الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة د. الطاهر مولاي . سعيدة

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم الحقوق

دور التكنولوجيا الحديثة في التسيير و تطوير الجماعات المحلية في الجزائر

مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم القانونية و الإدارية

تخصص: إدارة الجماعات المحلية

إعداد الطالب:

شيباني محمد المختار

تحت إشراف الأستاذ:

دويني مختار

لجنة المناقـــــــــــشة

د. حمداوي محمد	أستاذ محاضر بجامعة سعيدة	رئيسا
أ. دويني مختار	أستاذ مساعد بجامعة سعيدة	مشرفا و مقدرا
د. ساسي محمد فيصل	أستاذ محاضر بجامعة سعيدة	عضوا
أ. باسود عبد المالك	أستاذ مساعد بجامعة سعيدة	عضوا

السـنة الجامعـية: 2015/2014

أعوذ بالله من الشيطان الرجيم

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ وقل اعملوا فسيرى الله عملكم و رسوله و المؤمنون ﴾

صدق الله العظيم

الإهداء

اهدي هذا العمل المتواضع إلى أبي و أمي، وكل الأصدقاء والعائلة وكل

الطلبة الذين درسوا معي.

شكر وتقدير

أتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل ، إلى كل الأساتذة الأفاضل بقسم الحقوق بجامعة د.الطاهر مولاي.

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

كما أتقدم بأسمى عبارات الشكر و التقدير إلى العائلة.

و إلى الأخ شيباني عربي و الصديق صمداني أحمد .وكل زملائي الطلبة.

مقدمة

إن التطوّر الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، والذي امتد تأثيره إلى كافة جوانب الحياة العامة ، أحدث تغييرا جوهريا في شكل ودور الإدارات والأجهزة الحكومية وعلاقاتها مع بعضها البعض مع المواطنين، وظهرت العديد من المصطلحات الجديدة كالتجارة الالكترونية ، الإدارة الالكترونية ، الصحة الالكترونية... هذه التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال أدت إلى ظهور الحكومة الالكترونية كبديل عن الحكومة التقليدية، مما سمح بظهور مفهوم جديد للخدمة العامة.

في بناء الحكومة الالكترونية يؤخذ في الحسبان كل ما تمارسه الحكومة في العالم الحقيقي

سواء في علاقاتها بالجمهور أو علاقة مؤسساتها بعضها ببعض أو علاقاتها بجهات الأعمال الداخلية و الخارجية[1].

والحكومة الالكترونية لا تعني إكمال العمليات الإدارية و تقديم بعض الخدمات البسيطة كدفع الفواتير وتحصيل الضرائب وإنما هي إتاحة كل المعلومات والخدمات ليستفيد منها كل مواطن مرتبط بالشبكة بكل شفافية.

والجزائر كجزء من هذا العالم ليست بعيدة عن هذه التطورات ، فقد تضمنت سياساتها العامة برامج تسعى إلى الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف بناء مجتمع المعلومات في الجزائر، ويظهر هذا جليا من خلال الخطاب الرسمي للمسؤولين والجهود التنموية بعد التحول الاقتصادي الذي عرفته البلاد وإعادة هيكلة المؤسسات في التسعينات، ولاسيما قطاع البريد و المواصلات ، حيث ركزت جهود الإصلاح في الجزائر منذ سنة 2000 على تطوير

[1] عصام عبد الفتاح مطر .الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق.الإسكندرية. دار الجامعة الجديدة . 2008. ص 98

البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال لتطلق الجزائر بعد ذلك مبادرتها الالكترونية سنة 2008 تحت اسم: الجزائر الالكترونية(2009-2013).

لقد أدى التحول الاقتصادي في الجزائر إلى فتح أفاق كبرى للاستثمار والبحث عن بدائل جديدة خارج تصدير المحروقات ، كما طرحت قضية انضمام الجزائر إلى منظمة التجارة العالمية ، و اتساع مساحتها وزيادة عدد سكانها يطرح بعض الصعوبات تتعلق بتوصيل الخدمات إلى المناطق النائية وانتشار البطالة ، وقضايا أخرى تتعلق بانتشار الفساد الإداري والبيروقراطية وغيرها ، كل هذا يبين مدى حاجة الجزائر إلى الحكومة الالكترونية التي ستفتح آفاقا جديدة للاقتصاد الوطني وتوفير الخدمات للمواطنين بأسرع وقت وجهد.

لقد اختلفت الآراء حول تحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية ، فيعرفها البعض بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية ، وتقديم الخدمات المرفقية ، والتواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية .

ويعرفها البعض الأخر بأنها مرادف لعمليات التبسيط للإجراءات الحكومية ، وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة والشفافية ، والمساءلة الحكومية.

وهناك من يرى بأنها مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية، وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين ، الشركات ، المستثمرين والأجانب[1].

و هناك من يرى أن الحكومة يقصد بها كافة هيئات الحكم في الدولة وهذا هو المعنى الذي يشير إليه الفقه القانوني بقولهم أن للدولة ثلاث عناصر هي الحكومة والشعب والإقليم.

[1] مرجع السابق . ص01

و الحكومة قد تعني السلطة التنفيذية بفرعيها –رئيس الدولة والوزارة–وهذا هو المفهوم عندما يقال أن سلطات الدولة الثلاث هي الحكومة والبرلمان والسلطة القضائية.

والحكومة قد تعني أحد فرعي السلطة التنفيذية وهو مجلس الوزراء أو الوزارة، وهذا هو المدلول الذي يراد عندما يقال أن الحكومة مسؤولية أمام البرلمان[1].

كما انه 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.

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

[1]- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص 21.

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[1].

يمكن تلخيص أهداف الحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى الخدمات، حيث مما لا شك فيه أن الحكومة الإلكترونية و الإدارة الإلكترونية تهدف في النهاية إلى تقديم الخدمات إلى الجمهور أو العملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الحكومة الإلكترونية ذاتها ولذلك فإن مخططي برامج الحكومة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور. إضافة إلى التقليل من التعقيدات الإدارية بعد ثورة المعلومات والاتصالات التي نحياها البشرية ظهرت بوادر ما يسمى بطريق المعلومات السريع، والذي عن طريقه يمكن للشخص أي يرغب في معلومات معينة أيا كانت طبيعتها وغير تلك المحظورة بالطبع أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الحكومة الإلكترونية ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب الآلية الضخمة.

و من بين أهداف الحكومة الإكترونية أيضا تخفيض التكاليف، فإذا فقد شخص شهادة ميلاده، فإنه يلجأ إلى أقرب إدارة لمصلحة الأحوال المدنية لمحل إقامته ليحصل على البيان المطلوب، والذي بدوره قد يكون مفقودا لأن السجل قد مزق، أو فقد، أو لأي سبب فما عليه سوى التوجه إلى دار الحفظ العامة لاستخراج هذا البيان.لكن في ظل نظام العمل بالحكومة الإلكترونية،فإنه لا فقد لهذه البيانات، ويمكنه من محل إقامته تقديم الطلب والحصول على

[1]– محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، الطبعة الأولى، ص17.

الشهادة التي يرغب بها، وبين مقارنة التكلفة في هذه الحالة والتكلفة في الحالة الأولى، عند استخراج الشهادة المطلوبة بشكل يدوي يتبين أن بالفعل أن شبكات الحكومة الإلكترونية والعمل بها والاستفادة من تطبيقاتها تؤدي إلى خفض التكاليف.

إنّ الانتقال إلى الحكومة الإلكترونيّة هو، كما سبق، عمليّة معقّدة ومتدرّجة وتأخذ وقتاً طويلاً، ويتطلب إنجاح هذه العمليّة تحقيق مجموعة من الشروط يمكن إيجازها في المتطلّبات القانونيّة وتشتمل على مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونيّة اللازمة لعمل الحكومة الإلكترونيّة، وهذا يتضمّن على سبيل المثال وضع القواعد القانونيّة الناظمة للإجراءات المتعلّقة بالتوقيع الإلكتروني، والدفع الإلكتروني، واعتماد المخرجات الحاسوبيّة من قبل الجهات الرسميّة، وغيرها، وذلك بما يكفل إضفاء صفة الشرعيّة على مثل هذه الإجراءات. والمتطلّبات التنظيميّة والإداريّة والتي تشمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البني التنظيميّة والإجراءات والهياكل الإداريّة لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليّتها ، وبما ينسجم مع متطلّبات عمليّة الحوسبة واستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات. ويندرج في هذا الإطار وضع المعايير والقواعد الناظمة الخاصّة بإنتاج البيانات والتعامل معها وضبط تناقلها.

و المتطلّبات التقنيّة و التي يمكن توزيعها إلى ثلاث فئات رئيسيّة تتمثل في متطلّبات البنية التحتيّة الخاصّة بشبكة الاتصالات والإنترنت ، والمتطلّبات الخاصّة بالبنية التحتيّة المعلوماتيّة ، والمتطلّبات المتعلّقة بالأدوات البرمجيّة ، والمتطلّبات الثقافيّة.

نلخص مما سبق أن مفهوم الإدارة الإلكترونية يتسع لأي عمل إلكتروني يؤدى بواسطة السلطات الحكومية بوصفها سلطات عامة أو عن طريق شركات ومؤسسات القطاع الخاص، وهذا منطق تفرضه ضرورات التقدم العلمي وثورة الاتصالات التي تحياها البشرية، والتي تفرض بدورها ضرورة التخلي عن مفاهيم تقليدية كما هو الحال في مفهوم الحكومة.

ولذلك فإن البعض هروبا من انتقادات قد توجه إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية، أو أعمال الإدارة الإلكترونية –الذي تفضله–يرى إطلاق مصطلح : الحكومة الذكية على الأعمال الحكومية أو الإدارية التي تتم بطريق إلكتروني.

وأيا كان المسمى الذي يجب اعتماده والأخذ به سواء كان الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية، أو الحكومة الذكية، فإنه يتعين ملاحظة أن ثورة المعلومات والاتصالات التي تعيشها البشرية تؤدي إلى تداخل بين أدوار العاملين في حقل السياسة، أو الإدارة العامة، أو الخاصة، وكذلك الموطنين، كذلك الأحزاب السياسية تطرح رؤيتها لأعضائها والجمهور من خلال مواقعها الإلكترونية ، والمواطن نفسه قد يلجأ إلى الدائرة الحكومية –عن طريق موقعها الإلكتروني–لقضاء معاملته أو طلبه، وقد يتسوق من شركة قطاع خاص إحدى السلع التي يرغبها، مؤدى ذلك أن التفرقة الحاسمة بين العمل الإلكتروني والعمل الخاص من الممكن أن تتداخل إذا تمت تأديتها بطرق التقنية الحديثة، ولذلك يجب تبني مفهوم أوسع للحكومة الإلكترونية لا يوجه إليه النقد.[1]

تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر، والذي يرى فيه البعض بأنه مشروع صعب المنال لصعوبة التغيير أمام العراقيل البيروقراطية وغيرها، وجاءت الدراسة لتوضيح الرؤى و الحصول على حقائق مجردة عن هذا الموضوع، والتوصل إلى نتائج وتوصيات بهذا الشأن يمكن الاستفادة منها في المستقبل.

مبادرة الجزائر الالكترونية كغيرها من المبادرات التي ظهرت في العديد من دول العالم سواء المتقدمة أو النامية وخصوصا الدول العربية تواجهها صعوبات عديدة ، وتختلف هذه الصعوبات من دولة إلى أخرى حسب توجهات كل منها وإمكاناتها المادية والبشرية المتاحة

[1] – قاشي علال ،الحكومة الإلكترونية عوامل بناء و المعوقات في الجزائر،جامعة البليدة 02 ، مداخلة مقدمة يوم 27–02–2014.ص 09.

