كثافة الهاتف الثابت عرفت انخفاضا حيث بلغت في سنة 2017 نسبة 07,50 % وفي سنة 2016 نسبة 8,26 % ويرجع ذلك لتوجه المواطن الى الهاتف النقال

جدول رقم (II – 1): تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت خلال الفترة 2010-2017

	مشتركي الهاتف الثابت السلكي	مشتركي الهاتف الثابت اللاسلكي WLL	إجمالي مشتركي الهاتف الثابت
2010	2.266.846	655.885	3.025.469
2011	2.541.272	518.064	3.131.065
2012	2.756.130	533.233	3.231.332
2013	2.717.385	421.529	3.138.914
2014	2.825.827	272.960	3.098.787
2015	3.013.460	254.132	3.267.592
2016	3.174.759	229.950	3.404.709
2017	3.130.090	0	3.130.090

المصدر: من إعداد الطالب بناء مؤشرات الهاتف الثابت
https://www.mpttn.gov.dz/ar

[19] سحقي نعيمة، الاقتصاد الرقمي في الجزائر الفرص والتحديات دراسة حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة البويرة، 2014-2015 صفحة 67

2-2 مستخدمي الهاتف النقال:

تم فتح سوق الهاتف النقال للمنافسة بالجزائر إثر إصدار القانون رقم 2003-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات، وينشط حاليا 03 متعاملين للهاتف النقال داخل السوق الجزائرية.

شهدت خدمات الهاتف النقال في الجزائر تحسنا ملحوظا، حيث تجاوزت نسبة تغطية السكان بشبكة الهاتف النقال 98% عام 2016 وهذا ما يفسر الارتفاع المستمر لعدد المشتركين حيث وصل إلى 49,87 مليون مشترك سنة 2017 مقابل 47.04 مليون مشترك سنة 2016 أي بزيادة قدرها 6,02%

بدأت خدمة الهاتف المحمول الجيل الثالث 3G في الجزائر في ديسمبر عام2013، وفي شهر واحد فقط تم تسجيل 308019 مشترك، وتضاعف هذا الرقم 27 مرة في عام 2014، وفي عام 2017 وصل إلى أكثر من 23 مليون مشترك.

وفي إطار التحديث ونشر شبكة الاتصالات في البلاد لتوجيه البلاد نحو الاقتصاد الرقمي، اعلنت السيدة وزيرة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، يوم 1 أكتوبر 2016 الانطلاق الرسمي للجيل الرابع 4G للهاتف النقال في الجزائر حيث تم تسجيل 49296810 مشترك سنة 2017حيث يمثل عدد الاشتراكات المدفوعة مسبقا نسبة 87,95٪.

وحول توزيع حصة السوق بين متعاملين الهاتف النقال **GSM**، لم يتغير الترتيب منذ سنين، حيث في عام 2017، تتولى شركة **أوراسكوم تليكوم الجزائر** الصدارة بـ 39,69%، تليها **الجزائر للاتصالات موبيليس** ثم **الوطنية لاتصالات الجزائر**، أما بالنسبة لسوق الجيل الثالث 3G و الجيل الرابع 4G، **موبيليس** تقود المتعاملين بـ 48,12٪ و 36,54٪ على التوالي.[20]

3. أجهزة الكمبيوتر:

يقصد بها أجهزة الحاسوب وملحقاتها وأنظمة البرمجيات التي من الأفضل للهيئات مهما كانت طبيعتها امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعوا العتاد في العالم ومسايرة آخر التطورات التكنولوجية الحاصلة، بما يتوافق مع الخدمات المقدمة من طرفهم.

فمن أجل تفعيل مشروع الجزائر الالكترونية 2013، كان من الضروري توفير جميع العوامل التي تتيح للجزائر فرصة حقيقية لتبني المعاملات الالكترونية الحديثة، ومن بينها أجهزة الحاسوب. فقد شرعت الجزائر في تعميم استعمال الحاسوب من خلال تنفيذ برنامج "**أسرتك 1**" كمبيوتر شخصي لكل عائلة، والذي يهدف إلى تجهيز العائلات الجزائرية بكمبيوتر وذلك في آفاق 2010، وقد بدأ الحديث عن هذا البرنامج في 18

[20] موقع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال: **https://www.mpttn.gov.dz/ar**

جويلية 2005 على إثر توقيع اتفاقية ما بين البنوك الجزائرية، موزعي الكمبيوتر، ووكالات التأمين، موزعي البرمجيات والجزائرية للاتصالات والذي تم في وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

وبدأ تنفيذ هذا البرنامج رسميا في سبتمبر 2005، وكان الهدف المرسوم للبرنامج هو تجهيز 6 ملايين عائلة جزائرية بكمبيوتر شخصي بحلول 2010، ويتم تجهيزهم عن طريق اقتناء العائلات الجزائرية للكمبيوتر إما بتسديد فوري «Cash»، أو عن طريق قرض بنكي يسدد في فترة ما بين 12 و36 شهرا، وتتراوح الأسعار ما بين 13.500 و40.000 دج، شرط أن يكون الفرد مواطنا جزائريا لديه دخل وحساب بنكي أو بريدي جاري.

كما يهدف هذا المشروع بعد الانتهاء من التجهيز المادي للعائلات بأجهزة الكمبيوتر والتوصيل بالانترنت، إلى قياس نوعية وجودة هذا التوصيل من خلال ما تقدمه التكنولوجيا المستخدمة، القدرات المتوفرة أو الواجب توفيرها حتى تمكن من استعماله وكذا نوع التوصيل بالانترنت، وفي هذا المجال سيحرص القانون على ما يلي:[21]

- المحتوى يجب أن يعطي مدخلا نحو معلومات هامة في مجالات: الصحة، الأمومة، الطفولة، التغذية، حقوق الإنسان، حماية البيئة، تكنولوجيات الإنتاج، التعليم، التكوين، العمل، ....
- جمع المعلومات حول نوع المحتويات المستهلكة (الترفيه، المحتويات الاجتماعية، العائلية، التكوينية، الاقتصادية، السياسية)، ومن طرف أي فئة (السن، الجنس، الانتماء، ...).
- التعرف على القدرات الشخصية من أجل التعرف على نوع ومستوى التكوينات التي تسمح بالتعامل هذه التكنولوجيات.

إلا أن هذا البرنامج لم يلق نجاحا كبيرا، وبالتالي لم يحقق الأهداف المرجوة منه، وذلك لعدة أسباب يلخصها وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال فيما يلي:

- أن استراتيجية التسويق لم تكن مناسبة.
- نسب الفائدة والتكاليف المالية المرتفعة، وكذا البطء في معالجة الملفات على مستوى البنوك.
- الرسوم المفروضة من طرف الديوان الوطني لحقوق المؤلف والحقوق المجاورة على وسائط تخزين المعلومات، مما يؤثر مباشرة على السعر النهائي للأجهزة.
- غياب المحتويات، خاصة التكوين.

وعلى إثر ذلك ومن أجل تدارك النقائص المسجلة، أدرج مخطط نشاط الحكومة لسنة 2012 ومخطط نشاط وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال مجموعة من الخطوات العملية ذات البعد التقني من بينها إعادة بعث هذا البرنامج في صيغة جديدة تحت مسمى **"أسرتك 2"**، وتدارك النقائص والأخطاء وإزالة العراقيل التي سجلت في البرنامج السابق **"أسرتك 1"**، ومرافقة ذلك بإنشاء مراكز لمحو الأمية الرقمية لتكوين 500 ألف ساكن سنويا، مع رفع نسبة ربط المؤسسات والإدارات بخدمة الإنترنت، بحيث تتماشى مع

[21] شنيقل نزار، موقع المكتبات الجامعية ضمن مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، جامعة قسنطينة، 2011-2012 صفحة 55

كل فئة من فئات المجتمع (أساتذة، طلبة، تلاميذ، موظفون، ممارسو الصحة، أصحاب المهن الحرة، الأشخاص دوي الاحتياجات الخاصة ...).

4. شبكة الانترنت:

إن رغبة الجزائر في التحول نحو اقتصاد المعرفة والتي تعد التجارة الإلكترونية جزءا منه، يفترض لها أن تتحقق وتتجسد على أرض الواقع مع نضوج وتطور الإنترنيت كوسيط إلكتروني يؤدي إلى تقريب المسافات وإزالة الحواجز وتخفيض التكاليف ورفع الكفاءة والسرعة في إنجاز المعاملات.

ولقد زاد وعي الدولة الجزائرية بضرورة هذا التحول، وكانت أولى الخطوات المتّخذة لتحقيق هذه الرغبة وتعميم تقنية الإنترنت هي إسناد مهام إنشاء شبكة وطنية وربطها بالشبكات الدولية سنة 1993 لمركز البحث والإعلام العلمي والتقني «**CERIST**»، التابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وكان الانطلاق الفعلي لارتباط الجزائر بشبكة الانترنت في مارس سنة 1994 عن طريق إيطاليا. حيث كانت سرعة الخط آنذاك ضعيفة جدا، ومع مرور الوقت بدأت تنمو وتتطور بفضل ربط الجزائر بواشنطن عن طريق القمر الصناعي الأمريكي سنة 1998.[22]

وقدر عدد الهيئات المشتركة في الانترنت سنة 1996 بحوالي 130 هيئة ليصل عددها سنة 1999 إلى 800 هيئة منها 100 في القطاع الجامعي و50 في القطاع الطبي و500 في القطاع الاقتصادي و150 في القطاعات الأخرى وبعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 98-257 بتاريخ 25 أوت 1998 والمعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 2000-307 بتاريخ 14 أكتوبر 2000 والذي يحدد شروط وكيفيات وضع استغلال خدمة الانترنت ما أدى إلى ظهور مزودين خواص وعموميون إلى جانب مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني مما أدى إلى زيادة مستخدمي الشبكة.[23]

أما فيما يخص تقديم خدمات الانترنت فقد ظل القطاع محتكر من قبل الدولة حتى صدور القانون 98-257 في 25 أوت 1998، الذي حرر هذا القطاع وأنهى احتكار الدولة وفتح مجالا واسعا أمام مزودي خدمات الإنترنيت الخواص والعموميين لممارسة نشاطهم، مما ساهم بشكل ملحوظ في تطور عدد مستخدمي الإنترنيت الجزائريين،

وفي إطار عصرنة البنية التحتية والخدمات، تتواصل عمليات الربط بشبكة الألياف البصرية، ففي أواخر سنة 2017 تم ربط كل البلديات بشبكة الألياف البصرية، من أجل تلبية حاجيات مستخدمي الانترنت الجزائريين وكذا تقديم خدمة ذات نوعية. فلم يتوقف النطاق الدولي عن التطور بحيث بلغ في اواخر سنة 2017 حوالي 810.155 جيجابايت/ثانية.

[22] سمية ديمش، التجارة الالكترونية حتميتها وواقعها في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2010-2011 صفحة 203

[23] عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الانسان والمجال العدد 02، أكتوبر2015، البيض الجزائر صفحة 17

الجدول رقم (II – 2): مؤشرات شبكة الإنترنت في الجزائر خلال الفترة 2012-2017

المؤشرات / السنوات	2012	2013	2014	2015	2016	2017
طول الألياف البصرية (كم)	46231	50800	61556	70700	76514.56	81872
عدد البلديات الموصولة بالألياف البصرية	1000	1081	1229	1321	1447	1541
عرض نطاق الأنترنت الوطنية (ميغابايت/ثانية)	130000	172021	348000	390000	-	801000
عرض نطاق الأنترنت الدولية (ميغابايت/ثانية)	104448	166000	278000	485155	150630	810155

المصدر: موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة
https://www.mpttn.gov.dz/ar/

فمن خلال المعروضة في الجدول أعلاه نلاحظ تزايد مستمر في جميع المؤشرات المتعلقة بتطوير شبكة الأنترنت، فنلاحظ زيادة في طول الألياف البصرية على المستوى الوطني إذ انتقل من 46.231 كم سنة 2012 إلى 81.872 كم سنة 2017، نفس الشيء بالنسبة لعدد البلديات الموصولة بالألياف البصرية والتي ارتفعت من 1000 بلدية سنة 2012 إلى 1541 بلدية سنة 2017، مما يدل على المجهودات التي تبدلها الوزارة المعنية لربط المواطنين في كافة ربوع الوطن بشبكة الأنترنت، كما نلاحظ أيضا الارتفاع المتزايد في عرض نطاق الأنترنت الوطنية بالموازاة مع عرض نطاق الأنترنت الدولية خلال الفترة 2012 إلى غاية 2017.

الجدول رقم (II – 3): مؤشرات مواقع الواب وخدمات الأنترنت خلال السداسي الأول لسنة 2015

المؤشرات	2015 (السداسي الأول)
عدد مواقع الانترنت DZ.	7148
عدد المواقع المؤسساتية (الوزارات والهيئات التابعة لها)	587
عدد الاستمارات المتوفرة	265
عدد الاجراءات المتوفرة على الانترنت	29

المصدر: موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة
https://www.mpttn.gov.dz/ar/

نميز من خلال الجدول أعلاه ارتفاع في استعمال المواقع التي تحمل تسمية DZ. مما يكرس لمفهوم تطوير الحكومة الالكترونية ووضع مواقع أنترنت مؤسساتية من أجل تقريب المواطن أكثر فأكثر والسماح له بالوصول إلى مختلف المعلومات الضرورية والتفاعل مع الإدارة.

الجدول رقم (II – 4): تطور مشتركي الأنترنت في الجزائر خلال الفترة 2013-2017

مشتركي الأنترنت	2013	2014	2015	2016	2017
مشتركي ADSL	1283241	1518629	1838492	2083114	2246727
مشتركي 4G LTE	-	80693	423280	775792	919368
مشتركي WIMAX	179	216	233	661	621
مشتركي 3G	308019	8509053	18021881	25214732	23701023
مشتركي 4G	-	-	-	1464811	10968495
مشتركي الانترنت الثابت والنقال	1591439	10108591	20283886	29539110	37836425

المصدر: موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة
https://www.mpttn.gov.dz/ar/

ومن غير المعقول التطرق إلى الحكومة الإلكترونية دون التطرق إلى بيئتها، والتي تتمثل أساسا في عدد مستخدمي شبكة الإنترنيت، فهذه الشبكة تعد الأرضية التي تقوم عليها كل عمليات الحكومة الإلكترونية. ويعد الجدول السابق لأحسن دليل على الإقبال الكبير للجزائريين على استخدام الشبكة العنكبوتية، فقد أمدونا بمؤشرات تؤكّد بشكل ملموس أن الجزائر قطعت أشواطا لا باس بها في مجال استخدام شبكة الانترنت.

ومن خلال التمعن في الجدول السابق يتّضح لنا أن مشتركي الانترنت في تزايد مستمر على مستوى كل أنواع الاشتراكات إذ بلغ عدد مشتركي الانترنت عبر الهاتف الثابت والنقال إلى أكثر من 37 مليون سنة 2017، ومن المتوقع أن يرتفع الرقم أكثر مع استقدام تكنولوجيا التدفق العالي اللاسلكي للهاتف الثابت 4GLTE، كما نلاحظ الاقبال الكبير على تكنولوجيات الجيل الثالث والرابع خاصة عند إطلاق هذا الأخير خلال سنة 2016 إذ قفز قفزة نوعية خلال سنتين فقط، ويترجم هذا كله المجهودات المبدولة من طرف الدولة من خلال النتائج الإيجابية المحقّق.

