جامعة الدكتور مولاي الطاهر –سعيدة-

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية

الحكومة الالكترونية في الدول المغاربية

دراسة مقارنة بين الجزائر و المغرب

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية

تخصص: سياسات عامة و تنمية

الطالب:

أحمد العقبي

اشراف الدكتورة :

حفيظة عياشي

اعضاء لجنة المناقشة:

الاستاذة:	حلوى خيرة	رئيسا
الاستاذة :	عياشي حفيظة	مشرفا ومقرر
الاستاذ :	بن فاطيمة بوبكر	مناقشا

السنة الجامعية: 2015م-2016م/1436هـ-1437هـ

شكر وتقدير

قال الله تعالى :" **فَتَبَسَّمَ ضَاحِكاً مِّن قَوْلِهَا وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحاً تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ (19)** "

سور النمل – اية رقم 19

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم :" **من لم يشكر القليل لم يشكر الكثير ومن لم يشكر الناس لم يشكر الله عز وجل والتحدث بنعمة الله شكر وتركها كفر والجماعة رحمة والفرقة عذاب** "

حسنه الالباني

بعد الله عز وجل أشكر والداي الكريمين وأسال الله أن يحفظهما ويطيل في عمرهما، و أوجه الشكر إلى كل أساتذتي وأخص بالذكر الأستاذة الدكتورة عياشي حفيظة ، وإلى اللجنة المناقشة الأستاذة حلوى خيرة و الأستاذ بن فاطيمة بوبكر على تكبلهم عناء قراءة هذه المذكرة ومناقشتها.

والشكر موصول لكل من ساهم في إعداد هذه المذكرة وكذا من ساعدني ولو بدعائه أو حتى بابتسامته ،و الى كل الطلبة في جامعة الدكتور مولاي الطاهر وإلى كل القائمين على إدارتها .

ألا بالشكر تزيد النعم ، اللهم لك الحمد على كل نعمك وتوفيقك

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى الوالدين الكريمين ،و إلى كل إفراد العائلة كل بإسمـــــــــــــــه خـــــــــــاصة الأخت الصغرى و الأخت العزيزة وزوجها محمد و الأخت الكريمة وزوجـــــــــــــــها عبد القادر و الأبناء : إيمان آدم و ألآء ،وإلى الأخ عبد المجيـــــــــــــــد وزوجـــــــــــــــته ، وإلى الأخ عبدالهـــــــادي وزوجته المستقبلية .

إلى سمير ، قادة ، احمد ، مختار الى سفيان و جمال و فتحي و بوخاتم ، شايحي ،ابراهيم طيب

إلى الشيخ الإمام فرحي و الشيخ الإمام مختار وبلعيد ، بلة ،مختار ،بن براهيم ،عبد المجيد بشير، محمد، معمر، امين ومحمد و عبد الحميد و تيتي و كل الجيران

إلى لطيفة ،خليدة وحنان، نسيمة ، حنان، سارة، صارة ،عقيلة ،زينب ، أمال، نصيرة حورية ، نهاد، هاجر، مغنية ، امال، سمية ،فاطمة ،شيماء، مريم.

الى كل الاحباب والاصدقاء وكل الطلبة خاصة طلبة العلوم السياسية ،سياسات عامـــــــــة وتنمية ودراسات مغاربية ماستر 2 .

إلى كل من اعرفـــــــه من بعيـــــــــد او قريب

إلى صديقي محمد بألمانيا ومبارك بفرنسا

إلى كل احبابي واصدقائي في المانيا وبولونيا وبيلاروسا وروسيا ولندن وفرنسا.

إلى جدي رحمه الله وجدتي رحمها الله ....

إلى صديقي على رحمه الله .....

إليكم انتم جميعا .....

الى احمـــــد العـــقبي

قائمة المختصرات

EG : الحكومة الإلكترونية

OSI : مؤشر الخدمة الإلكترونية

TII : مؤشر البنية التحتية للإتصالات السلكية واللاسلكية

HCI : مؤشر راس المال البشري

G2G: من الحكومة الى الحكومة

G2E : الحكومة الإلكترونية مع العاملين

G2B: الحكومة الإلكترونية مع منظمات

G2C : الحكومة مع المواطنين

الحكومة الالكترونية في الدول المغاربية دراسة مقارنة بين – الجزائر و المغرب –

مقدمة..... 01

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية 8

المبحث الأول: مفهوم الحكومة الالكترونية..... 9

المطلب الأول: نشأة الحكومة الإلكترونية..... 9

المطلب الثاني :تعريف الحكومة الالكترونية..... 10

المطلب الثالث :الفرق بين الحكومة الالكترونية والتقليدية..... 14

المبحث الثاني: مبادئ الحكومة الالكترونية 16

المطلب الأول :اهمية الحكومة الالكترونية..... 16

المطلب الثاني :اهداف الحكومة الإلكترونية..... 17

المطلب الثالث: مؤشرات الحكومة الالكترونية..... 19

المبحث الثالث :استراتيجية الحكومة الالكترونية..... 21

المطلب الأول :مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية وإشكالية مجتمع المعلومات..... 21

المطلب الثاني :متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية..... 23

المطلب الثالث :مجالات تطبيق الحكومة الحكومة الالكترونية والتحديات..... 25

الفصل الثاني :الحكومة الالكترونية في الجزائر..... 29

المبحث الأول: استراتيجية الحكومة الالكترونية بالجزائر..... 30

المطلب الأول :متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية بالجزائر..... 31

المطلب الثاني :آليات تنفيذ الحكومة الالكترونية بالجزائر وأهدافها..... 33

المطلب الثالث :برامج تطبيق الحكومة الالكترونية بالجزائر..... 34

المبحث الثاني :مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية بالجزائر (نماذج)..... 39

المطلب الأول :خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع العدالة 40

المطلب الثاني :خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع التعليم 42

المطلب الثالث :مشاريع الحكومة الالكترونية بالجزائر (الجماعات المحلية)..... 49

المبحث الثالث :تقييم استخدامات الحكومة الالكترونية..... 53
المطلب الأول :اثر التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية في الجزائر..... 53
المطلب الثاني :معوقات الحكومة الالكترونية بالجزائر..... 65
المطلب الثالث :الرؤية المستقبلية للحكومة الالكترونية بالجزائر..... 67
الفصل الثالث: الحكومة الالكترونية في المملكة المغربية.... 75
المبحث الأول :استراتيجية الحكومة الالكترونية بالمملكة المغربية..... 75
المطلب الأول :متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية بالمملكة المغربية..... 76
المطلب الثاني :آليات تنفيذ الحكومة الالكترونية بالمملكة المغربية وأهدافها..... 77
المطلب الثالث :برامج تطبيق الحكومة الالكترونية بالمملكة المغربية..... 79
المبحث الثاني :مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية بالمملكة المغربية (نماذج .)..... 82
المطلب الأول :خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع العدالة 79
المطلب الثاني :خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع التعليم 85
المطلب الثالث :مشاريع الحكومة الالكترونية بالمملكة المغربية 86
المبحث الثالث: تقييم استخدامات الحكومة الالكترونية..... 87
المطلب الأول: أثر التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية في المملكة المغربية..... 88
المطلب الثاني :معوقات الحكومة الالكترونية بالمملكة المغربية..... 89
المطلب الثالث :الرؤية المستقبلية للحكومة الالكترونية بالمملكة المغربية..... 91
خاتمة..... 93
قائمة المراجع..... 96

مقدمـــــة

يشهد العالم تغيرات سريعة ومتلاحقة في بيئة الأعمال وتمثل هذه التغيرات العالمية المعاصرة تحديات أمام زيادة القدرة التنافسية للدول في جميع المجالات ،حيث أثرت التقنيات الهائـــلة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات على جل ميادين الحياة و دفعت الى احداث تغيرات هائلة و مؤثرة على مستوى الحكومة التقليدية حملتها على التحول إلى النمط الإلكتروني ، وبرز ما يعرف بالحكومة الإلكترونية ولعل التطوّر الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال ، و الذي امتد تأثيره إلى كافة جوانب الحياة العامة ، أحدث تغييرا جوهريا في شكل و دور الإدارات و الأجهزة الحكومية وعلاقاتها مع بعضها البعض و مع المواطنين .

و ظهرت العديد من المصطلحات الجديدة كالتجارة الإلكترونية و الإدارة الإلكترونية و الصحة الإلكترونية ...هذه التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الإعلام و الإتصال أدت إلى ظهور الحكومة الإلكترونية كبديل عن الحكومة التقليدية مما سمح بظهور مفهوم جديد للخدمة العامة ،لقد أدى تطور صناعة الحاسوب و البرمجيات إلى انتشار تكنولوجيا المعلومات ، ليخرج الكومبيوتر من الغرف الكبيرة المغلقة و يصبح في متناول معـــــــظم الشركـــــــــــــــات و المؤسسات ،بعدما كان حكرا على بعض القطاعات، كما أدى التطور الحاصل في تكنولوجيا الإتصال إلى ظهور الإنترنت و التي هي شبكة ضخمة تربط أجهزة الكومبيوتر مع بعضها البعض ،هذا الإنتشار الواسع لشبكة الإنترنت و ارتباط المواطنين بها أوجد نوعا من العلاقات و المفاهيم الجديدة في المجتمع .

إستفادت الحكومات و الشركات من تكنولوجيا المعلومات في أنشطتها حيث وظفتها في إنجاز العمليات الإحصائية و الجغرافية مما ساعدها على اتخاذ القرارات في السياسات العامة ،وهذا التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام و الإتصال جعل الحكومات تفكر في تقديم خدماتها للمواطنين بالإعتماد على هذه التكنولوجيا ، فظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية وكانت البداية في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1992 ، عندما طرح " آل جو" نائب الرئيس الأمريكي " بيل كلينتون" فكرة تقديم الخدمات للمواطنين الأمريكيين

من خلال ربطهم بشبكة الحكومة ، ومن جانب آخر تعتمد الحكومة على تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في أداء أنشطتها لربح الوقت و خفض التكاليف ، في بناء الحكومة الإلكترونية 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 □.

إن الجزائر والمغرب كجزء من هذا العالم ليسا بعيدين عن هذه التطورات ، فقد تضمنت سياساتهما العامة ببرامج تسعى إلى الإهتمام بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال بهدف بناء مجتمع المعلومات فيهما ، ويظهر هذا جليا من خلال الخطاب الرسمي للمسؤولين و الجهود التنموية بعد التحول الإقتصادي الذي عرفته كلا الدولتين و إعادة هيكلة المؤسسات ولا سيما قطاع البريد و المواصلات ، حيث ركزت جهود الإصلاح في الجزائر منذ سنة 2000 على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال لتطلق الجزائر بعد ذلك مبادرتها الإلكترونية سنة 2008 تحت إسم : الجزائر الإلكترونية (2013/2009) .

وكذا المغرب قامت بحملة تغيير في قطاع العدالة والمالية وكذا الإتصال والتجارة والتعليم وذلك من خلال مشروع مخطط المغرب الرقمي2013 الذي اعطيت انطلاقته في اكتوبر 2009 لتقريب الإدارة من المتعاملين معها ضمن الأولويات الأربع لهذا المخطط ،وقد ترجمت هذه الاولية من خلال برنامج واسع " الحكومة الإلكترونية " يتألف من رزنامة تضم 89 مشروعا وخدمة تحت مختلف الهيئات والادارات .

وما يقصد به من مصطلح الحكومة الإلكترونية هو تسير تقديم الجهات الإدارية لخدماتها إعتمادا ما توفره تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من وسائل و يطلق أحيانا على هذا المصطلح إسم" حكومة عصر

□ – عصام عبد الفتاح مطر. **الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق**،الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة ، 2008 ص 18

المعلومات"

أو "الإدارة العامة بغير الأوراق" او "الإدارة العامة الإلكترونية" .

ومفهوم الحكومة الإلكترونية مازال جديدا من حيث الطرح و التصور، وحداثة تطبيقه على الحكومات الحالية فقد اكتسب هذا المفهوم أهمية خاصة نتيجة للتوجه العملي لغالبية الدول نحو أفاق العمل الإلكتروني ، حيث جاء هذا المفهوم كوسيلة مثلى للحكومات تمكنها من رعاية مصالح مواطنيها من أفراد و مؤسسات الإلكترونية باستخدام التكنولوجيا المتطورة.

أسباب اختيار الموضوع :

1- أسباب ذاتية :الرغبة في تقديم الجديد لهذا الموضوع المعقد نسبيا و الاحاطة بكافة العناصر والمبادئ لفهمه اكثر واعطاء نقطة بداية لدراسات مقبلة ، وتقديم الرأي الذي يعطي للحكومة الإلكترونية القدرة على تغيير نمط الادارة و الحكم في الدولة وضرورة الاخذ به .

2- أسباب موضوعية : تقديم انطلاقة جديدة للدراسات في هذا المجال واضافة منتوج علمي لصالح المجال الاكاديمي ،بالإضافة الى محاولة التعرف على تجربة الجزائر والمغرب في هذا المجال .

1. **أهمية الدراسة** : تتناول هاته الدراسة مساهمة الحكومة الإلكترونية في تطوير تقديم الخدمات للمواطن وذلك لما له من أهمية بالغة نلمسها في النقاط التالية :

-الحكومة الإلكترونية حديثة النشأة ارتبطت بأداء الدول من خلال إدارتها وقدمت لها مجموعة من الأسس لتحقيق أكبر قدر من التطور لمواكبة العصرنة.

-غموض هذا المفهوم لدى العامة ونقص تداول المفهوم لدى الإدارات ، وذلك لقلة المنتوج العلمي في هذا المجال

2. أهداف الدراسة: تتمثل اهداف الدراسة في اهداف علمية و اهداف عملية تتجلى فيما يلي :

-التعرف على ماهية الحكومة الإلكترونية كمصطلح جديد أفرزه التطور البشري وبزوغ عهد جديد في ميدان الإدارة و التسيير.

-معرفة أهداف الحكومة الإلكترونية بالجزائر والمغرب من خلال السياسة العامة للدولتين في هذا المجال .

-إكتشاف البيئة التي أعدتها الجزائر والمغرب لمشروع الحكومة الإلكترونية .

-الوقوف على أهم تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر والمغرب من خلال التقرب من بعض مؤسسات الخدمة العامة.

-رصد الواقع المعاش للتعرف على خصوصية التحديات التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر.

4. الدراسات السابقة :

لعل هناك شح في المعلومات ونقصها ، وقد اعتمدت على بعض الدراسات نذكر منها مايلي :

- أبعاد التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الدول العربية دراسة تحليلية ، مذكرة مـــــــــــــــــاجستير للطالبة تغريد يحي أبو سليم ، كلية العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر 2005 ، وتهدف الدراسة إلى التعرف على ماهية الحكومة الإلكترونية ،وتحليل الأبعاد المختلفة للتحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية ، كما تهدف إلى التعـــــــــــــــــــــــــــــــــرف على متطلبات النهوض بهذا القطاع في الدول العربية .

- واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية "حالة الجزائر " دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيات الإعلام و الإتصالات" ، مذكرة ماجستير للطالب احمد شريف بسام ، كلية العلوم السياسية و الإعلام ، جامعة الجزائر – 3- 2010 و تهدف الدراسة إلى التعرف على مراحل تطور الحكومة الإلكترونية في البلدان العربية

و الجزائر ، و البحث في كيفية تحول الحكومات من النمط التقليدي إلى النمط الالكتروني ، كما تهـــــــــــــــــــــــــــــدف إلى التعرف على مدى تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر و أهدافها .

- مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية (دراسة حالة قطاع غزة) رسالة ماجستير للطالب إياد خالد عدوان ،الجامعة الإسلامية غزة 2007 ، تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى فهم المواطنين للحكومة الإلكترونية و إدراكهم لمزاياها وثقتهم بها ،كما تهدف إلى التعرف على مدى فعالية وسائل التوعية في زيادة وعي و إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية ، و مدى توفر البنية التحتية لدى المواطنين لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية .

- مذكرة ماجستير لعشور عبد الكريم بعنوان "دور الادارة في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر" جامعة منتوري قسنطينة ،2010/2009، حيث قدم فيها النموذج الامريكي للحكومة الإلكترونية وفسر محاولات الجزائر ومساعيها للوصول الى ادارة الكترونية.

- دراسة ريتشارد هيكس بعنوان الحكومة الإلكترونية من البيروقراطية الى الالكتروقراطية في سلسلة خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال ، القاهرة : اكتوبر2013 ،العدد19 ومن نتائج هذه الدراسة ، التوصل الى ان الحكومة الإلكترونية تعد من بين المواضيع الجديدة و المعقدة تطبيقيا وذلك مرورا بعدة مراحل من اجل الالمام بجميع الغايات المرجوة منها.

- دراسة لعبد الله بن محمد السبيل بعنوان التطوير الاداري والحكومة الإلكترونية، المملكة العربية المتحدة و من نتائج الدراسة: التأكيد على العمل على تطبيق الحكـــــــــومة الإلكترونية بهـــــــــــــــدف رفـــــــــــــــع مستوى الاداء الاداري و ان التنظيم الاداري يتأثر بالعديد من العوامل اهمها التقنيات الحديثة التي تعد من أساسيات الحكومة الإلكترونية.

اما عن الجديد الذي تقدمه دراستنا على غرار تداخلها في الجانب النظري مع الدراسات السابقة في تمنح عصر جديد الوصول الى المساعي التي كرسها الجزائر والمغرب من اجل الوصول الى الحكومة الإلكترونية.

5. اشكالية الدراسة:

باعتبار ان الحكومة الإلكترونية لها وقع كبير في تغيير الحكومة التقليدية و تقديم الخدمة للمواطن و الانتقال من الشكل التقليدي الى الشكل الجديد الحكومة الإلكترونية يمكننا طرح الاشكال التالي :

- ما مدى فعالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في كل من الجزائر والمغرب ؟

ويتفرع عن هاته الاشكالية مجموعة من الاسئلة الفرعية :

ما المقصود بالحكومة الإلكترونية؟

ماهي الاستراتيجية المتبعة لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية في الجزائر؟

ماهي أهم البرامج المتبعة في برنامج الحكومة الالكترونية في المغرب؟

6. فرضيات الدراسة: و لإعطاء صورة اولية للقارئ قدمنا مجموعة فروض هي :

الفرضية الاساسية :

-تفعيل الحكومة الإلكترونية ضرورة حتمية لكلا الدولتين .

الفرضيات الفرعية:

-نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر2013 مقترن بتفعيلها في جميع القطاعات .

- مشروع المغرب الرقمي2013 ارتكز على استراتيجية وبرامج تمس كافة القطاعات.

7.مناهج الدراسة :

قمنا باستخدام بعض المناهج لإثراء الموضوع معتمدين على :

- **المنهج الوصفي** : وذلك لوصف الحكومة الإلكترونية بجميع مفاهيمها و مميزاتها و تحليل البيئة الإلكترونية للجزائر والمغرب.

- **منهج دراسة حالة** : و استخدمناه بغرض تجسيد الجانب التطبيقي وذلك باختيار دولة الجزائر والمغرب .

- **المنهج المقارن** : محاولة المقارنة بين الدولتين في تجسيدها لمفهوم الحكومة الإلكترونية وفي تطبيقها لكافة البرامج والمشاريع وتوضيح اهم نقاط التشابه والاختلاف والتداخل واعطاء الرؤية المستقبلية لكل دولة .

حدود الدراسة :

لكل دراسة حدود تضبطها و تحددها بشكل يجعلها واضحة المعالم :

- الحدود العلمية للدراسة : تعتبر الحدود العلمية للدراسة التي نحن بصـــــــــــــــــدد مناقشتها هي عبارة عن متغير وحيد هو الحكومة الإلكترونية و خصصنا الجانب التطبيقي لدراسة الجـــــــــزائر والمغرب دراسة مقارنة .

- الحدود المكانية: تشمل الدراسة الجزائر والمغرب .

- الحدود الزمانية: قمنا في دراستنا باعتماد سنة الانـــــــــــــطلاق 2009حتى 2016 .

9. خطة البحث: من أجل الالمام بكل حيثيات الدراسة اعتمدنا على خطة بحث تتكون من ثلاث فصول الاول مفاهيمي وفي هذا الفصل النظري المعنون تحت اسم ماهية الحكومة الإلكترونية وتشمل على ثلاث مباحث نستهله بمفهوم الحكومة الإلكترونية و المبحث الثاني ندرس فيه اهميـــــــــــــــــة واهـــــــــــــــداف الحكومة الإلكترونية و المبحث الثالث نعالج فيه استراتيجية تطبيق الحكومة الإلكترونية .

اما الفصل الثاني تحت عنوان الحكومة الإلكترونية في الجزائر ويحتوي على ثلاث مباحث ، المبحث الاول متعلق باستراتيجية الحكومة الإلكترونية في الجزائر ،اما في المبحث الثاني نعالج فيه مجالات تطبيق الحكومة الإلـــــــــــــــكترونية في الجزائر و المبحث الثالث تقييم استخدامات الحكومة الإلكترونية في الجزائر ،

وفي الفصل الثالث الخاص بالحكومة الإلكترونية بالمملكة المغربية تم تقسيمه هو الاخر الى ثلاث مباحث نستهله بدراسة استراتيجية الحكومة الإلكترونية بالمغرب وفي المبحث الثاني نعالج مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمغرب اما عن المبحث الثالث ندرس تقييم استخدامات الحكومة الإلكترونية المغربية ، لنختم في الاخير بحوصلة عن الدراسة السابقة .

الفصل الاول :

الاطار المفاهيمي للحـــــــكومة الالكترونية

يعتبر مصطلح الحكومة الإلكترونية موضوع جديد تثار حوله مجموعة من النقاشات ، حيث استطاع العديد من الباحثين التوصل إلى دراسات من شئنها أن تضيف الجديد للبحث العلمي و بالتالي لدراستنا هذه ، فلقد قمنا من خلال الفصل بتحديد أهم مفاهيم و أهـداف هذا الاخير بالإضافة إلى مـراحل ومجالات تطبيقه، على النحو التالي :

المبحث الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية

المبحث الثاني: أهمية و أهداف الحكومة الإلكترونية

المبحث الثالث : استراتيجية تطبيق الحكومة الإلكترونية

خلاصة الفصل الأول

المبحث الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية

هي قدرة الأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينهم و إعتماد الحاسوب في عملية التبادل، يضم هذا المبحث ثلاثة مطالب تعريف الحكومة الإلكترونية، نشأة الحكومة الإلكترونية و الفرق بين الحكومة الإلكترونية و الحكومة التقليدية و سنتطرق لكل مطلب على حدا كالآتي:

المطلب الأول: نشأة الحكومة الإلكترونية

فكرة الحكومة الإلكترونية كأنت موضوعا لأحدى روايات الخيال العلمي التي كتبها "جون برلر" سنة 1975 حول حكومة شمولية تتحكم في شعبها و ترتكز كل السلطات في يدها من خلال شبكة حاسوب عملاقة تحتوي على بيانات كل أفراد الشعب مما أدى بأنصار الحريات إلى مكافحة هذه الشبكة و قد تحدث هذا المؤلف عن دودة تقوم بعمل تخريبي تخترق من خلاله الكمبيوتر وتقرص ما به من بيانات عن الشعب وقد سمي هذا العمل ببرنامج "الدودة" على أنه شكل من اشكال المقاومة الإلكترونية لمثل هذه النوعية من المكونات التي

لا تحظى برضا الشعب و في نوفمبر 1988 قام أحد الدارسين لعلوم الحاسوب في أمريكا بنقل الفكرة من خلال الخيال العلمي إلى الواقع العملي ما تسبب في إدانته جنائيا بتهمة الاحتيال و سوء إستخدام الكمبيوتر[1] .

وبعد مضي ست سنوات على ذلك أخذت فكرة الحكومة الإلكترونية تطرح نفسها في المجال الداري و كانت ارهاصاتها الأولى في عام 1992 أثناء الحملة الإنتخابية للرئيس الأمريكي "بيل كلينتون" حيث أعلن أنه يعد أن يجعل من طريق المعلومات السريع حجر زاوية جديد في البنية الأساسية القومية يشابه في أهميته نظام الطرق السريعة بين أرجاء الولايات المتحدة الأمريكية أي أنه يعد أحد المرافق الأساسية العامة وبذلك

[1] داود عبد الرزاق الباز **الحكومة الالكترونية** (الاسكندرية ،منشاة المعارف) 2007 ،ص29

إنتقلت الفكرة إلى المجال الإداري ليمنح الالة الحكومية الضخمة فرصا للتغيير من خلال أساليب عملها وخدمة عملائها من الجماهير العريضة ثم اخذت دول أوربية عديدة في تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية مثل هولندا، كندا ، السويد النرويج ، الدنمارك و إيطاليا.....الخ .