للمشروع . وأمام التحديات التي تواجه جهود تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر نطرح السؤال التالي:

ما هي متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر، وما مدى تأثير هذه التكنولوجيا الحديثة على تسيير وإدارة الجماعات المحلية في الجزائر؟ بمعنى آخر، ما هو الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تطوير تسيير الجماعات المحلية؟

و لمعالجة هذا الموضوع تم تقسيم هذه الدراسة الي قسمين:

يتناول القسم الأول التحول نحو الخدمة العمومية الالكترونية ، و يتناول القسم الثاني تجربة الحكومة الالكترونية و مدى تطبيقها على الجماعات المحلية في الجزائر.

الفصل الأول:

التحول نحو الخدمة العمومية الإلكترونية

المبحث الأول : استخدام الحكومة الالكترونية في المجالات المستهدفة المواطن و المرافق العمومية

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

المطلب الأول : بالنسبة للمواطن

من الركائز التي تقوم عليها الحكومة الالكترونية إتاحة الخدمات المقدمة للمواطنين وقطاع الأعمال في موقع واحد هو موقع الحكومة الرسمي بهدف تبسيط إجراءات الخدمة وتقريب الإدارة من المواطن ومن اجل تحقيق هذه الأهداف تم إطلاق البوابة الرسمية للمواطن.

1- بوابة المواطن :

الجزائر وعلى غرار العديد من دول العالم أطلقت بوابتها الالكترونية رسميا في أوت 2010 تحت اسم" **بوابة المواطن**" http://www.elmouwatin.dz والتي تقوم وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بالإشراف عليها.أوضح السيد ح حسيني مسؤول بالوزارة خلال تقديمه لموقع الواب أن " بوابة المواطن" الالكترونية تهدف إلى تقريب الإدارة من المواطن وإضفاء المزيد من الشفافية والمرونة والتسهيلات على الإدارة و المواطن[1]..

وتتكون البوابة في طبعتها العربية والفرنسية من محتوى متنوع مثل الدلائل والنصوص القانونية والخدمات، كما تنشر دوريا معلومات متعلقة بالإجراءات المتخذة والمعلن عنها من

[1] بن حمادي يشرف على الإطلاق الرسمي لبوابة المواطن" www.elmouwatin.dz – " متاح في : http://www.elmoudjahid.com/ar تاريخ الاطلاع 23- 04-2015

قبل السلطات العمومية . ويشمل الموقع المتشكل من أبواب القوانين السارية وروابط مفيدة تسمح بالاطلاع على موقع واحد " elmouwatin.dz " حيث سيجد المتصفح كل المعلومات الضرورية، إضافة إلى إمكانية تحميل استمارات رسمية. وأشار وزير البريد وتكنولوجيات الاتصال السيد موسى بن حمادي إلى أن بوابة المواطن الالكترونية التي أطلقتها الوزارة تندرج في إطار برنامج الجزائر الالكترونية الذي يهدف إلى تعجيل استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية. وأوضح أن لجنة تضم ممثلين عن الوزارات تساهم في إثراء المحتوى إضافة إلى مراقبة كل معلومة قبل نشرها، وأضاف الوزير أن بوابة المواطن تنشر معلومات مبسطة حول النصوص القانونية المتعلقة بالمواطن لتمكينه من الاطلاع بشكل منتظم على الأحكام التنظيمية التي تسمح له بالتعرف على حقوقه وواجباته[1].

و المتصفح لهذه البوابة يجد:

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

- الجريدة الرسمية : تقدم هذه الخدمة الاطلاع عن النصوص (قوانين، مراسيم، تعليمات، قرارات)... المنشورة في الجريدة الرسمية مع إمكانية تحميلها.
- صحيفة السوابق العدلية : تقدم هذه الخدمة طلب صحيفة السوابق العدلية (الكشف رقم3) بنقل المتصفح إلى موقع وزارة العدل.
- مراجعة الحساب الجاري : توفر هذه الخدمة إمكانية الاطلاع رصيد الحساب الجاري عن طريق تقديم الرقم السري.
- مسابقات الوظيف العمومي : تمكن هذه الخدمة المتصفح من الاطلاع على جميع مسابقات الوظيف العمومي في الجزائر وشروطها.

[1] المرجع السابق. ص 08

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

كما توفر بوابة المواطن مجموعة من الخدمات كأخبار الفلاحة والسفارات والمطارات والبنوك والتأمينات والمراكز الاستشفائية الجامعية والمؤسسات والوزارات عن طريق تقديم المعلومات وروابط هامة للمؤسسات. كما تتوفر البوابة على شريط خاص بأحوال الطقس لبعض الولايات، وخدمة استطلاع الرأي، ويوجد حاليا سبر أراء حول استخدام بطاقـة الشفاء[1].

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

وفي هذا الصدد و بالنسبة لمؤشرات الأمم المتحدة لجاهزية الدول للحكومة الالكترونية بالنسبة للموقع الخاص بالحكومة الالكترونية جاءت الجزائر في المركز 148 عالميا والرتبة 15 عربيا بمؤشر 0.2241 عام 2008 و بمؤشر 0.0984 بالنسبة للعام 2010 ، و من خلال المتوسطات الإقليمية والقارية نجد أن الجزائر لم تحقق أي منها، وقد بلغ المتوسط العربي 0.1635 والمتوسط العالمي 0.2863 والمتوسط الإفريقي 0.1439 0.1565 والمتوسط الأمريكي 0.3143 والمتوسط الأسيوي 0.3192 والمتوسط الأوربي0.4354[2].

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، "بوابة المواطن http://www.elmouwatin.dz – ." تاريخ الاطلاع 2015/04/22.

[2] احمد بسام شريف ، "واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية" حالة الجزائر " دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات "،رسالة ماجستير ، ص 190.

2. تقييم الخدمات المقدمة للمواطن

من خلال دراسة شملت جميع مستعملي خدمات مؤسسة بريد الجزائر المالكين لحسابات بريدية جارية بولاية ورقلة، واعتمدت الدراسة على أسلوب الاستقصاء من خلال استمارة أسئلة موجهة للزبائن المالكين لحسابات بريدية جارية، وتهدف الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من خلال الموقع الالكتروني لمؤسسة بريد الجزائر، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن اغلب المستجوبين يرغبون في استعمال الخدمات الالكترونية إلا أن عائق حصولهم على الرقم السري حال دون ذلك، وعينة أخرى تجهل هذه الخدمات وهذا لضعف السياسة الاتصالية للمؤسسة، كما أن تقييم مستعملي الموقع للخدمات المقدمة كانت اغلبها بدرجة متوسطة، وهو ما يفسر غياب المنافسة في هذا الميدان، أما البعد الأمني فقد اظهر تقييما ضعيفا وهذا راجع إلى طبيعة ثقة الزبون تجاه التعاملات الالكترونية بصفة عامة[1].

وتوصلت الدراسة إلى أن أكثر الخدمات الالكترونية طلبا لمؤسسة بريد الجزائر هي معرفة الرصيد، والخدمة التي يأمل اغلب المستفيدين الحصول عليها مستقبلا هي التحويل الالكتروني[2].

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

– أما بالنسبة لخدمات التسجيل الجامعي الأولي للناجحين في شهادة البكالوريا من خلال شبكة الانترنت ، يمكن وصف ذلك بالخطوة الايجابية التي وفرت على الطلبة جهد التنقل

[1] طواهير عبد الجليل ،الهواري جمال ،" محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الالكترونية باستعمال مقياس Net qual، دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر "، مجلة أداء المؤسسات الاقتصادية بالجزائر ، العدد 2012/02 ص 100-104.

[2] طواهير عبد الجليل .المرجع نفسه

إلى مراكز التسجيل الجامعي وذلك من خلال إيداع بطاقة الرغبات الالكترونية كما يوفر العديد من الفوائد للمؤسسات حيث يقلل التكاليف المادية والبشرية، خاصة إمام تزايد عدد الطلبة المسجلين[1].

المطلب الثاني : بالنسبة للمرافق العمومية

في إطار الإصلاحات الشاملة التي بشارتها الجزائر ، أخذت التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال حيزا كبيرا في اهتمامات الدولة حيث أدى ذلك إلى أتمتة العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب [2]. كما تم تنصيب شبكة حكومية داخلية intranet والتي اختصارها) RIG (وهي نظام شامل يتضمن مجموعة من الوسائل الحديثة للاتصال على مستوى الحكومات العالمية[3].

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

– فعلى مستوى قطاع العدالة ، منذ 2003 تم تزويد قطاع العدالة بممول للدخول إلى عالم –الانترنت ذات النوعية الرفيعة خاصة بقطاع العدالة(أرضية للانترنت) تلبي الأهداف الخاصة بالإدارة والهيئات القضائية وكل مؤسسة معينة، تسمح له بإنشاء وبتسيير ذاتي

لاتصالاته الالكترونية وتعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة. وفي أواخر 2003 تم استحداث موقع الكتروني يرمي إلى إعطاء معلومات قانونية إلى كل الناس. كما تم تطوير الانترنت (INTRANET) في قطاع العدالة و الموجه بالخصوص إلى الاتصال

[1] عاشور عبد الكريم ،" دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر "، رسالة ماجستير ، ص 157

[2] بلعربي عبد القادر ، لعرج مجاهد نسيمة ، أمغبر فاطمة الزهراء ، "تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية بالجزائر ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي الخامس ، الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية ص 11.

[3] عاشور عبد الكريم . المرجع نفسه

الداخلي بين موظفي العدالة و يساعد في العمل المشترك بين مختلف المصالح، والتي تم تعميمها منذ2005.

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

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

العناصر / السنوات	1974	1977	1995	1998	2003	2008
عدد العمليات C1 (مليون)	24.4	33.6	97	110	130	315
الأموال المعالجة C2 (مليار دج)	109.5	120.8	135	200	15000	24530
عدد الحسابات لغاية 12/31 C3 (آلاف)	452.0	709.1	2900	3600	7000	11032
عدد العمال لغاية 12/31 بما فيهم عمال المعلوماتية	856.0	680	–	–	–	27986
عدد الشكاوى	15000	2000	–	–	–	1800
مدة الانتظار في المركز قبل المعالجة	15 يوم	يومان	–	–	–	1 يوم
مدة معالجة الدفع الفوري	3–6 سا	2 دقيقة	–	–	–	1 دقيقة
حظيرة الحاسبات المصغرة	–	–	850	1500	2734	3142

المصدر : إبراهيمي عمر ،" التأثير الاقتصادي و الاجتماعي لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال داخل المؤسسات الاقتصادية" ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد السابع ، ص 184

[1] "عصرنة العدالة"

متاح في http://arabic.mjustice.dz/?p=reforme4 : تاريخ الاطلاع 2015/04/12.

من خلال الأرقام الواردة في الجدول ، فإلى جانب الزيادة المسجلة في العمليات المعالجة سنويا هناك تحسن في الخدمات المقدمة، فمن العلوم أن أغلبية الحسابات تعود إلى موظفين من المصالح العمومية وغير العمومية ، فزيادة العملاء يجعل من غير المعقول تحمل الانتظار الطويل من اجل إجراء عملية التحويل أو سحب على حساباتهم ، كما أن انخفاض عدد الشكاوى من 62 % بالنسبة 1000 عملية في سنة 1974 إلى 06 % سنة 1977 إلى 01 % بالنسبة ل 1000 عملية سنة 2008 و هو ما يشهد على التحكم في النشاط والعمل.

كما أدى إدخال التكنولوجيات الحديثة إلى تحسين إنتاجية العمل داخل المركز ، فبالنظر إلى عدد العمليات التي يعالجها كل موظف نلاحظ أن الإنتاجية انتقلت من 100 سنة 1974 إلى 174 سنة 1977 ، كما أن انخفاض العمال ساهم في زيادة الإنتاجية ، فحسب الأرقام الواردة في الجدول فقد انخفض عدد العمال من 856 عامل سنة 1974 إلى 630 عامل سنة 1977، أي أن 176 موظف غادروا المركز بعد تكوينهم ليشتغلوا في قطاعات أخرى، ونلاحظ ارتفاع العمال إلى 28000 موظف سنة 2008 (33 سنة بعد إدخال التكنولوجيا) هو يرجع إلى زيادة عدد مكاتب البريد عبر التراب الوطني إلى 3310 مكتب.