وتجدر الإشارة أن تكنولوجيا الإنترنت ذو التدفق العالي ساهمت بشكل كبير في تغذية نمو الإنترنيت وتوسيع حقل استعماله، ومنه فإن محاولة تبني مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر يتطلب بالضرورة توفر شبكة إنترنت عريضة النطاق، تتيح معدلات عالية من نقل البيانات وتوفر توصيلات إنترنت عالية السرعة، مما سيسمح للأفراد والمؤسسات على حد سواء بالاستفادة من مزايا هذا الاتصال.

وفيما يتعلق بالإنجازات المتعلقة بأقطاب التجديد وتطوير المضامين والبرمجيات، تأوي الحظيرة الالكترونية لسيدي عبد الله مؤسسات مختصة في مجالات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

وفي مجال التطبيقات الفضائية، سيسمح انجاز أقمار صناعية لترصد الأرض والاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر والخارج، باكتساب المعارف الضرورية للتحكم في التكنولوجيات الفضائية من أجل استعمال سلمي للفضاء خارج الغلاف الجوي.[24]

5. مزودي خدمات الانترنت ومقاهي الانترنت:

لعل من أهم المؤشرات الدالة على مستوى تقدم الجزائر في استخدام الانترنت وتطبيقاته هو نمو سوق الانترنت وزيادة استخدامه، وزيادة عدد مزودي خدمات الانترنت، وعدد مقاهي الانترنت التي تعد النافذة لكثير من الجزائريين للوصول إلى الانترنت، وكذا مدى تطور مواقع الانترنت الجزائرية.

5-1. مزودي خدمات الانترنت:

بعد صدور المرسوم التنفيذي 98-257 الذي يبين شروط وكيفيات وضع واستغلال خدمات الانترنت سمح لمزودين آخرين بالظهور، حيث كان الشرط الأساسي لمنح الترخيص هو الجنسية الجزائرية وتقديم طلبات لوزير الاتصالات فقط، وكان أول مزود حصل على الرخصة هو مؤسسة البث الإذاعي والتلفزيون الجزائري **TDA** في 03 ماي 1999.[25]

تشهد السوق الجزائرية تزايد عدد الشركات التي تقوم بمهمة التزويد بخدمات الانترنت كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (II – 5): عدد المتعاملين ومقدمي الخدمات في مجال الاتصالات في الجزائر: 2013 -2016

المتعاملين	2013	2014	2015	2016
الهاتف الثابت	1	1	1	1
الهاتف النقال GSM	1	1	1	1
الهاتف النقال الجيل الثالث 3G	3	3	3	3
الهاتف النقال الجيل الثالث 4G	-	-	-	3
موفر الدخول للأنترنت FAI (ISP)	17	20	23	28

المصدر: موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة
https://www.mpttn.gov.dz/ar/

[24] شنيقل نزار، موقع المكتبات الجامعية ضمن مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، جامعة قسنطينة، 2011-2012 صفحة 53

[25] سمية ديمش، التجارة الالكترونية حتميتها وواقعها في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2010-2011 صفحة 208

- خلال السداسي الاول من عام 2015، دخل السوق الجزائرية ثلاثة موفري خدمة الانترنت جدد.
- نشاط موفري خدمة الإنترنت (ISP) لا تزال تشهد نموا ملحوظا في الجزائر مع إدراج ثلاثة (ISP) جدد في السوق خلال عام 2015 وخمسة آخرين في عام 2016.

2-5. فضاءات الأنترنت:

يمكن تعريف مقاهي الإنترنيت أنّها: "مؤسسات علمية تربوية ثقافية، تهدف بالأساس إلى ترقية المعرفة في أوساط الجماهير، وتمثل فضاءات للتنظيم الجماعي والدائم للمعلومات والخدمات المتنوعة عبر الشبكة والمتاحة للجميع"، ويقصد هذه الأماكن مستعملو الإنترنيت من مختلف الفئات العمرية ليتمكّنوا من الارتباط بشبكة الإنترنيت والحصول على خدمات متنوعة مثل: استعراض الإنترنت، خدمة البريد الإلكتروني وإنشاء عناوين لهذا البريد، المكالمات الهاتفية من خلال بروتوكول الإنترنيت، بالإضافة إلى خدمات المكتب على غرار برامج معالجة النصوص وتصوير المستندات، تصميم الأعمال الثابتة مثل تصميم البطاقات والشعارات وما إلى ذلك.

مع تطور الإنترنت وزيادة الاهتمام به، زاد إدراك الجزائر لأهمية هذه التقنية ولجأت إلى محاولة توفير الإمكانيات اللازمة لتطورها من خلال نشر أجهزة الحاسوب، وزاد بالفعل تسابق الأفراد والمؤسسات لاقتناء هذه الأجهزة والاتصال بالإنترنيت، إلاّ أن تكاليف هذا الاقتناء والاتصال تبقى بعيدة عن متناول الجميع خاصة الأفراد مما فسح مجالا واسعا أمام ظهور مؤسسات جديدة تقدم خدمات الإنترنت وتعرف بالنوادي الإلكترونية، فضاءات الإنترنت، مقاهي الإنترنت.[26]

الجدول (II – 6): تطور عدد فضاءات الأنترنت في الجزائر

المؤشرات	2013	2014	2015	2016
عدد الأكشاك المتعددة الخدمات KMS	-	24786	24065	-
عدد مقاهي الانترنت	-	-	5548	-

المصدر: موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة
https://www.mpttn.gov.dz/ar/

- من الملاحظ أن عدد الأكشاك المتعددة الخدمات قد انخفض سنة 2015، إلى 24065 بدلا من 24786 في 2014 وهذا ما هو قائم عالميا حيث انخفض عددها مع تطور وتعميم خدمات الهاتف النقال.

[26] سمية ديمش، التجارة الالكترونية حتميتها وواقعها في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2010-2011 صفحة 211

- بعد دراسة أجرتها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال عبر مديرياتها الولائية، تمّ إحصاء حوالي 5548 مقهى انترنت ينشط عبر التراب الوطني خلال سنة 2015.

وإن هذا الانتشار الواسع للنوادي الإلكترونية في الجزائر دليل على زيادة أهمية هذه المقاهي في حياة المواطنين الذين تعلقوا كثيرا بهذه المقاهي، وزاد شيئا فشيئا إقبالهم عليها، حيث أصبحت هذه الأخيرة من أكثر أماكن التفاعل الاجتماعي والتدريب زيارة، فهي بمثابة النافذة الوحيدة لنسبة كبيرة من المواطنين لاكتشاف الإنترنيت بالنظر إلى معدل اختراق الإنترنت المنخفض في المنازل، وقد أكّدت دراسة لسلوك مستخدمي الإنترنيت أن حوالي نصف هؤلاء المستخدمين محل الدراسة 48.4 % يترددون على النوادي الإلكترونية للولوج إلى شبكة الشبكات.

وعلى الصعيد التجاري فإن فضاءات الإنترنت تساهم بقدر كبير في تطوير التجارة الإلكترونية الجزائرية، نظرا لتقديمها لحيز كبير من الإمكانيات لمتصفحي الإنترنت الجزائريين، ورفعها لمعدلات المعرفة التكنولوجية ومنحها لفرصة عظيمة لكلّ الجزائريين على اختلاف جنسهم، عمرهم، مستواهم الثقافي والمادي ... لاستخدام أجهزة الحاسوب (مع تقديم نصائح حول كيفية استعمالها) والولوج إلى الشبكة العالمية للاطّلاع على الفرص التجارية وإبرام الصفقات الإلكترونية.

أما على الصعيد القانوني، فإنّه لا يوجد قانون صريح ينظّم نشاط مقاهي الإنترنيت، إلاّ أنّه وخلال سنة 2005 أُصدر مرسوم يحظر فيه نشاط المقاهي بعد منتصف الليل. كما شهدت السنوات الأولى من انتشار الإنترنت نوعا من التضييق والرقابة على نشاط النوادي الإلكترونية، وفي سنة 2009 حيث تم إصدار قانون متعلق بالجريمة الالكترونية، نص على جواز القيام بمراقبة المعلومات والاتصالات، وإجراء حملات تفتيش لهذه النوادي وحجز المعلومات التي تساعد في الكشف عن الجرائم.

6. الهيئات الوطنية المكلفة بتكنولوجيا المعلومات في الجزائر:

إن وضع الأسس الأولية لمجتمع المعلومات يتطلب خطة عمل وطنية، لا بد أن تكون نتيجة بحث من طرف هيئات وطنية متخصصة. في هذا الصدد، قامت الحكومة الجزائرية بصفة عامة ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي بصفة خاصة بتعيين لجنة وطنية مختصة في تكنولوجيات المعلومات والاتصال في سنة 2001، وأسند إلى هذه اللجنة مجموعة من المهام التي تأتي على ذكرها:[27]

- تنشيط النشاطات واللقاءات على المستوى الوطني حول المواضيع الخاصة بتكنولوجيات المعلومات والاتصال.
- فتح مجالات التفكير الشاملة، والعمل كجهاز استشاري في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- المشاركة في وضع سياسة وطنية حول تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

[27] شنيقل نزار، موقع المكتبات الجامعية ضمن مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، جامعة قسنطينة، 2011-2012 صفحة 53

من جهة أخرى، ورغم حداثة إنشائها، تلعب الوكالة المكلفة بتثمين البحث والتطور التكنولوجي ANVREDT دورا مهما في تدعيم الجهود في البحث والتطور التكنولوجي.

إضافة إلى الهيئات السابقة الذكر، تم أيضا إنشاء هيئات ولجنات قطاعية في إطار التشاور والتنسيق الوطنيين لترقية مجتمع المعلومات.

الفرع الرابع: المؤشرات الاقتصادية لقطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر

تعتبر تكنولوجيات المعلومات والاتصالات والرقمنة أحد عوامل نمو اقتصاديات الدول، حيث اصبحت التكنولوجيا والرقمنة في كل مكان وفي جميع الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ... وتمثل أحد عوامل القدرة التنافسية للاقتصاديات الحديثة.[28]

إن قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وتكنولوجيات الإعلام والاتصال والرقمنة له أهمية بالغة نظرا لتأثيره على جل القطاعات والنشاطات الأخرى وتنميتها، وعليه فإنه من الضروري اليوم رصد وقياس اقتصاد البريد واقتصاد التكنولوجيا والرقمنة، وعلى هذا الأساس قامت وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة بجمع وبتوفير الإحصائيات المتعلقة بما يلي:

- مساهمة القطاع في الناتج المحلي الإجمالي للبلد.
- عدد وتوزيع الشركات العاملة في قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقا لقائمة النشاطات المستخدمة من قبل المركز الوطني للسجل التجاري.
- التجارة الخارجية لسلع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

هذه البيانات تمكننا من اتخاذ الاجراءات والقرارات اللازمة من اجل مواصلة بناء حكومة الكترونية واقتصاد رقمي يواكب برنامج رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة.

الجدول رقم (II – 7): يوضح المؤشرات الاقتصادية لقطاع تكنولوجيات المعلومات والاتصال

	2013	2014	2015	2016
المبلغ التراكمي للاستثمار لمشغلي شبكات الهاتف النقال (مليار دج)	591,771	713,724	/	827,77
رقم أعمال قطاع الاتصالات (مليار دج)	459	499	532	458
الأرباح المحققة من خدمات الهاتف النقال	274.3	299.8	324.3	348
معدل مساهمة قطاع الاتصالات في الناتج الخام	% 2.80	% 2.90	% 3.17	/

المصدر: موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة
https://www.mpttn.gov.dz/ar/

[28] موقع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال: **https://www.mpttn.gov.dz/ar/content**

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ إيرادات قطاع تكنولوجيات المعلومات والاتصال قدرت بنحو 458 مليار دج سنة 2016 مقابل 532 مليار دج سنة 2015 أي بانخفاض قدره 13.91 %.

بينما الاستثمارات التي قامت بها شركات الاتصالات النقالة الثلاثة في عام 2016 تقدر بأكثر من 827 مليار دج، بينما معدل مساهمة هذا القطاع في الناتج الخام يعد ضئيلا إذ أنه قدر بـ 3.17 % سنة 2015 مقابل 2.80 % سنة 2013 مسجلا بذلك ارتفاعا ملموسا، يعتبر هذا المؤشر مهما إذ يبين لنا مدى مساهمة قطاع تكنولوجيات المعلومات والاتصال في الناتج المحلي الإجمالي للبلد وكذا معرفة الاستثمارات التي شهدها القطاع ومدى اسهامه في الاقتصاد الوطني

المطلب الثالث: تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر

قد بدأت الجزائر بالفعل في تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية، حيث تم تحقيق العديد من العمليات على عدة مستويات نذكر منها:[29]

الفرع الأول: على مستوى الحكومة

لقد تم تنصيب شبكة حكومية داخلية **RIG** وهي نظام شامل يتضمن مجموعة الوسائل الحديثة للاتصال في مستوى الحكومات العالمية.

هذه الشبكة تسمح بتبادل المعلومات بين مختلف المؤسسات الحكومية وتتعلق بهذه الشبكة 50 مؤسسة من وزارات، مؤسسات وطنية ومؤسسات عمومية كبيرة، وكل مؤسسة تابعة للدولة لها 10 مناصب مرتبطة بالبنية التحتية المركزية بالشبكة الحكومية الداخلية.

ومن أهم هذه الخدمات التي تقدمها هذه الشبكة، نجد:

- البريد الآمن والموحد بين الإدارات الحكومية.
- نشر وتوزيع الوثائق.
- المفكرة المشتركة.
- تسيير الدليل السنوي.
- تطبيقات التسيير.
- تسيير النماذج الالكترونية، المحاضرات المرئية Vidéo Conférence، البوابة الحكومية، البوابات الوزارية والولوج للانترنت.

[29] المكي دراجي وراشد موساوي، دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، مجلة العلوم القانونية والسياسية جامعة الوادي، العدد 17، جانفي 2018 صفحة 247

مع الإشارة إلى أن تنصيب شبكة الانترنت الحكومية لا يستثني البرامج القطاعية التي ساعدت على القيام ببعض الإصلاحات المستندة على إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

الفرع الثاني: وزارة الداخلية والجماعات المحلية

إن أكثر الإدارات التي تواجه ضغط من كثرة الطلب على الخدمات العمومية هي الإدارات المحلية وخصوصا البلدية وتليها ثانيا الإدارات الولائية.

ففي إطار الاصلاحات الهيكلية الكبرى التي تمس هياكل ومهام الدولة واقتصاد البلد، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية وذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن، الذي يرتكز على محورين أساسيين وهما: إطلاق بطاقة التعريف البيومترية والالكترونية، وإطلاق جواز السفر الالكتروني والبيومتري.

وتهدف هذه العملية الخاصة بعصرنة وثائق الهوية والسفر، إلى تنمية وبصفة متواصلة لسياسات تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية وكذا مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا للتنمية الشاملة، كما تهدف أيضا إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف المجالات عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.

1. مشروع البلدية الالكترونية

من مشاريع الحكومة الالكترونية في الجزائر رقمنة مصلحة الحالة المدنية وإنشاء تطبيق على الويب 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 أو من اجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية على شبكة الانترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن. من حفظها أو طباعتها.