وعلى المستوى العربي بادرت حكومة امارة دبي في الإمارات العربية المتحدة بأنشاء منظمة حرة للتكنولوجيا سميت (مدينة دبي للأنترنيت) وكأن ذلك على اثر إعلان حكومة دبي عن التحول إلى الحكومة الإلكترونية 2001 ثم الكويت و إنتقلت منذ بداية القرن الحادي و العشرين بصورة جزئية إلى مصر ،السعودية ، لبنان اليمن ، المغرب، الاردن ، عمان ، تونس ، الجزائر .... الخ . □

تبين من خلال هذه اللمحة التاريخية أن الموضوع الحكومة الإلكترونية قديم الفكرة جديد الوجود و هذه التطورات تبين لنا مدى صعوبة تطبيقه لما يمكن أن يعيق طريقة في الأنتقال من بيئة تقليدية إلى بيئة حـديثة و إلكترونية.

المطلب الثاني : تعريف الحكومة الإلكترونية

عند التطرق لمفهوم الحكومة الإلكترونية نجدها تتألف من شطرين الحكومة والإلكترونية ، أما عن **الحكومة** فيقصد بها الهيئة الحاكمة أي جميع السلطات العامة في الدولة ، و تعني ممارسة السلطة في جماعة سياسية معينة ومن ثم يكون المقصود منها نطام الحكم في الدولة أي طريقة استخدام السلطة و ممارسة الحكم.

□

[1] داود عبد الرزاق الباز، المرجع السابق ،ص30

[2] محمد الصيرفي ،**المرجع المتكامل في الادارة الالكترونية للموارد البشرية** (مصر ،المكتب الجامعي الحديث) ،2009، ص23

ومصطلح **الإلكترونية** : ويعني الإعتماد على تقنيات تحتوي على ما هو رقمي أو مغناطيسي أو لاسلكي أو بصري أو كهرومغناطيسي أو غيرها من الوسائل المتشابهة. [1]

من هنا نجد أن مفهوم **الحكومة الإلكترونية** يعكي سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فاعل في الإقتصاد العالي المتصل ببعضه البعض عبر شبكة الإتصالات و الحكومات و هي ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها وذلك على نطاق لم يشهده منذ بداية العصر الصناعي. [2]

وعرفت الحكومة الإلكترونية من خلال "البنك الدولي" على أنه مصطلح حديث النشأة يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات من أجل زيادة كفاءة ؛ فعالية ؛ شفافية

و مساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات المواطن. [3]

ويشير تقرير الولايات المتحدة أن الحكومة الإلكترونية تتضمن استخدام التقنية لتحسين و تسهيل و توفير المعلومات و الخدمات للمواطنين ، المستثمرين ، الموظفين و الإدارات الحكومية و هو التحول من السلبية إلى الاكثر إيجابية وفعالية في تقديم الخدمات و المعلومات . [4]

كما تعرفها "اليونسكو" الحكومة الإلكترونية أنها استخدام القطاع العام لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات وذلك بهدف إيصال المعلومات و الخدمات و تحسين و تشجيع مشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وجعل الحكومة أكثر عرضة للمساءلة وشفافة وفعالة. [5]

---

[1] داود عبد الرزاق الباز، المرجع السابق ، ص 98

[2] عبد الفتاح بيومي حجازي ،**الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني** (الاسكندرية ، دار الفكر الجامعي) ،ص20

[3] سوسن زهير المهتدى ،**تكنولوجيا الحكومة الالكترونية** ، (الاردن ، دار اسامة) ، 2011 ، ص25

[4] عدنان بن عبد الله الشيخة ، مقالة تحت عنوان : **"دور الحكومة الالكترونية في رفع كفاءة الادارة المحلية وتفعيل المشاركة الشعبية في ظل التنظيمات البيروقراطية في الدول النامية الفرص والتحديات "** ملتقى بجامعة الملك فيصل ،المملكة العربية السعودية ، ص11، متاح على الموقع الالكتروني : aashiha@yahoo.com

ويعرفها الفرنسي "ميشال بوكواس"MICHEL POKOIS " أنها دعم و تبسيط الإدارة لجميع الاطراف : الحكومة ، المواطن و الشركات باستخدام تكنولوجيا الإتصالات وربطها ببعضها البعض . [1]

كما تعرف على أنها النسخة الافتراضية للحكومة الإلكترونية تعيش محفوظة في الخوادم الخاصة بمراكز حفظ البيانات للشبكة العالمية للأنترنيت و تحاكي أعمال الحكومة التقليدية و التى تتواجد بشكل حقيقي ومادي في أجهزة الدولة. [2]

نلاحظ أن هذا التعريف ركز على إستخدام شبكة الأنترنيت دون التركيز على الوسائل الأخرى المساعدة على إرساء حكومة الكترونية.

تعرف الحكومة الإلكترونية حسب بعض الباحثين بأنها " قدرة الأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينهما من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال من جهة أخرى وذلك بسرعة عالية وتكلفه منخفضة عبر شبكة الأنترنيت ،من ضمان سرية المعلومات المتناقلة في أي وقت و أي مكان [3] ،أو هي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين و استعلاماتهم وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها أو فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات و الإتصال عن بعد [4]

وهذا التعريف ركز على المكاسب التي تحققها جراء استخدام الحكومة الإلكترونية دون النظر في ما تسببه من اضرار كالبطالة و غيرها.

---

[1] Unesco,"**Electronic Governance** ",windhok news ,dans:http//www.unesco.org/webworled,a 10:30,vu le 2013/01/14

[2] Mechel Pikois,"**E G and Devlopment of countries** :http//www.egovconcepts.com "vu le :10/04/2016 a 10:06 "

[3] Roy Jeffrey ,"**E-Governance and international relation** ",Otawa ,school of management ,p45 ,Roy@managmentoutawa.ca

[4] اسماعيل بوقنور ،**الحكومة الالكترونية كأحد معايير الرشادة المحلية** ،قالمة جامعة 08 ماي 1945 ، ص1

[5] احمد بن خليفة ،**المعرفة الالكترونية** ،بحوث غير منشورة ،بسكرة جامعة محمد خيضر ،2008-2009

وتعرف الحكومة الإلكترونية بمعنى أدق أنها تطبيق استخدام لما يسمى بتقنية الإتصال والمعلومات " ICT "information and communication technology في الاجهزة الحكومية و استثمارها الكامل في تسهيل الخدمات الحكومية و توطيد العلاقات بشكل كفء مع العامة ... أو هي استلام المعلومات و التفاعل معها عن طريق الأنترنيت و الاستفادة عن بعد بجوانب الخدمات الحكومية المختلفة. □

وما نستنتجه من خلال هذه التعاريف أنها ترتكز على الجانب التطبيقي لهذا المفهوم أو بمعنى أدق على الوسائل التي تحققه أي أن المصطلح مصطلح جديد يشير إلى استخدام جميع الحديثة في أداء المهمات الإدارية.

ومن هنا يمكننا تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها كافة المعاملات و الخدمات الحكومية المقدمة للمواطن

أو قطاعات الأعمال من خلال شبكات المعلومات و قواعد البيانات و استخدام وسائل الإتصال الحديثة كالأنترنيت و الهواتف بما يدعمه كفاية وفعالية الأداء الحكومي في إطار من التفاعل بين طالبي الخدمة و مقدماتها من ضمان السرية و الأمن المعلوماتي، أو هي أسلوب حديث لصياغة نسق الإجراءات الإدارية و التنظيمية و الخدمية وحركة البيانات و المعلومات بالمؤسسات العامة للدولة، وتستلزم تغييرات في القوانين القائمة و استحداث قوانين جديدة وسياسات جديدة.

[1] منال صبحي محمد الحناوي ،**بيئة المعلومات الامنة** ،"المؤتمر السادس لجمعية المكتبات والمعلومات " ،السعودية ،الرياض ، من 06-08 افريل 2010

إن الحكومة الإلكترونية هي تطبيق تقنية المعلومات و الإتصالات لتحقيق الكفاءة و الشفافية و صحة المعلومات وتبادلات المعلومات داخل الحكومة، وبين الحكومة و المؤسسات الفرعية التابعة لها، وبين المواطنين و المؤسسات العامة و المنظمات غير الحكومية ، وتعزيز قدرة المواطنين في الوصول للمعلومات و استخدامها .

المطلب الثالث: الفرق بين الحكومة الإلكترونية و الحكومة التقليدية

يذهب العديد من الباحثين إلى القول بأن الحكومة الإلكترونية هي الصورة الإفتراضية للحكومة التقليدية لذلك يمكننا حصر أهم الفروق بين الحكومتين الإلكترونية و التقليدية من خلال الجدول الموضح في الشكل رقم(□) .

الجدول رقم (01) يبين الفرق بين الحكومتين الاليكترونية و التقليدية:

وجه المقارنة	حكومة تقليدية	حكومة الإلكترونية
الهدف	حكومة سيادية	حكومة الكترونية
الفلسفة	تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة	مشاركة المجتمع المدني ومنظمات القطاع
محور الاهتمام	الخدمية و الاقتصادية	الخاص بالأنشطة الاقتصادية و الخدمية
التكامل	النهج البيروقراطي	نهج رجال الاعمال
نمط الاعمال	التركيز على الاجراءات	التركيز على الاهداف و النتائج
تكنولوجيا المعلومات	الفصل التام بين المنظمات الحكومية في اداء الاعمال التخصص على اساس وظيفي أو جغرافي	كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الإلكترونية
التنظيم	اعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية	اعمال ابتكارية متجددة
اتخاذ قرارات	دورها منفصل عن الإدارة ويقتصر على توفير المعلومات اللازمة لعدم اتخاذ القرار	تضمن تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من تخطيط و تنظيم ورقابة
المواطن	هرمي متعدد المستويات	التنظيمات الشبكية الواسعة
	القرارات مركزية من خلال مراكز السلطة بناء على قواعد جامدة	القرارات تشاركية بين العاملين و الإدارة
سرعة التعاملات	المواطن سلبي يتلقى الخدمة ولا يشارك	عضو مشارك في الحصول على الخدمة
الخدمات	بالرأي	الإلكترونية
الموارد	الموظف مسؤول عن إدارة شؤون المواطن	يمتلك حق تقييم الاداء الحكومي
نطاق التعامل	الاستجابة البطيئة في اداء المعاملات الداخلية و الخارجية	
التعامل مع الموردين	تقدم بالطرق التقليدية و مرتبطة بمواعيد العمل المحددة	الاستجابة الفورية للمعاملات الداخلية و الخارجية وفقا لآليات السوق

المصدر: أيمان عبد المحسن زكي ، **الحكومة الإلكترونية**: مدخل إداري متكامل. القاهرة : المنظمة العربية للتنمية،2009،ص 26

يتضح من الجدول السابق أن الحكومة الإلكترونية تمثل نمطا جديدا من الآداء على كافة المستويات سواء في علاقاتها الخارجية مع المواطنين أو الموردين وكذلك في علاقاتها الداخلية مع العاملين بها كما تستخدم أساليب جديدة في إدارة مواردها و تحقق أهدافها بناء على فلسفة جديدة تقوم على المشاركة الإلكترونية مع المواطنين و استبدال وسائل و أدوات أداء الخدمة البسيطة و البطيئة بما يقابلها من وسائل و أدوات تقنية و سريعة تبسط المعاملات الإدارية.

المبحث الثاني: مبادئ الحكومة الإلكترونية

سنتناول في هذا المبحث أهم عنصرين في هذا الموضوع ألا وهما أهمية و أهداف الحكومة الإلكترونية

المطلب الأول: أهمية الحكومة الإلكترونية

إن أهمية الحكومة الإلكترونية تتحقق من خلال إدراك حقيقة أن عالم اليوم و بمستجداته اصبح يحكم على المجتمع بأنه متقدم يتميز بوجود ثلاثة شروط أساسية والشفافية و الحكم الصالح وهذه تمثل ركائز الحكومة الإلكترونية[1]، و لعل الحكومة الإلكترونية جاءت بعض صور الفساد الإداري و المالي في المجتمع و مؤسساته و الاصلاح هذا الأمر بحثت عن سبل للمعالجة فكانت الحكومة الإلكترونية احد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب و العمل على منعه من جانب اخر.

كما أن مقتضيات الاصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية و الوضوح في منهج عملها و أن تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من اعمال للمواطنين وليس فقط استجابة بطلباتهم بل بمبادرات منها أن الخدمات المباشرة تعتبر جزءا من إعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات و الخدمات إدارة قنوات متعددة للنقل و التوصيل. وعلى الرغم ، من استمرار توصيل المعلومات و الخدمات بالطرق التقليدية

[1] سحر قدوري الرفاعي ،**الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها** ،مدخل استراتيجي ، (مجلة اقتصاديات شمال افريقيا) العدد 7، ص309

مثل إستخدام الهاتف، الفاكس أو الطرق اليدوية إلا أن الهدف الأهم هو تحسين الخدمات و توفيرها ولاشـــك أن الخدمات المباشرة لها ميزة فريدة تتمثل في سهولة النفاذ اليها في أي وقت ومن أي مكان به امكانيات الربط مع الشبكات ، الشيء المهم الاخر الذي يعتبر أساس جوهري ، وفاعل ومؤثر لقيام الحكومة الإلكترونية أنها تعد عاملا مهما للتخفيف من نسبة العلاقات المشبوهة و العير شرعية المحتملة عند المسؤولين و العاملين لأنها تعني أولا فبل كل شيء تدفق المعلومات ،وعلانية تدأولها عبر مختلف وسائل الإتصال فتساهم في تسهيل المهام ضد مختلف اشكال الفساد، و توفير إتصال المواطنين بصانعي القرارات أي أن الحـكومة الإلكـترونية تعني الإنفتـاح على الجمهور فيما يتعلق بهيكل وظائف الجهاز الحكومي و السياسات المالية للقطاع العام و تأييد السياسات الإقتصادية السليمة [1]

من خـــلال ما سبق يمكننا حصر أهمية الحكومة الإلكترونية في مـــدى تحقيقها لبعض المـــزايا، فهي التي استطاعت أن تغزو الادارات و تحل محل الحكومة التقليدية من أجل إرساء بعض المبادئ كالمساءلة الشفافية و مبدا كسر الحواجز ، التي تجعل المواطن في توصيل دائم مع ادارته وزادت نسبة رضاه عنها.

المطلب الثاني: أهداف الحكومة الإلكترونية

مما لا شك فيه أن تحول بعض الجهات الحكومية وجهات القطاع الخاص إلى نظام الحكومة الإلكترونية يعكس رغبة صادقة لدى هذه الجهات بتحقيق اهداف عظمية تتفق و ثورة المعلومات و الإتصالات التي تحياها البشرية في الوقت الحالي ، وهو ما ينعكس على شكل اداء الوظيفة العامة أو الخاصة ومن ثم تقديم الخدمات للجمهور بسهولة و يسر وتكلفة أقل وتخلص اهداف الحكومة الإلكترونية فيما يلي :

[1] سحر قدوري الرفاعي ،نفس المرجع ،ص310

1- تحسين مستوى الخدمات : مما لاشك فيه أن الحكومة الإلكترونية وكذلك الإدارة الإلكترونية تهدف في النهاية لتقديم الخدمات إلى الجمهور أو العملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق و جودة الحكومة الإلكترونية ذاتها و ذلك فإن مخططي برامج الحكومة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور . □

2-تسهيل الحصول على الخدمات العامة: يلاحظ أن أهم شيء تقدمه الحكومة الإلكترونية هو جعل القيادات الإدارية اكثر استجابة ومحاسبة على قراراتها و أنشطتها .

3- تساهم الحكومة الإلكترونية في تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية و الالتزام بنشر وتداول هذه المعلومات.

4- وتهدف أيضا إلى توفير المال والوقت و الموارد من قبل ادارات الحكومة في اطار علاقـــاتها بالمواطنين و اصحاب الاعمال و المستثمرين. ويتحقق هذا الهدف من خلال التأثير الإيجابي المباشر للحـــكومة الإلكترونية في تحسين الآداء الحكومي و تعزيز نظم الرقابة على آداء الموظف العام . □

5- خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال ترويج و تنمية معارف و مهارات تكنولوجيا المعلومات بين افراد المجتمع إذن لا تخلو اهداف الحكومة الإلكترونية في العالم من مضامين اجتماعية ، ثقافية ، تربوية وسياسية إلى جانب المعاني الاقتصادية المهمة لمشروعات و برامج الحكومة الإلكترونية، وإلا سوف تصبح تطورا شكليا ومشروعا غير ذي فائدة للتنمية المستدامة بأبعادها و مجالاتها المتنوعة . □

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي ، **الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح** (الاسكندرية ،دار الفكر الجامعي)، 2008 ، ص105

[2] محمد الشايب ، **الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها عربيا** ،"مذكرة ليسانس في العلوم السياسية "، ورقلة ، جامعة قاصدي مرباح ،2004-2005 ص21

[3] سعد غالب ياسين ، **الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية** (الرياض ، مكتبة الملك فهد الوطنية)،2001 ، ص74

من خلال ما سبق نجد أن جميع الادارات تسعى من خلال تطبيقها لنهج الحكومة الإلكترونية إلى بلوغ مجموعة من الغايات لكنها في مجملها تصب في قالب واحد الا وهو تطوير الإدارة نفسها من أجل كسب رضا المواطن.

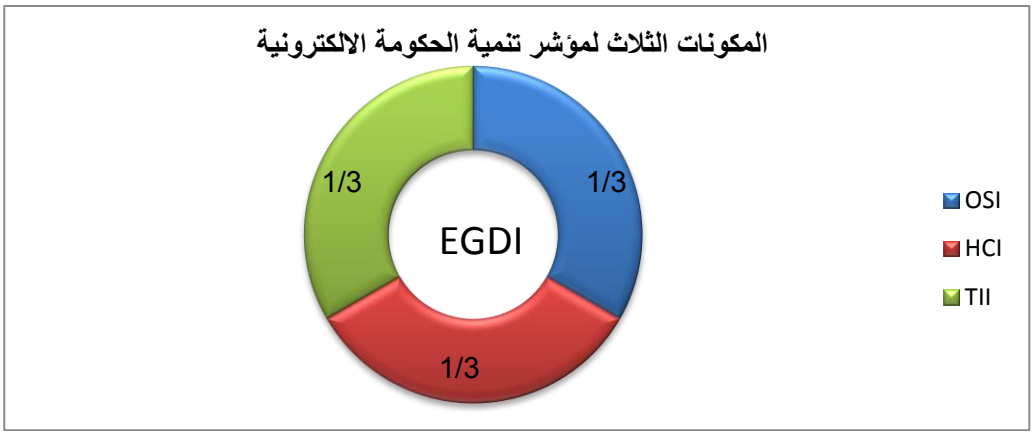
المطلب الثالث : مؤشرات الحكومة الإلكترونية

1/مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية : يستند على الدراسة الإستقصائية لتقييم الخبراء للتواجد الإلكتروني لجميع الدول الاعضاء بالأمم المتحدة المئة وثلاثة وتسعين (193) ، حيث يقيم المواقع الإلكترونية الوطنية وكيفية تطبيق سياسات واستراتيجيات الحكومة الوطنية شكل عام ، وعلى وجه الخصوص قطاعات تقديم الخدمات الأساسية ،ويعد مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية متوسطا مقاسا من ثلاث درجات قياسية على ابعاد الحكومة الإلكترونية الثلاثة الاكثر أهمية أي :

1-النطاق وجودة الخدمات الإلكترونية (**مؤشر الخدمة الإلكترونية – بثت –**)

2-الوضع التنموي للبنية التحتية للإتصالات السلكية واللاسلكية (**مؤشر البنية التحتية للإتصالات السلكية واللاسلكية – ب –**)

3-رأس المال البشري الأساسي (**مؤشر راس المال البشري – ب –**)



الشكل رقم (01) : يوضح المكونات الأساسية لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية **المصدر** : إدارة الشؤون الإجتماعية والاقتصادية –الامم المتحدة دراسة الحكومة الإلكترونية 2014 – ص201

2 المشاركة الإلكترونية : هناك سمات اساسية تقيم المشاركة الإلكترونية يمكن ذكرها كما يلي :

1-وجود المعلومات المحفوظة (السياسات والموازنة والوثائق القانونية وما إلى ذلك) ، فيما يتعلق بالتعليم والصحة والتمويل والرفاه الإجتماعي ومعلومات العمالة والبيئة .

2-وجود مجموعات البيانات حول التعليم والصحة والتمويل ،مثل الأنفاق الحكومة والرفاه الإجتماعي ومعلومات العمالة والبيئة

3-الدخول على الموقع الإلكترونية للحكومة بأكثر من لغة وطنية رسمية .

4-توفر خصائص الشبكات الإجتماعية

5-وجود اليات الاستشارات الإلكترونية للقطاعات الستة : التعليم والصحة والتمويل والرفاه الإجتماعي ومعلومات العمالة والبيئة.

6-توفر الأدوات من أجل الحصول على الرأي العام الأولي (غير التشاوري) ، لأجل مناقشات السياسة العامة ،مثل المنتديات الإلكترونية والادوات الاعلامية والاستفتاءات وادوات التصويت وتقديم المطالب العامة

7-وجود ادوات لصنع السياسة القرارات الكترونيا للقطاعات الست : التعليم والصحة والتمويل والرفاه الإجتماعي ومعلومات العمالة والبيئة[1].

3 اطار عمل المشاركة الإلكترونية : يعمل عن طريق :

-المعلومات الإلكترونية : تمكين المشاركة عن طريق تزويد المواطنين بالمعلومات والنفاذ إلى المعلومات دون طلب أو بناءا عليه .

-الإستشارات الإلكترونية : إشراك المواطنين في المساهمات والمناقشات حول السياسات والخدمات العامة.

[1] ريتشارد هيكس ، **الحكومة الالكترونية ،خلاصات كتب المدير ورجل الاعمال** (القاهرة ،الشركة العربية للإعلام العلمي) ، اكتوبر 2003،العدد 257 ،متاح ي الموقع الالكتروني : www.edara.com

-صنع القرارات الإلكترونية : تمكين المواطنين عبر التصميم المشترك لخيارات السياسة والإنتاج المشترك لمقومات الخدمة وطرق التقديم .

المبحث الثالث: استراتيجية تطبيق الحكومة الإلكترونية

سنتقدم في هذا المبحث العناصر التي يمكننا من خلالها ارساء الحكومة الإلكترونية و تحديد الإطار الخاص بها وذلك من معرفة المراحل التي يمر بها .

المطلب الأول : مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية

هناك مراحل متعاقبة لتحول الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية وطبقا لهذه المراحل ترتقي الحكومات شيئا فشيئا حتى تصل إلى مرحلة الحكومة الإلكترونية التي تعتبر تطوير للحكومة التقليدية ولا يمكن للحكومات التقليدية القفز عبر هذه المراحل و اختزالها دون المرور بها مرحلة تلو الاخرى :

المرحلة الأولى : و فيها تقتصر المؤسسة الحكومية على حفظ البيانات وتحديثها و عـرضها 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 و اخراج نتيجة بل تكتفي المؤسسة الحـكومية بعرض ما لـديه من البيانات والحكومات في هذه المرحلة تقدم للمواطنين خدمات من قبيل الاستعلام عن فواتير الهاتف أومخالفات السيارات عبر الأنترنيت[1].

[1] ريتشارد هيكس ، نفس المرجع، ص 258

المرحلة الثانية: تنتقل الحكومة في هذه المرحلة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم هنا يكون في اتجاه واحد فقط فالخدمات تتضمن استقبال بيانات خاصة من المستخدم و اعتمادها وتسجيلها لدى ارشيف المؤسسة الحكومية وهذا يعني السماح للمستخدم بتطوير بياناته بذاته وليس بيد الموظفين الحكوميين الذين كانوا يقومون بكل العمل في المرحلة السابقة ففي المرحلة الثانية يبدا تمكين المواطن ليحل محل الموظف الحكومي تقدم الحكومات في هذه المرحلة لمواطنين خدمات من قبل استقبال اقرارات الضرائب أو طلبات الترخيص، والدفع عن طريق الأنترنيت بواسطة كروت الائتمان.