كما أن استعمال التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال ساهم في تحسين تبادل المعلومات بين الهيئات، باعتبار أن مركز الصكوك البريدية يتعامل مع قطاعات أخرى في إطار دفع الأجور ، كونه يحتوى على عدد لا بأس به من مراكز الدفع مقارنة مع المؤسسات البنكية، وهو ما يجعل التحويل من مصالح القطاعات إلى مراكز الدفع يتم بصورة آلية وفورية، بعد ما كانت تتم في بضعة أيام أصبحت تتم خلال ساعات فقط بتكثيف عملية التحويل على عدة نهائيات[1].

[1] إبراهيمي عمر. مرجع سابق

– كما تدعمت مؤسسة الضمان الاجتماعي بشبكة انترانت وربطت أداة تغذية جدول القيادة بهذه الشبكة، كما أنها بادرت إلى عملية إعادة الترقيم للمشتركين و ذلك في إطار بناء قاعدة معطيات وطنية لهم ، بحيث أصبحت لها مكتبة وطنية رقمية يمكن الاتصال بها من جميع وكالاتها والتأكد من المشتركين، ويعتبر هذا الانجاز بمثابة دمج المعلومة في التسيير.

المبحث الثاني : الحكومة الالكترونية المراحل و التحديات

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

المطلب الأول : مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية

هناك مراحل متعاقبة لتحول الحكومة التقليدية إلى حكومة الكترونية، وطبقا لهذه المراحل نرتقي الحكومات شيئا فشيئا حتى تصل إلى مرحلة الحكومة الالكترونية والتي تعتبر تطويرا[1].

للحكومة التقليدية، ولا يمكن للحكومات التقليدية القفز عبر هذه المراحل أو اختزالها دون المرور بها الواحدة تلو الأخرى[2]

وعلى هذا الأساس تنضج الحكومة الالكترونية وفق المراحل التالية:

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

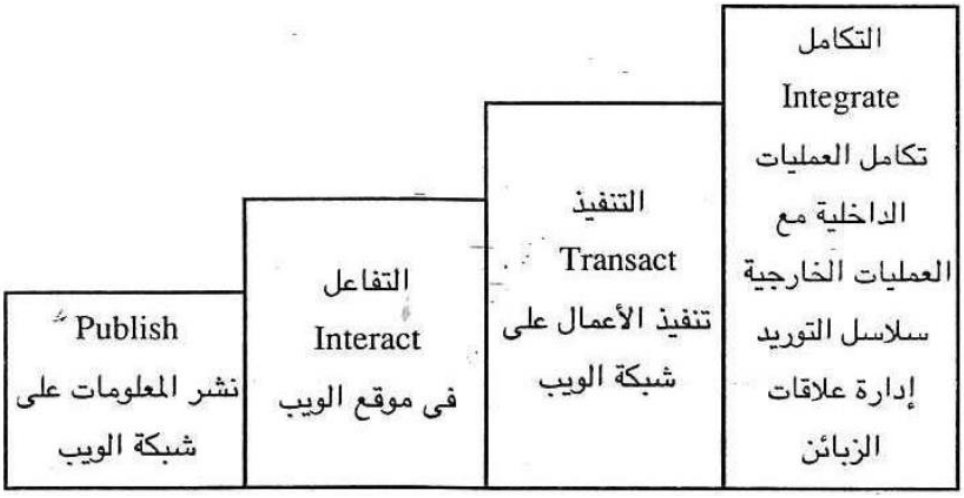
المرحلة الثانية : يتم التفاعل و التواصل بين الحكومة وجمهور المتعاملين على أساس أن الحكومة للمواطنين ومؤسسات الأعمال، مع توفير تطبيقات عديدة لهم، وفي هذه المرحلة يطرح الأفراد الأسئلة عبر البريد الالكتروني، ويستخدمون محركات البحث المتاحة وينزلون النماذج والاستمارات والوثائق، مما يوفر الوقت ويقلل التكلفة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

[1] "الحكومة الالكترونية " ، متاح http://www.4shared.com – : تاريخ الاطلاع 2015/04/25

[2] ريتشارد هيكس ،" الحكومة الالكترونية من البيروقراطية إلى الالكتروقراطية "، خلاصات ، العدد205، أكتوبر2003

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

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



الشكل رقم (05) يوضح مراحل الانتقال إلى الحكومة الالكترونية . المصدر : سعد غالب ياسين ،الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية ،الريا ض ،معهد الإدارة العامة ،2005 ،ص225

[1] سحر قدوري الرفاعي ،" الحكومة الالكترونية و سبل تطبيقاتها : مدخل استراتيجي" ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد السابع ، ص 314.

المطلب الثاني: الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية

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

إعادة اختراع الحكومة : بدأت الكتابة عن فكرة إعادة اختراع الحكومة بصدور كتاب (إعادة اختراع الحكومة) للمؤلفين (أوسبورن) و (جايلر) عام1992. وبعد أن فرضت الانترنت نفسها وأصبحت عنصرا تمكينيا في أنشطة المجتمع البشري ظهر التفكير في إعادة كتابة تاريخ إعادة اختراع الحكومة ليلاءم ظروف العصر الحالي[1].

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

بل أصبح كيف تتحول الحكومة الحالية إلى حكومة الكترونية ؟

وهذا يعكس تغييرا كبيرا في أدبيات الكتابة عن إعادة اختراع الحكومات. فقد أصبح مفهوم الحكومة الالكترونية أول الشروط الأساسية للفعالية

والذي يجعل الحكومة الالكترونية أكثر فعالية:

[1] هيكس ريتشارد ،" الحكومة الالكترونية من البيروقراطية إلى الالكتروقراطية" ، مجلة خلاصات العدد 207 أكتوبر 2013 ، ص 3 ، ص 4.

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

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

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

4-**ارتفاع درجة رضا المواطنين** : توفر التعاملات الالكترونية سرعة كبيرة وسهولة في إجراءات التعاملات ورفع درجة رضا المواطنين[1].

ويمر انتقال الحكومة من النظام التقليدي إلى النظام الالكتروني بثلاثة مراحل هي:

المرحلة الأولى : مرحلة الميلاد (عصر الحاسب)

[1] هيكس ريتشارد ،" الحكومة الالكترونية من البيروقراطية إلى الالكتروقراطية" ، مجلة خلاصات العدد 207 أكتوبر 2013 ، ص 3

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

المرحلة الثانية : مرحلة التصعيد (عصر أنظمة المعلومات)

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

المرحلة الثالثة : مرحلة الذروة (عصر الانترنت)

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

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

[1] علي محمد عبد العزيز بن درويش ". تطبيقات الحكومة الالكترونية : دراسة ميدانية ، على إدارة الجنسية و الإقامة بدبي"،(رسالة ماجستير غير منشورة) في العلوم الإدارية ، قسم العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2005 ص 38.

المطلب الثالث : معوقات الحكومة الالكترونية.

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

الفرع الأول: معوقات التحول إلى الحكومة الالكترونية.

أولا /معوقات إدارية : وتتمثل في الآتي:

1- تعقيد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية.

2- انعدام التخطيط لبرامج الحكومة الالكترونية.

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

4- غياب التنسيق بين الإدارات الحكومية المختلفة.

ثانيا /معوقات بشرية : وتتمثل في الآتي:

1- انعدام الخبرات التكنولوجية والكفاءة العالية في تقديم الخدمات.

2- عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الالكترونية.

3- عدم تطور طرق اختيار القائمين على الأجهزة الالكترونية.

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

[1] عصام عبد الفتاح مطر ،الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق ، الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة ، 2008، ص 52

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

6- مقاومة الموظفين لبرامج الحكومة الالكترونية، ومصدر هذه المقاومة هي الاعتقاد السائد أن هذه التكنولوجيا الحديثة ستحل محل الموظفين.

ثالثا /معوقات مالية : و تتمثل في ما يلي:

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

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

3- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية و نقص عدد المتخصصين في إجراء هذه الخدمات.

رابعا /معوقات فنية وقانونية : وتتمثل في:

1- عدم مواكبة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي ، حيث ارتفعت معدلات التغيير في تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات بصورة كبيرة ، في الوقت الذي يبحث فيه الإفراد عن استقرار نسبي.

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

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

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

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

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

الفرع الثاني : معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية.

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

- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، قضايا السياسة العامة، تنمية الموارد البشرية، إدارة التغيير، الإستراتيجية، دور القيادة ، الشراكة والتعاون.

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

- النقص في كفاءة الطاقات البشرية المؤهلة والقادرة على تنفيذ السياسات العامة وخاصة المشاريع الفنية عالية المستوى.

-القصور في تهيئة الأجواء النفسية أو البيئية الممهدة لتنفيذ السياسات، ونقص حملات التوعية والتعبئة وإحداث التغيير مما يؤدي إلى مقاومتها.

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

[1] عصام عبد الفتاح مطر ،الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق ، الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة ، 2008،ص 53 – 54.

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

والمعوقات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر لا تشذ عن هذه العقبات، الأمر الذي يتطلب البحث عن الحلول لها داخل هذا الإطار.

لقد أقصى التقرير الأخير لمجموعة المرشدين العرب[2] الجزائر في تقييمه و تحليله لمواقع الحكومة الالكترونية، وهذا لعدم بروز أي مؤشرات على إحراز تقدم في مجال الحكومة الالكترونية . كما يعرف مشروع الحكومة الالكترونية تأخرا ملحوظا في مجال تجهيز الأعوان الاقتصاديين وتطبيقات الجمهور الواسع وغياب المضمون، رغم رصد ميزانية ضخمة من قبل الحكومة قدرت ب 4 مليار دولار مابين2009–2013.

وقد أبدى المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي تحفظاته بشأن مشروع الحكومة الرامي لربط الاقتصاد الوطني وكافة قطاعات النشاط الاجتماعي والإداري بما يعرف بالجزائر الالكترونية 2013[3].

عدم تحقيق مشروع الحكومة الالكترونية لغاياته في الآجال المحددة يرجع إلى عدة معيقات، وتتمثل في الأتي:

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

[2] احمد شريف بسام ، "واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية" حالة الجزائر " دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات "،رسالة ماجستير ،جامعة الجزائر3 2010– 2011، ص 197.

[3] مرجع سابق ص 23

أولا : المعوقات الإدارية

1- ضعف التنسيق بين القطاعات

من بين المشاكل الرئيسية التي تعرقل سير مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر كما يرى الأستاذ الباحث إسماعيل اولبصير هو مشكل التنسيق بين مختلف الفاعلين من هيئات عمومية وخاصة ، فمشروع بهذا الحجم يتطلب تنسيقا على مستوى عال لدى السلطات العمومية التي تكون هي مركز و موقع القرار والسلطة، ويستحيل على وزارة واحدة أن تأخذ على عاتقها مشروعا بهذا الحجم يمس كل القطاعات ، فالمشروع يتطلب إستراتيجية واضحة المعالم والآجال و إرادة سياسية على مستوى عال[1].

2- مقاومة التغيير-

تحدث المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي عن ما اسماه " عراقيل نفسية " تعيق الانتقال من النمط التقليدي في التواصل بين مؤسسات الدولة وملحقاتها إلى المنط الرقمي، وذلك بناءا عل معاينة ميدانية تؤكد عدم توفر الظروف المطلوبة لهذه التحولات في المجتمع الجزائري.[2]

تتعلق العراقيل النفسية بقلة الوعي بأهمية مشروع الحكومة الالكترونية لدى القيادات الإدارية والموظفين الأمر الذي يؤدي إلى مقاومة التغيير و الذي يعتبر من المعيقات التي تواجه برنامج الحكومة الالكترونية بالجزائر، حيث تأخذ القيادات الإدارية مواقف سلبية من

[1] الأستاذ و الباحث إسماعيل اولبصير ل " الجزائر نيوز " مشروع الحكومة الالكترونية حتمية اقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية عالية متاح فيhttp://www.djazairnews.info/dialogue : تاريخ الاطلاع: 2015/02/12.