ودشنت أول بلدية الكترونية بالجزائر يوم 14 مارس 2011 بالمقر الفرعي الإداري في باتنة (شرق الجزائر) وأصدرت أول شهادة ميلاد في بضع ثوان على مستوى الشباك الالكتروني وهي تقنية تجسد إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى المقر الرئيسي للحالة المدنية وتستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج والوفاة في انتظار تمديد العملية إلى كافة الوثائق.[30]

2. بطاقة التعريف الوطنية البيومترية:

[30] عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الانسان والمجال العدد 02، أكتوبر2015، البيض الجزائر صفحة 22

لقد قامت وزارة الداخلية وّالجماعات المحلية في الجزائر،[31] بإقرار جملة من الإجراءات وّكذا التقنيات لتمكين الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وّذلك من خلال تطبيق إلكتروني موحد تم وضعه من قبل وزارة الداخلية وّالجماعات المحلية يمكن المواطن من القيام بإجراءات الحصول على هذه الوثيقة بداية من تحميل الاستمارة لطلب هذه الوثيقة وّمتابعة مراحل معالجتها إلى معرفة موعد استلامها عبر هذا التطبيق الإلكتروني، بحيث يتم انتقال المواطن مرة واحدة على الأكثر إلى مقرات البلدية لأخذ الصور وكذا البصمات وّهذا ما يقلل من الجهد وّالوّقت ويسهل العملية أمام المواطن وّالموظف على حد السواء.

وّلتسهيل هذه الإجراءات وّتنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الخدمة العمومية وجعلها تتمي بالفعالية وّالشفافية قامت وزارة الداخلية وّالجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة، تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية ومن بين أهم الإنجازات في هذا المجال ما يلي:

- رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وّملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية وّالدوائر القنصلية به.
- تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل.
- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص **S12** مباشرة عبر خدمة الأنترنت وّالحصول عليه من الممثلية الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.
- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

وفي هذا السياق أكد السيد/ **عبد الرزاق مهني** المدير العام المكلف بعصرنة الوثائق وّالأرشيف بوزارة الداخلية وّالجماعات المحلية أنه نتيجة لهذه الإجراءات المتبعة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية وّبفضل التأكيد على تطبيق الإدارة الإلكترونية باشرت وزارة الداخلية بعدة عمليات منها جمع وّحفظ كل المعطيات المتوفرة لدى مصالح الحالات المدنية ل 1541 بلدية وّأصبحت الحالة المدنية واحدة وموحدة وّتم من خلال هذه العملية تصحيح العديد من الأخطاء التي تعود لسنوات مضت وقد مس التصحيح السجلات القاعدية وّالأساسية وّبذلك انتقل الأرشيف الوطني من الصفر إلى 95 مليون وثيقة مسجلة وّمحفوظة، وّللاحتياط تم الاحتفاظ بنسخة قاعدية إلكترونية في الإدارة المرّكزية، كما تم ربط أكثر من 18 قطاعا منها الوزارات بالسجل الوطني للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية، كما تم إصدار قانون يتعلق بتمديد عمر الوثيقة من عام إلى 10 سنوات باستثناء وثيقة الزواج وّالوفاة وتم إلغاء العديد من الوثائق وّالانتقال من 22 وثيقة إلى 7 وثائق، أما فيما يخص الوثائق البيومترية فإنه يتم استخراج أكثر من 25.000 جواز سفر بيومتري إلكتروني يوميا، كما تم تسليم أكثر من 8.700 مليون جواز سفر بيومتري في ظرف 04 سنوات، وّأكثر من 6

[31] المكي دراجي وراشد موساوي، دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، مجلة العلوم القانونية والسياسية جامعة الوادي، العدد 17، جانفي 2018 صفحة 32

ملايين بطاقة تعريف بيومترية وّهذه الأخيرة التي تميزت بتأمين خاص متمثل في شريحتين الأولى مرئية و الأخرى خفية، ولقد تم الاّستعانة في صناعة هذه الوثائق بتكنولوجيات متعددة تضمن حماية المعطيات التي لا يمكن الولوج إليها بسهولة حيث أكد أن كل هذه العمليات وّالإجراءات من أجل الوصول إلى بلدية وّولاية إلكترونية.

كما تم التأكيد من طرف الوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية السيد/ محمد الغازي من خلال مضمون البرقية رقم 82/و.م.إ.خ.ع وبتاريخ 2013/11/11، والموجهة إلى أعضاء الحكومة وإلى السادة الولاة بضرورة توفير الوسائل العصرية للاتصال وّالإعلام وّتوجيه المواطنين (الرقم الأخضر، الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني) وذلك من أجل تجنيب المواطن التنقلات غير المجدية والعراقيل التي لا طائل منها وّالتقليل من مظاهر البيروقراطية.

وأكد وزّير الدولة وزير الداخلية وّالجماعات المحلية من خلال البرقية المستعجلة بتاريخ 2013/10/31 التي تحمل رقم 3138 الموجهة إلى جميع مسؤولي الجماعات المحلية من ولاة، وولاة منتدبين، رؤساء دوائر، رؤساء المجالس الشعبية البلدية... وّالتي أكد فيها إلزامية إصدارّ وثائق رخصة السياقة، شهادة الكفاءة، بطاقة المراقبة للسيارات، بطاقة الترقيم (البطاقة الرمادية) بالاستعمال الإلكتروني.

وكآخر إجراء وفي إطار تسهيل الإجراءات الإدارية وتقريبها من المواطن فقد تم إنشاء وّلأول مرة في الجزائر تطبيق جديد عبر الهاتف النقال يحمل عنوان " **إجراءاتي** " وّالذي سيتمكن من خلاله كل المواطنين يتمكنوا من الاطلاع على جميع المعلومات المتعلقة بأي إجراء إدارّي تقدمه مصالح وزارة الداخلية وّالجماعات المحلية.

كل هذه الإجراءات التي تبنتها السلطة الوصية في سبيل تطوير الإدارة المحلية ضمن مبادرة التحول الرقمي وّدفعا لمخططات التحول لخدمة عمومية إلكترونية، تصب جميعها في ترقية المرفق العام وّتقريب الإدارة من المواطن وذلك ما أكده وزير الداخلية وّالجماعات المحلية السيد/ **نور الدين بدوي** من خلال زيارة العمل التي قام بها إلى المركز الوطني لإنتاج الوثائق البيومترية بباب الزوار (الجزائر) بتاريخ 2017/11/14 والتي كان من ضمنها تلقي عرض حول عملية عصرنة الإدارة، وّلهذا الغرض تم تقديم عرضين متعلقين بحالة تقدم مختلف مشاريع العصرنة التي يقوم بها القسم وّلاسيما إنتاج الوثائق المؤمنة ومنافعها على المواطنين من خلال تعميمها.

كما أشارت مديرية السندات وّالوثائق المؤمنة إلى الخدمات الجديدة المقدمة للمواطنين عبر الانترنت، كما تم التأكيد من خلال العرض المقدم لوزير الداخلية السيد/ **نور الدين بدوي** على أنه تم إنتاج 15 مليون وثيقة بيومترية مختلفة إلى حد اليوم ومن هنا إلى حلول عام 2021 سيتم إنتاج 46 مليون وثيقة بيومترية، وحسب ما تمت الإشارة إليه فإن المديرية تقوم بعملها بمقتضى التعليمات المتعلقة بتسهيل الإجراءات الإدارية التي قدمها فخامة رئيس الجمهورّية السيد عبد العزيز بوتفليقة، وّكذا حسب مخطط الحكومة وّلاسيما شقه المتعلق بتقريب الإدارة من المواطن وّلامركزية الخدمة العمومية، وفي هذا السياق أشار السيد الوزير أن

استخدام التكنولوجيات الحديثة في العمل الإداري لا يعني بأي شكل من الأشكال التخلي عن العنصر البشري، منوها إلى أن الاقتراحات التي قدمها الشركاء قد تم أخذها بعين الاعتبار في إعداد قانون البلدية الجديد وّالتسيير الحديث للجباية المحلية.

من جهة أخرى تطرق العرض إلى مشروع الشباك الموحد على مستوى البلديات وّهو المشروع الذي سيسمح بحذف كل الملفات الإداريّة لحاملي الوثائق البيومترية، وّللإشارة فإن هذا الشباك جاري العمل به على مستوى 3 بلديات رائدة وهي: الجزائر الوسطى، بابا حسن والدار البيضاء وّسيتم تعميمها على كل البلديات في سنة 2018 وهو ما سيسمح في إطار استراتيجية ترشيد النفقات بتخفيض تكاليف طباعة مختلف الوثائق وّالاستمارات.

3. جواز السفر البيومتري:

لقد أخذت هذه الوثيقة حصة الأسد من اهتمام وزارة الداخلية وّالجماعات المحلية،[32] لما تعتريه من أهمية بالغة لدى المواطن، وّخصصت له جانبا خاصا في موقعها الإلكتروني **http://passeport.interieur.gov.dz/Ar** يختص في الطلب الإلكتروني لجواز السفر، وّيتضمن كل المعلومات اللازمة، من استمارة الطلب، الوثائق المطلوبة، معايير الصور اللازمة، وكذا إمكانية متابعة مراحل الحصول على هذه الوثيقة المهمة.

وللإشارة فإن من يملك جواز سفر بيومتري مسبقا يمكن له الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية بأسرع وقت وأقل جهد ودون التنقل إلى المصالح الإدارية.

وللاستفادة من هذه الخدمة يجب أن يكون لدى المواطن جواز سفر بيومتري، وذلك لأن المعلومات التي سيتم طبعها على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية هي نفسها الموجودة على جواز السفر البيومتري، يجب تحديد عنوان الإقامة بدقة، ويجب ادخال رقم الهاتف المحمول، وذلك لكي يتمكن المواطن من تلقي رسالة نصية قصيرة (SMS) تعلمه عن تاريخ ومكان استلام بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

4. التسجيل الالكتروني للحج:

شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في عملية التسجيل الالكتروني للحج سنة 2006 وذلك عبر كافة بلديات الوطن، وساهم هذا الاجراء في تخفيف العبء على المواطنين في التنقل واستخراج الوثائق والانتظار لدى شباك البلدية.

5. البطاقة الرمادية ورخصة السياقة الالكترونيين:

[32] المكي دراجي وراشد موساوي، دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، مجلة العلوم القانونية والسياسية جامعة الوادي، العدد 17، جانفي 2018 صفحة 31

أشرف السيد وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية **نور الدين بدوي**، على عملية الانطلاق الرسمي في إصدار رخصة السياقة البيومترية، وحسب ما أعلن عنه بدوي فإن العملية ستنطلق عبر 4 بلديات نموذجية في العاصمة وهي الجزائر الوسطى، القبة، الدار البيضاء وبابا حسن وهي البلديات التي تم تزويدها بالشباك الالكتروني منذ جانفي 2018، كما أبرز الوزير بأن العملية في البداية ستخصص للفائزين في مسابقات تعلم السياقة، قبل أن تعمم على باقي السائقين، ولا تمنح إلاّ لمن يخوله القانون بذلك.

وقد تم تصميمها وفق المعايير الدولية، وهي جد مؤمنة وغير قابلة للتزوير، كما أن تصميمها تم وفق تكنولوجيات تسمح باستغلالها على المدى البعيد، كما كشف وزير الداخلية أن عملية تعميم القارئات الالكترونية عبر مصالح البلديات ستكون شهر ماي المقبل، حيث أكد على أهميتها في زيادة فاعلية تدخل مصالح الأمن و الدرك عند معاينة المخالفات، و سحب النقاط و دفع المخالفات عبر النظام الإلكتروني، وعليه سيكون بإمكان المواطن استخراج مختلف الوثائق باستعمال بطاقة تعريفه الالكترونية عبر الشباك الالكتروني، ما سيسمح بالقضاء نهائيا عن التعامل بالأوراق مستقبلا، كما سيجعل من البلدية مصلحة عصرية مزودة بأحدث التقنيات خدمة للمواطن.

كما أوضح بدوي عن استحداث المندوبية الوطنية للأمن عبر الطرقات، التي سترى النور في القريب العاجل، تتكفل حسبه بإعادة تنظيم السلطات العمومية في ميدان السلامة المرورية، كما سيعهد لها بتنسيق النشاطات المتعلقة بالأمن في الطرقات مع كل المتدخلين خاصة النقل والأمن والدرك عبر تسيير البطاقيات الوطنية لرخص السياقة ومخالفات قواعد المرور وبطاقات ترقيم السيارات والرخص عن طريق النقاط.

ومن جهة أخرى، أعلن بدوي بأن البطاقة الالكترونية لتسجيل المركبات سترى النور في شهر سبتمبر 2018، إضافة إلى حرص الوزارة على التوجه لإنشاء بلدية الكترونية و عصرية مزودة بأحدث التقيات، خدمة للمواطن و هي التي ستوفر للمواطنين كل الخدمات بشكل الكتروني في إطار شباك يضمن ثلاث خدمات أساسية وهي خدمة الوثائق البيرمترية الالكترونية وخدمة الوثائق الإدارية الالكترونية وطلب مختلف الرخص أو الخدمات الاجتماعية، و في إطار توضيحه لبرنامج الشباك الالكتروني، أكد وزير الداخلية توجه مصالحه إلى تعميمه على مستوى كل التراب الوطني بداية من هذه السنة.

الفرع الثالث: قطاع العدالة

يعتبر قطاع العدالة من أولى القطاعات التي تبنت مشروع الإدارة الإلكترونية ويدخل ذلك في إطار الخطة الوطنية لإصلاح العدالة وّالتي أقرها الرئيس عبد العزيز بوتفليقة سنة 2003 وذلك للوصول إلى عدالة في متناول المواطن بأكبر فعالية وّأكثر سرعة وّمن أهم الخطط المتبعة لذلك نجد:[33]

1. **إنجاز أرضية الأنترنت ISP:**

[33] المكي دراجي وراشد موساوي، دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، مجلة العلوم القانونية والسياسية جامعة الوادي، العدد 17، جانفي 2018 صفحة 30

فمنذ نوفمبر 2003 تم تزويد قطاع العدالة بممول الدخول إلى الأنترنت ذو نوعية رّفيعة.

2. استحداث موقع إلكتروني:

والذي تم إنشاؤه في نوفمبر 2003 وّالذي يرمي إلى إعطاء معلومات قانونية لعامة الناس أما محتوى الموقع فهو يتضمن معلومات حول تنظيم القطاع ومهامه وبرامجه وّنشاطاته كما يحتوي على معلومات قانونية عامة بالإضافة إلى تطوير شبكة الأنترنت **INTRANET** في قطاع العدالة وّالموجه بالخصوص إلى الاتصال الداخلي بين الموظفين، وبين سنتي 2005 و2009 تم إنجاز مواقع ويب للمجالس القضائية تتضمن هذه المواقع معلومات حول نشاطات هذه المجالس، كما تم وضع الشبكة الداخلية للوزارة سنة 2006 وّالتي تساهم في تبادل المعلومات بين مختلف مصالح الوزارة وّالمجالس القضائية.

3. إنشاء بوابة القانون:

تم إنشاؤها في أواخر نوفمبر 2003 وّالتي تضع تحت تصرف المتخصصين في القانون كل الوثائق المتعلقة بالتشريع، التنظيم، الاجتهاد القضائي وّالاتفاقيات وّالمعاهدات الدولية وهذا الموقع مزود بمحرك حسب الموضوع وإمكانية النسخ على قرص مضغوط وّقد انطلق العمل الفعلي لهذا الموقع بداية من جوان 2006.

4. إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية:

تم استلامه في 06 فيفري 2004 وّهو مشروع يمثل مرجعية حقيقية لتطوير وعصرنة الإدارة هدفه الأساس هو أداء خدمة عمومية هامة وّإعداد وّمنح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية وّذلك بهدف:

- تسهيل عملية طلب هذه الوثيقة بالنسبة للمواطن.
- مساعدة الجهات القضائية نفسها، بحيث تساعدها على المعالجة السريعة وّالفعالة لملفات المساجين.

وفي بداية سنة 2010، أصبح بإمكان كل مواطن جزائري يتمتع بكامل حقوقه المادية والمعنوية، طلب إصدار شهادة السوابق العدلية رقم 03 إلكترونيا عن طريق الانترنت، بتعبئة نموذج بموقع وزارة العدل الجزائرية: **http://arabic.mjustice.dz**، وسحب الوثيقة يكون بالمحكمة المختارة، الواردة في قائمة بالموقع، ويتعين على المعني أن يتقدم شخصيا، بعد ورود رسالة إلكترونية، تفيد بأنه يجب على المتقدم بطلب إصدار شهادة السوابق العدلية التقدم إلى اقرب محكمة قصد الحصول عليها حاملا بطاقة إثبات الهوية وطابع جبائي قيمته 30 دج، وتتم هذه العملية بعد تعبئة الاستمارة التي توجد بها مجموعة من المعلومات الأساسية لطالب الشهادة كالاسم، اللقب، تاريخ الميلاد، المحكمة القريبة من مقر السكنى ... الخ.

وبتاريخ 2010/06/25، أعطيت بالمركز الوطني لصحيفة السوابق العدلية ببئر مراد رايس بالعاصمة، إشارة انطلاق عملية استصدار شهادة السوابق القضائية للجالية الجزائرية المقيمة بالخارج، بمبادرة من

وزارة العدل، التي تسمح لكل مواطن جزائري في أية بقعة من الأرض أن يتحصل في أقل من عشر دقائق على صحيفة السوابق القضائية المتعلقة به، على مستوى قنصلية الجزائر بالبلد الذي يتواجد فيه، وأشرف على انطلاق العملية وزير العدل حافظ الأختام **الطيب بلعيز**، ووزير الشؤون الخارجية **مراد مدلسي**، وحضر وزير الاتصال **ناصر مهل**، وكاتب الدولة لدى وزير الشؤون الخارجية المكلف بالجالية الوطنية بالخارج **حليم بن عطا لله**، حيث أجريت أمام الجميع أول عملية استصدار شهادة السوابق القضائية بصفة مباشرة مع القنصلية العامة للجزائر بباريس، لفائدة أحد المواطنين الجزائريين المقيمين بفرنسا. وأشاد وزير العدل حافظ الأختام الطيب بلعيز، بالإنجاز الذي يسمح "لكل مواطن جزائري في أية بقعة من المعمورة أن يتحصل في أقل من عشر دقائق على صحيفة السوابق القضائية المتعلقة به على مستوى قنصلية الجزائر بالبلد الذي يتواجد فيه.

5. الشبكة القطاعية لوزارة العدل:

هي عبارة عن قاعدة تحتية مادية وّضرورية بصفة مطلقة للتوسع في التطبيقات المعلوماتية، وّتم وضع شبكات محلية أولا في موقعين رئيسيين (الجهات القضائية للجزائر ووهران) وقد تم تعميمها في 144 هيئة قضائية في ديسمبر 2004، وعقبها توسيع ربط الشبكات المحلية للمؤسسات القضائية (المحاكم، المجالس القضائية، المحكمة العليا وّمجلس الدولة بالإدارة المركزية منذ سنة 2007).

6. نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية:

وهذا ما يضمن شفافية وّموضوعية القضايا من خلال التمكن من معرفة ملفات كل المتدخلين بما فيهم المواطن المعني وّمحاميه عن طريق الاستشارة الآلية والشباك الإلكتروني وّلقد تم إنجاز هذا النظام في سنة 2006 وهوّ ما يسمح للمواطن بالحصول آنيا وّآليا على معلومات حول مسار القضايا المطروحة على الجهات القضائية.

وفي إطار عصرنة العدالة، صادق البرلمان على القانون 15-03 المؤرخ في 01 فبراير 2015 والذي يهدف إلى عصرنة سير قطاع العدالة من خلال وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل وكذا إرسال الوثائق والمحررات القضائية بطريقة إلكترونية واستخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية

وّكآخر الإصلاحات التي مست قطاع العدالة هو اعتماد السوار الإلكتروني كبديل عن الحبس المؤقت وّذلك في إطار إصلاح قانون الإجراءات الجزائية وّكخطوة تندرج ضمن عصرنة قطاع العدالة وّذلك كبديل لتطبيق العقوبات السالبة للحرية كما أنه يستعمل أيضا كإجراء تحفظي لتفادي الحبس المؤقت، وّلقد كان أول استعمال للسوار الإلكتروني في المحكمة الابتدائية لولاية تيبازة بتاريخ 2016/12/25، وّلقد أكد وزير العدل السيد/ الطيب لوح على أنه سيتم تعميم استخدام هذا الإجراء على عموم محاكم الوطن الذي من شأنه أن يعزز احترام حقوق الإنسان من خلال الحد من اللجوء إلى إجراء الحبس الاحتياطي، وّيتم ذلك من خلال وضع سوار في الكاحل يمكن السلطات القضائية من تحديد أماكن المتهمين عن بعد، وّهو يتميز بمقاومة

الماء ودرجات الحرارة العالية والتمزق والقطع وّالفتح كما أنه مقاوم للأشعة فوقّ البنفسجية وّمزود بعازل مصنوع من القماش لحماية الكاحل من الحساسية.

وّتهدف هذه الإجراءات إلى عصرنة قطاع العدالة من جهة وتعزيزّ حقوق الإنسان من جهة أخرىّ، وّلقد سعت الدولة الجزائرية لذلك سعيا واضحا وّملموسا وهو ما رشح الجزائر لاحتلال المراتب الأولى عربيا بتبنيها اعتماد السوار الإلكتروني في المتابعات القضائية.

الفرع الرابع: قطاع التربية والتعليم

أطلقت مؤسسة **إيباد** «AEPAD» ما يسمى **بالمدرسة الرقمية**، المخصصة لتلاميذ الثانوي والمتوسط، من خلال وضع برنامج خاص على شبكة الانترنت موجه في بدايته، للمقبلين على امتحانات شهادة البكالوريا أو شهادة التعليم الأساسي، وقد أطلق على هذه المدرسة الافتراضية اسم "**تربيتك**"، وهي عبارة عن فضاء بيداغوجي افتراضي أو ساحة للتعلم عن بعد، فهي عبارة عن حل شامل ومتكامل يسمح لجميع الأطراف الفاعلة في عملية التمدرس في التعليم عن بعد، والثاني الأكثر أهمية لأنه موجه بالخصوص للتلاميذ وأوليائهم والمؤسسات التربوية على حد سواء وهو "**تربيتك**".[34]

واستحدثت مؤسسة **"إيباد"** داخل نفس البرنامج "**تربيتك**"، مدرسة افتراضية تسمح للتلاميذ الذين يتابعون دروسهم في المدرسة الرسمية أو خارجها بالتسجيل فيها وهذا تحضيرا للامتحانات، وتعد المواد التي تدرس في هذه المدرسة الافتراضية متطابقة مع البرنامج الرسمي المسطر من طرف وزارة التربية. ويعود تاريخ إطلاق هذا إلى سنة 2007، وفي هذا الصدد يعمل مهندسو الإعلام الآلي على مستوى الشركة، على تعميم البرنامج حيث سيطلق قريبا برنامج مخصص للسنة الثانية من التعليم الثانوي، في انتظار استحداث برامج أخرى مستقبلية لبقية المستويات الأخر.

ويمكن لأي تلميذ من المتمدرسين في النهائي والرابعة متوسط، أن يدخل إلى **موقع تربيتك** ويسجل حيث يجد 300 درس بالنسبة للنهائي و300 درس للمتوسط، إضافة إلى 4000 تمرين مع التصحيح والشرح، ويستطيع التلميذ أن يتصل بأستاذ المادة على هذا البرنامج ليحصل على شروح، كما يمكنه الاطلاع على مواضيع امتحانات البكالوريا أو التعليم الأساسي الماضية بالتصحيح. ويمكن للأولياء من جهتهم الاطلاع عبر الشبكة على كل ما يقوم به الأبناء في المدرسة، توقيت الدروس والغيابات وحتى مستوى الطفل، ويطلعون على كل النقاط والملاحظات. كما يستطيع الأستاذ داخل برنامج "تربيتك" من خلال مكتب الأستاذ أن يطلع على قائمة التلاميذ وعلى دروسه.

[34] أحمد شريف بسام، واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية "حالة الجزائر"، مذكرة لنيل شادة الماجستير في الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، 2010-2011 صفحة 163

وكلف المشروع الثاني لمؤسسة ايباد تبعا لتصريحات الرئيس المدير العام حوالي 100 مليون دج منها 70 % مقدمة من طرف ايباد أما الباقي فقد ساهمت بها شركات ومتعاملون جزائريون من القطاع العام والخاص.

وعلى صعيد آخر تدعم مشروع تربيتك بجهاز كمبيوتر محمول متعدد الوسائط لا يتعدى وزنه 900غ، بسعر 30 ألف دج لفائدة الطلبة، في حين سيكون في متناول الأساتذة بسعر 45 ألف دج، ما يجعل هذا الجهاز بمثابة شبكة داخلية لربط الأساتذة والطلبة بما يجري في المحيط المدرسي. للعلم ينتظر أن تعمل هذه التجارب الرامية لإيجاد مدرسة رقمية على تحضير أجيال المستقبل لمواكبة التطورات الحاصلة في المجتمعات المعاصرة والتي تستند على قاعدة المعرفة كما ستساهم في تطوير محتويات البرامج البيداغوجية وتعميم استعمال جهاز الكمبيوتر في الأقسام لتحسين طرق التعلّم. وتوفر "تربيتك" نافذة افتراضية (مكتب افتراضي) لكل طرف وشرك فاعل في المدرسة الرقمية، وتقدم مجموعة من المكاتب الافتراضية.

الفرع الخامس: التجارة الالكترونية

وفيما يتعلق بالتجارة الالكترونية **E-Commerce** فقد صادق البرلمان مؤخرا على قانون يتعلق بالتجارة الالكترونية المؤرخ بتاريخ 10 ماي 2018، والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتجارة الالكترونية للسلع والخدمات.

ويقصد في مفهوم هذا القانون حسب المادة السادسة منه على أن التجارة الالكترونية هي النشاط الذي يقوم بموجبه مورد إلكتروني **E-Fournisseur** باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد لمستهلك إلكتروني **E-Consommateur**، عن طريق الاتصالات الالكترونية.

وحسب نفس المادة فالمستلم هو كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الالكترونية من المورد الالكتروني الذي يعرف هو أيضا على أنه كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بتسويق سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الالكترونية، وتكون وسيلة الدفع مرخص تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو بعد عبر منظومة إلكترونية، وفقا لعقد إلكتروني يحكمه القانون رقم 04-02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية دون الحضور الفعلي والمتزامن لأطرافه باللجوء حصريا لتقنية الاتصال الالكتروني.

الفرع السادس: مجال الضمان الاجتماعي

ويتعلق الأمر بتطبيقات نظام بطاقة الشفاء، ويعرف هذا النظام بكونه نظام عصري يرتكز على آليات تقنية تستعمل فيها تقنيات حديثة، فهي بطاقة مزودة بأحدث التكنولوجيات إذ تحتوي على معلومات إدارية وطبية للمؤمن الاجتماعي وذوي حقوقه، وكل هذه المعلومات مخزنة في صفيحة الكترونية كما أنها تحتوي على سائر المعلومات الشخصية للمؤمّن كاسمه ولقبه ورقم التأمين ومن خلال ذلك، يتم التعرف على صفة المؤمن الاجتماعية وكيفية استعمال بطاقة الشفاء الالكترونية من طرف ممتهني الصحة، وجاء القانون

01-08 المؤرخ في 23 جانفي 2008 لتكملة نصوص القانون 11-38 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية، ويعتبر هذا القانون الوعاء التشريعي الذي يقرّ تطبيق استعمال بطاقة الشفاء، هذه الأخيرة تهدف في الأساس إلى الانتقال من النظام القديم إلى نظام جديد عصري يرتكز على تقنيات حديثة تعتمد في الأساس على المعالجة الآلية للمعلومات المتوفرة لدي الضمان الاجتماعي.

أما عن الأهداف العامة والخاصة، فتتمثل في تحسين وتيرة معالجة ملفات التعويض بسهولة والإسراع في عملية التعويض، والتحكم الجيد في المصاريف الصحية إلى جانب إبراز حقوق المؤمن وذوي الحقوق وذويه لاسيما في إطار نظام الدفع من قبل الغير، وذلك لدى العاملين في المجال الصحي من الأطباء الخواص والهيئات العمومية والصيادلة، كما يوضع تحت تصرف ممتهني الصحة مدونات وقوائم الأداءات وكذلك الكشوفات الطبية والمواد الصيدلانية المعوضة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية.

اختلفت الآراء حول مدى استعمال بطاقة الشفاء من طرف المؤمن فهناك من تأقلم مع هذه التكنولوجيا بسرعة للضرورة سيما ذوي الأمراض المزمنة، في حين نلمس نوعا من التجاهل لدى البعض الأخر وعدم درايتهم بهذه البطاقة[35].

الفرع السابع: قطاع البريد

1. البطاقة المغناطيسية (صفراء اللون):

جعلت لسحب الأموال من جهازيGAB & DAB، حيث أن DAB تعني «Distributeur Automatique de Billet de banque» والفرق بينه وبين GAB «Guichet Automatique de Billet de banque» هو أن الأول جهاز خاص فقط بشبكة البريد، ويكون السحب منه مباشر، أما الثاني فهو جهاز يستعمل لتسيير شبكة البنوك ولكن أضيف له فيما بعد شبكة البريد كسمة إضافية والسحب منه هو بشكل غير مباشر أي أنك مجبر في الأول على تحديد الشبكة هل هي شبكة البنوك أم البريد لتكمل العملية فيما بعد.[36]

2. خدمة رصيدي:

أطلق على هذه الخدمة خدمة رصيدي **RACIDI**، وهي تسمح لزبائن بريد الجزائر الذين يملكون حساب جاري بريدي ورقم سري الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري من خلال سريحة الهاتف النقال للمتعامل موبيليس، وذلك بإرسال رسالة نصية تحمل رقم الحساب البريدي الجاري بدون مفتاح يليها مسافة

[35] إلهام يحياوي، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة باتنة، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير العدد 16، 2016 صفحة 46

[36] إلهام يحياوي، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة باتنة، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير العدد 16، 2016 صفحة 47

ثم الرقم السري إلى 603 لتصله بعد لحظات رسالة نصية تعلمه برصيد حسابه الجاري مقابل اقتطاع 20 دج من طرف المتعامل موبيليس و10 دج من طرف مؤسسة بريد الجزائر مقابل إجراء هذه الخدمة.[37]

3. بطاقة الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية):

أطلق بريد الجزائر بتاريخ 07 ديسمبر 2016 بطاقة الدفع الإلكتروني"**الذهبية**" التي تسمح بإجراء مختلف المعاملات المالية عبر الإنترنت، ولقد أوضحت وزيرة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال **هدى إيمان فرعون**، أن "مؤسسة بريد الجزائر في مرحلة إصدار الحصة الأولى والمقدرة بـ 5 ملايين بطاقة دفع إلكترونية، وذلك بداية من شهر ديسمبر الجاري مع تحقيق الهدف المسطر على المدى المتوسط والمتمثل في تزويد 20 مليون من أصحاب الحسابات البريدية الجارية بهذه البطاقات". وتتيح هذه البطاقة (البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني) التي تعمل بنظام EMV لحاملها، إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية عبر الأنترنت، وتسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء.[38]

كما ستشمل خدمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر مستقبلا على خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق نفطال، كما يمكن لحاملي هذه البطاقة سحب الأموال عبر الموزع الآلي **GAB** والشبابيك داخل المكاتب البريدية.