المرحلة الثالثة : ترتقي الحكومة خطوة اخرى حيث تتخذ الخدمات و التعاملات التفاعلية بين المؤسسة الحكومية و المستخدم شكلا ثنائيا في الإتصال فيتم السماح للمستخدم بإدخال بيانات محددة ثم تقوم المؤسسة العامة تشغيل هذه البيانات الكترونيا ثم تعطي المستخدم نتيجة جديدة ففي هذه المرة يتم إتصال من المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الإلكتروني و تقدم الحكومات هذه المرحلة خدمات من قبيل خدمات تجديد التراخيص

و استخراج شهادات رسمية عبر الأنترنيت وتكمن درجة الصعوبة في هـذا المستوى في عـــملية التعرف على المستخدم وتوكيد شخصية ومكافحة عمليات التزوير وامن المعلومات[1].

المرحلة الرابعة: و فيها تقدم الحكومة على المراحل السابقة بوجود ربط شبكي بين المؤسسات الحكومية المختلفة بحيث يتمكن المواطن من الحصول على الخدمات العامة من مختلف الجهات الحكومية بشكل تفاعلي ومن موقع الكتروني واحد، و هنا تتميز الحكومة الإلكترونية بإمكانية تقديم خدمات حكومية مفصلة طبقا لإحتياجات المواطن عبر منفذ بريد إلكتروني واحد يستطيع المستخدم من خلاله أن يستخرج مثلا شهادات

[1] ريتشارد هيكس ، مرجع سابق، ص 259

ميلاده، تحديد رخصة سيارته وسداد جميع التزاماته دون أن يضطر إلى مفارقته الموقع الإلكتروني ليدخل إلى موقع جديد هذا يعني أن هناك ربطا شبكيا بين المؤسسات الحكومية المختلفة التي يقدم خدمات عامة ومتنوعة للمواطنين و المستخدمين مع الجمع بينهما في منفذ إلكتروني متكامل .

المرحلة الخامسة: تتجاوز الحكومة الإلكترونية في هذه المرحلة ما سبق في الربط بين قنوات الإتصال المختلفة بين المؤسسات الحكومية بالاتصال بالمواطن عبر وسائل الإتصال التي تلائم دون أن تنتظر أن يبادروا هم بالاتصال فتقوم مثلا بإرسال رسالة للمواطن عبر الهاتف الخلوي لتذكيره بميعاد تجديده رخصة السيارة أو دفع فاتورة الهاتف حتى يدخل بعض البيانات التي تمكنه من الحصول على الخدمة العامة في الوقت المناسب ففي هذه المرحلة تكون الحكومة قد ربطت نفسها بالعملاء و الشركات الداخلية و الخارجية وبيد الجميع العمل في منظومة موحدة متكاملة بحيث يتلاشى دور الموظفين الحكوميين الوسطاء تماما و يصبح الاداء مائة بالمائة . □

ان التحول من الحكومة التقليدية الحكومة الإلكترونية ليس بالأمر الهين-بما كأن- فعلى المؤطرين لهذا الأنتقال أن يراعي صحة تسلسل عملية الأنتقال عبر هاته المراحل الخمسة لكس يتضمن تحقيق العملية و بمستوى عالي .

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

أن مشروع الحكومة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يتحقق النجاح و التفوق و الا سيكون مصيره الفشل لذلك فأن مشروع الحكومة الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها:

[1] ريتشارد هيكس ،المرجع السابق ، ص261

1- **البنية التحتية المؤسسية**: من مكوناتها الأساسية اقتصادية تحيز الاستثمار الاجنبي في مضمار تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ، وتحفز الشركات على المنافسة في الاسعار ، وقيادة سياسة مؤمنة بتعزيز تلك التكنولوجيا

2-**توافر وسائل الإلكترونية اللازمة** للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية بحيث تمكن المواطنين الذين يعتبرون أصحاب المصلحة في حكومتهم لاتخاذ قراراتهم اصحاب الحكومة باستخدام الكمبيوتر (أنترنيت)

و الهاتف الشبكي و غيرها من الاجهزة و بأسعار معقولة. □

3-رأس مال بشري مؤهل و مدرب: في كل إدارة هو الأساس و من يقدر على تطوير الإنسان لا يكسب إدارة معركة الإدارة فقط بل يكسب معركة التنمية و المستقبل. و المطلوب للحصول على الإنسان المتطور : محو الأمية المعلوماتية، ومحو الفساد . فالأمي في بداية القرن العشرين هو من لا يعرف القراءة و الكتابة ، اما الامي في بداية القرن الواحد و العشرين فهو الذي لا يعرف استخدام المعلوماتية في حياته الخاصة و المهنية و العامة، ولت تتقدم الادارات العربية في القطاعين العام و الخاص اذا لم يتم محو الامية المعلوماتية منها.

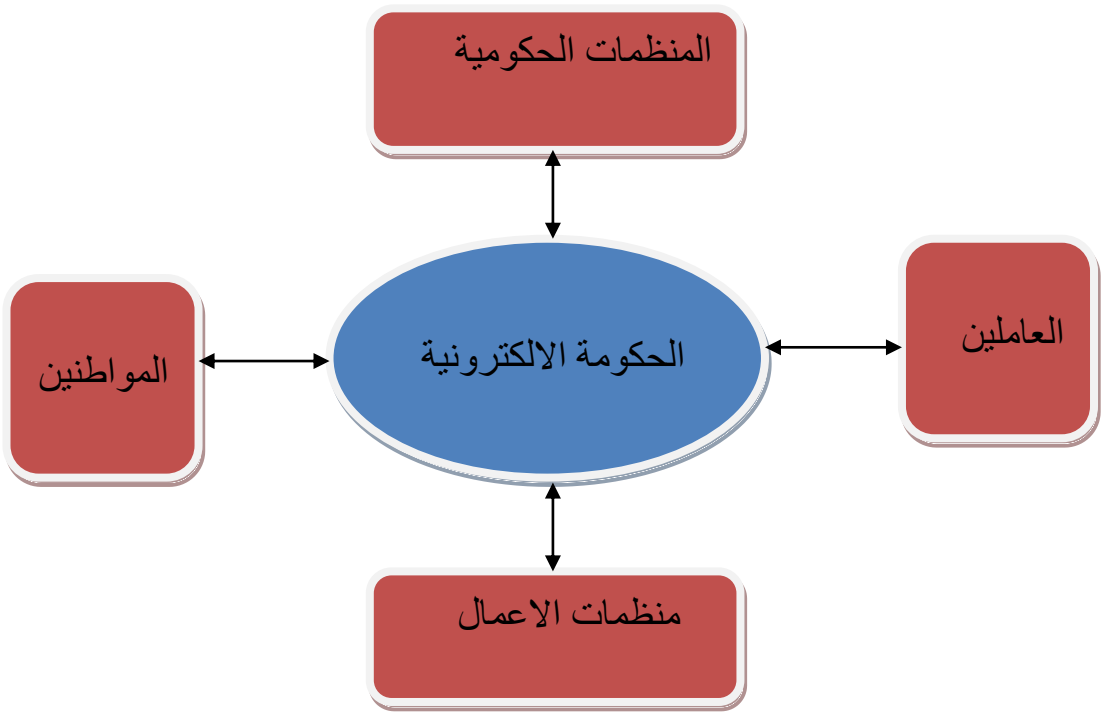
4-بنية تحتية قانونية : فالتحول من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية، يستلزم استنباط قواعد قانونية جديدة و استخدام مفاهيم جديدة للقرارات و العقود الإدارية خصوصا مع ازدهار ما يسمى بالتجارة الإلكترونية. □

[1] www.egov.dpc. « **Electronic Gouvernement** « ,vu a :12 :36 ,le :2013/03/16

[2] طارق المجدوب ،**الادارة العامة والوظيفة العامة والاصلاح الاداري** (بيروت ،منشورات الحلبي الحقوقية) ،طبعة الاولى ،2005،ص923

المطلب الثالث: مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية وتحدياتها

تتنوع الخدمات الحكومة الإلكترونية ، فبعضها يعكس سيادة الدولة مثل :خدمات الضرائب و التوثيق و استخراج التراخيص و المستندات و البعض الاخر يمثل البنية الأساسية الإجتماعية وتشمل الخدمات التي تقدمها الدولة لجمهور المواطنين لإشباع حاجياتهم الأساسية مثل التعليم و الصحة و تحقيق التنمية الشاملة للمجتمع و البعض الاخر يقدم لرجال الاعمال وستثمرين وقد اتفق الكتاب على تقسيم مجالات الحكومة الإلكترونية إلى اربعة تقسيمات رئيسية في ضوء المعاملات الداخلية و الخارجية التي تقوم بها الحكومة و نوعية المتعامل معهم سواء أكانوا أفراد أو منظمات وذلك على النحو الموضح في الشكل رقم "02"



المصدر: ريتشارد هيكس المرجع السابق ،ص 150.

فنلاحظ أن هذا الشكل قد أفرز لنا أربعة مجالات للحكومة الإلكترونية نوجزها في التالي:

1 - مجال تعامل الحكومة الإلكترونية مع منظمات الحكومة (الحكومة) ويرمز لها إختصارا بالرمز "G2G" (Government to Government) أي شكل التعامل الإلكتروني داخل أجهزة الدولة أي إتصال بين موظف لدائرته الحكومية أو إتصال بين موظف لدائرته الحكومية أو إتصال بين دائرة حكومية للحصول على معلومة أو لتقديم معلومة أو خدمة عن طريق تكنولوجيا المعلومات . [1]

2- مجال تعامل الحكومة الإلكترونية مع العاملين : و هي مجموع الخدمات الداخلية المقدمة للمتعاملين بالمنظمات الحكومية " Government to Employee" ويرمز لها بإختصار ب : " G2E" وتهدف إلى تحقيق الكفاءة و الفعالية في المنظمات الحكومية ذاتها من خلال تحسين اداء العاملين وتوضيح افضل الأساليب التي يتم من خلالها ممارسة الاعمال حيث ستخدم تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية وتشمل الخدمات الذاتية المقدمة للعاملين مثل طلب الحصول على الإجازة و الاطلاع على تقارير الكفاية و التدريب الإلكتروني و تعتمد على وجود قواعد بيانات متكاملة عن العاملين بالمنظمات الحكومية تشمل السن و المؤهل و الوظيفة و الدرجة و الحالة الإجتماعية. [2]

3- مجال تعامل الحكومة الإلكترونية مع منظمات: "Government to Business" و يرمز لها بالرمز "G2B" أي التعامل الإلكتروني بين الحكومة و القطاع التجاري أي من الحكومة للشركة أي إتصال بين الحكومة وشركة لتقديم معلومة أو خدمة عن طريق تكنولوجيا المعلومات. [3]

4-مجال تعامل الحكومة الإلكترونية مع المواطنين: "Government To Citizen" ويرمز لها إختصاراْ بالرمز"G2C" إن من أهم مبررات ظهور نظم الحكومة الإلكترونية هو تطور علاقات

[1] محمد سمير احمد، **الادارة الالكترونية** (عمان ،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة) ،طبعة اولى ، 2009،ص87
[2] ايمان عبد المحسن زكي ،مرجع سابق ،ص86
[3] خالد ممدوح ابراهيم ،**الادارة الالكترونية** (الاسكندرية ،الدار الجامعية) ،2008،ص143

الحكومة مع المواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم ونقل الخدمات إلى شبكة الأنترنيت و أنماط التكنولوجيا الرقمية الاخرى، وتظم هاته العلاقة أنشطة متنوعة و مهمة ذات صلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطن مثل التسجيل المدني ،وتقديم الخدمات الصحية و التعليم.(1)

تسعى الإدارات من خلال تطبيق هذا النموذج الجديد المتمثل في الحكومة الإلكترونية إلى القضاء على الفساد بشتى أنواعه إنطلاقا من مجال تعاملها فبهذا النمط الجديد هي تسعى إلى توسيع هذا الرضا الشعبي عن الوطن

و تحاول أن تمنح الفرص امام الجميع من أجل التقرب اكثر من حكومتهم، لذلك نجدها قد شملت جميع الأصناف التي يمكن التعامل معها من مواطنين ، منظمات أعمال، عاملين و منظمات حكومية

- **أهم التحديات والمعوقات التي تواجه مشروع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول :**

- نقص الكوادر البشرية الوطنية ببعض القطاعات الحكومية، المؤهلة التأهيل الفني العالي

- ضعف البنية التحتية والإجرائية والتشريعية ببعض الأجهزة الحكومية؛ ما يعوق من تسهيل الإجراءات وتحويل التعاملات الحكومية إلى تعاملات إلكترونية بالكامل.

- محدودية الموارد المالية وعدم مرونتها بما في ذلك الإجراءات الإدارية بعدد من الأجهزة الحكومية، وبالذات فيما يتعلق بسرعة الإستجابة لمتطلبات واحتياجات الإستثمار في الحكومة الإلكترونية وإجراء التعديلات والتغيرات اللازمة، يعيق من سرعة تقدم إنجاز المشاريع المرتبطة بالحكومة الإلكترونية.

- ضعف التكامل في كثير من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الأجهزة الحكومية.

- سهولة الإستخدام غير متوافرة أو لم تؤخذ في الحسبان.

[1] خالد ممدوح ابراهيم ،مرجع سابق،ص144

- ضعف درجة الأمان.

- عدم وجود أقسام أو إدارات متخصصة في أمن المعلومات في معظم الجهات الحكومية، وإن وجد في بعضها فكثير ممن يعملون فيها غير متخصص أو مؤهل بالشكل الجيد في هذا الجانب .

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل نستنتج جملة من التفصيلات فيما يخص الحكومة الإلكترونية التي يمكن إجمالها في التالي:

- الحكومة الإلكترونية موضوع حديث النشأة إذ هو مازال محل نقاش العديد من الباحثين.

- إن للحكومة الإلكترونية مجموعة من الأهداف التي تحاول بها الوصول إلى مساوئ الحكومات التقليدية و مجابهتها.

- إن الوصول إلى حكومة الكترونية يتطلب من الدولة أن تضع مجموعة من المتطلبات التي من شئنها توفير الجو المناسب لذلك و أيضا يجب عليها إتباع المراحل الخمسة للإنتقال من الإطار التقليدي إلى الإطار الإلكتروني.

الفصل الثاني :

تطبيق الحكومة الالكـــــــــترونية في الجزائر

في النصف الثاني من تسعينيات القرن العشرين بدأت مشاريع انشاء حكومة إلكترونية في العـديد من الدول المتقدمة ،أما بالنسبة للدول العربية فقد بدأت تظهر بوادر التجارب الأولى في بداية القرن الحادي عشر والعشرين وهذا في كل من مصر وإمارة دبي ،الأردن وسوريا لكن سرعان ما اقتنعت الدول العربية الأخرى بمميزات وفوائد هذا المشروع مما دفع الجزائر إلى تبني هذه الفكرة فأرادت تطبيق هذا المشروع على أرض الواقع ، حيث أطلقت الجزائر من خلال وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والإتصال أحد الملفات الكبرى وهو مشروع برنامج الجزائر الإلكترونية 2008-2013 ، الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الإقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهيمنة التي تنشط في مجال العلوم والإتصال ، إذ شارك اكثر من 300 شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة عشر (16)[1] شهرا وقد تم تحديد مجموعة من الأهداف الرئيسية لهذا المشروع من خلال وضع خطط وإستراتيجيات، لذلك قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كما يلي :

المبحث الأول : استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الجزائر

المبحث الثاني : مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر (نماذج)

المبحث الثالث : تقييم استخدامات الحكومة الإلكترونية

[1] عبد القادر بلعربي ،**تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية في الجزائر** ،" الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية ،جامعة سعيدة ،2013 ، ص 3 ، متاح في الموقع : belarbiadelkader@yahoo.fr ،تاريخ الاطلاع : 2016/04/22 على الساعة : 15:39

المبحث الأول : استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الجزائر

كما تعرف أيضا بمشروع الجزائر الإلكترونية ، و الذي تم إطلاقه من خلال وزارة البريد

و تكنولوجيات الإعلام و الإتصال و الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات و الإدارات العمومية و المتعاملين الإقتصاديين العموميين و الخواص والجامعات و مراكز البحث و الجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم و تكنولوجيات الإعلام و الإتصال ، إذ شارك أكثر من ثلاثمائة شخص في طرح الأفكار و مناقشتها خلال ستة أشهر .[1]

و تم اعتماد هذه الخطة من خلال تقييم وضعية قطاع تكنولوجيات الإعلام و الإتصال في الجزائر حسب نص الوثيقة على عدة مؤشرات هي: مؤشر الجدوى و النفاذ الرقمي والتحضير الإلكتروني و مؤشر نشر تكنولوجيات الإعلام و الإتصال ، و خلصت النتائج إلى تصنيف الجزائر ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة مقارنة بما هو مسجل في الدول المتقدمة ، و هذا ما استدعى التوجه إلى رسـم استراتيجيات وطـــنية لإنشاء الحكومة الإلكترونية .

و تتضمن وثيقة المشروع مجموعة من المحاور تحدد الأهداف الرئيسية و الخاصة لبناء الحكومة الإلكترونية، كما رصدت مجموعة من الآليات لتنفيذها.

المحاور :إشتملت الوثيقة على 03 محاور مرتبة كالتالي:

أ- تسريع إستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في الإدارة العمومية .

ب- تسريع إستعمال تكنولوجيات الإتصال و الإعلام في الشركات .

ج- تطوير الآليات و الإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من التجهيزات

و- شبكات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال .

---

[1] - عبد القادر بلعربي، المرجع السابق ،ص

د- دفع تطوير الاقتصاد الرسمي .

ه- تعزيز البنية الأساسية للإتصالات ذات الدفق السريع و الفائق السرعة و تطوير الكفاءات البشرية.

ز- تدعيم البحث التطوير و الإبتكار

ح- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني .

ط- الإعلام و الإتصال .

ي- تثمين التعاون الدولي .

ك- آليات التقييم و المتابعة .

ل- إجراءات تنظيمية و الموارد المالية .

المطلب الأول :متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر

يتوجب على الجزائر كدولة تسعى لإرساء حكومة إلكترونية أن تحقق مجموعة من المتطلبات التي من شانها أن تضمن تحقيق حكومة إلكترونية واضحة و سليمة التطبيق و من بين هاته المتطلبات:

1-البنية التحتية المؤسساتية :و ذلك من خلال دفع تطور الاقتصاد الرقمي و تقديم الحوافز التي من شأنها

تشجيع إنشاء الشركات في مجال إنتاج المضامين المحلية بصفتها محركا للابتكار، رغم ما يعانيه هذا المجـال من نقائص فهي تسعى إلى تفعيل خيرات و مهارات المؤسسات الجزائرية العاملة في ميدان تكنولوجيات الإعلام والإتصال و تصديرها نحو أسواق أخرى حيث تهدف هذه المتطلبات إلى تهيئة الظروف المناسبة تطويرا مكثفا ذلك من أجل مواصلة الحوار

الوطني بين الشركات و وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون، توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيات الإعلام و الإتصال نحو التصدير[1].

2-**توفير رأس مال :** بشري مؤهل و مدرب و تشجيع البحث و التطوير و الابتكار على أن أساس أي مشروع هو الاطار البشري الذي يعتبر المحرك الأساسي فيه فيحين على الجزائر في إطار تحقيق حكومة إلكترونية أن توفر البنية التحتية البشرية التي تمكنها من تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام و الإتصال و ضمان تملكها على جميع المستويات، و ذلك من خلال الاهتمام بسلامة و نجاعة البرامج التعليمية و المهنية خاصة في مجال تكنولوجيات الإعلام و الإتصال ، تدعيم البحث، التطوير و الابتكار بحيث تستطيع أن تضمن تطوير المنتجات و الخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات الإعلام و الإتصال .

3-توفير الوسائل اللازمة من إدخال تكنولوجيات الإعلام و الإتصال : و تعزيز استخدامها في الإدارة العمومية من أجل إحداث تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها و عملها مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية تسيرها و تنظيمها و تكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل جيد و مناسب خاصة عن طريق وضع مختلف الخدمات التي تقدمها على شبكة الإنترنيت، بالإضافة إلى إيجاد و تسريع إمكانية استخدام تكنولوجيات الإعلام و الإتصال في الشركات باعتبارها الضمان الوحيد لبقاء الشركات الجزائرية في ظل العولمة و ذلك من خلال عالمية الأسواق عن طريق شبكة الإنترنيت .[2]

4-**توفير بنية تحتية قانونية و تشريعية**: و ذلك من خلال إرساء ترسانة قانونية جزائرية لصالح استخدام

[1] عبد القادر بلعربي، المرجع السابق ،ص 6

[2] عبد القادر بلعربي ، المرجع السابق ، ص 08

تكنولوجيات الإعلام و الإتصال و تشييد مجتمع المعلومات و ضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع الممارسات الدولية و متطلبات مجتمع المعلومات و ذلك بهدف تهيئة مناخ من الثقة يشجع على إقامة حكومة إلكترونية.

5-توفير بنية مالية :يتحتم على الجزائر عند الانتقال من مرحلة تقليدية إلى مرحلة إلكترونية توفير الموارد المالي اللازم الذي يمكنها من إكمال المشوار حتى النهاية و لا يؤدي إلى قطع العملية في منتصفها . [1]

المطلب الثاني: آليات تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية بالجزائر

يأتي برنامج الحكومة ضمن المبادرات و المشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة. [2]

تتمثل برامج التنفيذ في :

- برنامج تطوير التشريعات : و الذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية و تطوير التشريعات القائمة.

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

- برنامج التطوير الإداري التنفيذي : و يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية .

- برنامج التطوير الفني : يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات و القد ا رت اللازمة لإنجاز المشروع ، كما يهتم بتحسين الكفاءة التشغيلية و التي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة و المعدات و أنظمة قواعد البيانات و تحديث البنية الأساسية للاتصالات و المعلومات.

[1] عبد القادر بلعربي ، نفس المرجع ، ص 10

[2] عبد القادر بلعربي ،نفس المرجع ، ص□□

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

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

إن تحديد الاستراتيجية و الرؤية الواضحة يعد من أهم متطلبات الحكومة الإلكترونية لأنها تحدد الأهداف بدقة والآليات المتبعة في تنفيذ البرامج والآجال المخصصة لتطبيقها ،إن المتفحص لمشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر يلاحظ بأنه مشروع متكامل ، يحتاج إلى إرادة سياسية كبرى و إعتمادات مـالية ضخمة لتجسيده على أرض الواقع.

المطلب الثالث: برامج تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر

اتجهت أهداف السياسة العامة الجزائر في السنوات الأخيرة إلى بناء مجتمع المعلومات ويظهر هذا من خلال الخطاب الرسمي للمسؤولين والبرامج التنموية الهـادفة إلى تطوير قطاع تكنولوجيا الإعـــلام و الإتصال لتعلن في سنة 2008 عن مشروع الحكومة الإلكترونية.

1/ الحكومة الإلكترونية في الخطاب الرسمي : من خلال تصريحات المسؤولين و الدوائر الرسمية حول تكنولوجيا الإعلام و الإتصال ، يظهر إهتمام الدوائر السياسية في الجزائر بهذه التكنولوجيات و التي هي سمة العصر الحالي و أنها 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

□عصام عبد الفتاح مطر، **الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق** ، (الاسكندرية ، دار الجامعة الجديدة) ، 2008 ، ص 09

و إقتصادي و إجتماعي و ثقافي... إن التطور نحو مجتمع المعلومات يتطلب توفر بنيات قاعدية ، في مجال الإتصال ات و تواجدها في جميع المناطق المسكونة إلى جانب توفر بنيات قاعدية في مجال الموارد البشرية الكافية و الموارد المالية الضرورية " و قد حددت الوثيقة المسؤوليات الجديدة لوزارة البريد و المواصلات والتي أصبحت تسمى وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الإتصال ، حيث تتحدد مهامها في تدارك التأخر في مجال استخدام تكنولوجيات الإعلام و الإتصال ، و إدماج الجزائر في الاقتصاد الجديد .[1]

في الخطاب الذي ألقاه رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة بتاريخ 2005/11/16 في القمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقد بتونس سنة 2007 أكد على النقاط الواردة في و وثيقة الجزائر المقدمة بمؤتمر جينيف 2013 و منها التأكيد على الإصلاحات الإقتصادية و تحرير قطاع تكنولوجيات الإعلام و الإتصال و التأكيد على الاجراءات التي اتخذت تجاه المواطنين والعملاء الإقتصاديين بهدف تشجيع إستخدام تكنولوجيات الإعلام و الإتصال منها مشروع (أسرتك) و مشروع الحضيرة الوطنية للإعلام الآلي سيدي عبدا لله و مشروع تزويد المدارس الجزائرية بأجهزة الكمبيوتر و إقامة الجامعة الإفتراضية و الشبكة المعلوماتية للتعلم عن بعد و مشروع شبكة الإنترنيت الحكومية

في الملتقى الذي نظم في 29 من شهر مارس 2009 حول الحكومة الإلكترونية ، الصحة الإلكترونية ، التعليم الإلكتروني و البلدية الإلكترونية ، تم التأكيد على أن مشروع الحكومة الإلكترونية يهدف إلى تطوير و دعم المؤسسات الإدارية و الإقتصادية و تحسين مستوى معيشة المواطنين من خلال استخدامهم لتكنولوجيات الإعلام و الإتصال ، كما أشار إلى أن الدولة تهدف من خلال الحكومة الإلكترونية إلى تحريك الاقتصاد الوطني و جعله اقتصاد رقمي و توفير خدمات نوعية للمؤسسات و المواطنين.