[2] احمد شريف بسام. المرجع السابق ص 23

المشاريع الجديدة، وهذا ما يتطلب زيادة الوعي والتغيير التدريجي لتقوية فرص نجاح السياسة العامة في هذا المجال.

3- نقص الكفاءات :

تفتقر الجزائر للموارد البشرية والمادية والخبرات التكنولوجية التي تمكنها من الانتفاع اقتصاديا من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات[1].

وفي بعض الأحيان تكون الإمكانيات موجودة لكن لا توجد الكفاءات اللازمة لاستعمال

التجهيزات المتوفرة ، فمشكل نقص الخبرات بالضرورة يؤدي مع مرور الوقت إلى اهتلاك هذه الوسائل أو إتلافها عن طريق استخدامها من قبل أشخاص ليست لهم الكفاءة اللازمة يضاف إلى ذلك عدم اهتمام الإدارات بتكوين موظفيها في هذا المجال.

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

المصدرة للكفاءات.

ثانيا : المعوقات المادية

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

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

– عجز قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال على تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم قنوات التواصل عبر الانترنت.

– تأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وعليه فان الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال[1].

وفي هذا الصدد أعلنت وكالات اتصالات الجزائر عبر عدد من المناطق وبلديات العاصمة والولايات الكبرى عن عدم توفر خطوط الهاتف الثابت والانترنت، بحجة تشبع المنطقة واستنفاذ كل الأرقام، في حين ينتظر العديد من المواطنين تزويدهم بالشبكة منذ أزيد من سنتين دون فائدة على غرار مناطق بوزريعة ، برج البحري ، الكاليتوس وبلديات الولايات الكبرى والداخلية مثل :قسنطينة ، عنابة ، البليدة ، الجلفة[2]...

– محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر، حيث أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار في العالم لا تزال ضعيفة في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة، حيث يصل عدد مستخدمي الانترنت في المغرب لكل 100 نسمة عام 2010 حوالي 32.59 مستخدم، وفي تونس وصل عدد مستخدمي الانترنت 27.53 مستخدم في نفس السنة، في حين أن عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر لكل 100 نسمة لعام 2010 حوالي 10.34 مستخدم، و بالتالي فهي بعيدة كل البعد عن المتوسط العربي المقدر ب 20.87 مستخدم.

ومن جهة أخرى هناك عقبة أخرى تتمثل في التعاملات المالية الالكترونية التي لا تزال في بدايتها رغم مرور ثلاثة سنوات على شروع السلطات الجزائرية في تعميم التعاملات المالية

---

[1] حمد بن عيشاوي ، "اثر تطبيق الحكومة الالكترونية (EG) على مؤسسات الإعمال" ، مجلة الباحث ، العدد 07 2009-2010 ص 292.

[2] اتصالات الجزائر في ورطة بسبب استنفاذ خطوط الهاتف و الانترنت ، "جريدة الفجر اليومية. "

متاح في http://www.al-fadjr.com/ar/economie/226302.html : تاريخ الاطلاع 2015/03/05

الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، وعلى سبيل المثال أن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين

وبالنسبة لمؤشر الأمم المتحدة لجاهزية الدول للحكومة الالكترونية (البنية التحتية) نجد أن الجزائر جاءت في المركز 111 عالميا والمرتبة 12 عربيا بمؤشر 0.1230 عام 2008 و0.1248 عام 2010، وقد وصل المؤشر العربي 0.1912 و المتوسط العالمي 0.2357 والمتوسط ألاقياني 0.1659 و المتوسط الأسيوي 0.1992 و المتوسط الأمريكي 0.2597 والمتوسط الأوربي 0.4843 والمتوسط الإفريقي 0.0668 وهو الذي حققته الجزائر[1].

ثالثا : المعوقات البشرية

من المعلوم أن رأس المال البشري عامل مهم في نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في أي مكان من العالم . ويرى الباحث Long (1987) أن 10% فقط من مشاريع نظم المعلومات الفاشلة يعود في الحقيقة إلى أسباب فنية وأن 90% منها يعود إلى أسباب إدارية وإنسانية[2].

ومن العقبات البشرية التي تعترض مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر:

– مشكل الأمية و الذي يعد من ابرز العقبات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية، حيث احتلت الجزائر المرتبة 030 من مجموع 082 دولة في مؤشر رأس المال البشري حول جاهزية الدول للحكومة الالكترونية حسب مؤشرات الأمم المتحدة.

[1] احمد بن عيشاوي ، "اثر تطبيق الحكومة الالكترونية (EG) على مؤسسات الإعمال" ، مجلة الباحث ، العدد 07 2009-2010 ، ص 190

[2] عمر بن سعيد بن مشيط ،" التحديات الإدارية و الإنسانية في تطبيق الحكومة الالكترونية ، إمارة منطقة عسير" ، كلية العلوم و الحاسب الآلي ، جامعة الملك خالد ، ص 03.

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

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

– تدني مستوى معيشة غالبية الجزائريين وتدهور القدرة الشرائية والرعاية الصحية و مستوى التعليم، فقد بلغت مستويات التنمية البشرية أدنى المستويات حيث سجلت المرتبة 107 من أصل 137 دولة سنة 2003 ، الأمر الذي يعيق الإقلاع نحو اندماج فعلي و تدريجي في الحركية الاقتصادية العالمية المتجهة في ظل العولمة المعلوماتية نحو التأسيس لمجتمع المعلومات والمعرفة.

رابعا: المعوقات التشريعية

وتتمثل هذه العقبة في محدودية الجانب التشريعي في الجزائر المتخصص في هذا المجال، على غرار ما قامت به العديد من الدول[1].

وغياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات في الجزائر يؤدي إلى العديد من الإشكاليات المتعلقة بتداول المعلومات و نوعية هذه المعلومات المتداولة و محتواها ، و كذلك حفظ المعلومات و خصوصا الشخصية منها و الجهات المخولة لها هذه الصلاحية ، و أيضا حالات وأوقات الاطلاع على هذه المعلومات و مكان حفظها . هذه الإشكاليات توجد في

[1] احمد بن عيشاوي ، "اثر تطبيق الحكومة الالكترونية (EG) على مؤسسات الإعمال" ، مجلة الباحث ، العدد 07 2009-2010 ، ص 293.

الإدارات العمومية أين يتعلق الأمر بمعلومات الأشخاص كالاسم ، اللقب ، تاريخ الميلاد ، الإقامة...

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

ومن العقبات الأخرى المرتبطة بالجانب القانوني:

– انعدام الثقة بإجراء المعاملات والسداد عبر الانترنت، وعدم انتشار اعتماد التوقيع الالكتروني ومصداقية الوثائق التي يتم تبادلها عبر الانترنت لصعوبات ترتبط بالأمان والخصوصية.

– غياب الإطار التشريعي الذي ينظم المعاملات الالكترونية في ظل انفتاح الأسواق وانتشار الانترنت.

باعتبار أن القوانين من الركائز الأساسية لتأسيس و بناء مشروع الحكومة الالكترونية وتوفير الحماية و منع القرصنة الالكترونية، واغلب الدول الآن تعمل على سن القوانين لمنع جرائم الحاسوب باعتبارها جرائم دولية عابرة للحدود، وقد اتخذت الأمم المتحدة عام 1990 قررا حثت فيه الدول على اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من الجرائم الالكترونية و تحديث القوانين الدولية ، وكانت تونس أول دولة عربية تصدر قانون التجارة الالكترونية والمبادلات الالكترونية في أوت 2000 تم تلاه قانون التجارة في دبي[1].

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

[1] الشريف نعمان عبده "، الواقع مؤسساتها ووظائف الدولة دور صياغة لإعادة كاستراتيجية الالكترونية الحكومة التسيير، وعلوم الاقتصادية العلوم كلية ،)منشورة غير دكتوراه رسالة(، "الخليجي التعاون مجلس دول حالة والتحديات الجزائر، 2008-2009، ص 89 جامعة

و ذكرت المحامية زرنة فاطمة و هي خبيرة في ميدان الجريمة الالكترونية أن هذه الأخيرة تشهد تطورات سريعة و صارت قاعدة تستند إليها الجماعات الإرهابية في القيام بنشاطاتها عن بعد.

وأشارت إلى أن ظاهرة الإرهاب الالكتروني والمعلوماتي بشكل عام أصبح يتجلى في عمل المجموعات على تدمير المحتويات الالكترونية للشركات والمؤسسات العمومية الاجتماعية والاقتصادية و الاستيلاء عليها أو تعطيلها إلى أقصى وقت ممكن من اجل إلحاق الضرر والمساس بسير المصالح العمومية[1].

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

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

[1] "الجريمة الالكترونية تحولت إلى ظاهرة إرهاب معلوماتي (خبراء")
متاح في /www.aps.dz/spip.php?page=article&id_article=83854 : تاريخ الاطلاع 2015/04/29.

خلاصة الفصل الأول

على الرغم من الجهود المبذولة لتطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، فان أهدافها الرامية إلى تقريب الإدارة من المواطن و رفع الغبن عنه لم تتجسد على ارض الواقع ، وهذا باعتراف القائمين على المشروع ، كما يظهر هذا من خلال مؤشرات الأمم المتحدة حول جاهزية الدول للحكومة الالكترونية والتي سجلت فيها الجزائر مؤشرات ضعيفة على المستوى العالمي والقاري و حتى المستوى العربي، و هذا بسبب عدم استكمال البنية التحتية للحكومة الالكترونية، ويتعلق الأمر بضعف البرامج الرامية إلى تعميم تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعدم تهيئة الشروط القانونية للمشروع ، إلى جانب انتشار الأمية و قلة الوعي بأهمية التكنولوجيا الحديثة لدى غالبية الجزائريين ، مما ساهم في زيادة الفجوة الرقمية ، كل هذا في إدارة جزائرية تتميز بالبيروقراطية الشديدة.

كما أن تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية سواء في الدول المتقدمة أو النامية يمكن أن تعترضه العديد من التحديات و المعوقات تتعلق بالجانب المادي والبشري والتقني والتشريعي، والإداري، وإيجاد الحلول لهذه المشكلات يعني تجسيد ونجاح مشروع الحكومة الالكترونية وتقديم الخدمات المتميزة للمواطن و مؤسسات الأعمال.

الفصل الثانـي:

تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر

المبحث الأول : البرامج المعلنة لاستخدام الحكومة الالكترونية

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

المطلب الأول : الحكومة الالكترونية في الخطاب الرسمي

من خلال تصريحات المسؤولين والدوائر الرسمية حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال، يظهر اهتمام الدوائر السياسية في الجزائر بهذه التكنولوجيات والتي هي سمة العصر الحالي وأنها مرحلة حتمية يجب بلوغها.

– في الوثيقة التي قدمتها الجزائر لقمة مجتمع المعلومات التي عقدت بسويسرا سنة 2003 أظهرت النوايا للولوج إلى مجتمع المعلومات " **إن الجزائر تعتبر أن النفاذ إلى شبكة المعلومات يشكل شرطا أساسيا لكل تقدم سياسي و اقتصادي و اجتماعي و ثقافي... إن التطور نحو مجتمع المعلومات يتطلب توفر بنيات قاعدية . في مجال الاتصالات وتواجدها في جميع المناطق المسكونة إلى جانب توفر بنيات قاعدية في مجال الموارد البشرية الكافية والموارد المالية الضرورية** " وقد حددت الوثيقة المسؤوليات الجديدة لوزارة البريد والمواصلات والتي أصبحت تسمى وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، حيث تتحدد مهامها في تدارك التأخر في مجال استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، و إدماج الجزائر في الاقتصاد الجديد[1].