وتعمل البطاقة الذهبية بمعيار يحمي ويؤمن حسابات الزبائن بعد أن يتم التأكد من حقيقة هويتهم، حيث يتم إدخال الرمز السري الخاص بنظام الترميز والذي من خلاله يتم التأكد من هوية مستعمل البطاقة.

الفرع الثامن: الأمن الوطني

في إطار تطبيق الحكومة الالكترونية في الأمن الوطني، سمحت أحدث أجهزة التكنولوجيا التي وفرتها المديرية العامة للأمن الوطني بهدف عصرنة وتحديث جهاز الشرطة، بتحقيق انجازات قيمة ورائدة في مجال مكافحة الجريمة وتحقيق الأمن. كما تم تزويد عناصر الشرطة بأجهزة كشف المتفجرات والمعادن، وأجهزة الحاسوب الشخصي الجيبي، وإنشاء ما يسمى بالدوريات الذكية للأمن المزودة برادار جد متطور يعمل بنظام القارئ الآلي للوحدات بترقيم السيارات الذي يسمح بقراءة وأخذ الصور الدقيقة للألواح ليلا ونهارا على مدار 360 درجة وبمعدل 8000 سيارة يوميا، وتجهيز جهاز الشرطة العلمية "**شاطوناف**" بكافة المعدات التي تستعملها الشرطة لكشف خيوط الجرائم المرتكبة والمعقدة.[39]

---

[37] بوزيان رحماني جمال، تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد جامعة خميس مليانة، العدد 18، جانفي 2018 صفحة 106

[38] إلهام يحياوي، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة باتنة، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير العدد 16، 2016 ص 48

[39] إلهام يحياوي، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة باتنة، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير العدد 16، 2016 صفحة 49

وقد حققت الشرطة الجزائرية بفضل الرؤية المستقبلية التي أعدتها قيادتها خطوات من أجل إرساء دعائم شرطة متطورة وعصرية في ظل دولة القانون تقوم على الاحترافية، مما جعلها مقصد كافة المؤسسات الأمنية الدولية دون استثناء للاستفادة من تجاربها وخبراتها في مجال مكافحة الجريمة، وحماية المواطن وممتلكاته وتحقيق الأمن والاستقرار في الوطن.

الفرع التاسع: التصريح الجبائي

وفقا لنص المادة 58 من قانون المالية لسنة 2018، وفي إطار عصرنة الإدارة الجبائية الجزائرية قامت وزارة المالية ابتداء من جانفي 2018 بإطلاق تطبيق إلكتروني تحت مسمى **جبايتك** « JIBAYATIC »، وهي خدمة موجهة للتصريح الجبائي، وتعتبر بوابة إلكترونية نحو تحول استراتيجي تسعى من خلاله المؤسسة الجبائية الجزائرية التقرب أكثر فأكثر من المؤسسات والشركات، من خلال تسهيل وتبسيط عملية التصريح الجبائي بمختلف الضرائب والرسوم عن طريق الأنترنت، من خلال التسجيل في موقعها الالكتروني www.jibayatic.dz ، ويكون الدفع عن طريق الدفع البنكي الالكتروني **E-Banking** وهي خدمة إلكترونية مقدمة من قبل البنوك الجزائرية.

الفرع العاشر: إنشاء المؤسسات عن طريق الأنترنت

أطلق على هذه الخدمة تسمية **البوابة الجزائرية لإنشاء المؤسسات**، فهذه الخدمة ستسمح لك بإتمام جميع الإجراءات اللازمة لإنشاء مؤسستك بطريقة إلكترونية عن طريق الموثق الذي بدوره سيقوم بإرسال ما يلزم من معلومات ووثائق للإدارات المعنية بإنشاء المؤسسات، المتمثلة في المركز الوطني للسجل التجاري، الضرائب والضمان الاجتماعي، عن طريق اتباع الخطوات التالية:

- يجب إنشاء حساب مستخدم في هذا الموقع، الذي سيسمح لك من الحصول على مساحة مخصصة لك على موقع "إنشاء المؤسسات التجارية"، ومتابعة ملفك.
- إدخال المعلومات التي بحوزتك والتي تخص إنشاء مؤسستك عن طريق ملء استمارة إلكترونية واحدة.
- يمكنك اختيار عبر الموقع "إنشاء مؤسسة" موثق من قائمة الموثقين المتفقين مع م.و.س.ت.
- التقرب من الموثق الذي سيدرس ملفك المتعلق بإنشاء مؤسسة، ومن الضروري الانتقال إلى الموثق المختار محمل بالوثائق الورقية المطلوبة في الملف (يمكنك التعرف على قائمة الوثائق المطلوبة عبر هذا الموقع **https://www.jecreemonentreprise.dz**).
- الموثق هو الذي سيتكفل برقمنة الملف (مصادقة الملف)، والدفع عن بعد لبعض المستحقات (وفقا لاتفاقية المبرمة بين غرفة الموثقين و م.و.س.ت) واستكمال المعلومات الناقصة في الاستمارة الإلكترونية الموحدة عبر الانترنت.
- عند الانتهاء من رقمنة الملف والمصادقة عليه بعد التحقق من صحة كل المعلومات من قبل الموثق، يقوم هذا الأخير بإرسال كل هذه المعلومات عبر الموقع "إنشاء مؤسسة " إلى م.و.س.ت.

- طلب إنشاء السجل التجاري يتلقاه تلقائيا موظف م.و.س.ت، يقوم بمعالجة الطلب ويتم تخصيص رقم السجل التجاري لهذا الملف.
- طلب إعلان عن الوجود بالنسبة للضرائب يتلقاه تلقائيا موظف الضرائب، يقوم بمعالجة الطلب ويتم تخصيص رقم التعريف الضريبي.
- يتم تقديم طلب العضوية في الضمان الاجتماعي للغير الأجراء تلقائيا إلى الموظف حيث يقوم هذا الأخير بمعالجة الطلب ويتم تخصيص رقم الانتماء إلى الضمان الاجتماعي.
- وفي نهاية العملية يكون لديك في الفضاء الخاص بك على موقع "إنشاء المؤسسة" ثلاثة أرقام، وهي الأرقام الخاصة بالسجل التجاري، بالضرائب وبالضمان الاجتماعي، لقد تم إنشاء مؤسستك.
- يمكنك تكليف الموثق بسحب الوثائق الورقية من هذه الهيئات.
- لاحظ أنه خلال هذه العملية، في حالة حدوث مشاكل أو معلومات غير متناسقة، الموثق هو المكلف باتخاذ التدابير اللازمة عبر موقع **"إنشاء مؤسسة"** «**https://www.jecreemonentreprise.dz**» لحل هذه المشاكل أو العودة اليكم.

الفرع الحادية عشرة: قطاع الصحة

باشرت الجزائر مساعيها الرامية إلى ادراج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في قطاع الصحة انطلاقا من سنة 1999، وهذا من خلال تكلف الوكالة الوطنية لترقية الصحة **ANPS** بإنشاء شبكة "الجزائر- صحة" والتي تهدف إلى ادخال طرق اتصال جديدة في هذا القطاع وتحسين نوعية التكفل الصحي بالمواطنين، بالإضافة إلى تكوين موارد بشرية مؤهلة، كما تمهد التطورات والتحديثات الأخيرة لهذه الشبكة لظهور مفهوم "الصحة الالكترونية" في الجزائر والذي له عدة مزايا من بينها تمكين المستشفيات التي لا تتوفر على اختصاصات معينة من الاستفادة منها عن بعد وبأقل تكلفة، وهو ما يساعد المواطن على الاستفادة من مزايا الطب عن بعد.[40]

المبحث الثالث: مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية في الجزائر 2008-2016

يسمح هذا المؤشر بتقييم الحكومات الالكترونية في العالم، ومعرفة مدى تطور أو تراجع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومعها الحكومات الالكترونية للدول، وفي ظل غياب أرقام وإحصائيات حول تقدم الحكومة الالكترونية على المستوى الوطني، قمنا بمراجعة تقارير المجلس الاقتصادي والاجتماعي بالأمم المتحدة الخاصة بأوضاع برامج الحكومة الالكترونية بالمنظمة، ومن خلال تصنيف الجزائر خلال السنوات من 2008 إلى 2016 يمكننا قياس فعالية الاجراءات الحكومية التي اتخذتها الجزائر في إطار تبني وتجسيد مشروع الحكومة الالكترونية 2013، وذلك بالتطرق إلى **مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية EDGI** لقياس

[40] سمية ديمش، التجارة الالكترونية حتميتها وواقعها في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2010-2011 صفحة 273

استعداد وقدرة الإدارة الوطنية لاستخدام تقنية المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة، وهذا المؤشر أنفع لأصحاب القرار وممثلي المجتمع المدني والقطاع الخاص، وتمكينهم من تقييم الوضع العام للدولة عند التعامل مع الحكومة الالكترونية.

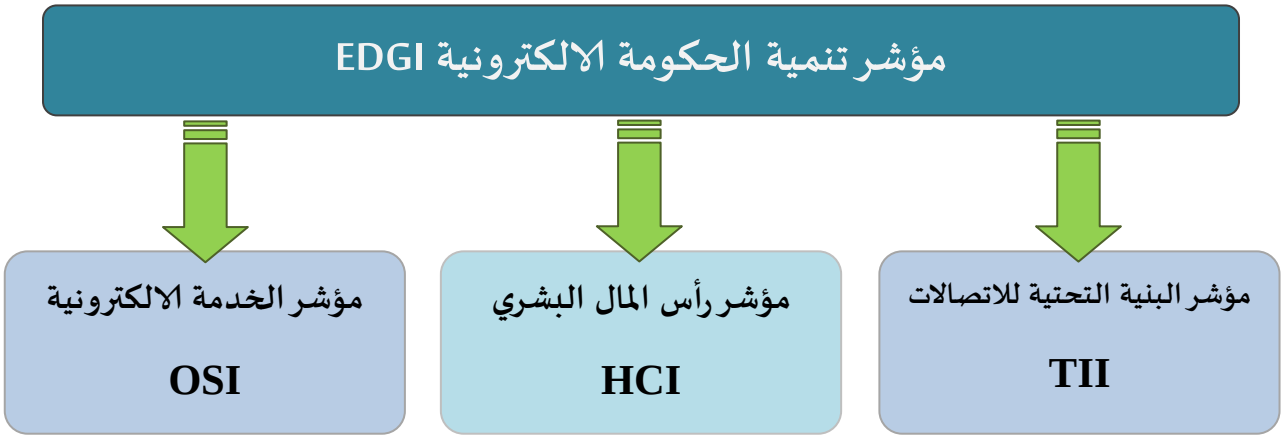
المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية

بدأت الأمم المتحدة العمل بهذا القياس السنوي لخدمات الحكومة الإلكترونية من العام 2001 للدول الأعضاء بها والتي يبلغ مجموعها الآن 193 دولة، واعتباراً من العام 2008 أصبح يُجرى هذا القياس مرةً واحدة كل سنتين، وعلى الرغم من كثرة المؤشرات الدولية التي تقيس تقدم تطبيق الحكومة الإلكترونية إلا أن هذا المؤشر يعد من أفضلها وأدقها، وغالباً ما تعتمد الدول المشاركة فيه على نتائجه في وضع السياسات وأُطر التنفيذ، وهذا القياس عبارة عن مؤشر عام لتنمية الحكومة الإلكترونية **EDGI**.

ويستهدف مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية أهم أبعاد الحكومة الالكترونية، وهي الخدمات الحكومية الالكترونية وجودتها، والاتصالات السلكية واللاسلكية والقدرات البشرية، ويقدم هذا المؤشر تنمية الحكومات الالكترونية على المستويات العالمية والإقليمية، ويستكشف ارتباط الحكومة الالكترونية مع المؤشرات الأخرى مثل الدخل القومي.

ويعد هذا المؤشر مقياسا مركبا من ثلاث مؤشرات فرعية وهذه المؤشرات هي مؤشر الخدمات الالكترونية، مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ومؤشر رأس المال البشري، ويهدف تصنيف الحكومة الالكترونية وفقا لمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية إلى تقديم تقدير أداء الحكومات الوطنية المرتبطة ببعضها البعض.

الشكل رقم (II – 1): المكونات الثلاث لمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية EGDI



المصدر: من إعداد طالب بناء على التعريف السابق

الفرع الأول: مؤشر الخدمة الالكترونية OSI

ويفترض هذا المؤشر مرور الخدمات الإلكترونية بأربعة مراحل: خدمات المعلومات الأساسية، خدمات المعلومات المتقدمة، خدمات المعاملات، الخدمات التفاعلية. ويتم استخدام درجة الإنجاز في هذه المراحل بجانب عوامل أخرى كأدوات قياس لهذا المؤشر

ويقيس هذا المؤشر الفرعي عن طريق معاينة الخدمات الالكترونية عبر الويب، ومدى تواجد دولة ما عضو في الأمم المتحدة على شبكة الانترنت، من خلال بوابة الحكومة الالكترونية الوطنية أو صفحات الاستقبال الرسمية ومواقع الوزارات والجهات الرسمية الأخرى مثل وزارات التعليم والعمل والصحة والتجارة وغيرها من المواقع الأخرى ذات الصلة، ويراعى في قياس هذا المؤشر ما يلي:

- الأهمية المتزايدة لمنهج الحكومة المتكاملة ودمج تقديم الخدمة الالكترونية.
- استخدام الحكومة الالكترونية لتوفير المعلومات والخدمات للمواطنين بخصوص القضايا المتعلقة بالبيئة.[41]
- البيئة التحتية ودورها الصاعد في رأب الهوة الرقمية، مع التأكيد الخاص على توفير الخدمات الالكترونية الفاعلة لإشراك الفئات الهشة والمهمشة.
- التوسع في المشاركة الالكترونية والحكومة المتنقلة

وهذا بالإضافة إلى تقييم جودة المحتوى ونوعيته وتطور الخدمات الحكومية المقدمة عبر الأنترنت.

الفرع الثاني: مؤشر البنية التحتية للاتصالات TII

هو مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، ويتم قياس هذا المؤشر بناءً على خمسة عناصر متعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي كالآتي:[42]

- عدد المشتركين في الهاتف النقال.
- عدد المشتركين في الهاتف الثابت.
- عدد مستخدمي الإنترنت.
- عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض الثابتة.
- عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض اللاسلكية.