---

[1]- عبد الوهاب بوخنوفة ،" **المدرسة و التلميذ و المعلم و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال** ،(رسالة دكتوراه، قسم الإعلام و الاتصال) ، جامعة الجزائر ، 2007 ،ص 55

و في تدخل السيد حاتم الحسيني مدير مجتمع المعلومات بوزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام

و الإتصال على هامش الصالون الدولي للإعلام الآلي و تقنيات مكاتب الإعلام و الإتصال (سيكوم 2011) حيث شكلت الجزائر الإلكترونية 2013 و بوابة الموطن الإلكتروني في محور ندوتين في المؤتمر ، حيث أكد حاتم الحسيني أن الجزائر الإلكترونية 2013 تتمحور حول الإدارة الإلكترونية و المؤسسة الإلكترونية و المواطن الإلكتروني موضحا أن تطوير هذه المواضيع يقتضي اطارا قانونيا و تعاونا دوليا و خاصة الكفاءات البشرية التي تبقى قاعدة نجاح هذه الاستراتيجية، و أكد على تطوير الإدارة الإلكترونية و التي تدور أساسا حول عصرنة قطاع العدالةو تعزيز نشاط الإدارات الإقليمية و المركزية إلى جانب تحسين نوعية حياة المواطنين من خلال الخدمات الإلكترونية .[1]

و في إطار جلسات الاستماع السنوية التي يخصها لنشاطات مختلف القطاعات ، تراس رئيس الجمهورية اجتماعا مصغرا خصص لتقييم قطاع البريد و تكنولوجيات الإعلام و الإتصال حيث أمر رئيس الجمهورية " بأن تعمل اللجنة الوطنية المكلفة بالإشراف على ترقية مجتمع المعلومات و الاقتصاد القائم على المعرفة على تكثيف عملها و الاسراع في تنفيذ المخطط الاستراتيجي الإلكتروني 2013/2009 لفائدة المـواطنين و الاقتصاد الوطني ".

كما وجه رئيس الدولة تعليمات للحكومة بغية توحيد المسعى و تثمين المؤهلات التي تتوفر عليها الجزائر في الجهود الرامية إلى ترقية تحويل التكن ولوجيا و المعرفة إلى مجال تكنولوجيات الإعلام و الإتصال الحـديثة ، و ذكر رئيس الجمهورية أن " الجزائر حاليا توقع العديد من الاتفاقيات لاقتناء تجهيزات في مجال تكنولوجيات الإعلام الحديثة ، و ستتزايد احتياجاتها خلال السنوات المقبلة مع تعميم تعليم الإعلام الآلي و تطوير الخدمة العمومية ، مضيفا انه يجب أن يدرك ممونونا المحتملون الأهمية التي

[1] عبد الوهاب بوخنوفة ، المرجع السابق ،ص56

يوليها بلدنا بتطوير صناعة محلية في مجال هذه التكنولوجيات و على الحكومة أن تجعل منها مؤشرا للمناقصات المستقبلية في هذا المجال" .[1]

وحول الأسئلة البرلمانية رد وزير قطاع البريد و تكنولوجيا الإعلام و الإتصال السيد موسى بن حمادي على السؤال الشفوي الذي طرح في مجلس الأمة و الذي يتعلق بمسألة تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية ، حيث أوضح وزير القطاع بان برنامج الحكومة الإلكترونية يعتبر بمثابة استراتيجية وطنية شاملة و متكاملة لتفعيل و تطوير السياسة الوطنية لتكنولوجيات الإعلام والإتصال و التي تشكل إحدى الأدوات الرئيسية لتنفيذ الاتجاهات الأربعة التي حددها رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة للتنمية و المتمثلة في :

1-تعزيز امن الجزائر و أمانها

2-احراز مزيد من التقدم في مجال ترشيد الحكم

3-تحقيق أشواط أخرى على درب التنمية البشرية

4-دفع عجلة النمو الاقتصادي .

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

1-التعجيل باستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في المؤسسات و الإدارة

2-تطوير المنشآت الأساسية للأنترنت ذي الدفق السريع و السريع جدا

3-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 و التي بات من الضروري أن

□ محمد الفاتح حمدي ، **تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة الاستخدام والتأثير** ، الجزائر ، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع ، 2011،ص25

نواكبها و نسايرها بصفة مستمرة

و عليه لا يمكن حصر برنامج الجزائر الإلكترونية في فترة زمنية معينة أو في "اجل محدد كما كان عليه في البداية أو ما يسمى ب " **الجزائر الإلكترونية** 2013 " .[1]

في الكلمة التي ألقاها الأمين العام لوزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الإتصال السيد محمد بعيط بمناسبة افتتاح الطبعة الرابعة عشر للصالون الدولي لتكنولوجيات المستقبل بوهران من 03إلى 07 ماي 2013 " إن مستقبل الجزائر مرهون بالتحكم في تكنولوجيات الإعلام والإتصال ، فمسايرتها للتطور الذي يشهده العالم لن يتأتى إلا بتقليص الفجوة الرقمية بيننا وبين الدول المتطورة بتوفير الوسائل المادية و البشرية التي توصلنا إلى مجتمع مبني على المعرفة "و لبلوغ هذه الغاية لابد أن تكون الانطلاقة من المدرسة باعتبارها اللبنة الأولى لتلقين المعارف و نقلها للأجيال الصاعدة بوسائل و مناهج حديثة ، فإيمانا منا بدور المدرسة في التأسيس لمجتمع متفتح على مختلف الفضاءات الفكرية و العلمية ، سطرنا برنامج الجزائر الإلكترونية ، ندعم من خلاله قطاع التربية الوطنية ، عن طريق وضع أسس البنى التحتية و تدعيمها بشبكة تسمح بالانتقال من التنظيم الحالي للتكوين الكلاسيكي إلى تنظيم يرتكز أساسا على الرقمنة ، و نقصد به ذلك الذي يعتمد في أساسه على اشراك الأسرة التربوية من معلمين و مختصين و أولياء من اجل دمج تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في تطوير التعليم و صناعة المحتوى ، و إعداد أجيال المستقبل القادرة على مواكبة مجتمع المعلومات الذي تطمح إليه ،يتطلب إدراج تكنولوجيات الإعلام و الإتصال في مختلف الأطوار التعليمية. [2]

المبحث الثاني : مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر (نماذج)

[1] - هند علوي ، **مجتمع المعلومات بالجزائر قياس النفاذ الى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق** الجزائري ، الجزائر ، دار الاكاديمية ،2009 ، ص 22

[2] هند علوي ، المرجع السابق ، ص23

بدأت مشاريع إنشاء الحكومة الإلكترونية في العديد من الدول المتقدمة ، أما بالنسبة للدول العربية فقد بدأت تظهر بوادر التجارب الأولى في بداية القرن لحادي عشر والعشرين وهذا في كلمن مصر ،إمارة دبي الأردن ، سوريا وسرعان ما اقتنعت الدول العربية أخرى بمميزات وفوائد هذا المشروع مما دفع إلى تبني الفكرة ،والجزائر واحدة من هذه الدول التي تحـاول تنفيذ هذا المشروع على أرض الواقع حتى تتمكن من الاستفـادة من الايجابيات التي يمنحها هذا المشروع ،سواء على مستوى الحكومة أو على مستوى المتعامل ،حيث أطلقت من خلال وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والإتصال أحد الملفات 2013، الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات - الكبرى وهو مشروع برنامج الجزائر الإلكترونية 2008 والإدارات العمومية والمتعاملين الإقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجـال العلوم وتكنولوجيات الإعــلام والإتصال ،إذ شارك أكثر من 300 شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة عشرة (16) شهرا [1].

وقدتم تحديد مجموعة من الأهداف الرئيسية لهذا المشروع وهي :

1- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطن وأن تكون متاحة للجميع وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي يسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق ومعلومات .

2- التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.

3- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.

[1]- عبد القادر بلعربي ،المرجع السابق ، ص 21

4-تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا والمساهمة كذلك في تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة على أرض الواقع ،وكذا تحقيق السياسة الوطنية الحوارية عن طـريق تقريب الإدارة من المواطن.

5- حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة والعابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتنفيذ وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها .

6- القضاء على معاناة المواطن من جوانب الحياة اليومية ،فالإدارة الإلكترونية توفر عن المواطن مشقة التنقل لاستخراج وثائقه أو لاستفسارات حول انشغالاته .[1]

المطلب الاول : خدمات الحكومة الإلكترونية بقطاع العدالة

في إطار إصلاح و عصرنة قطاع العدالة تم إحداث العديد من التغيرات الهادفة إلى تطوير القطاع و تحسين الخدمات المقدمة للمواطن ، ومن الاجراءات المتخذة :

-إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية في 2004/02/06 الهدف الرئيسي منه إعداد و منح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية بسرعة و فعالية ، كما يرمي إلى تحقيق عدة أهداف :

بالنسبة للمواطن : حيث يسهل عملية الطلب و يمكن سحب صحيفة السوابق العدلية في بضع ساعات و في أي مكان من الوطن.

بالنسبة للجهات المتعاونة: خاصة المؤسسات المعينة ، حيث يمكنها الحصول على المعلومة مباشرة من المحكمة

بالنسبة للجهات القضائية نفسها : حيث يساعد المركز على المعالجة السريعة و الفعالة لملفات المساجين من طرف قاضي التحقيق أو وكيل الجمهورية خاصة في الأوضاع

[1] – محمد بوربيع ، **مشروع الحكومة الالكترونية حتمية اقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية عالية** ،جريدة الجزائر نيوز، الأحد □□ ماي □□□□، تاريخ الاطلاع : 2016/04/19 على الموقع : www.djazairnews.info/dialogue/ ، على الساعة : 10:10

الحساسة، كحالة اتخاذ قرار الافراج المؤقت و الحجز تحت النظر .[1]

و في بداية 2010 أصبح بإمكان كل مواطن جزائري يتمتع بكامل حقوقه المدنية و المعنوية طلب إصدار شهادة السوابق العدلية رقم 03 الكترونيا عن طريق الإنترنيت بتعبئة النموذج الموجود على الموقع
و سحب الوثيقة يكون بالمحكمة المختارة الواردة في القائمة المذكورة أسفله ، و يتعين على المعني أن يتقـدم شخصيا إلى المحكمة مصحوبا ببطاقة الهوية و طابع جبائي قيمته 30 دج .

وفي 2010/06/25 أصبح بإمكان افراد الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج الحصول على شهادة السوابق العدلية ، هذه المبادرة التي قامت بها وزارة العدل التي تسمح لأي مواطن جزائري في أي بقعة من العالم أن يتحصل في اقل من 10 دقائق على صحيفة السوابق العدلية المتعلقة به على مستوى قنصلية الجزائر بالبلد الذي يتواجد فيه

و في سنة 2010 تم فتح نافذة تسمح لكل متقاض من الاطلاع على مآل قضيته من خلال اسم المستخدم و كلمة المرور الصادرتين من الجهة القضائية المجدولة لقضيته ، كما تم فتح شباك الكتروني على مستوى كل الجهات القضائية يسمح بإعطاء كل المعلومات عن القضايا المسجلة في وقت قياسي كما يمكن أيضا من استقبال المواطنين و المحامين و فئة ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تخصيص فضاءات لكل فئة.

و تأتي هذه الخدمة الإلكترونية نتيجة لعصرنه قطاع العدالة و التي انطلقت عام 2003 حيث تم تزويد قطاع العدالة بممول للدخول إلى عالم الإنترنيت ذات نوعية رفيعة تلبي الأهداف الخاصة بالإدارة
و الهيئات القضائية وكل مؤسسة معينة و تسمح له بإنشاء و تسيير ذاتي لاتصالاته الإلكترونية، و تعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة ،كما تم تطوير الأنترانت INTRANETحيث بدا العمل بها كمرحلة أولى في الإدارة المركزية قبل أن يعمم إلى كل

[1] - تغريد يحي ابو سليم ،**ابعاد التحول الى الحكومة الالكترونية في الدول العربية دراسة تحليلية** ، رسالة ماجستير،جامعةالجزائر2005 ،ص 69

الجهات القضائية سنة 2005 ، من2005 إلى 2009 تم انجاز مواقع " واب " المجالس القضائية ال 39 الموجودة حاليا على شبكة الإنترنيت .[1]

المطلب الثاني : خدمات الحكومة الإلكترونية بقطاع التعليم

يعد قطاع التعليم قطاع حساس وفرت فيه الحكومة الجزائرية كافة الإمكانيات للنهوض به و جعله منافسا لقطاع التعليم في الدول الأخرى و خاصة أن جل هذه الدول تعتمد على الأنظمة الإلكترونية المتطورة، لذلك اولت الحكومة اهمية بالغة لقطاعي التعليم العلمي و التربية، كما يلي:

أولا /قطاع التعليم العالي: انطلاقا من أهمية تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و دورها في تطوير التعليم

و البحث العلمي هناك توجه لتطوير الخدمات المقدمة للأساتذة و الطلبة من خلال الربط بين العديد من الجامعات ، كما تم توظيف شبكة الإنترنيت في مؤسسات التعليم العالي في العديد من المجالات ، حيث تتوفر العديد من المخابر و مراكز البحث و الجامعات على التغطية الكاملة بالشبكة ،و هذا لمـــــواكبة التطورات التقنية و التكنولوجية الحاصلة .[2]

فمنذ سنة 1998 نشاطات البحث العلمي و التطوير تطبق في إطار مؤسساتي محدد من طرف قانون التوجيه ، و البرنامج الخماسي الخاص بالبحث العلمي و التطور التكنولوجي (02-98)

و الذي يوضح في مادته الثانية أن البحث العلمي و التطور التكنولوجي أضحيا من الأولويات الوطنية . كما أن البرامج الوطنية للبحث في تكنولوجيات الإعلام و الإتصال و الإعلام الآلي و كذلك الإتصالات و العلوم الأساسية قد صنفوا كبرامج ذات أولوية و يتم تمويلهم من طرف الدولة.

[1] تغريد يحى ابو سليم ، المرجع السابق ، ص 72

[2] – عبد الكريم عاشور ، "**دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر** "، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة ، 2009 – 2010 ، ص 144.

فمنذ ربط الجزائر بشبكة الإنترنيت كانت الجامعات و مراكز البحث أول الهيئات التي ربطت بها وهذا أدى إلى دمقرطة المعلومات سواء في الحصول عليها أو توصيلها في الزمن الحقيقي وبصفة تفاعلية من خلال إمكانية الحصول على كل أنواع المعلومات : علمية ، تقنية ،متخصصة على أي شكل كان من الدعائم : مواجيز مناشير ، تقارير البحوث ، مجلات على الويب ، ملتقيات متوفرة على المواقع الوطنية و الأجنبية التواصل مع النظراء عبر العالم ، مع إمكانية التنسيق و تبادل المعلومات و نتائج البحوث و المشاركة في الحوارات العلمية عن طريق حلقات النقاش و الشبكات الافتراضية.

لقد طور"Cerist " عدة أنماط من الشبكات(شبكات محلية ، شبكات خاصة لكل قطاع انترانت) و هذا على شبكة الإنترنيت أو على شبكة ARN (Academic Resseach Network) .

و من مشاريع الخدمات الإلكترونية بقطاع التعليم العالي :

1 مشروع (ARN) : وهو اكبر مشاريع التعليم العالي و البحث العلمي و الهدف منه توفير الهياكل القاعدية و الأدوات التكنولوجية اللازمة لكل العناصر الفاعلة في القطاع (مسؤولين ، أساتذة، باحثين ، طلبة) ، قصد التكفل باحتياجاتهم بالنسبة للاتصال و الإعلام و المعلومات العلمية و التقنية ، و قد تم ربط مؤسسات القطاع بوصلات متخصصة Mbit/S2 و إنشاء عمود فقري (Backbone) يسمح بنسخ و تكوين شبكة خاصة بالقطاع تساهم في تدعيم نشاطات متخصصة كالتعليم عن بعد و المكتبة الافتراضية.[1]

2 مشروع التعليم عن بعد (Télé Enseignement) :
ويتمثل في تزويد كل المؤسسات الجامعية بهياكل التعليم العالي ، منها تجهيزات المحاضرة عن بعد التي تسمح بالتفاعل المباشر بالصوت و الصورة و الزمن الحقيقي ما بين الأساتذة و الطلبة.

[1] عبد الكريم عاشور ،مرجع سابق ،ص 145.

3 مشروع المكتبة الافتراضية : و الهدف منه إنشاء سياسة وطنية لنشر المعلومات العلمية و التقنية في ميدان العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، مهمتها اكتساب المعلومات و الوثائق العلمية حسب لاحتياجات و ذلك بطريقة موضوعية و مشتركة ، دمج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والإتصال لإنتاج و نشر و استيراد المعلومات.

و من المشاريع المتعلقة بالهياكل القاعدية للتنظيم :

1-الحصول على المعلومات العالمية : أكثر من 30 مراكز للمعطيات (Bases Données) مرجعية و نصية متوفرة في مركز (Cerist) تسمح و بشكل يومي بهذا المركز للاستجابة لطلبات

و احتياجات تخص البحوث البيبليوغرافية و الحصول على الوثائق الابتدائية (مقالات علمية ، مذكرات) من طرف المستعملين من الطلبة أو الأساتذة والباحثين ، كما وضعت ميكانزمات الحصول على الوثائق غير المتوفرة في عين المكان عن طريق اتفاقيات مع منظمات دولية مثل :

British Libary وINIST .[1]

2 -أرشيف الوثائق الوطني: أدت جهود " Cerist " إلى هيكلة المعلومات المتخصصة في التعليم العلي

و البحث العلمي فتم تجميعها و دخلت في التراث الوطني المعلوماتي و الذي ساهم في اثراء المخزون العالمي للمعلومات في الإنترنيت ، و خزانات المعلومات التي يمكن الوصول إليها عبر الإنترنيت هي دليل وطني للدوريات و المذكرات ، المكتبة الوطنية ، قاعدة المشاريع للبحث (المشاريع التي هي في طور الانجاز)، مركز الأدب العالمي المتعلق بالجزائر ، بطاقة الأشرطة الوطنية ، هذه الخزانات نبهت المختصين إلى مشكلة كيفية معالجة المعلومات حسب المقاييس الدولية فتم استحداث المراكز الجهوية للتوثيق و تحديث المكتبات

[1] عبد الكريم عاشور ،مرجع سابق ،ص 146

بفضل برنامج : سنجاب (SYNGEB) هو برنامج كومبيوتر وضع بهدف تقديم أداة ذات مقاييس عالمية للمكتبات الجامعية [1].

كما تقدم الجامعة خدمات التسجيل عن بعد لصالح الطلبة الجدد الناجحين في شهادة البكالوريا والذي يمكنهم من التسجيل الأولي عبر الشبكة بعد الاطلاع على نتائجهم و في المرحلة الثانية من العملية يمكنهم الاطلاع على نتائج التوجيه و تأكيد عملية التسجيل و الطعون. [2]

ثانيا /قطاع التربية الوطنية: في إطار إصلاح المنظومة التربوية تم الشروع في إدخال العديد من الإصلاحات لتتماشى مع سياسة الدولة الهادفة إلى بناء مجتمع المعلومات في الجزائر، حيث تم تزويد المؤسسات التربوية بأجهزة الإعلام الآلي وربطها بشبكة الإنترنيت و تخصيص حصص للتلاميذ في الإعلام الآلي في الطور المتوسط و الثانوي.

و قد تم ربط أكثر من 9000 مؤسسة تربوية بشبكة الإنترنيت ، أي 23 بالمائة من المدارس الابتدائية ، و 77 بالمائة من المتوسطات ، و 84 بالمائة من الثانويات.

كما استفاد 376 معلم من تكوين للحصول على الشهادة الدولية لقيادة الحاسوب: ICDL

فضلا عن العديد من الورشات التكوينية التي تهدف في مجملها إلى التحسيس بأهمية تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام و الإتصال .

كما شرعت وزارة التربية في تقديم بعض الخدمات عن بعد لصالح التلاميذ منها :

1-التسجيل في شهادة البكالوريا عبر موقع وزارة التربية الوطنية .

[1] - آمنة بن عبد ربه ،**الجزائر في عصر المعلومات سنة 2003 حصيلة وافاق** ، رسالة ماجستير ،جامعة الجزائر 2005-2006 ، ص 104

[2] - Benouda Ahmed, **Guide du nouveau bachelier** 2008 Ministère de L'enseignement supérieur et de la recherche scientifique 2008,p 6

2-الاطلاع على نتائج البكالوريا و شهادة التعليم المتوسط على شبكة الإنترنيت، أو من خلال شبكة موبيليس و يقدم الديوان الوطني للتعليم عن بعد بعض الخدمات الإلكترونية : كالتسجيل بالمركز وسحب الاستمارات وتقديم الاستفسارات ، كما يتيح للمسجلين خدمة تحميل الدروس والامتحانات الخاصة بالديوان الوطني للتعليم عن بعد .[1]

و حول أهمية توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الإتصال في التعليم ، أشارت دراسة مسحية لليونسكو بعد م ا رجعة أكثر من تسعين دراسة من بلدان مختلفة حول دور الإنترنيت في التعليم ، إلى أن هذه التكنولوجيا تؤثر بشكل ايجابي على دافعية الطلبة نحو التعليم ، و تزيد من تعلمهم الذاتي و تحسن من مها ا رت الإتصال و مهارات الكتابة لديهم [2] .

التعليم الإلكتروني بالجزائر :

أطلقت مؤسسة " **ايباد** " ما يسمى بالمدرسة الرقمية المخصصة لتلاميذ المتوسط و الثانوي من خلال وضع برنامج خاص على شبكة الإنترنيت موجه في بدايته للمقبلين على شهادة البكالوريا أو شهادة التعليم المتوسط ، و قد أطلق على هذه المدرسة اسم " **تربيتك** " و هي عبارة عن فضاء بيداغوجي افتراضي أو ساحة للتعلم عن بعد ، كما أن البرنامج موجه بالخصوص للتلاميذ و أوليائهم و المؤسسات التربوية ، هذا الفضاء من شانه أن يسمح للمؤسسة التربوية بتفضيلها للإعلام الآلي و تكنولوجيات الإتصال أن تسير المدرسة في ظروف جيدة و تعمق التعليم و التكوين من خلال الدخول في نظام جديد لتوجيه الدروس و الامتحانات للتلاميذ ، و تكون إضافية عما يقدم في الأقسام ، كما يسمح هذا النظام للأولياء بمتابعة تمدرس أبنائهم فالإدارة و التلاميذ و الأولياء في شبكة واحدة.

