# إستراتيجية إقامة حكومة إلكترونية في الجزائر : من الفكرة إلى التطبيق

# The strategy of establishing an e-government in Algeria: from idea to application


**زواري فرحات سليمان**
**المركز الجامعي لميلة**
slimanezouari@gmail.com

**دراعـــو عزالديـــن**
**المركز الجامعي لميلة**
azedin.draou@centre-univ-mila.dz



**ملخص:**

الحكومة الإلكترونية هي نسخة افتراضية عن الحكومة الحقيقية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات وأنظمة المعلوماتية والتكنولوجيا وتحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة، كما أنها تتميز بزيادة سرعة التعاملات، تقليص النفقات، كفاءة إدارة علاقات المواطنين، ارتفاع درجة رضا المواطنين، تقليل الإجراءات البيروقراطية. في هذا الإطار، تسعى الجزائر إلى إقامة حكومة إلكترونية تهدف من خلالها إلى دعم المسار التنموي في جميع المجالات : الاجتماعية، الإدارية و الاقتصادية منها، و في سبيل تحقيق ذلك شرعت دولة الجزائر في إعداد برنامج ألفي لتجسيد مشروع كل من الإدارة و الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع، مع الأخذ بعين الاعتبار مختلف العوائق الممكن مواجهتها خاصة ما يتعلق منها بالشق الاجتماعي.



**الكلمات المفتاحية** : الجزائر، الحكومة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، ، التكنولوجيا، المعرفة، المجتمع الرقمي، المؤسسات، الإدارات العمومية.



**Résumé:**

Le gouvernement électronique est une version virtuelle du gouvernement réel. Elle se base sur le système des réseaux et systèmes d'informations et technologie, et qui reflet le rol réel du gouvernement par ses différents services et corps administratifs. Le e-gouvernement se caractérise par la rapidité des services, la diminution des coûts, la compétence de gérer les relations avec les citoyens, le niveau de satisfaction du public. Dans ce cadre, l'Etat Algérien s'éfforce pour implanter un gouvernement électronique qui vise à aider le parcours de développement dans tous les secteurs : social, administratif et économique surtout. Pour y arriver, l'Algérie a préparé un programme de milier d'actions pour réaliser le projet de l'administration et le gouvernement électroniques sur terre, en considération des défis et surtout ce qui est relié au côté social.



**Les mots clés** : Algérie, e-gouvernement, administration électronique, technologie, savoir, société, entreprises, administrations publiques



المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

## 1. التقديم :

لقد أبرزت التكنولوجيا عدد من المفاهيم التي غيرت الكثير في حياتنا اليومية و التي من أبرزها: الإنترنت، التجارة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية، التعلم و التعليم الإلكتروني، الصحة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية موضوع مداخلتنا وغيرها من المفاهيم. فبروز مفهوم الإنترنت و تقنياتها ساعد على إنشاء التغيير مما أدى إلى تبني العديد من المشاريع و الأنظمة الإدارية التي تساهم في تحقيق التميز، أين أصبحت التجارة الإلكترونية أحد أهم وسائل التنمية الاقتصادية و التي تساهم في تعجيل الدورة الاقتصادية بما تقدمه من خدمات في عصرنا هذا. إلا أن الحكومة الإلكترونية لا تعني قيام الحكومة بجميع الأعمال الموكلة إليها عن طريق الانترنت، فهذا مفهوم خاطئ، لأنه لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تدير حكومة ما موارد بلدها و تحول عملها بالكامل إلى عمل عن طريق الإنترنت. فمفهوم مشروع الحكومة الإلكترونية أدى إلى تحويل العديد من مفاهيم الإدارة الحكومية و كل وظائفها مما ساهم في تطوير مردودية الجهاز الحكومي، فتبني أسلوب عمل جديد مثل هذا داخل أجهزة الدولة و الحكومة يسهل و يسرع أداء الأعمال و الإجراءات الحكومية بفاعلية مما يدفع إلى خلق نوع من الشفافية ويساهم ولو جزئيا في القضاء على البيروقراطية، أين يمكن أن نعتبر الخدمات الحكومية الإلكترونية نوع من أنواع الخدمات التكنولوجية التي تساهم بشكل كبير في الوصول إلى المجتمع الرقمي، دون أن ننسى أمرين مهمين ألا و هما الوقت و المال اللذين توفرهما الحكومة من جراء إدخال هذه التكنولوجيا.