[1] بوخنوفة عبد الوهاب ،" المدرسة و التلميذ و المعلم و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال" ،(رسالة دكتوراه دولة غير– منشورة)، قسم الإعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر 2007 ،ص 178.

– في الخطاب الذي ألقاه رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة بتاريخ 2005/11/16 في القمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقد بتونس سنة 2005 أكد على النقاط الواردة في ووثيقة الجزائر المقدمة بمؤتمر جينيف 2003 ومنها التأكيد على الإصلاحات الاقتصادية وتحرير قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال والتأكيد على الإجراءات التي اتخذت تجاه المواطنين والعملاء الاقتصاديين بهدف تشجيع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال منها مشروع (أسرتك) ومشروع الحضيرة الوطنية للإعلام الآلي سيدي عبدا لله و مشروع تزويد المدارس الجزائرية بأجهزة الكومبيوتر وإقامة الجامعة الافتراضية والشبكة المعلوماتية للتعلم عن بعد ومشروع شبكة الانترنت الحكومية.

– في الملتقى الذي نظم في 29 من شهر مارس 2009 حول الحكومة الالكترونية، الصحة الالكترونية، التعليم الالكتروني والبلدية الالكترونية، تم التأكيد على أن مشروع الحكومة الالكترونية يهدف إلى تطوير دعم المؤسسات الإدارية والاقتصادية وتحسين مستوى معيشة المواطنين من خلال استخدامهم لتكنولوجيات الإعلام والاتصال ، كما أشار إلى أن الدولة تهدف من خلال الحكومة الالكترونية إلى تحريك الاقتصاد الوطني و جعله اقتصاد رقمي و توفير خدمات نوعية للمؤسسات و المواطنين.

– في تدخل السيد حاتم الحسيني مدير مجتمع المعلومات بوزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام والاتصال عل هامش الصالون الدولي للإعلام الآلي و تقنيات مكاتب الإعلام والاتصال (سيكوم 2010) حيث شكلت الجزائر الالكترونية 2013 وبوابة الموطن الالكتروني في محور ندوتين في المؤتمر، حيث أكد حاتم الحسيني أن الجزائر الالكترونية 2013 تتمحور حول الإدارة الالكترونية و المؤسسة الالكترونية و المواطن الالكتروني، موضحا أن تطوير هذه المواضيع يقتضي إطارا قانونيا وتعاونا دوليا وخاصة الكفاءات البشرية التي تبقى قاعدة نجاح هذه الإستراتيجية، وأكد على تطوير الإدارة الالكترونية والتي

تدور أساسا حول عصرنة قطاع العدالة وتعزيز نشاط الإدارات الإقليمية و المركزية إلى جانب تحسين نوعية حياة المواطنين من خلال الخدمات الالكترونية[1].

– وفي إطار جلسات الاستماع السنوية التي يخصها لنشاطات مختلف القطاعات، ترأس رئيس الجمهورية اجتماعا مصغرا خصص لتقييم قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال حيث أمر رئيس الجمهورية " بان تعمل اللجنة الوطنية المكلفة بالإشراف على ترقية مجتمع المعلومات و الاقتصاد القائم على المعرفة على تكثيف عملها و الإسراع في تنفيذ المخطط الاستراتيجي الالكتروني 2009–2013 لفائدة المواطنين والاقتصاد الوطني".

كما وجه رئيس الدولة تعليمات للحكومة بغية توحيد المسعى وتثمين المؤهلات التي تتوفر عليها الجزائر في الجهود الرامية إلى ترقية تحويل التكنولوجيا والمعرفة إلى مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة. وذكر رئيس الجمهورية أن " الجزائر حاليا توقع العديد من الاتفاقيات لاقتناء تجهيزات في مجال تكنولوجيات الإعلام الحديثة، وستتزايد احتياجاتها خلال السنوات المقبلة مع تعميم تعليم الإعلام الآلي وتطوير الخدمة العمومية، مضيفا انه يجب أن يدرك ممونونا المحتملون الأهمية التي يوليها بلدنا بتطوير صناعة محلية في مجال هذه التكنولوجيات، وعلى الحكومة أن تجعل منها مؤشرا للمناقصات المستقبلية في هذا المجال ".[2]

– وحول الأسئلة البرلمانية رد وزير قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال السيد موسى بن حمادي على السؤال الشفوي الذي طرح في مجلس الأمة والذي يتعلق بمسألة تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية، حيث أوضح وزير القطاع بأن برنامج الحكومة الالكترونية

---

[1] بوخنوفة عبد الوهاب ،" المدرسة و التلميذ و المعلم و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال" ،(رسالة دكتوراه دولة غير– منشورة)، قسم الإعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر ،ص 178

[2] "اجتماع مصغر لقطاع البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال" ،
متاح في: http://www mouradia.dz–.e تاريخ الاطلاع 2015/04/19.

يعتبر بمثابة إستراتيجية وطنية شاملة ومتكاملة لتفعيل وتطوير السياسة الوطنية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال والتي تشكل إحدى الأدوات الرئيسية لتنفيذ الاتجاهات الأربعة التي حددها رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة للتنمية والمتمثلة في:

- تعزيز أمن الجزائر و أمانها.
- إحراز مزيد من التقدم في مجال ترشيد الحكم.
- تحقيق أشواط أخرى على درب التنمية البشرية.
- دفع عجلة النمو الاقتصادي

وأضاف أنه من هذا المنطلق ومن اجل التكفل بالأهداف المترتبة عن هذه الاتجاهات يرمي هذا البرنامج الاستراتيجي إلى التعجيل بتشييد مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي في الجزائر من خلال عدة محاور منها:

- التعجيل باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارة
- تطوير المنشات الأساسية للانترنت ذي الدفق السريع و السريع جدا
- تطوير الموارد البشرية ضبط مستوى الإطار القانوني.

كما أضاف الوزير بأن هذه الأهداف تبقى قائمة باستمرار نظرا للتحولات في هذا المجال وكذلك التطورات المتواصلة التي يشهدها العالم والتي بات من الضروري أن نواكبها ونسايرها بصفة مستمرة . وعليه لا يمكن حصر برنامج الجزائر الالكترونية في فترة زمنية معينة أو في "اجل محدد كما كان عليه في البداية أو ما يسمى ب " الجزائر الالكترونية 2013 [1].

[1] "رد السيد موسى بن حمادي وزير البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال على السؤال الشفوي المقدم من طرف الصحافي متاح في http://www.mptic.dz/ تاريخ الاطلاع : 205/05/12.

– في الكلمة التي ألقاها الأمين العام لوزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام والاتصال السيد محمد بعيط بمناسبة افتتاح الطبعة الأربعة عشر للصالون الدولي لتكنولوجيات المستقبل بوهران من 13 إلى 15 ماي 2013" **إن مستقبل الجزائر مرهون بالتحكم في تكنولوجيات الإعلام والاتصال ، فمسايرتها للتطور الذي يشهده العالم لن يتأتى إلا بتقليص الفجوة الرقمية بيننا و بين الدول المتطورة بتوفير الوسائل المادية و البشرية التي توصلنا إلى مجتمع مبني على المعرفة** ".ولبلوغ هذه الغاية لابد أن تكون الانطلاقة من المدرسة باعتبارها اللبنة الأولى لتلقين المعارف ونقلها للأجيال الصاعدة بوسائل ومناهج حديثة، فإيمانا منا بدور المدرسة في التأسيس لمجتمع متفتح على مختلف الفضاءات الفكرية والعلمية، سطرنا برنامج الجزائر الالكترونية، ندعم من خلاله قطاع التربية الوطنية، عن طريق وضع أسس البنية التحتية وتدعيمها بشبكة تسمح بالانتقال من التنظيم الحالي للتكوين الكلاسيكي إلى تنظيم يرتكز أساسا على الرقمنة ، ونقصد به ذلك الذي يعتمد في أساسه على إشراك الأسرة التربوية من معلمين و مختصين و أولياء من اجل دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير التعليم وصناعة المحتوى، وإعداد أجيال المستقبل القادرة على مواكبة مجتمع المعلومات الذي تطمح إليه، يتطلب إدراج تكنولوجيات الإعلام والاتصال في مختلف الأطوار التعليمية[1].

[1] كلمة الأمين العام لوزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ،" الصالون الدولي لتكنولوجيات– المستقبل SIFTECH متاح في http://www.mptic.dz/ar : تاريخ الاطلاع 2015/05/14.

المطلب الثاني :إستراتيجية الحكومة الإلكترونية بالجزائر 2009 – 2013.

كما تعرف أيضا بمشروع الجزائر الالكترونية. والذي تم إطلاقه من خلال وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال والذي تم التشاور فيه مع المؤسسات و الإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات و مراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، إذ شارك أكثر من ثلاثمائة شخص في طرح الأفكار و مناقشتها خلال ستة أشهر[1].

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

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

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

أ- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الإدارة العمومية.

ب-تسريع استعمال تكنولوجيات الاتصال و الإعلام في الشركات.

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

ج- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات.وشبكات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

د- دفع تطوير الاقتصاد الرسمي.

هـ- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفق السريع و الفائق السرعة.

و- تطوير الكفاءات البشرية.

ز- تدعيم البحث التطوير و الابتكار.

ح- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.

ط- الإعلام و الاتصال.

ي- تثمين التعاون الدولي.

ك- آليات التقييم و المتابعة.

ل- إجراءات تنظيمية.

م- الموارد المالية.

المطلب الثالث : آليات تخطيط و تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية بالجزائر.

الفرع الأول: التخطيط للحكومة الالكترونية:

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

ولان مشروع الحكومة يتناول قضية التغيير الجذري لبناء الإدارة العامة الحكومية ، فان مخاطر الفشل كبيرة إذا لم توضع عملية التطوير ضمن إطار استراتيجي يأخذ مداه وفعاليته من المراحل والخطوات الجوهرية المتكاملة التي يجب أن يقطعها المشروع خلال عملية صياغة إستراتيجية الانتقال إلى الحكومة الالكترونية . وبالنسبة للدول النامية فإن الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية هو بمثابة تحول صعب ، وبعيد كل البعد عن الانتقال الهادئ من محطة إلى أخرى ، أو من أسلوب عمل إلى أخر بدون عقبات ومقاومة وتحديات وتجارب فشل و تراجع ، تتطلب النظر في الكثير من المسلمات والتعلم من الأخطاء المكلفة والمريرة[2].

وبما إن مشروع الحكومة 2013 لم يحقق أهدافه في الوقت المرصود له ، وباعتبار أن أهدافه صالحة لكل زمان ، الأمر الذي يتطلب تفعيله من جديد ، مع إجراء عملية تقييم شاملة وهذا لتدارك النقائص المسجلة ، وتحديد أهداف قابلة للتحقيق على المدى القريب .

---

[1] بلعربي عبد القادر ، لعرج مجاهد نسيمة ، أمغبر فاطمة الزهراء ، "تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية بالجزائر" ،، ص 14

[2] سعد غالب ياسين ، مرجع سابق . ص17

مع الأخذ في الحسبان ما ستقدمه الحكومة الالكترونية من منافع باعتبارها مدخلا للإصلاح الإداري والاقتصادي بهدف تحقيق الحكم الصالح و التنمية المستدامة.

1- الإرادة السياسية:

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

وحين تكون السياسة العامة تهدف إلى إدخال تغيرات جذرية و جوهرية في نمط العيش أو

الخدمات المقدمة للمواطنين أو في المشاريع الكبرى فان الأمر يستلزم إنشاء وزارات جديدة أو إقامة شركات حكومية أو الاستعانة بالقطاع الخاص[2].