[41] حنان يعقوب، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الإرادة السياسية والاشكالات التقنية- دراسة تحليلية "استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم، جامعة الجلفة 2016-2017 صفحة 86

[42] محنان يعقوب، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الإرادة السياسية والاشكالات التقنية- دراسة تحليلية "استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم، جامعة الجلفة 2016-2017 صفحة85

ويعتبر الاتحاد الدولي للاتصالات المصدر الاحصائي للمكونات الخمس لمؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية.

الفرع الثالث: مؤشر رأس المال البشري HCI

يحسب هذا المؤشر انطلاقا من احصائيات منظمة الأمم المتحددة للتربية والعلوم والثقافة **"اليونيسكو" UNISCO**، بناء على أربعة عناصر أو مقومات هي:[43]

- محو أمية الكبار.
- معدل الالتحاق بالتعليم.
- سنوات التعليم المتوقعة.
- متوسط سنوات التعليم.

المطلب الثاني: مؤشر المشاركة الالكترونية EPI

يعتبر مؤشر المشاركة الالكترونية مؤشرا تكميلي لدراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية، وهو مؤشر أساسي آخر يقيس المشاركة الإلكترونية عن طريق تصميم نموذج بثلاثة مستويات:[44]

1. **المعلومات الإلكترونية E-Information:**

عن طريق التركيز على استخدام الخدمات الالكترونية لتيسير تقديم المعلومات من قبل الحكومات إلى المواطنين، أي تمكين المشاركة عن طريق تزويد المواطنين بالمعلومات والنفاذ إليها دون طلب وبناء عليه.

2. **الاستشارة الإلكترونية E-Consultation:**

ويقصد بها التفاعل مع الجهات المستفيدة، وهي اشراك المواطنين في المساهمات والمناقشات حول السياسات والخدمات العامة.

3. **صناعة القرار الإلكترونية E-Decision-Making:**

التعاون في صنع القرار، تمكين المواطنين عبر التصميم المشترك لخيارات السياسة والإنتاج المشترك لمقومات الخدمة وطرق التقديم.

وبما أن هذا المؤشر نوعي قائم على توفر وصلة الخدمات التشاركية المتاحة على المواقع الالكترونية الحكومية، يعتمد هذا المؤشر على توفر المعلومات الخاصة بحقوق المواطنين للحصول على المعلومات

---

[43] موقع: https://www.yesser.gov.sa/AR/Transformation_Indicators/international_indicators/Pages/2014-UN_indicator.aspx

[44] حنان يعقوب، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الإرادة السياسية والاشكالات التقنية- دراسة تحليلية "استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم، جامعة الجلفة 2016-2017 صفحة 88

الحكومية مع تقديم المخرجات حول الملاحظات المتلقاة من المواطنين، فيما يتعلق بتحسين خدماتهم الالكترونية والتزود بالأدوات من أجل الحصول على الرأي العام لمناقشة السياسة العامة عبر الوسائط الاجتماعية والاستفتاءات الالكترونية وأدوات تقديم الطلبات العامة وأدوات التصويت ولوحات الإعلانات الحكومية ومنتديات المناقشة الالكترونية.

المطلب الثالث: تصنيف الجزائر وفقا لمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية بين 2008-2016

من أجل إدراك أحسن لنتائج تطوير مجتمع المعلومات على الاقتصاد الوطني والمجتمع بصفة عامة، من الضروري قياس وتقييم مدى إمكانية تحقيق هذا وأهميته، سواء من حيث النوعية أو الكم أو فيما يخص آثاره وأبعاده.

ونظرا لغياب أرقام إحصائيات حول تقدم برنامج الحكومة الالكترونية على المستوى الوطني، قمنا بمراجعة تقارير المجلس الاقتصادي والاجتماعي بالأمم المتحدة الخاص بدراسة برنامج الحكومات الالكترونية لـ 193 دولة، ومن خلال التقارير الصادرة عن هذه المنظمة استخلاص مكانة الحكومة الالكترونية وتصنيفها من بين دول العالم.

مع التطرق إلى مختلف المؤشرات المذكورة آنفا، مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية **EDGI** والذي يحتسب كمتوسط لمؤشراته الفرعية الثلاث **OSI , HCI, TII** وكذا المؤشر النوعي مؤشر المشاركة الالكترونية **EPI**، خلال السنوات 2008، 2010، 2012، 2014 وسنة 2016

جدول رقم(II – 8): ترتيب الجزائر عالميا وفقا لمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية خلال الفترة 2008-2016

مؤشر ت.ح.إ - EGDI / السنوات	2008	2010	2012	2014	2016
مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية للجزائر	0,3515	0,3181	0,3608	0,3106	0,2999
الترتيب العالمي للجزائر	**121**	**131**	**132**	**136**	**150**
الفارق في الترتيب	/	10 -	1 -	4 -	14 -
مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية للمرتبة الأولى عالميا	0,9157	0,8785	0,9283	0,9462	0,9193
المرتبة الأولى عالميا	السويد	كوريا . ج	كوريا . ج	كوريا . ج	المملكة المتحدة
مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية للمرتبة الأولى في المنطقة	0,4767	0,4826	0,4833	0,5390	0,5682
المرتبة الأولى إقليميا	مصر	تونس	تونس	تونس	تونس

المصدر: من إعداد الطالب، بناء على تقارير الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية للسنوات: 2008، 2010، 2012، 2014، 2016

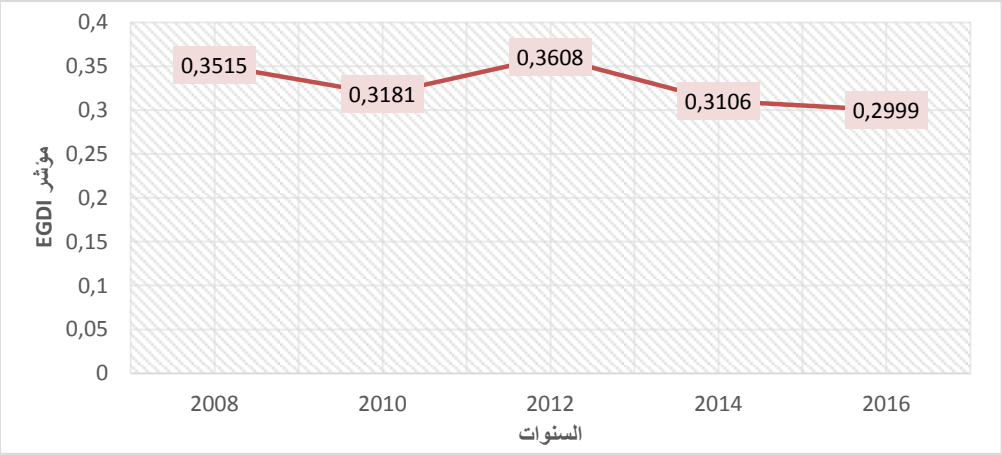
https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية EGDI للجزائر في تناقص مستمر منذ سنة 2008 أين كان يقدر بـ 0.3515 إلى غاية سنة 2016 أين أصبح 0.2999، يقابله تراجع في

ترتيب **الجزائر** عالميا وفقا لهذا المؤشر من 121 سنة 2008 إلى 150 سنة 2016، وهذا مقارنة بالدول الإقليمية المجاورة التي تصدرت القائمة مثل: **مصر** سنة 2008 بمؤشر 0.4767 **وتونس** لمدة أربع سنوات بمعدلات من 0.4826 سنة 2010 إلى 0.5682 سنة 2016. بينما عالميا تصدرت **المملكة المتحدة** القائمة بمؤشر 0.9193 سنة 2016.

ومن خلال هذا كله نلاحظ أن الصورة العامة للجزائر غير مرضية، إذ تقودنا هذه الأرقام إلى بعض الدلالات حول برنامج الحكومة الالكترونية في الجزائر، عكستها الأرقام الخاصة بالمراتب التي احتلتها الجزائر في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية **EGDI**، فحسب تقييم هذه المنظمة العالمية يعتبر مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية للجزائر **منخفض** مقارنة مع مؤشر تونس الذي قيم في مستوى **مرتفع**، وكل هذا يبين أداء سلبي وتدهور كبير رغم المجهودات التي تبذل من أجل تحسين واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر، والتي لم تحقق نتائجا ملموسة وفقا لهذا المؤشر العالمي. وفيما يلي شكل بياني يوضح تطور مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية للجزائر خلال الفترة الممتدة من 2008 إلى غاية 2016 بناء على الجدول السابق وكذا شكل بياني توضيحي لترتيب الجزائر وفقا لنفس المؤشر.

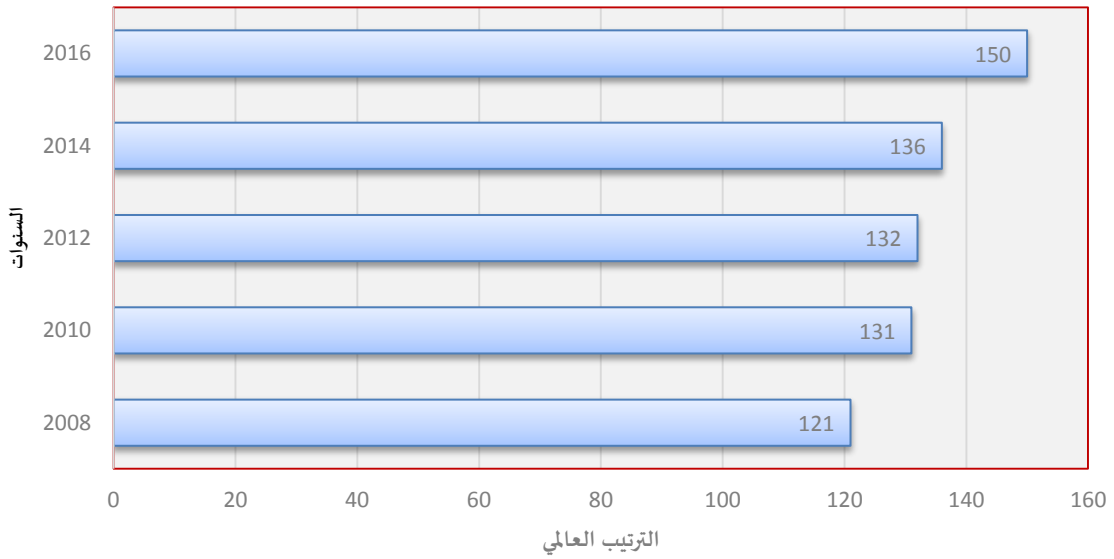
شكل رقم (II – 2): يمثل تطور مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية EGDI للجزائر خلال الفترة 2008-2016



المصدر: من إعداد الطالب بناء على بيانات تقارير الأمم المتحدة لمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية للسنوات: 2008، 2010، 2012، 2014، 2016

https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria#data-tab-egdi-components

شكل رقم (II – 3): يمثل ترتيب الجزائر حسب مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية EGDI بين 2008-2016



المصدر: من إعداد الطالب بناء على بيانات تقارير الأمم المتحدة لمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية للسنوات: 2008، 2010، 2012، 2014، 2016

https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria#data-tab-egdi-components

وفيما يلي سنوضح بالتفصيل المؤشرات الفرعية الثلاث لهذا المؤشر، المتمثلة في مؤشر الخدمة الالكترونية **OSI**، ومؤشر البنية التحتية للاتصالات **TII**، وكذا مؤشر رأس المال البشري **HCI**. إضافة إلى مؤشر المشاركة الالكترونية **EPI** خلال الفترة الممتدة من 2008 إلى غاية 2016 وفقا للجدول التالي:

الجدول رقم (II – 9): ترتيب الجزائر بالنسبة لكل مؤشر خلال الفترة الممتدة من 2008-2016

المؤشر / السنوات/	مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية EGDI							مؤشر المشاركة الالكترونية EPI		
	القيمة	الترتيب	التغيير	OSI	HCI	TII	القيمة	الترتيب	التغيير
2008	0,3515	**121**	-	0,2241	0,7114	0,1280	0,0227	**152**	-
2010	0,3181	**131**	- 10	0,0984	0,7377	0,1248	0,0143	**157**	- 5
2012	0,3608	**132**	- 1	0,2549	0,6463	0,1812	0,0526	**124**	33
2014	0,3106	**136**	- 4	0,0787	0,6543	0,1988	0,0784	**172**	- 48
2016	0,2999	**150**	- 14	0,0652	0,6412	0,1934	0,1186	**167**	5

المصدر: من إعداد الطالب، بناء على تقارير الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية للسنوات: 2008، 2010، 2012، 2014، 2016

https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن التغيير الحاصل في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية **EGDI** مرتبط بالمؤشرات الفرعية الثلاث، إذ أن مؤشر الخدمة الالكترونية **OSI** شهد تغيرات إذ وصل إلى ذروته عند 0.2549 سنة 2012 لينخفض بعدها سنة 2014 إلى 0.0787 ثم إلى 0.0652 سنة 2016 ليسجل بذلك أدنى مستوا له كما هو مبين أيضا في الشكل البياني أدناه، ومن خلال هذا المؤشر يتضح لنا مدى النقص الفادح الذي تعانيه الخدمات الالكترونية في الجزائر مقارنة مع دول العالم من حيث خدمات المعلومات الأساسية والتفاعلية مع الأفراد ويبين هذا التذبذب غياب الدول على شبكة الأنترنت، ورداءة المواقع الرسمية الحكومة وقطاعاتها الوزارية ولربما غياب تام لهذه الخدمات أو عدم توفرها تماما.

وإذا جئنا إلى مؤشر رأس المال البشري **HCI**، نجد أنه في سنة 2010 عرف ارتفاع قدر بـ 0,7377 لينخفض بعدها حتى يصل سنة 2016 إلى 0,6412، ويعتبر هذا المؤشر من أحسن المؤشرات التي حققتها الحكومة الالكترونية في الجزائر، ولربما هذا راجع إلى تحسن العناصر والمقومات التي يعتمد عليها في حسابه كمعدل الأمية والتعليم ومتوسط سنوات التعليم ودرجة التعلم لدى الكبار وكل هذه العوامل ساعدت نوعا ما في الرفع من مستوى المؤشر.