كما استحدثت مؤسسة" **ايباد**" في نفس البرنامج " تربيتك "مدرسة افتراضية تسمح للتلاميذ من داخل المدارس الرسمية أو خارجها بالتسجيل فيها و تساعدهم في التحضير

□ – عبد الكريم عاشور ، المرجع السابق ، 147

□ – هادي مشعان ربيع ،**تكنولوجيا التعليم المعاصر(الحاسوب و الانترنت**)،عمان ،مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع، 2005 ،ص 163

للامتحانات ، و الدروس المقدمة في هذه المدرسة الافتراضية مطابقة للبرنامج الرسمي المعد من طرف وزارة التربية ، لقد تحققت نتائج ايجابية كما يقول المشرفون على البرنامج و الأولياء و التلاميذ الذين تمكنوا من رفع مستواهم ، يمكن لأي تلميذ في الثالثة ثانوي أو الرابعة متوسط الدخول إلى موقع تربيتك و يسجل فيه حيث يجد 300 درس بالنسبة للنهائي و 300 درس بالنسبة للمتوسط إضافة إلى 4000 تمرين مع التصحيح و الشرح ، و يستطيع التلميذ الإتصال بأستاذ المادة على الموقع ليحصل على شروح ، كما يمكنه الاطلاع على مواضيع امتحانات البكالوريا أو التعليم المتوسط الماضية مع التصحيح .

و يمكن للأولياء عبر الشبكة الاطلاع على كل ما يخص أبناءهم كتوقيت الدروس و الغيابات

و مستوى التلميذ من خلال النقاط المتحصل عليها و الملاحظات ، كما يستطيع الأستاذ داخل برنامج " **تربيتك** " من خلال مكتب الأستاذ أن يطلع على قائمة التلاميذ والدروس.

و من بين أهداف" **تربيتك** "استعمال تكنولوجيات الإعلام و الإتصال في الوسط التربوي وضمان الاستعمال الجاد و النافع للأنترنت و الإعلام الآلي ، و ضمان التواصل الدائم بين المدرسة و الأساتذة و المتعلمين و الأولياء، و منح فرص أكبر للتلاميذ لاستعمال الإعلام الآلي داخل المؤسسات التربوية. [1]

و كشف السيد نوار حرز الله خلال الملتقى الدولي حول المدرسة الرقمية ، أن مشروع(تربيتك) يعد ثمرة نجاح مشروع(كيلك فورما)الذي يشرف على عملية التعليم عن بعد لفائدة الطلبة المقبلين على امتحانات شهادة البكالوريا و شهادة التعليم المتوسط ، مضيف أن الدعم المدرسي بالإنترنيت عبر موقع(كيلك فورما) سمح بتسجيل 6 آلاف طالب مقبلين على اجتياز امتحان شهادة البكالوريا السنة الماضية من بينهم 72 % نجحوا في احرازها ، و حسب نفس المصر فان 100 مدرسة خاصة موزعة عبر مختلف ولايات الوطن انضمت

[1] هادي مشعان ربيع. مرجع سابق، ص 164

إلى هذا المشروع الذي يسمح للأساتذة و المتعلمين و المؤسسات التربوية بالارتباط في مجموعة افتراضية يتصرف افرادها كأنهم في مدرسة حقيقية و طلبت مؤخرا 20 مدرسة عمومية الانضمام إلى مشروع " **تربيتك**. " كلف المشروع الثاني لمؤسسة " **ايباد** " تبعا لتصريحات الرئيس المدير العام حوالي 100 مليون دج ، منها : 70 % قدمة من طرف " **ايباد** " أما الباقي فقد ساهمت به شركات و متعاملون جزائريون من القطاع العام و الخاص[1] .

المطلب الثالث : مشاريع الحكومة الإلكترونية بالجزائر

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

1 **مشروع البلدية الإلكترونية** : من مشاريع الحكومة الإلكترونية بالجزائر رقمنه مصلحة الحالة المدنية و إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية و حفظها 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 الإنترنيت لوثائق و عقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها [2].

و دشنت أول بلدية إلكترونية بالجزائر يوم 14 مارس 2011 بالمقر الفرعي الإداري في 500 سكن بباتنة و أصدرت أول شهادة ميلاد (12 خ) في بضع ثوان على مستوى

---

[1] – احمد شريف بسام ، "**واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية- حالة الجزائر** ، دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات" ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الساسية و الإعلام ،جامعة الجزائر ، 2010-2011 ص 163

[2] – شهرزاد بوهيني ،" **البلدية الالكترونية بالعربية ضمن الحكومة الالكترونية** "،مركز تنمية التكنولوجيات المتقدمة ،الجزائر متاح في : http://www.csla.dz تاريخ الاطلاع : 2016/04/20 ، على الساعة : 8:39

الشباك الإلكتروني ، و هي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد و تسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى السفر الرئيسي للحالة المدنية ، و تستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج و الوفاة في انتظار تمـــديد العملية إلى كافة الوثائق .[1]

2 مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومتريين :

أعلنت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2011 عن إطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري الإلكتروني بداية من 12 جانفي 2012 على مستوى 45دائرة 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 .

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

ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرار وقعه الوزير يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومتريين ، و الجديد فيه انه الإمكان تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الإنترنيت و إرسالها عن طريق البريد الإلكتروني في خطوة مهمة

---

[1] محمد خثيري ، **الاعمـــــــال الالكترونية في الدول العربية –واقع وافاق ، ورقة مقدمة للملتقى حول الاقتصاد الرقمي** ، جامعة حسيبة بن بوعلى الشلف ،2010، ص03

[2] – احمد شريف بسام ، مرجع سابق ،ص 174

لتجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية و تعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية. [1]

3 مشروع الصحة الإلكترونية :

نظرا لأهمية استعمال التكنولوجيات الحديثة في المجال الطبي و بهدف النفاذ إلى المعلومات الطبية و مصادر المحتوى الملائمة للظروف المحلية اهتمت الجزائر بهذا الجانب من خلال إتمام مختلف مؤسساتها الصحية ، و كذا إنشاء قواعد معطيات وطنية للخدمة الطبية ، وقد عملت الجزائر على إنشاء عدة مشاريع هامة و أساسية بهدف إقامة منظمة عصرية في المجال الصحي و نذكر منها :

- نظام يسهر على الوقاية الوبائية .
- الطب عن بعد الذي أصبح ضرورة ملحة بهدف فك العزلة عن المناطق المحرومة من الأطباء المختصين.
- التكوين المتواصل عن بعد .
- الإتصال بمختلف أشكاله كتحويل الملفات و الرسائل

هذه المشاريع حسب مستشار وزارة الصحة أعطت ديناميكية كبيرة لاستعمال تكنولوجيات الإعلام
و الإتصال داخل المستشفيات حيث أصبح من الممكن مراقبة الموارد البشرية ، الميزانية ،الأدوية ، بالإضافة إلى تسيير التجهيزات الطبية و المؤسسات التابعة لقطاع الصحة ، ومن هنا جاءت فكرة شبكة" صحة الجزائر" و التي مرت بثلاث مراحل :

المرحلة الأولى : و قد دخلت حيز التنفيذ في 10 سبتمبر 2006 و شملت 95 موقعا(وزارة الصحة

□ حفيظة بومايلة ، **علاقة الانترنيت كتكنولوجيا حديثة للاتصال والمعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث**، الجزائر، رسالة ماجستير ، جامعة الحاج لخضر باتنة ،2007 ، ص 35

و السكان ،و إصلاح المستشفيات ، مديرية الصحة العمومية ، المركز الاستشفائي الجامعي و كل المؤسسات التابعة للقطاع الصحي) و في هذه المرحلة تم تسجيل عدة اجراءات فعلية خاصة فيما يتعلق بالمراقبة الوبائية.

المرحلة الثانية : و فيها تم التوقيع على اتفاقية بين وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات و بين اتصالات الجزائر بتاريخ 10 مارس 2007 بموجبها سيتم ربط 134 موقعا من بينها 30 مؤسسة استشفائية مختصة عبر الوطن و 70 قطاعا صحيا ، بالإضافة إلى340 مدرسة تكوين شبه طبي تابع لوزارة الصحة.

المرحلة الثالثة : و فيها تم التوقيع على اتفاقية أخرى بين وزارة الصحة و اتصالات الجزائر تشمل 670 موقعا(مستشفيات الملحقات الاستشفائية و القطاعات الصحية) لتكتمل شبكة الإنترنيت " **صحة الجزائر** " و تعمم على 899 موقعا خاصا بالقطاع الصحي عبر الوطن وتتمثل مهام الشبكة في الم ا رقبة الوبائية خاصة المتعلقة بالأمراض ذات التصريح الإجباري الكوليرا ، التفويد ، السل ... و بفضل هذه الشبكة تم التعرف على الامراض المذكورة عن طريق الأطباء سواء بالقطاع العام أو الخاص و في أي مكان وجد ، و كذا مسؤول المخابر العامة أو الخاصة في حالة اكتشاف هذا النوع من الأم ا رض ، الأمر الذي مكن مختلف العاملين في القطاع من الحصول على المعلومة حول الأوبئة [1].

4 مشروع السجل التجاري الإلكتروني :

□ - احمد شريف بسام ، مرجع سابق، ص□□

تشرع الحكومة الجزائرية على دراسة مشروع إطلاق السجل التجاري الإلكتروني محدد الصلاحية من سنة إلى ثلاثة سنوات على الأكثر ، و تعمل وزارة التجارة على دراسة المشروع ، حيث أعلن وزير التجارة مصطفى بن بادة عن عملية إعادة هيكلة السجل التجاري ، عن طريق وضع السجل التجاري الإلكتروني و الذي هو عبارة عن بطاقة مغناطيسية محددة الصلاحية ، وأضاف بأنه سيساهم في الحد من مظاهر التحايل و الممارسات التجارية غير القانونية و الغش التجاري و الاقتصادي ، و حسب الوزير فان مشروع السجل التجاري يدخل ضمن إطار مشروع الحكومة الإلكترونية و سيتم بالتنسيق مع مؤسسة بريد الجزائر .[1]

المبحث الثالث : تقييم استخدامات الحكومة الإلكترونية

على الرغم من تأخر تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر بالمقارنة مع التجارب العالمية نظيراتها في الدول العربية ، إلا أن الخدمات المقدمة على قلتها بدأت آثارها تنعكس على المواطنين و قطاع الإعمال ومؤسسات الدولة و فيما يلي بعض النتائج لاستخدامات الحكومة الإلكترونية بالجزائر في المجالات المستهدفة .

المطلب الأول : اثر التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية بالجزائر

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

بوابة المواطن : الجزائر و على غرار العديد من دول العالم أطلقت بوابتها الإلكترونية رسميا

□ – ابراهيم بختي ، **الانترنت في الجزائر**، مجلة الباحث ، العدد 01 ، جامعة ورقلة ، 2012 ، ص 22

في أوت 2010 تحت اسم" **بوابة المواطن http://www.elmouwatin.dz** "و التي تقوم وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الإتصال بالإشراف عليها .

أوضح السيد حسيني مسؤول بالوزارة خلال تقديمه لموقع الواب أن " بوابة المواطن الإلكترونية تهدف إلى تقريب الإدارة من المواطن و إضفاء المزيد من الشفافية و المرونة و التسهيلات على الإدارة و المواطن . " و تتكون البوابة في طبعتها العربية و الفرنسية من محتوى متنوع مثل الدلائل و النصوص القانونية و الخدمات ، كما تنشر دوريا معلومات متعلقة بالإجراءات المتخذة و المعلن عنها من قبل السلطات العمومية، و يشمل الموقع المتشكل من أبواب القوانين السارية و روابط مفيدة تسمح بالاطلاع على موقع واحد " elmouwatin.dz " حيث سيجد المتصفح كل المعلومات الضرورية ، إضافة إلى إمكانية تحميل استمارات رسمية ، و أشار وزير البريد و تكنولوجيات الإتصال السيد موسى بن حمادي إلى أن بوابة المواطن الإلكترونية التي أطلقتها الوزارة تندرج في إطار برنامج الجزائر الإلكترونية الذي يهدف إلى تعجيل استعمال تكنولوجيات الإعلام و الإتصال في الإدارة العمومية ، و أوضح أن لجنة تضم ممثلين عن الوزارات تساهم في اثراء المحتوى إضافة مراقبة كل معلومة قبل نشرها .

و أضاف 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 و واجباته .[1]

1 - بوابة المواطن : " **www.elmouwatin.dz** متاح في : http://www.elmoudjahid.com/ar تاريخ الاطلاع : 2016/04/24 ، على الساعة : 2:56

المتصفح لهذه البوابة يجد خدمات عن بعد تقدم بوابة المواطن مجموعة من الخدمات عن بعد منها:

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

ب- صحيفة السوابق العدلية : تقدم هذه الخدمة طلب صحيفة السوابق العدلية الكشف رقم3 بنقل المتصفح إلى موقع وزارة العدل.

ج- مراجعة الحساب الجاري : توفر هذه الخدمة إمكانية الاطلاع رصيد الحساب الجاري عن طريق تقديم الرقم السري.

د- مسابقات الوظيف العمومي : تمكن هذه الخدمة المتصفح من الاطلاع على جميع مسابقات التوظيف العمومي في الجزائر و شروطها.

ه- الإنترنيت و الهاتف : توفر هذه الخدمة للمتصفح إمكانية الاطلاع على فاتورة الهاتف الثابت والهاتف النقال موبيليس.

كما توفر بوابة المواطن مجموعة من الخدمات كأخبار الفلاحة و السفارات و المطارات والبنوك
و التأمينات و المراكز الاستشفائية الجامعية و المؤسسات و الوزارات عن طريق تقديم المعلومات وروابط هامة للمؤسسات كما تتوفر البوابة على شريط خاص بأحوال الطقس لبعض الولايات ، و خدمة استطلاع الراي و يوجد حاليا صبر للآراء حول استخدام بطاقة الشفاء[1].

[1] بوابة المواطن : " www.elmouwatin.dz متاح في : http://www.elmoudjahid.com/ar تاريخ الاطلاع : 2016/04/24 ، على الساعة : 3:06

الشكل (03)يبين الصفحة الرئيسية لبوابة المواطن الجزائرية

المصدر : بوابة المواطن متاح في : http://www.elmouwatin.dz

يعتبر إطلاق الجزائر لبوابة المواطن سنة 2010 في حد ذاته انجازا مهما في مشروع الحكومة الإلكترونية لكن هذا الموقع ما ا زل يحتاج إلى تطوير لكي يكون في مستوى تطلعات المواطن ، و في هذا الصدد و بالنسبة لمؤشرات الأمم المتحدة لجاهزية الدول للحكومة الإلكترونية بالنسبة للموقع الخاص بالحكومة الإلكترونية جاءت الجزائر في المركز 148 عالميا و الرتبة 15 عربيا بمؤشر 0.2241 عام 2008 و بمؤشر 0.0984 بالنسبة للعام 2010 ، و من خلال المتوسطات الإقليمية و القارية نجد أن الجزائر لم تحقق أي منها ، و قد بلغ المتوسط العربي 0.1635 والمتوسط العالمي 0.2863 و المتوسط الإفريقي 0.1439 و المتوسط الاقياني 0.1565و المتوسط الأمريكي 0.3143 و المتوسط الأسيوي 0.3192 و المتوسط الأوربي 0.4354[1].

تقييم الخدمات المقدمة للمواطن : من خلال دراسة شملت جميع مستعملي خدمات مؤسسة بريد الجزائر المالكين لحسابات بريدية جارية بولاية ورقلة ، و اعتمدت الدارسة على أسلوب الاستقصاء من خلال استمارة أسئلة موجهة للزبائن المالكين لحسابات بريدية جارية ، و تهدف الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني لمؤسسة بريد الجزائر ، و قد أظهرت نتائج الدراسة أن اغلب المستجوبين يرغبون في استعمال الخدمات الإلكترونية إلا أن عائق حصولهم على الرقم السري حال دون ذلك ، و عينة أخرى تجهل هذه الخدمات و هذا لضعف السياسة الإتصال ية للمؤسسة ، كما أن تقييم مستعملي الموقع للخدمات المقدمة كانت اغلبها بدرجة متوسطة ، و هو ما يفسر غياب المنافسة في هذا الميدان ، أما البعد الأمني فقد اظهر تقييما ضعيفا و هذا راجع إلى طبيعة ثقة الزبون تجاه التعاملات الإلكترونية بصفة عامة [2].

[1] – احمد بسام شريف ، مرجع سابق ، ص

[2] – عبد الجليل طواهير ،" **محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الالكترونية باستعمال مقياس : Net qual ، دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر** " مجلة أداء المؤسسات الاقتصادية بالجزائر ، العدد2012/02 ، ص 104

و توصلت الدراسة إلى أن أكثر الخدمات الإلكترونية طلبا لمؤسسة بريد الجزائر هي معرفة الرصيد

و الخدمة التي يأمل اغلب المستفيدين الحصول عليها مستقبلا هي التحويل الإلكتروني . [1]

وعلى الرغم من محدودية استعمال البطاقات عبر الصرافات الآلية بسبب الأعطال التي تلحق بها و محدودية المبالغ المقدمة و التي لا تتعدى 21 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 الإنترنيت ، يمكن وصف ذلك بالخطوة الايجابية التي وفرت على الطلبة جهد التنقل إلى مراكز التسجيل الجامعي وذلك من خلال إيداع بطاقة الرغبات الإلكترونية كما يوفر العديد من الفوائد للمؤسسات حيث يقلل التكاليف المادية و البشرية، خاصة إمام ت ا زيد عدد الطلبة المسجلين [2].

2 بالنسبـــــة لقطاع الأعــمال : لقد أدى ظهور المجتمعات الإلكترونية إلى ظهور الشركات الإلكترونية e-business و التجارة الإلكترونية e – commerce و اللتان حققتا مكاسب كبيرة في القطاع الخاص [3] .

وتمكن الحكومة الإلكترونية من خلال فضائها الرقمي المتعدد التخصصات مؤسسات الأعمال بمختلف أنواعها من الوصول إلى الأسواق المتعددة ، و جمع المعلومات الضرورية حولها ، و إمكانية القيام بالمقابل بعمليات الترويج و التوزيع و ابرام الصفقات و تحصيل المستحقات . [4]

[1]- عبد الجليل طواهير ، المرجع السابق ،ص 109

□- عبد الكريم عاشور ، مرجع سابق ، ص 75

3- نذير غانم ، **الثقة الرقمية ضمن استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 (e-algerie 2013) واقعها ودورها في ارساء مجتمع المعرفة ،** المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات والتوثيق (اعلم) بالتعاون مع وزارة الثقافة القطرية ، جامعة قسنطينة 2012 ، ص 95

[4] -احمد بن عيشاوي ، **اثر تطبيق الحكومة الالكترونية (eg) على مؤسسات الاعمال** ، مجلة الباحث ، العدد 07 ، 2009 ، ص 292

التجارة الإلكترونية بالجزائر :تعرف التجارة الإلكترونية في الجزائر تأخرا واضحا حتى بالمقارنة مع بعض البلدان العربية التي قطعت شوطا مهما في هذا المجال و الأسباب التي أدت إلى عدم انتشا رها :

- قلة مستعملي الإنترنيت بسبب انتشار الأمية من جهة و تكلفة استعمالها من جهة أخرى
- ضعف البنية التحتية للأنترنت و البطء في الخدمة المقدمة عدم مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات الحديثة فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية مما يعرقل التجارة الإلكترونية
- غياب التشريعات التي تنظم التجارة الإلكترونية
- غياب التوعية حول أهمية التجارة الإلكترونية بالنسبة للافراد و المؤسسات .[1]

هذا ما يجعل المتعاملين يفقدون الحماس عندما تواجههم عوائق مثل ، نوعية الارتباط و نوعية الخدمة الهاتفية و سعر المكالمات ، و الاشتراك بالإنترنيت و الأكثر من هذا كله غياب قانون حول التجارة الإلكترونية في الجزائر .[2]

في ما يتعلق بالتجارة الإلكترونية قد لا ترد إحصائيات و أرقام دقيقة عن حجمها و نموها في الجزائر لكن ملامحها تظهر في بعض المواقع الإلكترونية ، فعلى سبيل المثال "موقع واد كنيس" - oued kniss.com الذي يقدم خدمات عديدة تتمثل في تصميم المواقع بأنواعها و استضافة أي موقع في خوادم قوية ، توفير فرص الإعلان المجاني لأي صنف من أنواع السلع والخدمات ،كما يوفر مساحات اشهارية لمختلف الشركات و يتيح بعض

1 - محمد خثيري ، المرجع السابق ، ص 27.

2 -Ahmed.Benarbia,**impact des technologies de l'information sur le développement économique** , SITC .MPTIC . Alger Décembre 2003

الروابط للمؤسسات مثل الخطوط الجوية الجزائرية : airalgérie.dz و التي بدورها تقدم العديد من خدمات لزبائنها [1].

موقع اشريلي " echrily " و هو موقع يضمن خدمة التسوق الإلكتروني المباشر بتوصيل مختلف الحاجيات إلى المواطن داخل بيته ، و الذي بدأ خدمته النموذجية في ولاية الجزائر إلى أن يتم تعميمه على مختلف ولايات الوطن ، الموقع يقوم على طريقة التواصل المباشر مع الزبائن عبر الإنترنيت حيث يقـــــــــــــوم بتوصيل طلباتهم من مختلف الحاجيات الغذائية و المنزلية عبر شبكة توزيع في جميع بلديات العاصمة ، و يكون التسليم خاضعا لتسعيرة 200 دج لكل 15 كلغ من المقتنيات حيث يكون التسليم خلال 24 ساعة بالنسبة للزبائن المسجلين في قاعدة البيانات المتواجدة على الموقع ، أما لغير المسجلين فقد تطول المدة إلى 72 ساعة حسب الوقت المستهلك و يعرف الموقع إقبالا كبي ا ر خاصة من العائلات العاصمية التي تسكن في أحياء بعيدة عن المساحات التجارية و أما بالنسبة إلى ثمن الخدمة و الطلبات فان الزبون يخير بالدفع عند التسليم أو عبر الإنترنيت في موقع "epay.dz " [2] .

في الجزائر و رغم التأخر الحاصل في هذا المجال ، لابد من الإشارة إلى بعض المجهودات المتعددة التي تقوم بها نحو إدماج تكنولوجيات الإعلام و الإتصال في الاقتصاد ، من خلال مشروع :

" Cyber Parc Sidi Abdallah " كقطب متخصص في دمج هذه التكنولوجيا في الإتصال و التبادل و إن كانت أثاره على الاقتصاد محدودة ، فتكنولوجيا الإعلام و الإتصال لا تمثل سوى 01% من الناتج المحلي الخام .

□ – حسين شنيني ، "**واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في كل من الجزائر ، مصر ، الإمارات ، خلال الفترة 2000/ 2010 دراسة مقارنة**" ، مجلة الباحث عدد 09/ 2011 ص 71

□ –تجربة الجزائر في التسويق الإلكتروني المباشر،" جريدة الشروق اليومي متاح في http://www.echoroukonline.com تاريخ الاطلاع : 2013/03/23 على الساعة : 14:25

كما تجدر الإشارة إلى بعض المبادرات المهمة مثل مشاركة الجزائر في المستشفى الافتراضي الاورو متوسطي و انطلاق مشروع السداد الإلكتروني ، ومن أهم الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة ، بطاقة الخصم و بطاقات الائتمان و النقود الإلكترونية و البطاقة الذكية و التي تعرف الانتشار الكبير لمرونة استعمالها .[1]

و تعتبر شركة SATIM التي أنشئت في 25 مارس 1995 متعاملا ذا شان في القطاع المالي المتخصص
في ترقية الخدمات المتعلقة بالتحديث و التنميط و الصفقات النقدية الإلكترونية بين البنوك ، ولكن نظام الدفع لن يكون ناجحا إلا إذا كان نطاق قبولها واسعا من قبل جميع البنوك ، و في هذا الإطار شعر النظام البنكي الجزائري بأهمية وضع نظام بنكي مشترك لوسائل الدفع يستجيب لرغبات الزبائن وفق أعلى شروط الأمن .[2]

3 بالنسبة للمؤسسات العمومية : في إطار الإصلاحات الشاملة التي باشرتها الجزائر ، أخذت التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الإتصال حيزا كبيرا في اهتمامات الدولة حيث أدى ذلك إلى أتمتة العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب .[3]

كما تم تنصيب شبكة حكومية داخلية intranet و التي اختصارها " RIG " و هي نظام شامل يتضمن مجموعة من الوسائل الحديثة للاتصال على مستوى الحكومات العالمية .

كما شرعت العديد من المؤسسات العمومية في التعاون من خلال الربط بشبكات الانت ا رنت فعلى مستوى قطاع العدالة ، منذ 2003 تم تزويد قطاع العدالة بممول للدخول إلى عالم الإنترنيت ذات النوعية الرفيعة خاصة بقطاع العدالة)أرضية للأنترنت ISP تلبي الأهداف الخاصة بالإدارة و الهيئات القضائية و كل مؤسسة معينة ، تسمح له بإنشاء وبتسيير ذاتي لاتصالاته الإلكترونية و تعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة .

---

[1] – عمار عماري ، "**واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي و الجزائر**" ،2013 ، جامعة سطيف ، ص7

[2] – احمد جميل ،" **بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر**" ، الملتقى العلمي الدولي حـــــول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر ،المركز الجامعي البويرة ، 2014، ص27.

[3] - عبد القادر بلعربي ، المرجع السابق ، ص 11

و في أواخر 2003 تم استحداث موقع الكتروني يرمي إلى إعطاء معلومات قانونية إلى كل الناس كما تم تطوير الانترانت " INTRANET " في قطاع العدالة و الموجه بالخصوص إلى الإتصال الداخلي بين موظفي العدالة و يساعد في العمل المشترك بين مختلف المصالح ، و التي تم تعميمها منذ 2005 .

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

أما بالنسبة لقطاع البريد فقد عرف تطو ا ر ملحوظا بعد إدخال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و الجدول التالي يبين مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على مركز الصكوك البريدية قبل و بعد إدخال التكنولوجيا ،والجدول رقم 02 يوضح بعض الاحصائيات من 1974 الى 2008 .

جدول رقم 02 يوضح بعض الاحصائيات من سنة 1974 الى غاية 2008 حسب بعض العمليات :

العناصر / السنوات	1974	1977	1995	1998	2003	2008

1 -" عصرنة العدالة" متاح في : http //arabic.mjustice.dz تاريخ الاطلاع : 2016/04/24 ، على الساعة : 15:30

عدد العمليات C1 بالمليون	24.4	33.1	97	110	130	315
الأموال المعالجة (C2مليار دج)	109.5	120.8	135	200	15000	24530
عدد الحسابات لغاية 12/31 c3 الاف	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 بل المعالجة	15 يوم	يومان	-	-	-	يوم
مدة علاج الدفع الفوري	6-3 سا	2 دقيقة	-	-	-	دقيقة
حضيرة الحسابات الصغيرة	-	-	850	1500	2734	3142

المصدر : إبراهيمي عمر ، "التأثير الاقتصادي و الاجتماعي لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال داخل

المؤسسات الإقتصادية "، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد السابع ، ص 184

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 و غير العمومية ، فزيادة العملاء يجعل من غير المعقول تحمل الانتظار الطويل من اجل اجراء عملية التحويل أو سحب على حساباتهم ، كما أن انخفاض عدد الشكاوى من 62 % بالنسبة 1000 عـــــملية في سنة 1974 إلى 01 % سنة 2008 إلى و هو ما يشهد على التحكم في النشاط و العمل .

و 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 المراكز بعد تكوينهم للعمل في قطاعات أخرى ، و نلاحظ 33 سنة بعد إدخال التكنولوجيا (هو يرجع (ارتفاع العمال إلى 28000 موظف سنة 2008 إلى زيادة عدد مكاتب البريد عبر التراب الوطني إلى 3310 مكتب.

إن استعمال التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الإتصال 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 و فورية ، بعد ما كانت تتم في بضعة أيام اصبحت تتم خلال ساعات فقط بتكثيف عملية التحويل على عدة نهائيات .[1]

كما تدعمت مؤسسة الضمان الاجتماعي بشبكة انترنت و ربطت 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 الإتصال بها من

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

جميع وكالاتها و التأكد من المشتركين ، و يعتبر هذا الانجاز بمثابة دمج المعلومة في التسيير .

المطلب الثاني : معوقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر

لقد ثم إطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر منذ أكثر من ثلاثة سنوات لكنه واجه جملة من العقبات على أرض الواقع وذلك بسبب نذكر من بين أهمها ما يلي [1] :

1- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والإتصال ات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الإنترنيت .

2- تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى ،وتأسيسا عليه فأن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية دول العالم المتقدم في هذا المجال لاسيما وأن الجزائر على مقربة من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة.

3- محدودية الانتشار استخدامات الإنترنيت في الجزائر ،أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المتطورة إذ تبلغ في المغرب على سبيل المثال 14.36 % في حين لا تتعدى 5.33 % فقط في الجزائر ،وهذا نتيجة الأسباب السابقة الذكر.

4- التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها ،رغم مرور ثلاثة سنوات على مشروع سلطات 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

□ – **الحكومة الالكترونية** ، متاحة على الموقع الإلكتروني : تاريخ الاطلاع http://www.startimes.com تاريخ الاطلاع 2016/04/24 على الساعة 22:23

المتعاملين الإقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني والتأخير الكبير في الوصول لحساباتها .

5- هناك أيضا المعوقات المتعلقة بالجانب التشريعي المتمثل في غياب قانون المعاملات الإلكترونية وبطء عملية اتخاذ القرارات وعمليات الإصلاح والاندماج بالإضافة إلى طغيان البيروقراطية في الجانب الإداري وانخفاض مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها ضعف المستوى التعليمي والثقافي للمجتمع الجزائري رغم ارتفاعه الملحوظ في السنوات الأخيرة وتواضع الثقافه المعلوماتيه والتفاعل الإلكتروني .

حدد مشروع Ndou 2004 مجموعة من التحديات التي تواجه حكومات البلدان النامية في تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية تتعلق ب:

البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال ، قضايا السياسة العامة ، تنمية الموارد البشرية ، إدارة التغيير الاستراتيجية ، دور القيادة ، الش ا ركة و التعاون .[1]

و قد حدد الكبيسي مجموعة من العقبات التي تواجه تنفيذ السياسة العامة :

-النقص في كفاءة الطاقات البشرية المؤهلة و القادرة على تنفيذ السياسات العامة و خاصة المشاريع الفنية عالية المستوى .

-القصور في تهيئة الأجواء النفسية أو البيئية الممهدة لتنفيذ السياسات ، و نقص حملات التوعية و التعبئة و إحداث 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]-Abdel Nasser H.Zaied, ,. **Assessing e-Readiness in the Arab countries** ;Perceptions Towards ICT Environment in Public organizations in The State of Kuwait , Technology management Program , Arabian Gulf University , Bahrain p56

-كثي ا ر ما يتم الاهتمام و التركيز على الاجراءات و على الشكليات أو على الوسائل التي تستخدم في تنفيذ السياسات العامة على حساب الوقت و الجهد الذي يخصص للعمليات أو الأهداف أو الغايات فيتم افراغ السياسات العامة من محتواها .[1]

قد أقصى التقرير الأخير لمجموعة المرشدين العرب الجزائر في تقييمه و تحليله لمواقع الحكومة الإلكترونية و هذا لعدم بروز أي مؤشرات على احراز تقدم في مجال الحكومة الإلكترونية ، كما يعرف مشروع الحكومة الإلكترونية تأخرا ملحوظا في مجال تجهيز الأعوان الإقتصاديين و تطبيقات الجمه ور الواسع و غياب المضمون رغم رصد ميزانية ضخمة من قبل الحكومة قدرت ب 4 مليار دولار مابين 2009-2013 .

المطلب الثالث : الرؤية المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الجزائر

تسعى الحكومة الجزائرية إلى تغيير القاعدة وصولا إلى القمة بمحاولة إيجاد العديد من المتطلبات التي تشكل انطلاقة أو بداية تجسيد حكومة إلكترونية جزائرية ،ولعل المشاريع التي تم ذكرها في المباحث السابقة تؤكد ذلك إلا أن المشروع لم يتم تجسيده على أرض الواقع بعد ،ودلك راجع إلى مجموعه من العراقيل التي تم التطرق إليها والتي نجملها في تأخير استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى ،وتأسيسا عليه فان الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم ،ولازالت الجزائر تحاول وتحاول من أجل استكمال هذا المشوار عن طريق تنصيب شبكة حكومية داخلية ومرتبطة بالحكومات العـــــــالمية وتقنين الخدمات الإلكترونية من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية وغيرها من الاجتهادات ، لكننا نرى أن الجزائر مازالت بعيدة كل البعد عن انتهاج حكومة إلكترونية شبيهة بالحكومات الإلكترونية الأخرى.

على الرغم من الجهود الكبيرة التي بذلتها الجزائر من اجل بناء الحكومة الإلكترونية ، فان هذا المشروع لم يحقق الأهداف المعلنة التي جاءت بها وثيقة الجزائر الإلكترونية 2013 على ارض

□ – عامر خضير الكبيسي ،**السياسات العامة مدخل لأداء و تطوير الحكومات** ، القاهرة ،المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2008 ، ص 164

الواقع وهذا باعتراف القائمين على المشروع ، خاصة و أن المدة المحددة للمشروع قد أشرفت على الانقضاء ، ما يبين فشل السياسة العامة في هذا المجال ، و بما أن الحكومة الإلكترونية ليست مطلبا ظرفيا أو ترفا ، و إنما هي ضرورة حتمية تفرضها التطورات الحاصلة في البيئة الداخلية و الخارجية ، و أمام العقبات التي أدت إلى تعثر السياسة العامة في مجال الحكومة الإلكترونية في الجزائرية فانه يجب:

1 التخطيط للحكومة الإلكترونية : يتطلب توفير الإمكانيات المادية و البشرية و تفعيل آليات المتابعة من قبل القيادة السياسية العليا في إطار استراتيجية وطنية شاملة يشارك فيها كل المنتفعين من المشروع كالمؤسسات العمومية والمواطنين و القطاع الخاص و المجتمع المدني .[1]

ولكن مشروع الحكومة يتناول قضية التغيير الجذري لبناء الإدارة العامة الحكومية ، فان مخاطر الفشل كبيرة إذا لم توضع عملية التطوير ضمن إطار استراتيجي يأخذ مداه و فعاليته من المراحل و الخطوات الجوهرية المتكاملة التي يجب أن يقطعها المشروع خلال عملية صياغة استراتيجية الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية و بالنسبة للدول النامية فان الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية هو بمثابة تحول صعب و بعيد كل البعد عن الانتقال الهادئ من محطة إلى أخرى ، أو من أسلوب عمل إلى أخر بدون عقبات و مقاومة و تحديات و تجارب فشل و تراجع ، تتطلب النظر في الكثير من المسلمات و التعلم من الأخطاء المكلفة و المريرة .[2]

وبما إن مشروع الحكومة 2013 لم يحقق أهدافه في الوقت المرصود له ، و باعتبار أن أهدافه صالحة لكل زمان الأمر الذي يتطلب تفعيله من جديد ، مع اجراء عملية تقييم

[1] – عبد القادر بلعربي ، المرجع سابق ، ص 14

[2] – سعد غالب ياسين ، مرجع سابق ، ص 202

شاملة وهذا لتدارك النقائص المسجلة وتحديد أهداف قابلة للتحقيق على المدى القريب، مع الأخذ في الحسبان ما ستقدمه الحكومة الإلكترونية من منافع باعتبارها مدخلا للإصلاح الإداري و الاقتصادي بهدف تحقيق الحكم الصالح و التنمية المستدامة .

2 الإرادة السياسية : يتطلب برنامج الحكومة الإلكترونية وجود مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة و المناسبة ، وتتولى الاشراف على التطبيق و تقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ .[1]

و حين 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 الإلكترونية"** هي الهيئة المكلفة بتنفيذ و متابعة مشروع الحكومة ، إن إعادة بعث مشروع الحكومة الإلكترونية يتطلب تفعيل اللجنة الإلكترونية، و منحها صلاحيات أوسع من اجل ضمان أعمال التنسيق بين القطاعات المختلفة و التقييم و الرقابة خلال مراحله المختلفة ، وهذا يتطلب ارادة سياسية كـــــــــــــبيرة من القيادة العليا ، باعتبار أن هذا المشروع سيؤدي إلى تغيرات جوهرية في المنظمات العامة و طبيعة نشاطاتها و علاقاتها بالمواطنين وقطاعات الأعمال على المستوى الداخلي و الخارجي ، خاصة و أن الجزائر مقبلة على الانضمام إلى منظمة التجارة الدولية ، و الشراكة و التعاون مع العديد من الدول و المنظمات على المستوى الإقليمي و القاري و العالمي .[1]

[1] – سعد غالب ياسين ، المرجع نفسه ، ص 212

[2] – محمود القدوة ، **الحكومة الالكترونية والادارة المعاصرة** ، عمان ، دار اسامة للنشر والتوزيع ، 2009 ، ص 42

[1] – عامر خضير الكبيسي ، المرجع السابق ، ص 150

3 التكوين و التوعية : 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 حمـلات التوعية و الدعاية عبر وسائل الإعلام المختلفة ولا سيما التلفزيون باعتباره اقرب وسيلة من المواطن ، و ازالة الحواجز النفسية التي تعيق المشروع ، و في هذا الصدد تطرق البروفيسور مليك سي محـــمد مستشار وزير البريد و تكنولوجيات الإعلام و الإتصال خلال تنشيطه مداخلة بمركز الشعب للدراسات الاستراتيجية بعنوان "الحكومة الإلكترونية في الجزائر" و تحدث مطولا عن دور المعلوماتية و كيفية تفعيل دور الوسائل التكنولوجية في الحياة المعيشية و كذا ضرورة تغيير الذهنيات الوطنية من اجل مسايرة التغيرات على الساحة الوطنية و الدولية بالخصوص و التي تقتضي تقاسم المعلومة و تعميمها في وقت ضيق و بسرعة ، و أكد من جهة أخرى أن نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية متوقف على مجانية الإنترنيت بصفة كاملة لكل فئات المجتمع .[1]

والقضاء على أمية الحاسوب في الجزائر يتطلب تدريس تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في جميع مراحل التعليم ،الابتدائي و المتوسط و الثانوي و توفير الوسائل المادية و البشرية لذلك ، و تكثيف برامج التكوين في تكنولوجيا الإعلام و الإتصال لاسيما لموظفي الإدارة العمومية ، وكل هذا من شأنه أن يساهم في تدارك الفجوة الرقمية على المستوى الداخلي و الخارجي والتي تعد من اكبر العقبات التي تعرقل بناء مجتمع المعلومات في الجزائر ، والذي يعد من ابرز تحديات الحكومة الإلكترونية في الجزائر .

و في هذا الصدد يرى الباحث إسماعيل اولبصير أن مشكل استعمال التكنولوجيا يعد من ابرز التحديات التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية ، و يضيف لطالما كنت أتساءل

[1] - احمد بن حمادي ، **"نجاح مشروع الحكومة الالكترونية متوقف على مجانية الانترنت"** متاح في : www.alahrar.net تاريخ الاطلاع : 2016/04/27 على الساعة : 15:32

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 .[1]

4 الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام و الإتصال : يعد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الإتصال جزء من مشروع الحكومة الإلكترونية ، سيؤدي بالتأكيد إلى عائد في الأجل المتوسط و البعيد .[2]

ويعتبر رفع و تحسين قدرة التدفق إلى درجات يمكن من خلالها ضمان انتقال المعلومة بالسرعة المطلوبة و على جميع المستويات ، التحدي الأكبر الذي يواجه مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر .[3]

و من اجل تدارك النقص المسجل في استكمال البنية التحتية لا سيما الإنترنيت و الهاتف ،يتطلب الأمر فتح المجال للاستثمار المحلي و الأجنبي في هذا المجال ما يؤدي إلى وجود بيئة تنافسية ، و تحسين الخدمة و تقليل أسعارها و تكون في متناول جميع المواطنين ولا سيما ذوي الدخل المحدود ، و ضمان المساواة في الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية ، و ازالة جميع العراقيل التي تعيق تطوير الخدمة في مجال الهاتف النقال و كل هذا من شانه سيؤدي إلى التقليل من الفجوة الرقمية في الجزائر ، و يفتح الآفاق الكبرى للاقتصاد الوطني .

5 التشريع و الأمن الإلكتروني : يعتبر الجانب القانوني و الأمني من أكثر الأمور حساسية في مشروع الحكومة الإلكترونية خاصة في ظل توسع الجرائم

[1] – إسماعيل اولبصير ، المرجع سابق .ص113

[2] – سعد غالب ياسين ، المرجع السابق ، ص 51

[3] – إسماعيل اولبصير، المرجع السابق ص 114

الإلكترونية : "و يجب أن يكون تأمين الحكومة الإلكترونية على مستوى التقدم العلمي الذي ساهم في تحول الحكومة من شكلها التقليدي إلى حكومة إلكترونية [1]".

والجزائر من بين الدول المهددة بالقرصنة و الجريمة الإلكترونية ، و نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية مرهون بتطوير برامج الحماية، و الاستفادة من التجارب الدولية و الخبراء الجزائريين في هذا الميدان .

و في هذا الإطار يرى الخبير و المستشار في الأمن المعلوماتي عبد الرزاق دردوري وضع مقاربة وطنية شاملة للوقاية من القرصنة الإلكترونية و حماية المؤسسات و الهيئات العمومية ، و أوضح أن هذه الهيئات لا ينبغي أن تعتمد على مقاربات فردية ، و لكن عليها تطبيق المقاربة الشاملة التي بادرت بها السلطات العمومية من اجل مواجهة القرصنة الإلكترونية بشكل فعال و ناجح ، و لاحظ أن الجزائر تطور مقاربة " دفاعية " من خلال شراء تجهيزات الحماية في حين أن المقاربة الهجومية كما أوضح تعد ضرورية لمواجهة كل التهديدات ، و أوضح أن المقاربة الهجومية تكمن في إنشاء دوائر الخبراء في المجال من خلال توعية مختلف الهيئات منذ ظهور تهديد جديد أو فيروس جديد ،و أضاف 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

[1] – عبد الفتاح بيومي حجازي ، المرجع السابق ، ص 11

في إطار محاربة القرصنة الإلكترونية للتكيف مع التطورات التي تشهدها التكنولوجيات الحديثة لا سيما الإنترنيت .[1]

خلاصة:

من اجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيات الإعلام و الإتصال على الصعيد الدولي وما أحدثته من تغييرات في جميع الميادين السياسية و الإقتصادية و الإدارية ، اتجهت أهداف السياسة العامة للجزائر منذ سنة 2000 إلى الاهتمام بتكنولوجيات الإعلام و الإتصال ، حيث استحدثت وزارة خاصة بهذا القطاع، لتنطلق في جملة من الإصلاحات كإنشاء شبكات الهاتف و الإنترنيت ، كما خصصت اعتمادات مالية كبرى لقطاع البحث و التطوير و التكوين ، وشرعت معظم المؤسسات في حوسبة أعمالها الإدارية وتم ربط معظمها بشبكة الإنترنيت ، و شرعت العديد منها في تقديم بعض الخدمات الإلكترونية للمواطنين كاستعمال البطاقات الإلكترونية في عمليات الدفع ... كما أن الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال كان حاضرا رفي الخطاب الرسمي في العديد من الملتقيات الدولية و الوطنية و التي تعكس الاهتمام ببناء مجتمع المعلومات في الجزائر ، والذي رصدت له مجموعة من الأهداف الكبرى حددتها استراتيجية الجزائر الإلكترونية (2009 - 2016) التي من أهدافها الأساسية تقريب الإدارة من المواطن ، و لتحقيق هذا الهدف شرعت العديد من القطاعات من تقديم بعض الخدمات عن بعد كقطاع العدالة و التعليم و البريد . و من خلال العديد من

[1] - استراتيجية دفاعية لمواجهة التهديد الالكتروني، متاح في : http://www.annasaronline.com تاريخ الاطلاع 2016/04/27 ،على الساعة : 15:52

المشاريع مثل البلدية الإلكترونية و الصحة الإلكترونية و التعليم الإلكتروني.. يسعى مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر إلى تقريب الإدارة من المواطن بهدف تيسير الخدمة المقدمة و خفض التكاليف، وان الجزائر تسعى إلى تحقيق حكومة إلكترونية تمكنها من الالتحاق بركب الحكومات المعاصرة .

الفصل الثالث :

تطبيق الحكومة الالكـــــــــترونية في المغرب

في النصف الثاني من تسعينيات القرن العشرين بدأت مشاريع انشاء حكومة الكترونية في العديد من الدول المتقدمة ،اما بالنسبة للدول العربية فقد بدأت تظهر بوادر التجارب الاولى في بداية القرن الحادي عشر والعشرين وهذا في كل من مصر وامارة دبي ،الاردن وسوريا لكن سرعان ما اقتنعت الدول العربية الاخرى بمميزات وفوائد هذا المشروع مما دفع المغرب الى تبني هذه الفكرة فأرادت تطبيق هذا المشروع على ارض الواقع ، حيث اطلقت المغرب مشروع المغرب الرقمي 2013 وضعت خطط واستراتيجيات، و عليه تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث كما يلي :

المبحث الأول : استراتيجية الحكومة الالكترونية في المغرب

المبحث الثاني : مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية المغرب (نماذج)

المبحث الثالث : تقييم استخدامات الحكومة الالكترونية بالمغرب

المبحث الأول : استراتيجية الحكومة الالكترونية في المغرب

انطلاقا من رؤية وطموحات واضحة المعالم ، تستهدف جعل المغرب يتبوا المكانة اللائقة به ضمن البلدان الصاعدة النشيطة في مجال التكنولوجيات المعلومات والاتصال ،فقد اطلقت وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة سنة 2009 استراتيجية المغرب الرقمي 2013 ،تحت الرئاسة الفعلية للملك محمد السادس .

ويتمحور البرنامج حول 18 مبادرة تتألف من 53 اجراء ملموسا ،وقد حدد مخططه وتم تعيين كافة مسؤوليه ،ويسهر على حكامته المجلس الوطني لتكنولوجيا المعلومات ،المحدث بمرسوم ،والذي يراسه الوزير الاول ،وقد رصدت له ميزانية في مستوى الطموحات اذ تبلغ 2.5 مليار درهم .[1]

وفضلا عن ذلك يستند انجاز الطموحات المحددة الى تفعيل اربع اولويات استراتيجية هي :

1-التحول الاجتماعي

2-الخدمات العمومية الموجهة الى المرتفقيين

3-انتاجية المقاولات الصغرى والمتوسطة

4-صناعة تكنولوجيات المعلومات

مع اجـرائين للمواكبة هما الثقة الرقمية والراس مال البشري ،وطريقتين للتنفيذ اعتبرتا اساسيتين لإنجاح عملية تفعيله ،ويتعلق الامر بتوجيه الاستراتيجية والموارد المالية [2].

---

[1] زاهر بن محمّد بن عامر الحجري،**إدارة مؤسّسات التّعليم العالي وأثرها على التّنمية الإداريّة في المملكة المغربيّة والسّلطنة**"،رسالـــــــــــــــة دكتوراة في القانون والعلوم والإداريّة من جامعة عبدالمالك السّعدي بالمملكة المغربيّة ،المغرب ،2016 ،ص20

[2] استراتيجية المغرب الرقمي 2013، **برنامج الحكومة الالكترونية تسيير الخدمات العمومية** للمرتفقين توقيع اتفاقية اطلاق موقع : وثيقة. ma الشباك الالكتروني لطلب الوثائق الادارية ، الموقع الالكتروني : http//www.fikra.egov.ma ، تاريخ الاطلاع : 21/04/2016 على الساعة 15:39:

المطلب الأول :متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في المغرب

لجأت المغرب الى تجسيد مشروع المغرب الرقمي 2013 في مختلف القطاعات و ذلك بتوفير مجموعة

من المتطلبات تسمح لها ببلوغ الطموحات المسطرة لذلك من خلال تنفيذ ثلاث متطلبات رئيسية هي :

1-تسهيل تنمية الفاعلين المحليين في مجال تكنولوجيا المعلومات : عن طريق تحسين وملائمة الاطار القانوني مع خصوصيات قطاع تكنولوجيا المعلومات ،واعداد اطار قانوني يتلاءم مع البحث والابتكار ، وتشجيع ثقافة المقاولة والابتكار من خلال ادماج دروس ووحدات خاصة في مسارات وبرامج التعليم واحداث حاضنات جامعية لورة في المجمعات ، اضافة الى تطوير خدمات لمساعدة مقاولات تكنولوجيا المعلومات ،ووضع حكامة وطنية للابتكار مرفوقة بحلول تمويلية مخصصة لفاعلي تكنولوجيا المعلومات ، واعداد بيانات استقبال تكنولوجية وجهوية .

2-تطوير مراكز التميز : يتعلق الامر بتحديد موقع المغرب على الخريطة العالمية لتكنولوجيا المعلومات بالتركيز على احداث اقطاب تتمحور حول مراكز تكنولوجية سيقدم المغرب من خلالها مزايا تنافسية حقيقية حيث تم انشاء مجمعات لتكنولوجيا المعلومات ، واحداث تمويل خاص بالأنشطة المبلورة في المجمعات [1].