في الجزائر" اللجنة الالكترونية "هي الهيئة المكلفة بتنفيذ ومتابعة مشروع الحكومة، إن إعادة بعث مشروع الحكومة الالكترونية يتطلب تفعيل اللجنة الالكترونية، ومنحها صلاحيات أوسع من اجل ضمان أعمال التنسيق بين القطاعات المختلفة والتقييم والرقابة خلال مراحله المختلفة . وهذا يتطلب إرادة سياسية كبيرة من القيادة العليا، باعتبار أن هذا المشروع سيؤدي إلى تغييرات جوهرية في المنظمات العامة وطبيعة نشاطاتها وعلاقاتها بالمواطنين وقطاعات الأعمال على المستوى الداخلي والخارجي، خاصة و أن الجزائر مقبلة على الانضمام إلى منظمة التجارة الدولية، والشراكة والتعاون مع العديد من الدول والمنظمات على المستوى الإقليمي والقاري والعالمي.

2- التكوين و التوعية:

[1] القدوة محمود ، الحكومة الالكترونية و الإدارة المعاصرة ، عمان ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2009، ص 40

[2] عامر خضير الكبيسي ،السياسات العامة مدخل لأداء و تطوير الحكومات ، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2008. ، ص 150

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

وفي هذا الصدد تطرق البروفيسور مليك سي محمد مستشار وزير البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال خلال تنشيطه مداخلة بمركز الشعب للدراسات الإستراتيجية بعنوان "الحكومة الالكترونية في الجزائر " وتحدث مطولا عن دور المعلوماتية وكيفية تفعيل دور الوسائل التكنولوجية في الحياة المعيشية، وكذا ضرورة تغيير الذهنيات الوطنية من اجل مسايرة التغيرات على الساحة الوطنية والدولية بالخصوص، والتي تقتضي تقاسم المعلومة وتعميمها في وقت ضيق وبسرعة. وأكد من جهة أخرى أن نجاح مشروع الحكومة الالكترونية متوقف على مجانية الانترنت بصفة كاملة لكل فئات المجتمع[1].

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

1- إطلاق مبادرة " التقنية للجميع " في دبي حيث تم تقسيم تلك المبادرة إلى أربعة محاور هي : التدريب الالكتروني وهي خدمة قائمة بالفعل وتعنى بتوفير بيئة التعلم الالكتروني من دون الحاجة إلى مدرسين، والموظف الالكتروني، وتعنى بتدريب موظفي الحكومة على مهارات استخدام الكومبيوتر، والمواطن الرقمي التي تهدف إلى تدريب اكبر عدد ممكن من

[1] بن حمادي يؤكد" : نجاح مشروع الحكومة الالكترونية متوقف على مجانية الانترنت"

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

تاريخ الاطلاع2015/05/17

فئات المجتمع على استخدام الكومبيوتر، وأخيرا مجلة" التقنية للجميع " المهتمة بنشر الثقافة الالكترونية و التعريف بالخدمات الالكترونية، وتشجيع الناس على الاستفادة منها.

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

- التخفيض في أسعار اشتراكات الانترنت وتكاليف الاتصالات.
- تنظيم ندوات و حلقات دراسية لتشجيع استعمال الانترنت.
- بث برامج تثقيفية متخصصة عن طريق الإذاعة والتلفزيون.
- الحاسوب العائلي وقد مكن هذا الإجراء الذي بدا في أفريل 2110 العائلات التونسية من اقتناء حاسوب لا يتجاوز ثمنه ألف دينار يقع تمويله بقروض ميسرة.

3- صدور قانون في الولايات المتحدة يعرف ب section 508 و هذا القانون يطلب من كل دوائر ICT الفدرالية أن توفر موقعا لها قابلا للنفاذ من قبل المواطنين يتوفر على أهم مصادر الحصول على التكنولوجيا، وأن مركز إقامة تكنولوجيا المعلومات CTTA هو المسؤول عن تعليم وتدريب الموظفين و دعم تطبيق قانون. section 508

4- مشروع Gyandoot – في الهند وهو استخدام الأكشاك المتنقلة و ذلك باستخدام الحاسوب المتنقل مع شبكة الانترنت، هذا المشروع يقدم الخدمات الالكترونية و يصل إلى أفقر المناطق بالهند و يقدم لهم النفاذ إلى المعلومات دون التنقل لعدة أيام من قراهم.

5- الانترنت المجاني في مصر الذي بدا تطبيقه منذ يناير 2002 حيث سمح بالاتصال بالانترنت من جميع الخطوط الهاتفية دون اشتراك شهري وبسعر مكالمة محلية وتقدم هذه الخدمة بالتعاون مع أكثر من 100 شركة مصرية مقدمة للخدمة، ووصل عدد المنازل التي 800 ألف منزل وتخدم 02 مليون مستخدم، استفادت من هذه الخدمة حتى أفريل 2005.

6- مشروع حاسب لكل بيت في مصر، الذي يعد وسيلة ميسرة لشراء حاسب لضمان خط الهاتف بأقساط شهرية بدون مقدم ، ومنذ بداية المشروع حتى أفريل 2005 تم التعاقد على 27 ألف حاسب ويشارك في هذا المشروع بنك مصر والشركة المصرية للاتصالات و14 شركة خاصة تعمل في قطاع تكنولوجيا المعلومات ، وعلى غرار التجربة المصرية اعتمدت الأردن نفس المبادرة[1].

والقضاء على أمية الحاسوب في الجزائر يتطلب تدريس تكنولوجيا الإعلام والاتصال في جميع مراحل التعليم، الابتدائي والمتوسط والثانوي وتوفير الوسائل المادية والبشرية لذلك. وتكثيف برامج التكوين في تكنولوجيا الإعلام والاتصال لاسيما لموظفي الإدارة العمومية، وكل هذا من شأنه أن يساهم في تدارك الفجوة الرقمية على المستوى الداخلي والخارجي والتي تعد من اكبر العقبات التي تعرقل بناء مجتمع المعلومات في الجزائر، والذي يعد من ابرز تحديات الحكومة الالكترونية في الجزائر.

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

3- الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال:

[1] يحي أبو سليم تغريد ،" أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية : دراس .تحليلية" ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر 2005،ص 130.

[2] الأستاذ و الباحث إسماعيل اولبصير ل " الجزائر نيوز " مشروع الحكومة الالكترونية حتمية اقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية عالية.

يعد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال جزء من مشروع الحكومة الالكترونية، سيؤدي بالتأكيد إلى عائد في الأجل المتوسط و البعيد[1].

ويعتبر رفع وتحسين قدرة التدفق إلى درجات يمكن من خلالها ضمان انتقال المعلومة بالسرعة المطلوبة، وعلى جميع المستويات ، التحدي الأكبر الذي يواجه مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر[2].

ومن اجل تدارك النقص المسجل في استكمال البنية التحتية لا سيما الانترنت والهاتف، يتطلب الأمر فتح المجال للاستثمار المحلي والأجنبي في هذا المجال ما يؤدي إلى وجود بيئة تنافسية، وتحسين الخدمة وتقليل أسعارها وتكون في متناول جميع المواطنين ولا سيما ذوي الدخل المحدود، وضمان المساواة في الاستفادة من خدمات الحكومة الالكترونية.وإزالة جميع العراقيل التي تعيق تطوير الخدمة في مجال الهاتف النقال، وكل هذا من شانه سيؤدي إلى التقليل من الفجوة الرقمية في الجزائر، ويفتح الآفاق الكبرى للاقتصاد الوطني.

4- التشريع و الأمن الالكتروني:

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

ويجب أن يكون تأمين الحكومة الالكترونية على مستوى التقدم العلمي الذي ساهم في تحول الحكومة من شكلها التقليدي إلى حكومة الكترونية[3].

[1] سعد غالب ياسين ، الإدارة الالكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية ، الرياض ، معهد .الإدارة العامة ، 2005، ص 193.

[2] إسماعيل اولبصير، مرجع سابق.

[3] بيومي حجازي عبد الفتاح ، الحكومة الالكترونية و إطارها القانوني ط 2 ، الإسكندرية. دار الفكر الجامعي ، 2004، ص 11

والجزائر من بين الدول المهددة بالقرصنة والجريمة الالكترونية، ونجاح مشروع الحكومة الالكترونية مرهون بتطوير برامج الحماية. والاستفادة من التجارب الدولية والخبراء الجزائريين في هذا الميدان.

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

وكذلك ضمان حماية الخصوصية للمواطنين والمستفيدين من خدمات الحكومة الالكترونية، وفك الغموض الذي يكتنف المعاملات الالكترونية بتكثيف حملات التوعية ولا سيما حول التجارة الالكترونية، باعتبارها من أهم الخطوات نحو تطبيق الحكومة الالكترونية.

[1] خبير يدعو إلى استراتيجية دفاعية لمواجهة التهديد الالكتروني– ".

متاح في – – http://www.annasaronline.com : تاريخ الاطلاع: 2015/04/12.

الفرع الثاني : آليات تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية

يأتي برنامج الحكومة ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة[1].

وتتمثل برامج التنفيذ في:

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

[1] بلعربي عبد القادر ، لعرج مجاهد نسيمة ، أمغبر فاطمة الزهراء ، "تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية بالجزائر" ، ص 08.

- **برنامج الإعلام و التوعية** : يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي ، و كيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الالكترونية[1].

إن تحديد الإستراتيجية والرؤية الواضحة يعد من أهم متطلبات الحكومة الالكترونية لأنها تحدد الأهداف بدقة والآليات المتبعة في تنفيذ البرامج والآجال المخصصة لتطبيقها .

المتفحص لمشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر يلاحظ بأنه مشروع متكامل ، يحتاج إلى إرادة سياسية كبرى و إعتمادات مالية ضخمة لتجسيده على أرض الواقع.

[1] بلعربي عبد القادر ، لعرج مجاهد نسيمة ، أمغبر فاطمة الزهراء ، "تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية بالجزائر" ، ص 09.

المبحث الثاني: بعض نماذج عن الحكومة الالكترونية لتسيير المرافق المحلية في الجزائر.

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

المطلب الاول: مشروع البلدية الالكترونية

الفرع الاول: البلدية الالكترونية:

من مشاريع الحكومة الالكترونية بالجزائر 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 الكترونية على شبكة الانترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها[1].

ودشنت أول بلدية الكترونية بالجزائر يوم 14 مارس 2011 بالمقر الفرعي الإداري في 500 سكن ببانتة، وأصدرت أول شهادة ميلاد (12 خ) في بضع ثوان على مستوى الشباك الالكتروني، وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية

[1] بوهيني شهرزاد ،" البلدية الالكترونية بالعربية ضمن الحكومة الالكترونية "،مركز تنمية التكنولوجيات المتقدمة ،الجزائر- متاح في http://www.csla.dz/mjls/index.php?option=com : تاريخ الاطلاع 2015/05/05.

دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى السفر الرئيسي للحالة المدنية، وتستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج والوفاة في انتظار تمديد العملية إلى كافة الوثائق[1].

الفرع الثاني : وثائق الحالة المدنية:

-استخراج شهادة الميلاد (12 ع) عبر كل ولايات الوطن:

قرار استخراج المواطنين لشهادة الميلاد الخاصة "خ 12 "من أي بلدية في القطر الجزائري حيز التنفيذ، ما سيمكّن أي مواطن في أي ولاية من استخراج هذه الشهادة التي تمنح مرة واحدة في العمر دون عناء ودون تحمّل مشاق التنقل إلى ولايات بعيدة[2].

في إطار تقريب الإدارة من المواطن و تحسين الخدمة العمومية في الجزائر سيمكن بمقدور كل مواطن جزائري استخراج شهادة الميلاد من البلدية التي يقيم فيها او من اي بلدية أخرى دون إن يضطر للتنقل إلى بلدية مكان الازدياد كما كان الحال سابقا بعد دخول و وضع السجل الوطني للحالة المدنية الأوتوماتيكي حيز الخدمة الفعلية على مستوى جميع بلديات التراب الوطني .

[1] من اجل إدارة قريبة من المواطن "، بوابة المواطن ، http://www.elmouwatin.dz، تاريخ الاطلاع 2015/05/03.