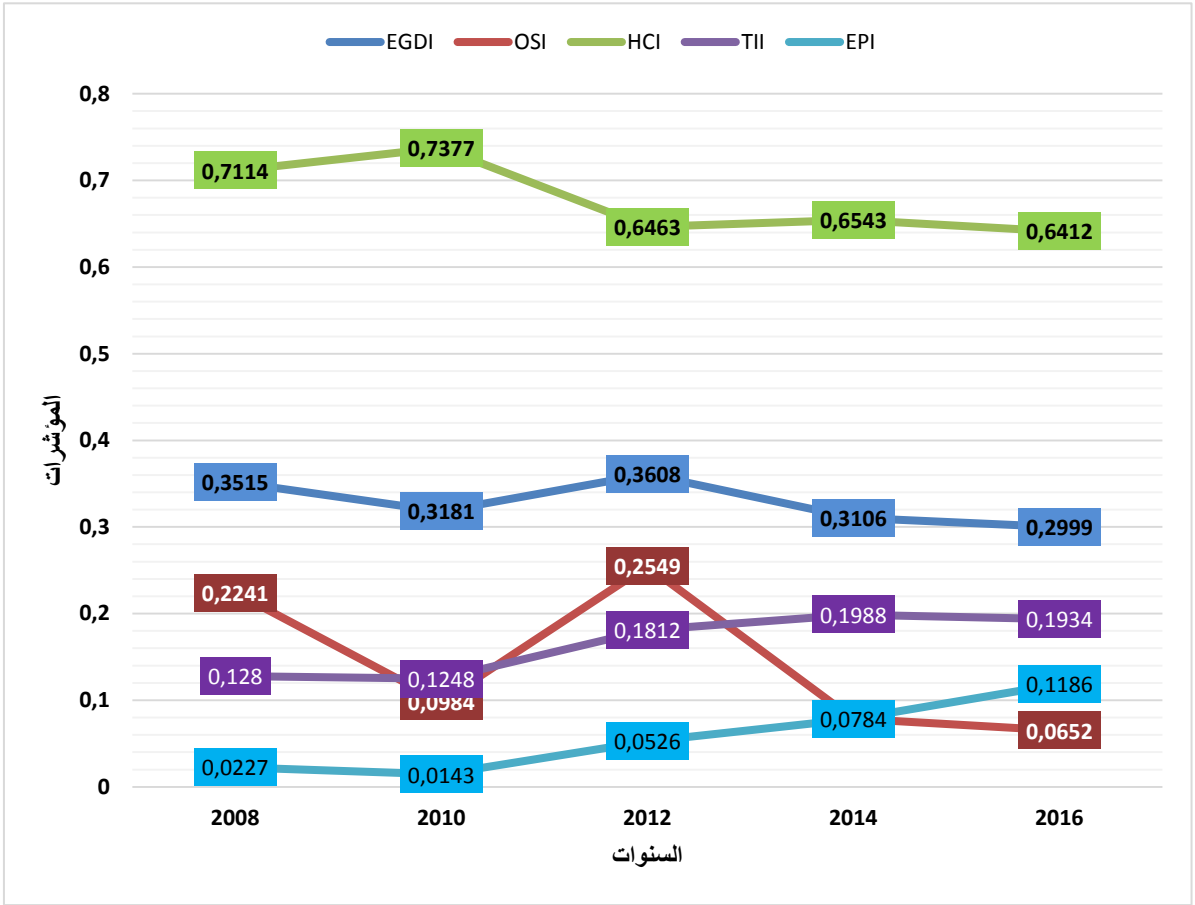
وإذا انتقلنا إلى المؤشر الثالث المتمثل في مؤشر البنية التحتية للاتصالات **TII**، نلاحظ حسب الجدول أن قيمة هذا المؤشر منخفضة جدا مقارنة مع المؤشرات الأخرى، ففي سنة 2008 نجده عند 0,1280 ليرتفع بعدها ارتفاعا طفيفا محتشما ليصل عند 0,1934 سنة 2016، ويعكس هذا المؤشر ضعف البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، إذ أنه يعتمد في قياسه العناصر المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا الانخفاض في المؤشر القريب من الصفر والمحرج لا يدل إلى على النقص الكبير الذي هي عليه البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وخاصة فيما يتعلق بشبكة الأنترنت التي تعاني منها الجزائر مقارنة مع دول العالم، ومما لاشك فيه أن الجزائر تشهد تخلفا كبيرا في هذا الميدان رغم المجهودات المبذولة من طرف الدولة لتطوير هذا القطاع الحساس، ولربما الارتفاع الذي رأيناه كان نتيجة لإدخال بعض من تكنولوجيات الإعلام والاتصالات السلكية واللاسلكية مثل الجيل الثالث والرابع من الهاتف النقال أو الألياف البصرية وارتفاع عدد مستخدمي الانترنت.

ونتيجة لكل ذلك يتأثر مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية **EGDI** هو الآخر كونه يحسب على أساس المؤشرات الثلاثة المذكورة آنفا باعتبارهم عناصر مشكلة له، وعلى هذا الأساس نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والرسم البياني المبين أدناه تذبذب أداء مؤشر **EGDI**، متأثرا بالمؤشرات الأخرى حيث انتقل من 0.3515 سنة 2008 إلى 0.2999 سنة 2016. ليصل سنة 2012 إلى ذروته عند 0.3608، إلا أن أداء هذا المؤشر بالنسبة للحكومة الالكترونية في الجزائر يعتبر **منخفضا** وضعيفا جدا وأقل بكثير من المعدلات العالمية، ما

يصنفها في المراتب الأخيرة مع الدول الصغير والمتخلفة، حيث نلاحظ ابتعاد الجزائر أكثر فأكثر إذ أنها انتقلت من المرتبة 121 عالميا سنة 2008 إلى المرتبة 150 سنة 2016.

وأخيرا مؤشر المشاركة الالكترونية **EPI** باعتباره مؤشر تكميليا لمؤشر **EGDI**. نلاحظ أن أداء هذا المؤشر منخفض جدا لا يتعدى 0.2000، إذ سجل هذا المؤشر النوعي 0,0227 سنة 2008 ليرتفع بعدها ارتفاعا طفيفا يصل سنة 2016 إلى 0,1186، وفي المقابل نجد أن ترتيب الجزائر وفقا لهذا المؤشر EPI في انخفاض كبير رغم ارتفاع أداءه إذ احتلت الجزائر سنة 2008 المرتبة 152 ووصلت إلى مرتبة 124 سنة 2012 رغم أن أداء المؤشر EPI كانت منخفضة، حيث أنها تحتل المركز 167 سنة 2016 رغم ارتفاع أداء مؤشر المشاركة الالكترونية EPI، مما يدل على تقدم دولا أخرى في هذا المؤشر وتخلف الجزائر فيه، وهذا إن دل على شيء إنما يدل على ضعف التفاعل بين الحكومة والمواطن حول السياسات والخدمات العامة، وعدم إشراكهم في صنع القرار وغياب للوصلات التشاركية للخدمات الالكترونية المتاحة على المواقع الحكومية الرسمية، وعدم توفير المعلومات بالشكل الكافي للمواطنين لتمكينهم من تقديم ملاحظاتهم فيما يتعلق بتحسين هذه الخدمات الالكترونية وإبداء رأيهم حول السياسة العامة عبر الوسائط الاجتماعية والاستفتاءات الالكترونية وأدوات التصويت أي ضعف تام أو شلل في التفاعل بين الحكومة والمواطن.

الشكل (II – 4): تقييم لمختلف المؤشرات بالنسبة للجزائر خلال الفترة 2008-2016



المصدر:من إعداد الطالب بناء على بيانات تقارير الأمم المتحدة لمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية للسنوات: 2008، 2010، 2012، 2014، 2016
https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria#data-tab-egdi-components

ومن خلال ما سبق من دراسة لمختلف البيانات والمؤشرات والاحصائيات التي تحصلنا عليها والواردة في الجداول السابقة يتبين لنا مدى التراجع الكبير في تكنولوجيا الإعلام والاتصال وجاهزية البنية التحتية والتكنولوجية ورداءة الخدمات الالكترونية ونوعيتها، رغم الإمكانيات التي صرفت في هذا المجال،

المطلب الرابع: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر

من خلال الدراسة السابقة التي تطرقنا فيها إلى دراسة مؤشرات تنمية الحكومة الالكترونية في الجزائر خلال الفترة الممتدة من سنة 2008 إلى غاية سنة 2016، والتي يفترض أن تظهر فيها ملاح نجاح مشروع الحكومة الالكترونية **الجزائر الالكترونية 2013** وفقا للاستراتيجية التي رسمتها الدولة منذ تاريخ 2008، أين سجل هبوط كبير في ترتيب الجزائر عالميا وفقا للمؤشرات التي أشرنا إليها سابقا، ومعها انخفاض في باقي المؤشرات الفرعية، مما يؤكد أن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر تعترضه معوقات كثيرة ومؤثرة أعاقت تقدم هذا المشروع، رغم المجهودات التي تحاول الدولة بذلها في هذا الاطار، من إمكانيات مالية وبشرية ومادية سخرت للوصول إلى الأهداف المسطرة، غير أنها تبدو غير كافية لتحقيق ذلك.

على الرغم من إطلاق مشروع الحكومة الالكترونية **"الجزائر الالكترونية 2013"**، إلى أنه لم يتجسد بعد على أرض الواقع، فبعد قرابة عقد من الزمن لا يتحقق شيء من ذلك سوى بعض التطبيقات هنا وهناك، وتأتي هذه المعوقات بالدرجة الأولى نتيجة لغياب الإرادة السياسية، إذ أنه لا توجد قناعة على مستوى عال بأهمية التكنولوجيا رغم الإعلان الرسمي عنها، فتخوف كبار السن أصحاب السلطة من الحداثة واعتقادهم أنه يمكن أن يحيلهم هذا التحول على التقاعد، خلق صراعا للأجيال، فالشباب يعدون أكثر دراية بأهمية وجود وسائل اصال حديثة من شأنها أن تضمن عملية اتصال ذات مستوى عال مثلما هو الحال في الدول المتقدمة، وذلك عن طريق تجديد إطارات الدولة.

ويمكننا تلخيصها هذه معوقات والصعوبات من خلال النقاط التالية:

- ✓ عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات التي يتجسد عبرها التواصل عبر الانترنت.
- ✓ التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات، وتباينها من منطقة لأخرى وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال.
- ✓ محدودية انتشار الانترنت في الجزائر، حيث أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالمي لا يزال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة، إذ تبلغ في المغرب على سبيل المثال 14.36 %، مقارنة بالجزائر التي لا تتعدى سوى 5.33 % .
- ✓ التعاملات المالية الإلكترونية، لا تزال في بدايتها، رغم مرور عدة سنوات على شروع السلطات الجزائرية تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال إن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين، وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني، والتأخير الكبير في تحيين حساباته.
- ✓ محدودية الجانب التشريعي في هذا المجال، وذلك من خلال غياب التشريعات المناسبة، حيث تحتاج الأعمال الإلكترونية إلى وضع أنظمة وتشريعات تتناسب مع طبيعتها، مما يستلزم الدقة والوعي التام بكافة جوانب التقنية المستخدمة في هذه التطبيقات، لتحقيق الأمن المعلوماتي، والذي هو أمر ليس بالسهل إنجازه، من حيث الوقت المتاح ودرجة تداخله مع جوانب الحياة المختلفة، بالإضافة إلى عدم مسايرة بعض القوانين والتشريعات المنظمة للعمل الإلكتروني لتطبيقات الحكومة الإلكترونية منذ بدايتها وحتى تطبيقها.
- ✓ التكلفة الباهظة للاستثمار في تقنيات المعلومات، خاصة على المدى البعيد.
- ✓ سيطرة المفاهيم التقليدية، والمتمثلة في البيروقراطية السلبية وعدم إمكانية التغلب عليها.
- ✓ غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط الحكومة الإلكترونية، والتي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات، بحيث تتم المشاركة وتبادل المعلومات بين هذه الفئات.
- ✓ ضعف الوعي الاجتماعي بالمميزات والفوائد من تطبيقات الحكومة الإلكترونية شكل معوق في طريق التحول للعمل الإلكتروني والمجتمع المعلوماتي.
- ✓ صعوبة وتعقيد إعادة هندسة العمليات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية على مستوى الأجهزة الحكومية في حاجة إلى استراتيجيات خاصة وموجهة والتي تتجلى في:

- عدم الاستمرار في عملية إعادة الهندسة، وبالتالي التوقف عن التحقيق النجاحات الجزئية، أو عن الاصطدام ببعض المشاكل.
- عدم تبني التغيير والبدء به من القيادات العليا الذين يملكون الصلاحيات، ولديهم الإدراك بجميع جوانب العمل، وليس من القاعدة.
- عدم توفر الموارد المتعددة التي تحتاج إليها عملية التغيير، والمتمثلة في الوقت، المال، الجهد، الطاقات البشرية، والاستعداد وغير ذلك.

خلاصة الفصل:

مما سبق نلاحظ أن الدولة الجزائرية أولت اهتماما بارزا لإنجاح مشروع الجزائر الالكترونية من خلال تهيئة البيئة التحتية الأرضية المناسبة عن طريق تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتعميم تطبيقات الالكترونية على معظم قطاعاتها، وّذلك لتوطيد العلاقة بينها وّبين المواطنين، وتطوير نظم الحكم من أجل التوصل إلى حكم راشد بأكثر فعالية وّأقل تكلفة، تظهر نتائجه على الاقتصاد الوطني ككل.

فرغم الجهود التي بذلتها الجزائر، ومازالت تبذلها في هذا المجال، لا تعكس التأخر الكبير المحتشم وعدم مواكبتها للركب العالمي، وهذا نظرا لنقص البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إضافة إلى ذلك فإن أهم عقبة تعاني منها الجزائر هي عدم قدرتها على تصنيع موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محليا، بل مازالت في تبعية مباشرة للأسواق الأجنبية، وهذا راجع لضعف حجم الاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سواء كان وطنيا أو أجنبيا مقارنة مع بعض الدول في العالم والدول العربية.

غير أن مؤشرات تطور تنمية الحكومة الالكترونية المتدهورة، المتطرق إليها خلال هذا البحث التي حصرت في مدة قدرها عقد من الزمن، أي من 2008 إلى غاية 2016 باعتبار أن هذه المدة كافية لاقتناء وتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال، تخفي لنا في طياتها سبب رئيسي لهذا الإخفاق حسب رأيي، هو غياب واضح للإرادة السياسية الداعمة الوحيدة لهذا التحول وتقاعس كبير لأصحاب القرارات في السلطة للنهوض بهذه الرؤية الاستراتيجية.

الخاتمة

الخاتمة العامة

من خلال دراستنا للحكومة الالكترونية كنموذج عصري للتسيير والقيادة الرشيدة، وتحول من الأسلوب التقليدي معتاد إلى الأسلوب الالكتروني الرقمي، وإلى اقتصاد مبني على المعرفة، ومسايرة التطور المتسارع لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، باعتبار هذا الأخير الحجر الأساس والأرضية الثابتة الذي يقوم عليه نجاح أو إخفاق نظام الحكومة الالكترونية، لتمكيننا من الاستفادة من مزايا هذا التحول ذي الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية.

فالتحول من النظام الحكومي التقليدي إلى نظام الحكومة الالكترونية يرتكز أيضا على العامل البشري ومدى تأهيله والتفاعل معه، باعتباره دعيمة أساسية لإرساء هذه الاستراتيجية العامة. إلى أن هذه الرؤية الاستراتيجية لا تترجم في الميدان دون وجود إرادة سياسية واضحة، بغية الوصول إلى الأهداف المسطرة، باعتبار أن هذه الأخيرة عامل حاسم لإنجاح هذا المشروع، والتسيير الحسن على المستوى السياسي والإداري مرحلة بمرحلة، بغية تصحيح وتعديل مسار السياسات الخاطئة والمعيقة.

وكغيرها من الدول سعت الجزائر هي الأخرى مسايرة الركب العالمي، من خلال انتهاجها لسياسة التحول الالكتروني سنة 2008، باعتباره تحولا استراتيجيا طموحا، فتبنت مشروع "الجزائر الاستراتيجية 2013"، فبعد مرور قرابة 10 سنوات لم يتحقق ما كان يرجا منه، فكل النتائج المحققة لم تكن في مستوى طموح هذا المشروع، هذا ما أكدته المؤشرات والتقارير الدولية المختصة في هذا المجال.