3-تقوية ترحيل خدمات تكنولوجيا المعلومات : يولي المغرب عناية جد خاصة لإنجاح الفاعلين الذين تكنوا من الاستقرار ،وهو ما يعد شرط لدعم مصداقية

[1] استراتيجية المغرب الرقمي 2013، مرجع سابق ص13

الاتجاه نحو المغرب وضمان استمراريته ، لذلك تم تطبيق قانون حماية الاشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي والتكتم على اسرارهم ، مع المحافظة على تنافسية عرض المغرب فيما يخص ترحيل الخدمات واقتراح بنيات تحتية كافية وذات جودة ، اضافة الى تلبية الحاجيات من حيث الموارد البشرية المؤهلة ،مع تكوين الموارد البشرية الكافية على مستوى الكم والكيف لمواكبة التطور ، وتشجيع عرض المغرب لدى الشركات الفرنسية لخدمات الهندسة المعلوماتية [1].

اضافة الى اجراءات المواكبة المتمثلة في الراس مال البشري وكذا الثقة الرقمية ، ويتوقف بلوغ هذا الطموح على تنفيذ ثلاث مبادرات رئيسية هي :

أ-وضع حكامة خاصة بالرأسمال البشري

ب-اعداد مخططات للتكوين تستجيب لحاجيات قطاع تكنولوجيا المعلومات.

ج-تطوير عروض البرامج من اجل استخدام افضل للحاصلين على شهادات في تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الثاني : آليات تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية مملكة المغربية

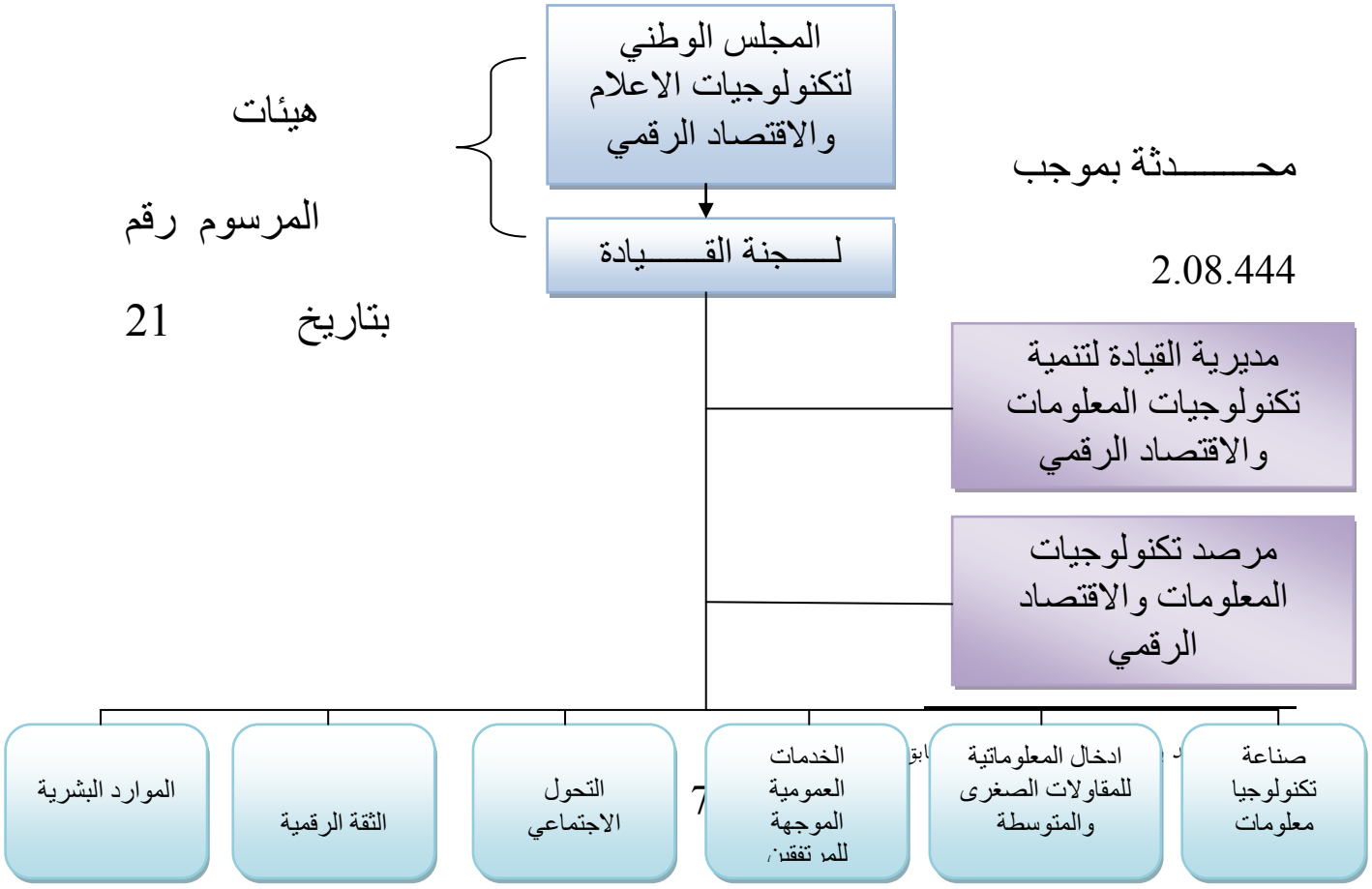
اهتمت المغرب بضمان التنفيذ الجيد للمغرب الرقمي وهو الهدف من وضع حكامة شاملة على اعلى مستوى حكومي ، الشكل التالي يوضح مختلف الهيئات التي تم تحديدها للقيام بعملية التنفيذ من خلال :

مديرية قيادة تنمية تكنولوجيا المعلومات والاقتصاد الرقمي : هي هيئة مشتركة بين الوزارات يتراسها الوزير المكلف بالتكنولوجيا الحديثة او من يمثله ، وتقوم هذه المديرية بتحضير استراتيجية تكنولوجيات المعلومات والاقتصاد الرقمي

[1] المغرب الرقمي الاستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي 2009-2013 ،ص 94،الموقع الالكتروني : http//www.egov.ma ،تاريخ الاطلاع : 2016/04/22 ، على الساعة : 22:23

،واقتراح مخطط العمل وتقييم الوسائل الضرورية مع متابعة تفعيل المخطط المحدد وابراز واستغلال التعاون فيما بين المشاريع ،اضافة الى اعداد تقييم للمنجزات والمشاركة في الهيئات الدولية للترويج للمغرب والحصول على الموارد المتاحة .[1]

المرصد الوطني : هو هيئة مشتركة بين الوزارات يتراسها الوزير المكلف بالتكنولوجيات الحديثة او من يمثله ، ويقوم هذا المرصد بوضع لوحات القيادة لنمو تكنولوجيات المعلومات بالمغرب ، وتقييم الفوارق بين المخطط والمنجزات وتحديد اسباب التفاوت ، مع توفير المعطيات الكفيلة بتحديد هدف العملية على العمليات او مستقبلي العمليات الاكثر توافقا مع النتائج .



هيئات

المرسوم رقم

بتاريخ 21

محـــــــدثة بموجب

2.08.444

الشكل(04):مخطط توضيحي لمختلف الهيئات التي تقوم بعملية التنفيذ

المصدر: المغرب الرقمي، الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات و الإقتصاد الرقمي 2009-2013

تم رصد على مدى خمس سنوات الموارد المناسبة والكافية لتفعيل مختلف مبادرات وعمليات المغرب الرقمي بهدف ضمان التنفيذ الجيد ، والجدول التالي يوضح المبالغ المالية في كل مبادرة [1]:

جدول رقم 03 : يوضح اهم البنود في الفترة الممتدة من 2009 الى 2013 للمبالغ المالية الممـــولة للبرامج في المغرب .

البـــــــنود	فترة 2009-2013 بملايين الدرراهم
التحول الاجتماعي	**2128**
الخدمة العمومية الموجهة للمتعاملين	**2186**
انتاجية المقاولات المتوسطة والصغرى	**320**
صناعة تكنولوجيات المعلومات	**481**
الثقة الرقمية	**35**
الحكامة	**37**
المجموع	**5187**

المطلب الثالث : برامج تطبيق الحكومة الالكترونية بالمغرب

[1] المغرب الرقمي الاستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي 2009-2013 ، المرجع السابق ، ص96

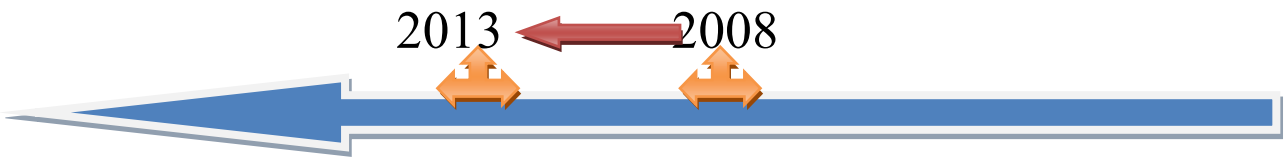
تنعكس الخدمات العمومية وفعاليتها على مستوى الحياة الاقتصادية والاجتماعية للدولة ، وهكذا فقد اصبح من الاهمية بمكان تقديم هذه الخدمات بشكل مندمج وشفاف ومؤمن ومتواصل وفعال ، وذلك مواكبة لتحويل المجتمع المغربي الى مجتمع للمعلومات بفضل تكنولوجيات المعلومات وطبقا لحاجيات ورغبات المواطنين والمقاولات.

لقد سجل مخطط المغرب الرقمي 2013،الذي اعطيت انطلاقته في شهر اكتوبر 2009 تحت الرئاسة الفعلية للملك محمد السادس ، تقريب الادارة من المتعاملين معها ، ضمن الاولويات الاربع لهذا المخطط ، وقد ترجمت هذه الاولوية من خلال برنامج واسع "الحكومة الالكترونية " ،يتألف من رزنامة تضم 89 مشروعا وخدمة وذلك تحت مسؤولية مختلف الهيئات والادارات ، من اجل استثمار اجمالي يفوق 2 مليار درهم .

لا تعني الحكومة الالكترونية ببساطة نقل الخدمات نحو القنوات والاشكال الالكترونية ، بل يتمثل الهدف في استغلال تكنولوجيات المعلومات والاتصال من اجل اعادة تصميم جذري لجميع العمليات والمسارات وجعلها فعالة ومنتجة ، وموجهة لخدمة المواطن والمقاولة .

ويستلزم هذا تعاونا افقيا بين الادارات ورؤية مشتركة بين الوحدات التي تجمع وتستغل المعلومات على مختلف المستويات ،يستهدف برنامج الحكومة الالكترونية في افق سنة 2011، تصر البلدان الناشئة كما يستهدف فيما يخص استغلال خدمات الكترونية وبلوغ مستوى متماثل لنظرائه في البلدان المتقدمة بحلول سنة 2013.[1]

[1] Programme e-gouvernement ,E-GOV.MA, dans le site : http//www.egov.ma,vu le :2016/04/25 , a 09 :12,p06



قيمة مؤشر الخدمة على الخط المغرب للتنافسية الدولية للحكومة الالكترونية (مؤشر منظمة الامم المتحدة للحكومة الالكترونية)	0.2	0.8	مؤشر	
عدد مشاريع وخدمات الحكومة الالكترونية	16	18	مؤشر	اهمية عرض خدمات الحكومة الالكترونية
نسبة المقاولات التي يفوق رقم معاملاتها 20 مليون درهم وتستعمل خدمات تبادلية	%1	%100	مؤشر	استعمال خدمات الحكومة الالكترونية من طرف المقاولات
عدد مواقع الحكومة الالكترونية المرتبة ضمن المئة موقع www.egov.ma	1	5	مؤشر	استعمال خدمات الحكومة الالكترونية من طرف المواطنين

شكل رقم (05) : مخطط مؤشرات الحكومة الالكترونية من سنة 2009 الى غاية 2013 للمغرب
Programme e-gouvernement ,E-GOV.MA

المبحث الثاني : مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية بالمغرب (نماذج)

لقد سعت المغرب كغيرها من الدول جاهدة لإنجاح مشروع الحكومة الالكترونية من خلال تجسيد العديد من البرامج ، لذلك ركزت المغرب على ارساء مبادئ هذا المشروع في العديد من المجالات ، خاصة تلك الحساسة منها ، مثل : قطاع العدالة والتعليم وكذا الصحة .

المطلب الاول : خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع العدالة

إختارت المغرب الديمقراطية والانفتاح الاقتصادي كأسس ، وأعطت الانطلاقة لورشات كبرى كأداة أساسية لنجاح التحولات السياسية والاقتصادية والاجتماعية ، وعليه قامت بتحديث قطاع العدالة ، وتحديث جهاز القضاء ،وسطرت له العديد من الاهداف نذكر منها[1] :

1-توطيد الثقة والمصداقية في قضاء فعال ومنصف، باعتباره:

-حصنا منيعا لدولة الحق

[1] Programme e-gouvernement ,E-GOV.MA, dans le site : http//www.egov.ma,vu le :2016/04/25 , a 09 :20,p08

-وعمادا للأمن القضائي والحكامة الجيدة

-محفزا للتنمية

-تأهيله لمواكبة التحولات الوطنية والدولية، ومتطلبات عدالة القرن الحادي والعشرين .

2-اعتمدت في تحديثها لجهاز القضاء محاور استراتيجية نخص بالذكر مايلي :

-تعزيز ضمانات استقلال القضاء

-تحديث المنظومة القانونية

-تأهيل الهياكل والموارد البشرية

-الرفع من النجاعة القضائية

تحتوي الخريطة القضائية على :

- المجلس الاعلى
- 12محكمة استئناف
- 66محكمة ابتدائية
- 7محاكم ادارية
- 8 محاكم تجارية
- 3 محاكم استئناف تجارية

وتتكون هذه المنظومة من :

-اكثر من 3800 قاض وازيد من 8300 موظف .

-ازيد من 7000 حاسوب وازيد من 2.800.000 قضية مسجلة .

-ازيد من 3.500.000 قضية في طور المعالجة وازيد من 2.800.000 قضية معالجة .[1]

ان عملية التحديث شملت مجالات اخرى تدخل في اطار مشروع الحكومة الالكترونية وذلك من خلال :

-تهيئة البنايات التحتية التقنية (infrastructure techniques) .

-اعداد نظم معلوماتية (S.I) لتدبير الشؤون الداخلية (Back Office)

-اعداد محتوى وقواعد بيانات تهم جل الشرائح المستهدفة (Front Office)

-انشاء شبابيك الاعلام

شملت هذه العملية كل من الادارة المركزية وازيد من 40 محكمة على ان التعميم سيشمل جميع الهياكل الادارية التابعة لقطاع القضاء ابتداءا من 2010 .

-ازيد من 40 محكمة متصلة بشبكة الانترنيت ومجهزة بشبابيك الاعلام وكذا حاسوب وضع رهن اشارة المرتفق لولوج معلومات تهم ملفاته .

-ازيد من 25 موقع ويب يقدم خدمات محلية على الخط و 5 مواقع تقدم خدمات على الصعيد الوطني

-ازيد من 25 خدمة على الخط ، قارة او تفاعلية (informationnel ou interactinnel) تهم :

-السجل التجاري

-تتبع معالجة الملفات الشخصية

-تتبع مساطر كتابة الضبط

-تتبع معالجة الشكايات

[1] فاطنة الفارسي ، **وزارة تحديث القطاعات العامة** ،المغرب ،على المـــــــــوقع :elfarsi@mmsp.gov.ma ،ص6،تاريخ الاطلاع :2016/04/26 على الساعة : 20:30

-انشاء مكاتب الوسيط

في اطار استراتيجية المغرب الرقمي 2013، تم وضع شبابيك تفاعلية (bornes interactives) للولوج الى المعلومات (عوض الحواسيب)، والتجريد المادي بين الادارة المركزية والهيئات التابعة لها ، كما تم وضع خط لطلب وثيقة الزواج والجنسية وعقد السجل العدلي .[1]

المطلب الثاني : خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع التعليم في المغرب

- **قطاع التعليم العالي:** ان تكنولوجيا الإعلام و الاتصال لها دور في تطوير التعليم و البحث العلمي وهناك توجه كبير لتطوير الخدمات المقدمة للأساتذة و الطلبة من خلال الربط بين العديد من الجامعات ، كما تم توظيف شبكة الانترنت في مؤسسات التعليم العالي في العديد من المجالات ، حيث تتوفر العديد من المخـــــــابر و مراكز البحث و الجامعات على التغطية الكاملة بالشبكة ،و هذا لمواكبة التطورات التقنية و التـــكنولوجية الحاصلة .

-**موقع التعليم الالكتروني** : يسمح بالمتابعة الفردية للتلميذ وبرؤية افضل لمساره الدراسي ،ويسمح ايضا بالتفاعل بين الاباء والتلاميذ والاساتذة وكذا برنامج الدروس والتقييم والحياة المدرسية .[2]

-**الخدمات :** تكون المتابعة الفردية للتلميذ ممكنة من خلال جعل ملفه المدرسي الالكتروني رهن الاشارة (غياب ، سجل النقاط ، استعمال الزمن ،....)، ومن

[1] فاطنة الفارسي ،المرجع السابق ،ص7
[2] فاطنة الفارسي ،المرجع السابق ،ص9

الممكن ايضا الولوج الى الموارد الرقمية (خزانة افتراضية ومعجم عالمي)، وكذا فضاء للتبادل والتعاون بين فاعلي التربية .

-المكتبة الافتراضية : و الهدف منه إنشاء سياسة وطنية لنشر المعلومات العلمية و التقنية في ميدان العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، مهمتها اكتساب المعلومات و الوثائق العلمية حسب لاحتياجات و ذلك بطريقة موضوعية و مشتركة ، دمج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال لإنتاج و نشر و استيراد المعلومات[1].

كما تقدم الجامعة خدمات التسجيل عن بعد لصالح الطلبة الجدد الناجحين في شهادة البكالوريا والذي يمكنهم من التسجيل الأولي عبر الشبكة بعد الاطلاع على نتائجهم و في المرحلة الثانية من العملية يمكنهم الاطلاع على نتائج التوجيه و تأكيد عملية التسجيل و الطعون.

المطلب الثالث : مشاريع الحكومة الالكترونية بالمغرب

في إطار تطبيق برنامج المغرب الرقمي 2013 بادرت بالعديد من المشاريع التي اعتمادها، و من هذه المشاريع :

1 **مشروع بوابة متابعة تعويضات ملفات المرض عبر الخط :** تسمح هذه البوابة للمواطنين للاطلاع

عن بعد على وضعية ملفات التعويضات ،بشكل يقلص عدد تنقلاتهم ويحسن جودة الخدمات المقدمة اليهم وتسمح كذلك بالاطلاع الاني على ملفات المرض المودعة على مستوى التعاضديات ،وبالتعرف على مستوى معالجتها والتعويضات المرتقبة او المنجزة ،فضلا عن طريقة الاداء المنتظرة (والة الكترونية او تحويل بنكي).

1 حماد بن حمد الغافري، التنمية الادارية بالمغرب ، المغرب، المنتدى الابداعي للابتكار،2015 ،ص 12

2 مشروع جواز السفر البيومتري: يسمح موقع جواز السفر البيومتري من طلب ومتابعة اعداد جواز السفر الجديد ، وفضلا عن تقليص اجال الاعداد الذي توفره هذه الخدمة ، فان الشكل الجديد للوثيقة يوفر اكبر قدر من الامن والسرعة في التحقق بنقط المراقبة ، وذلك في تطابق تام مع المواصفات الدولية ، تخبر بوابة جواز السفر البيومتري بجميع المساطر والوثائق التي يتعين تقديمها ، وتسمح بمتابعة وتقديم الطلب .[1]

لقد شرع في تداول جوازات السفر البيومترية منذ شهر ابريل 2010 ، والخدمة متوفرة على مستوى جميع الجهات في المملكة مع نسبة تداول تبلغ 90 % ، ولا يتجاوز في المتوسط اجل تسليم ابتداءا من تاريخ ايداع الطلب خمسة ايام .

3 بوابة تدبير التقاعد : تسمح بنشر المعلومات الاجتماعية بشكل افضل (شهادات المعاشات ووضعية الاكتتاب) ، لفائدة المواطنين مع فاعلية اكبر في تقديم الخدمات باقل التكاليف ، ويسمح كذلك بالانخراط والاطلاع على المعاشات الجديدة القابلة للصرف وتقديم الشكاوى والاحتساب التقديري للمعاش التقاعدي .

لقد سلمت 52.000 شهادة منذ انطلاق الخدمة وذلك بمجرد تقديم الطلب عبر الخط ،بزيادة بلغت 10% بين سنتى 2010/2009 .

4 **مشروع القاعدة الالكترونية لإحداث المقاولات عبر الخط :** تشكل شباكا وحيدا لإيداع الملفات وإحداث المقاولات ، وذلك بهدف تبسيط الاجراءات بالنسبة لمقدم الطلب الذي يكتفي بتقديم نفس المعلومة مرة واحدة عبر الخط ويباشر نشاطه بشكل اسرع ، تم احدث الشركات ذات المسؤولية المحدودة خلال النصف الاول من سنة 2012 .[2]

[1] Programme **e-gouvernement** ,E-GOV.MA, meme documentation ,p25,p26
[2] Programme e-gouvernement ,E-GOV.MA,meme documentation ,p27

المبحث الثالث : تقييم استخدامات الحكومة الالكترونية

لقد سخرت المغرب العديد من الامكانيات للنهوض بمشروع المغرب الرقمي 2013 لإنجاح برنامج الحكومة الالكترونية ، وقد حققت تطور وذلك من خلال انشاء العديد من الانجازات منذ سنة 2009 الى غاية 2013 ، وانتقلت من المرتبة 140 عالميا حسب مؤشر الامم المتحدة للحكومة الالكترونية سنة 2010 الى المرتبة 120 عالميا ، وفي سنة 2012 تراجعت الى المركز 126 ، اما على مستوى المؤشر الفرعي للـــخدمات عبر الانترنيت فتقدمت من المركز 42 في 2010 الى المركز 7 في 2012.

وعليه ان مشروع الحكومة الالكترونية يتطلب تعزيز جهود جميع الجهات لتفعيل برنامج المغرب الرقمي 2013 ،ولعل سنة 2016 شهدت تفعيل العديد من البوابات وتحسين اداء الخدمات في العديد من المجالات وتسهيل الخدمات للمواطن مما جعل المغرب تتقلد مراتب جيدة في الدول العربية .[1]

المطلب الأول : اثر التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية بالمغرب

1 بالنسبة للمواطن : لقد تم انشاء مجموعة من البوابات التي تسهل تقديم الخدمة للمواطن في احسن الظروف ،ولقد شملت هذه البوابات العديد من المجالات يمكن ان نذكر منها :

- **موقع الخدمة العمومية** : هي بوابة عمومية تسمح بالاطلاع على المساطر او الاجراءات الادارية وخدمة الحكومة الالكترونية المتوفرة على الخط ،كما يسمح

[1] حماد بن حمد الغافري ،المرجع السابق ،ص23

للمتعاملين مع الادارة (المواطنين والمقاولات) بان يستخبروا عبر البريد الالكتروني او من خلال الاتصال برقم خاص .

-الخدمات المرتبطة بالحالة المدنية : تستهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين بفضل حوسبة خدمات مكاتب الحالة المدنية (عقد الازدياد وشهادة الوفاة وشهادة الحياة ...) ، كما تستهدف الانشاء التدريجي للسجل الوطني الالكتروني للحالة المدنية ، مما يسمح للمواطنين بإمكانية التوفر على خدمات الحالة المدنية على المستوى الوطني بصرف النظر عن مكان الازدياد .

أ- **بطاقة التعريف الوطنية الالكترونية :** تسمح بالتحقق من هوية المواطن لدى المؤسسات العمومية بشكل بسيط ومؤمن وتسمح كذلك بتبسيط الاجراءات الادارية بشكل ملموس من اجل الحصول على بعض الوثائق وخاصة شهادة الاقامة .

مراجعة الحساب الجاري : توفر هذه الخدمة إمكانية الاطلاع رصيد الحساب الجاري عن طريق تقديم الرقم السري.