المطلب الثاني : مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومتريين

أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2011 عن إطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري الالكتروني بداية من 02 جانفي 2012 على مستوى 47 دائرة بعواصم الولايات بالمقاطعة الإدارية لحسين داي بالجزائر العاصمة و أضاف ذات المصدر أن هذه الدوائر تم تعيينها كمواقع نموذجية للشروع في هذه العملية و التي ستعمم تدريجيا على جميع المقاطعات و الدوائر[1].

ويهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر، حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و الالكترونية CNIBE وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطنين القيام بمختلف الإجراءات اليومية . وفي ما يتعلق بجواز السفر الالكتروني البيومتري هو وثيقة هوية سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا، ويكون مطابقا للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني. OACI [2].

ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 45 من الجريدة الرسمية قرارا وقعه الوزير يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين، والجديد فيه انه بالإمكان تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الانترنت وإرسالها عن طريق البريد الالكتروني في خطوة مهمة لتجسيد مشروع الجزائر الالكترونية و تعميم استعمال الوسائط الالكترونية في المعاملات الإدارية[3].

---

[1] من اجل إدارة قريبة من المواطن "، بوابة المواطن ، http://www.elmouwatin.dz، تاريخ الاطلاع 2015/05/03

[2] احمد شريف بسام ، "واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية" حالة الجزائر " دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات "،رسالة ماجستير ،جامعة الجزائر3 2010- 2011 ، ،ص 174.

[3] الشروع في استخراج الوثائق عن طريق الانترنت- "

متاح في http://www.el massa.com/ar/content/view/37307- : تاريخ الاطلاع 2015/05/05:

خلاصة الفصل الثاني:

من اجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال على الصعيد الدولي وما أحدثته من تغيرات في جميع الميادين السياسية والاقتصادية والإدارية، اتجهت أهداف السياسة العامة للجزائر منذ سنة 2000 إلى الاهتمام بتكنولوجيات الإعلام والاتصال، حيث استحدثت وزارة خاصة بهذا القطاع، لتنطلق في جملة من الإصلاحات كإنشاء شبكات الهاتف والانترنت، كما خصصت اعتمادات مالية كبرى لقطاع البحث والتطوير والتكوين، وشرعت معظم المؤسسات في حوسبة أعمالها الإدارية وتم ربط معظمها بشبكة الانترنت، وشرعت العديد منها في تقديم بعض الخدمات الالكترونية للمواطنين كاستعمال البطاقات الالكترونية في عمليات الدفع ... كما أن الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام والاتصال كان حاضرا في الخطاب الرسمي في العديد من الملتقيات الدولية والوطنية والتي تعكس الاهتمام ببناء مجتمع المعلومات في الجزائر. والذي رصدت له مجموعة من الأهداف الكبرى حددتها إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2009-2013 والتي من أهدافها الأساسية تقريب الإدارة من المواطن، ولتحقيق هذا ومن خلال العديد من المشاريع مثل البلدية الالكترونية والصحة الالكترونية والتعليم الالكتروني .. يسعى مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر إلى تقريب الإدارة من المواطن بهدف تيسير الخدمة المقدمة وخفض التكاليف، وواقع الحكومة الالكترونية في الجزائر يثبت وجود العديد من العقبات التي يجب تداركها.

الخاتمة:

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

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

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

هناك اعتقاد سائد يرى بوجود تأخر كبير لدى معظم البلدان النامية لغياب استراتيجيات واضحة تؤسس لبناء مجتمع المعلومات و غياب السياسات الواضحة التي تتسم بالاستمرار والشفافية في هذا المجال ، و لكن الواقع ومن خلال العديد من التجارب يظهر عكس يظهر عكس ذلك، فخلال الحقبة الماضية مع بداية الألفية ظهرت العديد من مشاريع الحكومة

الالكترونية في الدول النامية، ما يظهر حرص الهيئات الرسمية والقطاع الخاص على تبني العديد من الخطط الهامة ، ولكنها تتباين من دولة إلى أخرى حسب إمكانات كل منه ، وهذا لا ينفي وجود بعض الصعوبات التي تعرقل جهود التطوير في هذا المجال.

يعد مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر من احدث المشاريع على المستوى الإقليمي، ويعتبر من المشاريع الكبرى التي راهنت عليها الحكومة، من خلال إحلال نظام الكتروني شامل في البلاد عن طريق بعث إستراتيجية الجزائر الالكترونية (2009-2013) والعمل على تعميم استخدام الانترنت وترقية البحث والتطوير التكنولوجي مما يسمح بدمج نظم المعلومات وتقنيات الاتصال في قطاع البريد والاتصالات والبنوك وقطاع التعليم و التكوين وغيرها.

على الرغم من تأخر الجزائر في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية، إلا أن إعداد الإستراتيجية ووضع بوابة الكترونية على شبكة الانترنت وتقديم بعض الخدمات للمواطنين، كل هذه الجهود تعتبر انجازا، سيعرف التطور بمرور الوقت بعد تجاوز العقبات التي تواجه البرنامج ويزول الغموض الذي يكتنفه لدى غالبية الجزائريين، وهذا يتوقف على جهود السلطات في هذا المجال.

إن تجسيد برنامج الحكومة الالكترونية في الجزائر على ارض الواقع سوف يؤدي إلى تقريب الإدارة من المواطن وحصوله على خدماتها في أسرع وقت واقل جهد وتكلفة ولا سيما في المناطق المعزولة ، كما يقلل من مظاهر الفساد الإداري بكل أشكاله.

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

1-النتائج:

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

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

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

– تقدم العديد من المؤسسات العمومية في الجزائر بعض الخدمات الالكترونية للمواطنين، كالخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر والبنوك و خدمات قطاع العدالة الالكترونية كخدمة صحيفة السوابق العدلية، وخدمة بطاقة الشفاء، وخدمات قطاع التعليم وغيرها، ولكن المواطن الجزائري وقطاع الأعمال يطمحان إلى خدمات أكثر، ما يبين أن تطبيقات الحكومة الالكترونية بالجزائر مازالت في مراحل أولى.

– تملك الجزائر إمكانات بشرية ومادية، وحسن استغلالها ستكون له الآثار الايجابية على مشروع الحكومة الالكترونية.

– راهنت الجزائر منذ سنة 2000 على بناء مجتمع المعلومات في الجزائر، وانصبت اهتماماتها على تعميم استعمال الانترنت والإعلام الآلي من خلال برامج عديدة مثل تعميم

استعمال الألياف البصرية و التدفق السريع و مشروع أسرتي 1 و 2 ، وفشل هذه المشاريع يعد من أقوى الأسباب لتأخر مشروع الحكومة الالكترونية.

– يتوقف نجاح مشروع الحكومة الالكترونية على التعريف به و بم ا زياه خاصة في بيئة اجتماعية لها مواقف سلبية من التكنولوجيا الحديثة للاتصال و لاسيما الانترنت ، و هذا من خلال حملات التوعية والدعاية، ويلاحظ قصور شديد في هذا المجال بالجزائر. تأخر استكمال البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وانتشار أمية الحاسوب بالجزائر أدى إلى اتساع الفجوة الرقمية، والتي تعتبر من تحديات الحكومة الالكترونية في بلادنا.

2- التوصيات:

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

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

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

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

– تكثيف حملات التوعية بأهمية بأهمية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال، وما تقدمه من فوائد للإفراد والمؤسسات، وإشراك المجتمع المدني والقطاع الخاص في هذا المجال.

– الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية عن طريق برامج التكوين المكثفة والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية، وبالمواطن باعتبار أن مشروع الحكومة الالكترونية موجه له بالأساس، ونجاح هذا المشروع مرتبط بوعي المواطن به وتفاعله معه.

ومن اجل تجسيد الحكومة الالكترونية في الجزائر وجعلها في مستوى التجارب الناجحة على المستوى العربي والعالمي، خاصة وأن المدة المحددة للمشروع قد أشرفت على الانقضاء واتضاح جميع المشاكل التي كانت سببا في عرقلة المشروع، مما يتطلب إعادة بعثه من جديد، والإسراع في إيجاد الحلول لها، والتي رغم كثرتها وتفاقمها فان إيجاد تسوية لها أمر ممكن في ظل توفر الإرادة السياسية و تعاون جميع الإطراف الرسمية وغير الرسمية.

قائمـــــــــــــة المـــــــــــــراجـــع

الكتب:

1- أسامة بن صادق طيب ،محمد نور بن ياسين قطاني ،عصام بن يحي الفيلالي ، نحو مجتمع المعرفة : سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث و الاستشارات ، الإصدار التاسع : الحكومة. الالكترونية، جامعة الملك عبد العزيز، 2006.

2- الطعامنة محمد ،العلوش طارق ، الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي، . القاهرة ، منشورات المنظمة العربية للتنمية ، 2004.

3- القدوة محمود ، الحكومة الالكترونية و الإدارة المعاصرة ، عمان ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2009.

4- بيومي حجازي عبد الفتاح ، الحكومة الالكترونية بين الواقع و الطموح، الإسكندرية . دار. الفكر الجامعي ، 2004.

5- بيومي حجازي عبد الفتاح ، الحكومة الالكترونية و إطارها القانوني ط 2 ، الإسكندرية. دار الفكر الجامعي ، 2004.

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

7- حمدي محمد الفاتح ، قرناني ياسين ، بوسعدية مسعود ،تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة الاستخدام و التأثير ،الجزائر ، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع ، 2011

8- حسين حافظ اسما ، تكنولوجيا الاتصال الإعلامي التفاعلي في عصر الفضاء الالكتروني. المعلوماتي و الرقمي ، القاهرة ، الدار العربية للنشر و التوزيع ، 2005.

9- محمود الخالدي محمد ، التكنولوجيا الالكترونية : الحكومة الالكترونية ، الصحافة الالكترونية ، التسويق الالكتروني ، الإدارة الالكترونية ، الاتصالات الالكترونية ، المدارس. الالكترونية، عمان ، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع ، 2009.

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

11- ناصر العبود فهد ، الحكومة الالكترونية بين التخطيط و التنفيذ ط 2 ، الرياض، . مطبوعات الملك فهد الوطنية ، 2005.

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

13- سمير احمد محمد ، الإدارة الالكترونية، عمان ، دار المسيرة للنشر و التوزيع، 2000

14- سعد غالب ياسين ، الإدارة الالكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية ، الرياض ، معهد . الإدارة العامة ، 2005.

15- عامر خضير الكبيسي ،السياسات العامة مدخل لأداء و تطوير الحكومات ، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2008.

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

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

18- شروخ صلاح الدين، منهجية البحث العلمي، عنابة، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2003

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

الرسائل الجامعية:

1- علوي هند ، "المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر ، قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري ، ولايات قسنطينة عنابة سطيف نموذجا"، رسالة دكتوراه ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة ص198- 199.

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

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

4- احمد شريف بسام ، "واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية" حالة الجزائر " دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات "،رسالة ماجستير ،جامعة الجزائر3 2010- 2011 ،

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

6- إيهاب خميس احمد المير ، "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية :دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور وزارة الداخلية" ،(رسالة ماجستير غير منشورة)،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2007

6- بومايلة حفيظة ،" علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال و المعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث : الجزائر "، رسالة ماجستير ، جامعة الحاج لخضر باتنة2007.

7- بن عبد ربه آمنة ، "الجزائر في عصر المعلومات سنة 2003 حصيلة و آفاق" ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر2005-2006.

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

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

الوثائق الرسمية:

1- الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003، المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد 53 الصادر في 27 أوت 2003.

2- المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 في 14 أكتوبر 2003 ، الجريدة الرسمية ، العدد 60 الصادر في 17 رجب 1421 هـ الموافق لـ 15 أكتوبر 2000.

3- المرسوم التنفيذي رقم 18 275 المؤرخ في 27 أوت 1998 ،المتعلق بضبط شروط و كيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها ،الجريدة 14جمادى الأولى هـ الموافق ل : 26 اوت 1998 م .، الرسمية، العدد 36.