اختبار الفرضيات:

يمكن اختبار الفرضيات السابقة وذلك من خلال تحليلنا ودراستنا لجوانب الموضوع حيث توصلنا إلى:

- الفرضية الأولى صحيحة: إذ أن تبني مشروع الحكومة الالكترونية يحقق لنا عدة مزايا وأبعاد إقتصادية، تستهدف تغييرا شاملا في كافة القطاعات.
- الفرضية الثانية صحيحة: لم يرقى مشروع الحكومة الالكترونية إلى ما كان يخطط له، حتى أنه لم يصل حتى إلى مرحلة النضج، رغم مرور فترة عشرة سنوات عليه.
- الفرضية الثالثة صحيحة: يعود فشل مشروع الجزائر الالكترونية 2013 في الدرجة الأولى إلى غياب الإرادة السياسية وإلى تخلف البنية التحتية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

يمكننا اقتراح مجموعة من الحلول الممكنة التي ربما تمكننا من تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، ومعالجة النقائص وتفادي المعوقات:

1. البدء في تسويق الخدمات الحكومة الإلكترونية، وتوضيح مميزاتها ومردودها الكبير على المواطن من نواحي كثيرة، وتبين المبررات القوية اللازمة لاستخدامها، حتى يزول التحفظ الموجود عند بعض المواطنين.

2. عدم مواصلة ممارسة الأعمال ذات الصبغة التجارية، بحيث أن تتوقف الحكومات فورا عن تحميل المواطنين أي رسوم إضافية من أجل استخدام الحكومة الإلكترونية، الأمر الذي سوف يشجع المواطنين على استخدام الحكومة الإلكترونية.
3. الإعلان عن خدمات الحكومة الإلكترونية في المواقع المشهورة على الانترت، بحيث يتم الإعلان عن خدماتها على أكبر مواقع الانترنت، وذلك من أجل جذب أعداد كبيرة من المواطنين وشد انتباههم إلى خدمات الحكومة الإلكترونية ،ومن أشهرها:
   - YAHOO، www.aiibusincss.com
   - موقع: MSN
4. تحديث المعلومات أولا بأول، من خلال ضمان أن المعلومات على مواقع الحكومة يتم تحديثها فورا عبر جميع القنوات وكذلك يجب لفت انتباه المواطنين بالدعاية والإعلان عن ذلك بطرق وأساليب كثيرة.
5. العمل على توجيه الاستثمارات في مجال تكنولوجيات المعلومات.
6. إدراج تكنولوجيا المعلومات في جميع مناهج التعليم في الدولة.
7. توفير البيئة الأساسية الضرورية لنجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية.
8. العمل على تنظيم البرامج التعليمية في مجال تكنولوجيا المعلومات لجميع موظفي القطاع العام لضمان تأهيلهم وإعدادهم لاستغلال التكنولوجيا لتطوير خدمة القطاع العام.
9. إقامة مراكز لمساعدة الفئات التي تفتقر إلى التحضيرات والمعدات الرقمية، وذلك لتوفيرها للأسر ذات الدخل المنخفض.
10. ضرورة توفير التعليم الأساسي لهذه الأسر في مجالات تكنولوجيا المعلومات.
11. زيادة الطلب على الوظائف و الخدمات التي يتطلبها النظام الجديد، مما يساعد على استقطاب المزيد من المهارات والخبرات بالإضافة إلى جذب الشركات في مجال التكنولوجيا المتطورة.
12. التنسيق والتعاون بين الحكومة والقطاع الخاص، وبين مختلف الدوائر الحكومية ومع الدائرة الحكومية الإلكترونية خلال مراحل تطبيق المشروع.
13. تطوير جودة الخدمات وتقليل نسبة الأخطاء، وزيادة سرعة الاستجابة وتقديم الخدمات والمعلومات في موعدها المحدد عبر الانترنت
14. تحديد رؤية وإستراتجية واضحة لتطبيق الحكومة الإلكترونية
15. تنفيذ ومتابعة تطبيق الحكومة الإلكترونية في مختلف الدوائر الحكومية
16. تحديد رؤية واضحة وأهداف واقعية ودافعية ملموسة على المدى القريب والبعيد
17. دراسة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وتحليل مدى مقدرتها واستعدادها لتشغيل الخدمات الإلكترونية، ودعم تطبيقات الحكومة الإلكترونية .
18. مقارنة البرامج والأجهزة، والمعايير الفنية المختلفة التي تستخدم عالميا في بيئة الانترنت.
19. تنظيم الندوات التي تساهم في رفع الوعي، بأهداف ومنطلقات مشروع الحكومة الإلكترونية.
20. وضع خطة شاملة لتنفيذ المشروع وفق مراحل متعددة.

21. ضرورة توحيد مهنة الاختصاص لمشروع الحكومة الإلكترونية في قيادة موحدة، وذلك من خلال دمج لجنة الموارد البشرية ونظم المعلومات مع الفريق التنفيذي للمشروع، ليصبح بذلك هيئة موحدة.
22. العمل على تسهيل استقطاب الاستثمارات في مجالات متعددة، ومن أهمها الاستثمارات في مجالات التقنية الرقمية مما يساهم في إيجاد قطاع خاص ذو فاعلية كبيرة، ودعامة رئيسية لمشروع الحكومة الإلكترونية.
23. تهيئة القوانين والتشريعات التي تتناسب مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية، تهدف إلى تسهيل المراسلات الإلكترونية، التقليل من حالات تزوير المراسلات الالكترونية والتعديلات اللاحقة ، وإرساء مبادئ موحدة للمراسلات الالكترونية ، وتعزيز ثقة الجمهور في سلامة وصحة المعاملات الالكترونية.
24. ترتيب عدد من الدورات التدريبية لموظفي الحكومة الإلكترونية وكذلك العملاء على كيفية استخدام والاستفادة من الخدمات الإلكترونية.
25. إصدار سياسة أمن المعلومات عبر كامل التراب الوطني، وتأهيل المسؤولين والموظفين على تطبيقه.
26. رفع مستوى الوعي الاجتماعي بالسياسات الأمنية، عن طريق نشر المعلومات حول أسس تطوير تلك السياسات عبر الوسائط الإلكترونية المتعددة، والتوعية الموجهة، كل ذلك سيكفل في النهاية محاصرة التهديدات الأمنية في أضيق نطاق.
27. بحث أهم السبل والسياسات التي من شأنها أن تساهم في واقع تلك المنظمات وإمكانياتها ومواردها المتاحة بهدف استيعاب وتطبيق نظام الحكومة الالكترونية.
28. توعية مستخدمي البريد الالكتروني من الأخطار الأمنية التي تحيط بهم.
29. نشر الوعي عن كيفية استخدام البريد الالكتروني والشبكات الاجتماعية ومواقع الانترنت المختلفة، وبأقل أخطار أمنية ممكنة.
30. تأهيل كادر حكومي مختص في مجالات هندسة العمليات وتطبيقات الحكومة الالكترونية

خلاصة الفصل:

خاتمة:

إن الحكومة الإلكترونية في نمطها الحالي لم تصل بعد إلى صيغة المنظومة الكاملة وهي مازالت تفتقر إلى التطوير الكبير في كثير من جوانبها، كونها ليست فقط تحويل نظام الخدمة والعمل إلى نظام إلكتروني، بل هي منظومة معقدة ومتشابكة وتحتاج لدراسات معمقة وواعية لكافة عناصرها قبل التحول الكامل لأتمتة جميع الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، فإن تطوير هذه المنظومة يمكن أن ينشأ عنه بعض السلبيات التي يجب التعامل معها بحذر شديد، حيث أن التحول من حكومة تقليدية إلى حكومة إلكترونية مع غزو معلوماتي جديد يمثل تحدٍ كبير أمام الحكومة القائمة. ولذا فإننا نقدم التوصيات التالية:

– ضرورة وضع استراتيجيات واضحة ومرسومة المعالم من طرف الحكومات المقبلة على انشاء مشاريع الحكومة الإلكترونية.
– الحرص على التدريب والتطوير المستمر للمورد البشري المشرف على المشروع.
– محاولة مواكبة التكنولوجيات الحديثة والتحول معها خطوة بخطوة.
– لبدى من التوعية المستمرة للمواطنين بأهمية مثل هذه المشاريع، وكذلك تكوينه في مجال الإعلام الآلي حتى يكون بمقداره التعامل مع مخرجات الحكومة الإلكترونية

إن مما لا شك فيه أنه من يمتلك التكنولوجيا تكون له مزايا اقتصادية و سياسية و اجتماعية و ثقافية و التي تدعم بالدجة الأولى مستوى الاقتصاد الوطني، حيث تتفرع التكنولوجيا إلى العديد من الأنواع من بينها تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي عرفت عدة مراحل في تطورها و تختلف درجتها من دولة لأخرى حسب درجة استعمالها، أدى التفاوت في انتشار الأنترنت وتكنولوجيا المعلومات جغرافيا بين مختلف مناطق العالم إلى بروز فجوة رقمية بين الدول النامية والمتقدمة كما نجد هذا الفارق حتى بين الدول العربية حيث يمك ملاحظته من خلال مختلف المؤشرات السابقة الذكر.

المراجع

الرسائل الجامعية:

- أحمد شريف بسام، واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية "حالة الجزائر"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، 2010-2011.
- العربي عطية، دور الحكومة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2009-2010
- حنان يعقوب، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الإرادة السياسية والاشكالات التقنية-دراسة تحليلية "استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم، جامعة الجلفة 2016-2017
- سحقي نعيمة، الاقتصاد الرقمي في الجزائر الفرص والتحديات دراسة حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة البويرة، 2014-2015
- سمية ديمش، التجارة الالكترونية حتميتها وواقعها في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2010-2011
- شنيقل نزار، موقع المكتبات الجامعية ضمن مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، جامعة قسنطينة، 2011-2012
- محمد صالح المنهالي، تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة ظبي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، إمارة ظبي، جانفي 2011
- هبايش فوزية، دور التجارة الالكترونية في تفعيل مناطق التجارة الحرة حالة منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، الشلف، 2011-2012

ورقة بحثية:

- أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية EG على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث العدد 07، 2009-2010
- إلهام يحياوي، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة باتنة، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير العدد 16، 2016
- خولة رشيد حسين، الأبعاد الاقتصادية للحكومة الالكترونية، كلية الزراعة جامعة البصرة-العراق، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 30 سنة 2014
- داهينين بن عامر وزيد جابر، مظاهر الاقتصاد الجديد، مدرسة دكتوراه علوم التسيير، قطب بسكرة، 2008
- ذاكر محي الدين عبد الله العراقي، دور الحكومة الالكترونية في التنمية العربية المستدامة دراسة تاريخية حتى عام 2008، كليةالآداب، جامعة الموصل، العراق

المراجع

- ريتشارد هيكس، الحكومة الالكترونية: من البيروقراطية إلى الالكتروقراطية، مجلة إدراة خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال، العدد 19 سنة 2003
- عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الانسان والمجال العدد 02، أكتوبر2015، البيض الجزائر
- عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات- الأفاق"، كلية الحقوق والعلوم السياسية سعيدة - الجزائر، 2016
- غزال عادل، مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجاً، مجلة Cybrarians Journal، العدد 34، مارس 2014

مداخلة:

- العاطف عبد القادر، متطلبات الحكومة الالكترونية في مواجهة مخاطر الاقتصاد الافتراضي، الملتقى العلمي الدولي الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة الشلف، 2010
- بغدود راضية وصبايحي نوال، بعض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر "عرض تجارب بعض الدول" محور المداخلة : ماهية الحكومة الإلكترونية، جامعة سعد دحلب، البليدة

التقارير:

- تقرير هيئة الأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية لسنة 2008
- تقرير هيئة الأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية لسنة 2010
- تقرير هيئة الأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية لسنة 2012
- تقرير هيئة الأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية لسنة 2014
- تقرير هيئة الأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية لسنة 2016
- تقارير وزارة وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة

القوانين والمراسيم:

- المرسوم التنفيذي رقم 98-275 المؤرخ في 25 أوت 1998 المتعلق بضبط شروط وكيفية إقامة خدمات الانترنت واستغلالها الجريدة الرسمية العدد 63 الصادر بتاريخ 1998/08/26
- المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 المعدل لمرسوم رقم 98-275 الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها – الجريدة الرسمية العدد 60 الصادر بتاريخ 2000/10/15
- المرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 09 ماي 2001 المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية - الجريدة الرسمية العدد 21 الصادر في 2001/5/13

المراجع

- القانون 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية – الجريدة الرسمية العدد 48 الصادر بتاريخ 2000/08/06
- الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض - الجريدة الرسمية العدد 52 الصادر بتاريخ 2003/08/27 صفحة 03
- القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل والمتمم للأمر رقم 66-156 والمتضمن قانون العقوبات – الجريدة الرسمية العدد 71 الصادر بتاريخ 2004/11/10
- القانون رقم 05-10 المؤرخ في 20 جوان 2005 المتمم والمعدل للأمر 75-58 المتضمن القانون المدني – الجريدة الرسمية العدد 44 الصادر بتاريخ 2005/06/26
- المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 30 ماي 2007 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01-123 المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية – الجريدة الرسمية العدد 37 الصادر بتاريخ 2007/06/07
- القانون 09-04 المؤرخ في 05 أوت 2009 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها – الجريدة الرسمية العدد 47 الصادر بتاريخ 2009/08/16
- القانون رقم 15-04 المؤرخ في 01 فبراير 2015 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين – الجريدة الرسمية العدد 06 الصادر بتاريخ 2015/10/10
- القانون 18-04 المؤرخ في 10 ماي 2018 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية – الجريدة الرسمية العدد 27 الصادر بتاريخ 2018/05/13
- القانون 18-05 المؤرخ في 10 ماي 2018 المتعلق بالتجارة الالكترونية – الجريدة الرسمية العدد 28 الصادر بتاريخ 2018/05/16

مواقع الأنترنت:

- https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria#data-tab-egdi-components
- https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/
- http://www.unpan.org/Library/MajorPublications/PublicEGovernanceSurvey/
- https://www.mpttn.gov.dz/ar/
- http://www.france24.com/ar/20140114

الملخص:

يعد موضوع الحكومة الالكترونية من المواضيع المهمة والحديثة على الساحتين الدولية والإقليمية، فالحكومة الالكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسوب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد على اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وأقل كلفة، ولأهمية هذا الموضوع سلطنا الضوء في دراستنا هذه على مفاهيمه وماهيته وأبعاده الاقتصادية.

وتطرقنا في دراسة واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر من الفترة 2008 إلى غاية 2016 واحاطة الموضوع من كل جوانبه، واقعها أبعادها الاقتصادية تطبيقاتها، البنية التحتية، المؤشرات العالمية، تحليلها وكذا المعوقات والخروج بنتائج واقتراح حلول.

Abstract

The subject of the e-government of important topics and modern international and regional arenas, the government electronic or sense and accurate translation of the term E-Government E-governance is the system integrated electronic aims to transform the administrative work normal administration handy to run using the computer, based on information systems strong help decision as soon as the administrative and less expensive. From this point to the importance of the subject and the novelty of this study was to shed light on the subject and what it looks in its requirements and then economic dimensions.

And We discussed the study of the reality of e-government in Algeria from 2008 to 2016, and the scope of the topic in all its aspects, its economic dimensions, its applications, infrastructure, global indicators, analysis As well as obstacles and come up with results and propose solutions.