-رخصة السياقة والبطاقة الرمادية الالكترونيتان : يوفران امانا اكثر ويقلصان بشكل ملموس مخاطر الاحتيال ، مع توفير خدمات التجديد والتسجيل ومتابعة معالجة الملفات على الخط للمواطنين .[1]

ب-السجل التجاري عبر الخط : يسمح بتقديم الطلب والحصول على شهادة القيد في السجل التجاري عبر الخط .

تقييم الخدمات المقدمة للمواطن : لقد تم تجسيد الخدمات وتقديمها للمواطن بجودة عالية ، كما تعميم مجموعة كبيرة من الخدمات في جميع المجالات التي تسهل الحياة اليومية للمواطن ،في انتظار تعميمها عبر كافة القطاعات .

[1] فاطنة الفارسي ،المرجع السابق ،ص14

2 بالنسبـــة لقطاع الأعمال : لقد تم انشاء بوابات مختلفة لتقديم احسن الخدمات للمقاولات وتسهيل مختلف الاعمال ، نذكر بعض البوابات منها :

-بوابة الاطلاع على العروض العمومية وتقديم الترشيحات الالكترونية : تسمح سواء بالنسبة للمقاولات

او للإدارات بتحسين المعالجة وتعزيز تنافسية وشفافية مسلسل المشتريات العامة .

3 بالنسبة للمؤسسات العمومية : تم انجاز بوابات مختلفة مثل بوابة التدبير المندمج للنفقات العمومية وهي نظام مركزي ومؤمن لتدبير ميزانية الدولة ، ويسمح بتبسيط المساطر وتقليص تكاليف واجال معالجة عمليات الانفاق في المؤسسات العمومية . [1]

المطلب الثاني : معوقات الحكومة الالكترونية بالمغرب

كما هو الحال في العديد من الدول فقد واجه مشروع تطبيق الحكومة الالكترونية في المغرب مجموعة من العوائق والتحديات ، يمكننا ذكر البعض منها كما يلي : [2]

1-معوقات ادارية : تتمثل في :

-تعقيد الاجراءات الادارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية .

-انعدام التخطيط لبرامج الحكومة الالكترونية الذي يسمح بتسهيل تطبيقها .

-وجود مخاوف على مستوى الاداء في القيادات الادارية العليا .

-غياب التنسيق بين الادارات الحكومية المختلفة .

2-معوقات بشرية : تتمثل في :

-انعدام الخبرات التكنولوجية والكفاءة العالية في تقديم الخدمات .

-عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الاجهزة الالكترونية .

-عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الاجهزة الالكترونية .

-عدم تطور طرق اختيار القائمين على الاجهزة الالكترونية .

[1] Programme e-gouvernement ,E-GOV.MA,meme documentation ,p11,p12

[2] حماد بن حمد الغافري ،المرجع السابق ،ص28

-ضعف طرق تقديم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية ، حيث يتم تقديمها بصورة بحتة دون النظر الى الجانب الموضوعي الذي هو أساس الخدمة .

-انعدام او ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقها ، بل وتبني مواقف سلبية منها .

-مقاوم الموظفين لبرامج الحكومة الالكترونية ، ومصدر هذه المقاومة هو الاعتقاد السائد ان هذه التكنولوجيات الحديثة ستحل محل الموظفين .

3معوقات مالية : تتمثل في :[1]

-قلة الموارد المالية لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الاجهزة والبرامج التطبيقية ، ومجالات تطوير الحاسبات الالية وانشاء المواقع وربط الشبكات .

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

-ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الالية ونقص عدد المتخصصين في اجراء هذه الخدمات .

4معوقات فنية وقانونية :

-عدم مواكبة التقدم التقني في مجال الحاسب الالي ، وذلك لسرعة التطور التكنولوجي .

-لم يتم الاعتماد على الوثائق الالكترونية كبديل للوثائق التقليدية كبديل .

-زيادة حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات ،خاصة القرصنة والاستيلاء على المواقع وسرقة التوقيع الالكتروني .

-الاصطدام بالواقع وصعوبة تجسيد البرنامج بكل حيثياته .

المطلب الثالث : الرؤية المستقبلية للحكومة الالكترونية بالمغرب

بنيت خطة المغرب الرقمي حول رؤية وطموحات واضحة ، تستهدف موقعته بين البلدان الصاعدة النشيطة في مجال تكنولوجيات المعلومات ، ولقد سعت الى جعل قطاع تكنولوجيات المعلومات موجها للتنمية البشرية ، وجعله مصدرا للإنتاجية والقيمة المضافة بالنسبة لباقي القطاعات الاقتصادية والادارة العمومية ، اضافة الى اعتباره احد اركان الاقتصاد ، وتجسيد فعالية هذا القطاع للنهوض بمشروع الحكومة الالكترونية وجعل المغرب

[1] عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق ، ص52

نقطة استقطاب تكنولوجية والحاقها بركب الدول المتقدمة والسعي للانتقال من الحكومة الالكترونية الى جعل المغرب تسير نحو المدن الذكية .

تمكين المواطنين من الولوج الى الانترنيت ذي التدفق العالي وتشجيع الولوج الى المبادلات والمعرفة وتقريب الادارة من المواطن والمتعاملين معها من حيث الفعالية والجودة والشفافية ، بواسطة برنامج طموح الادارة الالكترونية اضافة الى الحث على اعتماد المعلوماتية في المقاولات الصغرى والمتوسطة للرفع من انتاجيتها .[1]

خلاصة :

من خلال ماسبق يمكن القول ان برنامج المغرب الرقمي 2013 ، لم يظهر من فراغ بل جاء وليد العديد من الاسباب والدوافع ، التي دفعت بعجلة تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في جميع مراحلها وكذا بتجسيد وتوفير مجموعة من الخدمات ، خاصة في مجال التحول الاجتماعي حيث انها جهزت المؤسسات المدرسية العمومية بالأنترنيت وموارد الوسائط المتعددة ، وكذا تجهيز مؤسسات التعليم العالي العمومية بالأنترنيت والوسائط المتعددة اضافة الى صناعة تكنولوجيات المعلومات من خلال اعداد حكامة وطنية للابتكار ، وتنفيذ القانون المتعلق بحماية الاشخاص واسرارهم ، مع التصدي لحملات القرصنة واعتماد اليقظة الرقمية ،وقد تم وضع حكامة لبرنامج الحكومة الالكترونية ، وتنفيذ 15 مشروعا رائدا مع دعم الاستثمار في مجال تكنولوجيات المعلومات ، واحداث مركز الاستجابة لحوادث امن المعلومات .

لقد سعت المغرب لتحسين مرتبتها العالمية وذلك بالانتقال الى المراتب الاولى عربيا والتقدم عالميا للالتحاق بركب الدول المتقدمة ، والانتقال من الحكومة الالكترونية الى ركب المدن الذكية .

[1] Programme e-gouvernement ,E-GOV.MA,meme documentation ,p16,

خاتمـــــــة

خاتمة : لقد أدت الوسائل و المتطلبات التي تفرضها الحكومة الالكترونية في منح الجزائر والمغرب الفرصة في القدرة نحو بناء عدة مشاريع و مخططات، تهدف الى تقديم افضل الخدمات وتحسين ادائـــــــــــها ، خاصة في ظل الحتمية العالمية للدخول في المنظومة الالكترونية وعصر تكنولوجيات الاعلام والاتصال والشبكة العنكبوتية تحت مسمى الحكومة الالكترونية ،الامر الذي جعل العديد من الدول تطور من كفاءاتها وتنتقل من الحكومة التقليدية الى الحكومة الالكترونية ، مثل الدول النامية ونخص بالذكر الدول المغاربية كالجزائر والمغرب .

لذلك اعتمدت الجزائر من خلال استراتيجيتها على الاستفادة القصوى من الاتصالات وتقنية المعلومات، لتطوير الاداء ووضع السياسات التي تحكم الاتصالات والمعلومات في الدولة وفق مؤشرات قياس عالمية ، متعارف عليها ودعم اتخاذ القرار بتوفير المعلومات المناسبة وصولا للتنمية المستدامة والاستقرار والرفاهية ،وذلك في كافة القطاعات الا انها شهدت تأخرا كبيرا في بعض القطاعات خاصة مجال التجارة الالكترونية والتسويق ،وتسعى الجزائر الى تفعيل وتحسين اداء الحكومة الالكترونية ، وتقديم الخدمات للمواطن .

في حين ان المغرب اعتبر تكنولوجيا المعلومات من القطاعات ذات الاولوية في الاقتصاد المغربي، وقد تم وضع استراتيجية وطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي ، المعروفة بخطة المغرب الرقمي في افق 2013 حيث رصدت ميزانية قدرها 5.2 مليار درهم لتعزيز دور المغرب بين الدول النامية النشيطة على مستوى تكنولوجيا المعلومات وتفعيل برنامج الحكومة الالكترونية، وتهـــــــــــــدف هذه الخطة الى جعل تكنولوجيا المعلومات حجر الزاوية في الاقتصاد ومصدرا للإنتاجية والقيمة المضافة للقطاعات الاقتصادية الاخرى والادارة العمومية ،وبمثابة قاطرة لتحقيق التنمية البشرية ليصبح المغرب مركزا اقليميا للتكنولوجيا ومن هنا تسعى استراتيجية المغرب الرقمي 2013 الى تعميم دمج تكنولوجيا المعلومات على نطاق واسع وعلى جميع الجهات الفاعلة في المجتمع : الحكومة ، الادارة الشركات ،المواطنين .

لكن بطبيعة الحال عملية التحول الى الحـــــــــــــــــــكومة الالكترونية شهدت بعض العراقيل والتحديات التي اخرت عملية التحول في العديد من القطاعات في كل من الجزائر والمغرب يمكن ان نذكر منها مايلي :

المعوقات الإدارية

1-ضعف التنسيق بين القطاعات .

2-مقاومة التغيير .

3-نقص الكفاءات

المعوقات المادية

1-تأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات.

معوقات بشرية

1-مشكل الأمية و الذي يعد من ابرز العقبات التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية.

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

3-ارتفاع كلفة استخدام الإنترنيت و استحواذ اللغة الانجليزية على 80 % من مواقعها مع ضعف الإلمام بها.

معوقات تشريعية

1- غياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات اضافة الى الغموض في العديد من الحالات .

2- انعدام الثقة.

3- القرصنة .

في ظل هذه العقبات انتهجت كلا الدولتين العديد من الحلول الاستراتيجية يمكننا ان نذكر منها :

1-تفعيل دور المشاركة الالكترونية.

2-تاهيل الاطارات .

3-تحسين اداء الخدمة الموجهة للمواطنين عبر المواقع الالكترونية .

4-التصدي لحملات القرصنة من خلال تامين المواقع وكسب ثقة المتعاملين.

5-ترسيخ ثقافة الحكومة الالكترونية في مجتمعها من اجل التفتح .

6-تظافر عاملي راس المال والموارد البشرية وحسن استغلالهما لتجسيد الحكومة الالكترونية .

7-التطلع للوصل الى مراتب الاولى وتحقيق رغبات ورضا المتعاملين من خلال تقديم الخدمات .

8-محاولة احتلال المراتب الاولي وتحسين اداء وفعالية برامج الحكومة الالكترونية.

عمدت هذه الدول الى انجاح مشروع الحكومة الالكترونية خاصة من خلال العديد من المشاريع الضخمة المجسدة لبرامج الحكومة الالكترونية في سنة 2016 و تطمح من خلالها الى تجسيد مقومات المدن الذكية كغيرها من الدول الرائدة فيه هذا المجال ،وتحقيق التنمية المستدامة .

قائمـــــة المراجع

قائمة المصادر والمراجع :

المصادر:

القران الكريم : سورة النمل اية 19

السنة : الحديث النبوي الشريف رقم 54 باب الشكر

الكتب باللغة العربية

1-احمد محمد سمير ،**الادارة الالكترونية** ، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،ط2009،1

2-الهوش ابوبكر محمد ، **الحكومة الالكترونية الواقع والافاق** ، مجموعة النيل العربية ، 2006.

3-الباز داوود عبد الرزاق ،**الحكومة الالكترونية** ، الاسكندرية ،منشاة المعرفة ،2007

4-المجذوب طارق ،**الادارة العامة والوظيفة العامة والاصلاح الاداري** ،بيروت ،منشورات الحلبي الحقوقية ،ط1، 2005.

5- الغافري حماد بن حمد ، **التنمية الادارية بالمغرب** ، المغرب، المنتدى الابداعي للابتكار، 2015

6-المهتدي سوسن زهير ،**تكنولوجيا الحكومة الالكترونية** ، الاردن ، دار اسامة ،2011 ،ص 25

7- الصيرفي محمد ،**المرجع المتكامل في الادارة الالكترونية للموارد البشرية** ، الازاريطة ، المكتب الجامعي الحديث ، 2009.

8-القدوة محمود ،**الحكومة الالكترونية والادارة المعاصرة** ، عمان ، دار اسامة للنشر والتوزيع ، 2009.

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

10- حسين حافظ اسماء ،**تكنولوجيا الاتصال الاعلامي التفاعلي في عصر الفضاء الالكتروني المعلوماتي والرقمي** ، القاهرة ، الدار العربية للنشر والتوزيع ،2011.

11- حجاي عبد الفتاح بيومي ، **الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح** ، الاسكندرية ، دار الفكر الجامعي ، 2008.

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

13- مشعان ربيع ، **تكنولوجيا التعليم المعاصر –الحاسوب والانترنت -**، عمان ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، 2005 الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ ، ط2 ، الرياض ، مطبوعات الملك فهد الوطنية ، 2008

14-ممدوح ابراهيم خالد ،**الادارة الالكترونية** ، الاسكندرية ،الدار الجامعية ،2006

15- محمود الخالي محمد ، **التكنولوجيا الالكترونية - الحكومة الالكترونية ، الصحافة الالكترونية ،التسويق الالكتروني ،الادارة الالكترونية ، الاتصالات الالكترونية ، المدارس الالكترونية** ، عمان ، دار الكنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، 2009

16-عبد الفتاح مطر عصام ، **الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق** ، الاسكندرية ، دار الجامعة الجديدة ، 2008

17-علوي هند ، **مجتمع المعلومات بالجزائر ، قياس النفاذ الى التكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري** ، الجزائر ، دار الاكاديمية ، 2009

18-عامر خضير الكبيسي ، **السياسات العامة مدخل لاداء وتطوير الحكومات** ، القاهرة ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ،2008

19-مشيط عمر بن سعيد ،**التحديات الادارية والانسانية في تطبيق الحكومة الالكترونية** ، امارة عسير ، كلية العلوم والحاسب الالي ، جامعة الملك خالد، 2013

20- زكي ايمان عبد المحسن ، **الحكومة الالكترونية: مدخل إداري متكامل**، القاهرة ، المنظمة العربية للتنمية،2009

21-ياسين سعد الغالب ، **الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية** ، الرياض ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2001

الوثائق الرسمية :

1-المرسوم التنفذي رقم : 98-257 المؤرخ في 25 اوت 1998 ، المتعلق بضبط شروط وكيفيات اقامة خدمات الانترنت واستغلالها ، الجريدة الرسمية ، العدد 36 ، 04 جمادى الاولى 1419 ه الموافق ل : 26 اوت 1998 .

2-المرسوم التنفذي رقم : 2000-307 المؤرخ في 14 اكتوبر 2000، الجريدة الرسمية ، العدد 60 ، 17 رجب 1421 ه الموافق ل : 15 اكتوبر 2000

3-الامر رقم 03-11 المؤرخ في 26 اوت 2003 ، المتعلق بالنقد والقرض ، الجريدة الرسمية ، العدد 53 الصادر في 27 اوت 2003 .

الرسائل الجامعية :

1-احمد شريف بسام ، **واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية – حالة الجزائر – دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات** ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر -3- ، 2010-2011.

2-ايهاب خميس احمد المير ، **متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الادارة الالكترونية –دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور وزارة الداخلية** ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، 2007.

3- اسماعيل بوقنور اسماعيل ،**الحكومة الالكترونية كأحد معايير الرشادة المحلية** ،قالمة جامعة 08 ماي 1945 ، رسالة ماجستير ،2008 ، ص1

4- الشايب محمد ، **الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها عربيا** ،"مذكرة ليسانس في العلوم السياسية "، ورقلة ، جامعة قاصدي مرباح ،2004-2005 ص21

5-بومـــــــــــــايلة حفيظة ، **علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال والمعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث ، الجزائر** ، رسالة ماجستير ، جامعة الحاج لخضر باتنة ، 2007.

6-بوخنوفة عبد الوهاب ، **المدرسة والتلميذ والمعلم وتكنولوجيا الاعلام والاتصال** ، رسالة دكتوراه دولة ، جامعة الجزائر ،2007 .

7-بن عبد ربه امنة ، **الجزائر في عصر المعلومات سنة 2003 حصيلة وافاق** ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر 2005-2006.

8-بن خليفة احمد ،**المعرفة الالكترونية** ،بسكرة، جامعة محمد خيضر ،2008-2009

9-عبده نعمان الشريف ، **الحكومة الالكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات : حالة دول مجلس التعاون الخليجي** ، رسالة دكتوراه ، جامعة الجزائر ، 2008-2009

10- عبد الكريم عشور ، **دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر** ، رسالة ماجستير ،جامعة منتوري قسنطينة ، 2009-2010.

11-عماري عمار ، **واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والجزائر** ،جامعة سطيف ، 2013

12-يحي ابو تغريد ، **ابعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية : دراسة تحليلية** ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر 2005 .

الدوريات والجرائد :

1-الرفاعي سحر قدوري ،**الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها ،مدخل استراتيجي** ، "مجلة اقتصاديات شمال افريقيا " العدد 7، ص309

2-براهيمي عمر ، **التاثير الاقتصادي والاجتماعي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال داخل المؤسسات الاقتصادية** ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، العدد 07 ،2009

3-بختي ابراهيم ، **الانترنت في الجزائر** ، مجلة الباحث العدد 01 جامعة ورقلة ،2010

4-بن عيشاوي احمد ، **اثر تطبيق الحكومة الالكترونية (EG) على مؤسسات الاعمال** ، مجلة الباحث ، العدد 07 -2009

5-شنيني حسين ، **واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل من الجزائر** ، مصر ، الامارات ، خلال الفترة 2000-2010 ، دراسة مقارنة ، مجلة الباحث عدد09-2011

6-طواهير عبد الجليل ، **محاولة قياس رضى الزبون على جودة الخدمات الالكترونية باستعمال مقياس (net quel) ،دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر** ،مجلة اداء المؤسسات الاقتصادية بالجزائر ، العدد 02-2012.

7-قدوري الرفاعي سحر ، **الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها ، مدخل استراتيجي** ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، العدد 07

8-هيكس ريتشارد ، **الحكومة الالكترونية من البريوقراطية الى الالكتروقراطية** ، مجلة خلاصات العدد 215 اكتوبر 2003

الملتقيات :

1-احمد جميل ، مداخلة بعنوان : **بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر** ،الملتقى الدولي حول : عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية التجارة الالكترونية في الجزائر ، المركز الجامعي البويرة

2-بوحدة رشيد ، **البنية التحتية للتدفق السريع بالجزائر ، الوضعية والافاق** ، اليوم البرلماني حول التدفق السريع والاقتصاد الرقمي ودورهما في التنمية ، 03 جوان 2010

3-عبد القادر بلعربي ، **تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية بالجزائر** ، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي الخامس ، الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية

4- منال صبحي محمد الحناوي ،**بيئة المعلومات الامنة ،"المؤتمر السادس لجمعية المكتبات والمعلومات "** السعودية ،الرياض ، من 06-08 افريل 2010

5-راتول محمد ، **الحكومة الالكترونية الافاق والتحديات** ، مداخلة بالملتقى الوطني الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية ن معهد العلوم الاقتصادية ، المركز الجامعي خميس مليانة .

المواقع الالكترونية :

1-الادارة الافتراضية متاح في :

http//www.alyaseer.net/vb/showthread.php ?t=1328,vu le :21/04/2016

2-ادارة المعلومات في الادارة الالكترونية متاح في :

http//www.alshihi.blogspot.com ,vu le :21/04/2016

3-الحكومة الالكترونية ، متاح في :

http//www.4shared.com vu le : 24/04/2016

4-الجريمة الالكترونية تحولت الى ظاهرة ارهاب معلوماتي (خبراء) متاح في :

http//www.aps.dz,vu le :25/04/2016

5-اجتماع مصغر لقطاع البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال متاح في :

http//www.ei-mouradia.dz,vu le 25/04/2016

6-الديوان الوطني للامتحانات والمسابقات ، متاح في :

http//www.ins.onec.dz,vu le :26/04/2016

7-المغرب الرقمي 2013،الاستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي :2009-2013 متاح في :

http//www.maroc-numerique.ma,vu le :28/04/2016

8-اسماعيل اولبصير ل"الجزائر نيوز "،مشروع الحكومة الالكترونية حتمية اقتصادية بحاجة الى ارادة سياسية عالية ،متاح في :

http//www.djazairnews.info/dialogue,vu le 29/04/2016

9-بوابة المواطن ،متاح في :

http//www.elmouwatin.dz,vu le :27/04/2016

10-برنامج الحكومة الالكترونية ،متاح في :

http//www.egov.ma,vu le :28/04/2016

11-برنامج الحكومة الالكترونية وتنزيله في المالية ، متاح في :

http//www.finance.gov.ma

12-عصرنة العدالة ،متاح في :

http//www.arabic.mjustice.dz,vu le :29/04/2016

13-عدم رضى الزبون اليوم سيجعله يلجا للمنافس غدا ، متاح في :

http//www.elkhabar.com,vu le :26/04/2016

14-عدنان بن عبد الله الشيخة ، مقالة تحت عنوان : **"دور الحكومة الالكترونية في رفع كفاءة الادارة المحلية وتفعيل المشاركة الشعبية في ظل التنظيمات البيروقراطية في الدول النامية الفرص والتحديات "** ملتقى بجامعة الملك فيصل ،المملكة العربية السعودية ، ص11، متاح على الموقع الالكتروني : aashiha@yahoo.com

15-كلمة الامين العام لوزارة البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال ،الصالون الدولي لتكنولوجيات المستقبل (SIFTECH) متاح في :

http//www.mptic.dz ,vu le :29/04/2016

16-وزارة العدل الجزائرية ،متاح في :

http//www.arabic.mjustice.dz,vu le :29/04/2016

17- Electronic Governement ,http//www.egov.dpc ,vu a :12 :36 ,le :2013/03/16

18- Unesco,"Electronic Governance ",windhok news ,dans:http//www.unesco.org/webworled,a 10:30,vu le 2013/01/14

17- فاطنة الفارسي ، وزارة تحديث القطاعات العامة ،المغرب ،على الموقع :elfarsi@mmsp.gov.ma ،تاريخ الاطلاع :2016/04/26 على الساعة : 20:30

المراجع باللغة الاجنبية :

اللغة الانجليزية :

1-Al Rashed wael ,**Assessing E-Readiness in the Arab Countries ,Perfceptions Towards ICT Environment in Public Organisations in the State of Kuwait ,Bahrain,Dubai ,**2006**.**

2-Jeffrey Roy ,**E-Government and international rolation** ,Otawa ,school of management ,2007.

3-Gell Gos Hugo,**E- Government:Definitions,Benefits; Development,Examples**,Uk,2013 .

4-Pikois Michele-**Government and development of countries**,Canada,2009.

5-Schwester Richard, **Examining The barriers to e-government adoption"**,uk,2009 .

اللغة الفرنسية :

1-Benarbia abdelkader ,**Impact des Technologies de L'information sur le Development Economique**,SITC ,MPTIC,Alger,2003.

2-Benouda Ahmed ,**Guide du nouveau bachelier** ,Alger,2008.

قائمة الجداول :

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	يبين الفرق بين الحكومتين الالكترونية و التقليدية	15
02	التأثير الاقتصادي و الاجتماعي لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال داخل المؤسسات الإقتصادية	63
03	يوضح اهم البنود في الفترة الممتدة من 2009 الى 2013 للمبالغ المالية الممـــولة للبرامج في المغرب .	79

قائمة الاشكال :

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
01	المكونات الأساسية لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	19
02	مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونيةشكل 02	25
03	الصفحة الرئيسية لبوابة المواطن الجزائرية شكل رقم 03	56
04	مخطط توضيحي لمختلف الهيئات التي تقوم بعملية التنفيذ	78
05	مخطط مؤشرات الحكومة الالكترونية من سنة 2009 الى غاية 2013 للمغرب	81