الدوريات و الجرائد:

1- براهيمي عمر ،" التأثير الاقتصادي و الاجتماعي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال داخل . المؤسسات الاقتصادية" ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، العدد 07.

2- بختي إبراهيم ، "الانترنت في الجزائر "، مجلة الباحث العدد 01 جامعة ورقلة.

3- بن عيشاوي احمد ، "اثر تطبيق الحكومة الالكترونية(E.G) على مؤسسات الأعمال"،.2009، مجلة الباحث ، العدد 07

4- ديالا جميل الرازي ، "الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة" ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرين ، العدد الأول2012.

5- هيكس ريتشارد ،" الحكومة الالكترونية من البيروقراطية إلى الالكتروقراطية" ، مجلة خلاصات العدد 207 أكتوبر2113

6- قدوري الرفاعي سحر ،" الحكومة الالكترونية و سبل تطبيقاتها ، مدخل استراتيجي "، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد السابع.

7- طواهير عبد الجليل ، الهواري جمال ، "محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الالكترونية باستعمال مقياس Net qual دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر "، مجلة أداء المؤسسات الاقتصادية بالجزائر ، العدد 02-2012.

8- شنيني حسين ،" واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في كل من الجزائر، مصر ، الإمارات ، خلال الفترة 2000-2010 دراسة مقارنة" ، مجلة الباحث عدد 09-2011.

9- قاشي علال ،الحكومة الإلكترونية عوامل بناء و المعوقات في الجزائر،جامعة البليدة 02 ، مداخلة مقدمة يوم 27-02-2014.ص 09.

الانترنت

1- "الحكومة الالكترونية " ، متاح http://www.4shared.com

تاريخ الاطلاع2015/04/25.

2- "الحكومة الالكترونية" ، متاح في http://www.hrdiscussion.com

تاريخ الاطلاع 2015/04/03.

3- بن حمادي يؤكد" : نجاح مشروع الحكومة الالكترونية متوقف على مجانية الانترنت"

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

تاريخ الاطلاع2015/05/17

4- "الجريمة الالكترونية تحولت إلى ظاهرة إرهاب معلوماتي(خبراء)"

متاح فيhttp://www.aps.dz/spip.php?page=article&id_article=83854 :

تاريخ الاطلاع 2015/04/29.

5- "اجتماع مصغر لقطاع البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال"

متاح في http://www.el mouradia.dz- : تاريخ الاطلاع 2015/04/19.

6-الشروع في استخراج الوثائق عن طريق الانترنت- "

متاح في -http://www.el massa.com/ar/content/view/37307 : تاريخ الاطلاع 2015/05/05:

7- اتصالات الجزائر في ورطة بسبب استنفاذ خطوط الهاتف و الانترنت

"جريدة الفجر اليومية. "

متاح في -http://www.al fadjr.com/ar/economie/226302.html : تاريخ الاطلاع2015/04/05.

8- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،بوابة المواطن

http://www.elmouwatin.dzتاريخ الاطلاع 2015/04/22.

9- الأستاذ و الباحث إسماعيل اولبصير ل " الجزائر نيوز " مشروع الحكومة الالكترونية حتمية اقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية عالية.

متاح في http://www.djazairnews.info/dialogue :

تاريخ الاطلاع 2015/04/12

10- بوهيني شهرزاد ،" البلدية الالكترونية بالعربية ضمن الحكومة الالكترونية" ،مركز تنمية التكنولوجيات المتقدمة ، الجزائر

متاح في http://www.csla.dz/mjls/index.php?option=com :

تاريخ الاطلاع2015/04/05

11- "بن حمادي يشرف على الإطلاق الرسمي لبوابة المواطن www.elmouwatin.dz " متاح في http://www.elmoudjahid.com/ar : تاريخ الاطلاع 2015/04/23

12- "رد السيد موسى بن حمادي وزير البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال على السؤال الشفوي المقدم من طرف الصحافي"

متاح في http://www.mptic.dz/ar : تاريخ الاطلاع 2015/04/12

13- "خبير يدعو إلى استراتيجية دفاعية لمواجهة التهديد الالكتروني"

متاح في http://www.annasaronline.com : تاريخ الاطلاع 2015/04/12

14- "من اجل إدارة قريبة من المواطن" ، بوابة المواطن ،

http://www.elmouwatin.dz، تاريخ الاطلاع 2015/04/03.

15- "عصرنة العدالة"

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

تاريخ الاطلاع 2015/04/12.

16- كلمة الأمين العام لوزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ،" الصالون الدولي لتكنولوجيات المستقبل" SIFTECH متاح في http://www.mptic.dz/ar : تاريخ الاطلاع 2015/05/14

الملحق رقم (10) **استمارات بطاقة التعريف و جواز السفر البيومتريان**

الجمهـــــورية الجـــزائـــــرية الـديمقـــــراطـيـــــة الشعبيـــــة
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTERE DE L'INTERIEUR,
ET DES COLLECTIVITES LOCALES

وزارة الداخليـــة
والجماعـــات المحليـــة

صورة شمسية ملونة
Photographie d'identité
Couleur
35x45mm

استمارة طلب
جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية
الالكترونيين و البيومتريين

FORMULAIRE DE DEMANDE
DU PASSEPORT ET DE LA CARTE NATIONALE D'IDENTITE
ELECTRONIQUES ET BIOMETRIQUES

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

A) ETAT CIVIL DU DEMANDEUR DU DOCUMENT — أ) الحالة المدنية لطالب الوثيقة

1. اللقب
2. الاسم
3. Nom
4. Prénom(s)
5. الجنس Sexe ☐ ذكر Masculin ☐ أنثى Féminin
6. تاريخ الميلاد Date de naissance — Jour/اليوم Mois/الشهر Année/السنة
7. مكان الميلاد Lieu de naissance
Pour les personnes nées en Algérie بالنسبة للأشخاص المولودين بالجزائر
ولاية Wilaya
بلدية Commune
Pour les personnes nées à l'étranger بالنسبة للأشخاص المولودين بالخارج
بلد الميلاد Pays de naissance
سفارة أو قنصلية التسجيل Ambassade/Consulat de transcription
8. الحالة العائلية Situation familiale ☐ أعزب/عزباء Célibataire ☐ متزوج(ة) Marié(e) ☐ مطلق(ة) Divorcé(e) ☐ أرمل(ة) Veuf(ve)
9. عدد الزوجات Nombre de conjoints
10. القامة Taille
11. لون العينين Couleur des yeux
12. لون الشعر Couleur des cheveux
13. فصيلة الدم Groupe sanguin
14. علامات خصوصية Signes particuliers
15. الجنسية الحالية Nationalité actuelle
16. سنة اكتساب الجنسية الجزائرية (إن كانت جديدة) Année d'obtention de la nationalité Algérienne (si nouvellement acquise)
17. الجنسية الأصلية Nationalité d'origine
18. العنوان الحالي Adresse actuelle
الرمز البريدي Code Postal
البلدية/ المدينة Ville/Commune
البلد Pays
19. سنة بداية الإقامة به Début de résidence à cette adresse (Année)
20. العنوان السابق Ancienne adresse
21. مهنة المعني بالأمر Profession
22. صاحب العمل Employeur

Remarque importante : ملاحظة هامة :

1. Renseigner les rubriques nom et prénom en Arabe et en Français.
2. Renseigner les autres rubriques en Arabe ou en Français (utiliser une seule langue).
3. Pour les personnes mariées, remplir l'annexe « Conjoint Enfants ».
4. Pour les personnes mineures ayant un tuteur autre que les parents, remplir l'annexe « Tuteur Légal ».

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

المصدر : وزارة الداخلية و الجماعات المحلية

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

B) INFORMATIONS PERSONNELLES DU PERE — ب) المعلومات الشخصية للأب

23. لقب الأب

24. اسم الأب

25. Nom du père

26. Prénom(s) du père

27. الجنسية الأصلية للأب
Nationalité d'origine du père

28. الجنسية الحالية للأب
Nationalité actuelle du père

29. تاريخ ميلاد الأب
Date de naissance du père
Jour / اليوم — Mois / الشهر — Année / السنة

30. مكان ميلاد الأب
Lieu de naissance du père

Pour les personnes nées en Algérie (le père) بالنسبة للأشخاص المولودين بالجزائر (الأب)

ولاية
Wilaya

بلدية
Commune

Pour les personnes nées à l'étranger (le père) بالنسبة للأشخاص المولودين بالخارج (الأب)

بلد الميلاد
Pays de naissance

C) INFORMATIONS PERSONNELLES DE LA MERE — ج) المعلومات الشخصية للأم

31. لقب الأم

32. اسم الأم

33. Nom de la mère

34. Prénom(s) de la mère

35. الجنسية الأصلية للأم
Nationalité d'origine de la mère

36. الجنسية الحالية للأم
Nationalité actuelle de la mère

37. تاريخ ميلاد الأم
Date de naissance de la mère
Jour / اليوم — Mois / الشهر — Année / السنة

38. مكان ميلاد الأم
Lieu de naissance de la mère

Pour les personnes nées en Algérie (la mère) بالنسبة للأشخاص المولودين بالجزائر (الأم)

ولاية
Wilaya

بلدية
Commune

Pour les personnes nées à l'étranger (la mère) بالنسبة للأشخاص المولودين بالخارج (الأم)

بلد الميلاد
Pays de naissance

أصرح بشرفي عن صحة المعلومات الواردة في الاستمارة
Je déclare solennellement que les renseignements contenus dans cette demande sont authentiques.

حرر بتاريخ
Année / السنة — Mois / الشهر — Jour / اليوم

بـ .....

توقيع طالب الوثيقة أو الولي الشرعي
بالنسبة للقصر
Signature du demandeur ou du tuteur légal pour les mineurs

خـــــاص بالإدارة

التوقيع والختم الشخصي للعون الإداري الذي صادق على الملف

أي تصريح كاذب من طرفي يعرضني للعقوبات الواردة في المادتين 222 و 223 من قانون العقوبات
Toute fausse déclaration de ma part m'expose aux sanctions prévues par les articles 222 et 223 du code pénal
www.interieur.gov.dz

الفهـــــــــــــــــــــــــــــــــــرس

مقدمة.	01
الفصل الأول: التحول نحو الخدمة العمومية الالكترونية	08
المبحث الأول : استخدام الحكومة الالكترونية في المجالات المستهدفة.	09
المطلب الأول: بالنسبة للمواطن	09
المطلب الثاني : بالنسبة للمرافق العمومية	13
المبحث الثاني: الحكومة الالكترونية المراحل والتحديات.	17
المطلب الأول : مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية.	17
المطلب الثاني : الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية.	19
المطلب الثالث : معوقات الحكومة الالكترونية.	22
الفرع الأول : معوقات التحول إلى الحكومة الالكترونية.	22
الفرع الثاني : معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية	24
خلاصة الفصل الأول.	32

الفصل الثاني: تجربة الحكومة الالكترونية. 34

المبحث الأول: البرامج المعلقة لتطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر. 35

المطلب الأول : الحكومة الالكترونية في خطاب الرسمي. 35

المطلب الثاني : استراتيجية الحكومة الالكترونية بالجزائر 2009-2010. 40

المطلب الثالث : آليات تخطيط وتنفيذ برامج الحكومة الالكترونية بالجزائر. 42

الفرع الأول : التخطيط للحكومة الالكترونية. 42

الفرع الثاني : أليات تنفيد برنامج الحكومة الالكترونية. 49

المبحث الثاني : بعض نماذج عن الحكومة الالكترونية لتسيير المرافق المحلية

في الجزائر. 51

المطلب الاول: مشروع البلدية الالكترونية. 51

الفرع الأول : البلدية الالكترونية. 51

الفرع الثاني : وثائق الحالة المدنية. 52

المطلب الثاني : مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين. 53

خلاصة الفصل الثاني. 54

الخاتمة. 55

قائمة المراجع. 60

الملاحق. 68