### 1.1. الإشكالية :

كيف يمكن لدولة كالجزائر الانتقال من الحكومة التقليدية إلى مفهوم الحكومة الالكترونية في ظل العوائق الإدارية، الاجتماعية و الاقتصادية الراهنة ؟

### 2.1. الأسئلة الفرعية :

- ما هي الاستراتيجيات التي يجب أن تتبعها الجزائر في سبيل إقامة حكومة إلكترونية ؟
- كيف يمكنها الانتقال من الإستراتيجية إلى تطبيق الحكومة الالكترونية ؟
- ما هي العوائق الاجتماعية، القانونية و الاقتصادية التي ستواجهها في سبيل تطبيق الحكومة الالكترونية ؟

### 3.1. الفرضيات :

- الحكومة الإلكترونية لم تنشأ من باب الترف المعلوماتي و إنما برزت كأحد الردود الإستراتيجية من الحكومة التقليدية للدفاع عن وجودها،
- تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر سيساعد في بناية جسور التنمية المحلية و المستدامة.

### 4.1. أهمية الدراسة :

ترجع الأهمية العلمية للدراسة نتيجة للتطورات التكنولوجية الهائلة في عصر المعلومات والاتصالات. حيث تبدو الحاجة ماسة إلى مواكبة ومجارية التوجهات الحالية تحت مظلة العولمة والاقتصاد الرقمي إلى تنفيذ الأعمال بشكل إلكتروني، وما الحكومة الإلكترونية إلا أحد تلك التوجهات التي تسعى إلى استثمار وسائل الاتصال والاستفادة منها في تقديم مختلف الخدمات ، حيث تبذل الدول جهوداً



المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مضنية للسير في ذلك الركب إيماناً بأهمية اللحاق بالدول المتقدمة التي قطعت شوطاً كبيراً في هذا المجال ، وتأتي الأهمية العلمية للمداخلة من أهمية الخدمات العامة في المجتمع.

### 5.1. أهداف الدراسة :

– التعرف أكثر على مفهوم الحكومة الإلكترونية عن طريق عرض و تقديم مختلف التعاريف و المفاهيم المتداولة حولها،

– دراسة في مدى استيعاب الوسط الإداري الجزائري لمفهوم الحكومة الالكترونية و إمكانية تطبيقها بمختلف التكنولوجيات التي تتوفر عليها،

– تقديم دراسة و لو مبسطة عن درجة نجاح برنامج الحكومة الإلكترونية في الجزائر لسنة 2013.

**مخطط الدراسة :**

1. التقديم.
2. الحكومة الالكترونية: مفاهيم، مبادئ و أهداف.
3. الاستراتيجيات الممكنة لتطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر.
4. عوائق تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.
5. الخلاصة و التوصيات.

## 2. الحكومة الإلكترونية: مفاهيم، مبادئ و أهداف :

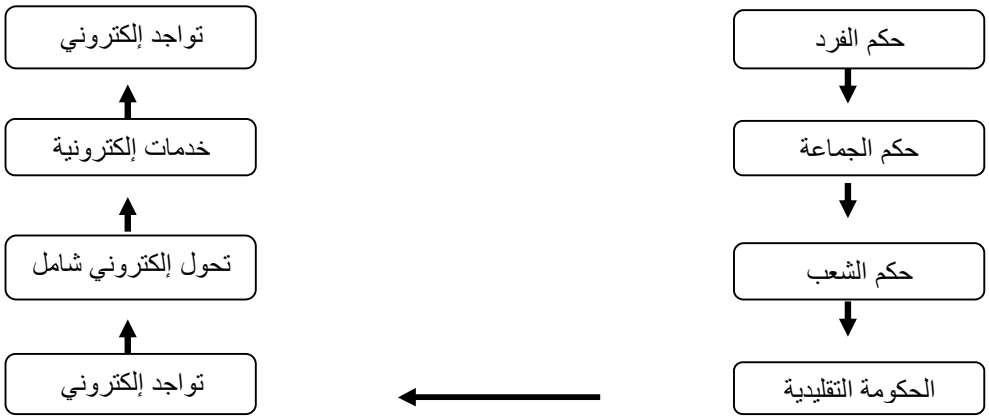
### 1.2. مفهوم الحكومة الإلكترونية :

هي الانتقال من تقديم الخدمات العامة و المعاملات من شكلها الروتيني إلى شكلها الإلكتروني عبر الانترنت. و عليه يجب أن يكون هناك انتشار واسع للانترنت.حيث عرفتها الأمم المتحدة في عام 2002 بأنها : " استخدام الانترنت و الشبكة العالمية العريضة لإرسال معلومات و خدمات الحكومة للمواطنين". كما عرفتها منظمة التعاون و التنمية في المجال الاقتصادي (OECD) عام 2003 بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و خصوصا الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل.



المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

**شكل رقم 01**: تصور لتطور مفهوم الحكومة إلى مفهومها الحالي




### 1.1.2 مقارنة بين النظام التقليدي و الإلكتروني :

| عامل المقارنة | الحكومة التقليدية | الحكومة الإلكترونية |
|---|---|---|
| – **مستوى الاستجابة** | بطيء | سريع |
| – **الهيكل التنظيمي** | بيروقراطي و ضخم | شبكي و صغير نسبيا |
| – **اتخاذ القرارات** | بطيء و يستند إلى الخبرة الشخصية | سريع و يعتمد على أنظمة آلية |
| – **ساعات العمل** | لا تتعدى 8 ساعات يوميا | 24 ساعة خلال كل أيام السنة |
| – **نسبة الأخطاء** | عالي | منخفض |
| – **كيفية التواصل** | شخصي | إنترنت، جوال... |
| – **تدفق المعلومات** | صعب | انسيابي |
| – **كلفة الخدمة** | مرتفعة | منخفضة |
| – **الخصوصية** | متوفرة | بحاجة إلى تشريعات |
| – **طريقة الدفع** | تقليدية | الكتروني |
| – **الإمضاء أو التوقيع** | يدوي | الكتروني |
| – **خصوصية محيط النشاط** | الكبير يأكل السريع | السريع يأكل البطيء |

من الفوائد المنتظرة من تطبيق الحكومة الالكترونية رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل القطاع الحكومي من خلال تسهيل وتسريع تقديم الخدمات حيث سيتمكن الجمهور من إتمام جميع إجراءاتهم مع الدوائر الحكومية عبر الإنترنت وتطوير جودة الخدمات وتقليل نسبة الأخطاء ، وزيادة سرعة الاستجابة ، وتقديم الخدمات والمعلومات في موعدها المحدد عبر الإنترنت وتبسيط الإجراءات وتسهيلها مما سيؤدي إلى خفض النفقات وزيادة الطلب على الوظائف والخدمات التي يتطلبها النظام الجديد ، مما سيساعد على استقطاب المزيد من المهارات والخبرات إلى الجهات ، إضافة إلى جذب الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المتطورة.



المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

### 2.2. أهداف الحكومة الإلكترونية :

تدعم الحكومة الإلكترونية عمليات الحكومة التقليدية من حيث تقديم الخدمات لجمهور المستفيدين ومشاركتهم في صنع القرار وصولاً إلى تحقيق شفافية أكثر في عملية الحكم، كما تهدف إلى تخفيف الأعباء المالية في الإدارات العامة لجهة كلفة إجراء الخدمات مع المحافظة على مستويات عالية لجودة الخدمات، وبما أن الحكومة الإلكترونية سوف تستهدف مجموعات مختلفة من المستفيدين كان من الممكن أن نقدم الأهداف الإلكترو-حكومية حسب المجالات التالية:

#### 1.2.2. المجال الحكومي-الشعبي G2C :

في مجال علاقة الحكومة بمواطنيها، سوف تقع معظم أهداف الحكومة الإلكترونية في خانة رفاهية المواطن ومشاركته في الحكم، ففي الهدف الإستراتيجي الأول تستطيع الحكومة توصيل الخدمة إلى المواطن بدلاً من أن يصل هو إليها وذلك باستخدام تكنولوجيا الإنترنت والاتصالات، بينما تساعد أنظمة الحكومة الإلكترونية في مجال التصويت الإلكتروني والانتخابات الإلكترونية على توسيع دائرة المشاركة الشعبية في العملية الديمقراطية.

#### 2.2.2. المجال الحكومي-المؤسساتي G2B :

فالحكومة الإلكترونية تهدف في هذا المجال إلى تنشيط الدورة الاقتصادية عبر تسهيل معاملات المؤسسات التجارية سواءً كانت مؤسسات محلية، إقليمية أو عالمية.

#### 3.2.2. المجال الحكومي-الحكومي G2G :

على المستوى الحكومي الداخلي، سوف يكون في صميم أهداف الحكومة الإلكترونية الهدف الرامي إلى ردم الفجوة البيانية والإجرائية بين مختلف الوزارات والإدارات العامة، بالإضافة إلى رفع مستويات الكفاءة والفعالية والأداء في الإجراءات والأنظمة الحكومية الداخلية من قبيل مكننة جميع الإدارات العامة.

#### 4.2.2. المجال الحكومي-الخارجي G2E :

من أهم أهداف الحكومة الإلكترونية في هذا المجال هو زيادة جاذبية الدولة، و عملية دمج الحكومة بطريقة انسيابية وذات جدوى اقتصادية مع محيطها الخارجي، ومن الممكن أن نعدد بعض الأهداف التفصيلية مثل تشجيع السياحة عبر تقديم خدمات ومعلومات سياحية عن البلد للمؤسسات السياحية الخارجية أو للمواطنين الأجانب، كما يعتبر تشجيع الاستثمار الخارجي أحد الأهداف التفصيلية في هذا المجال.

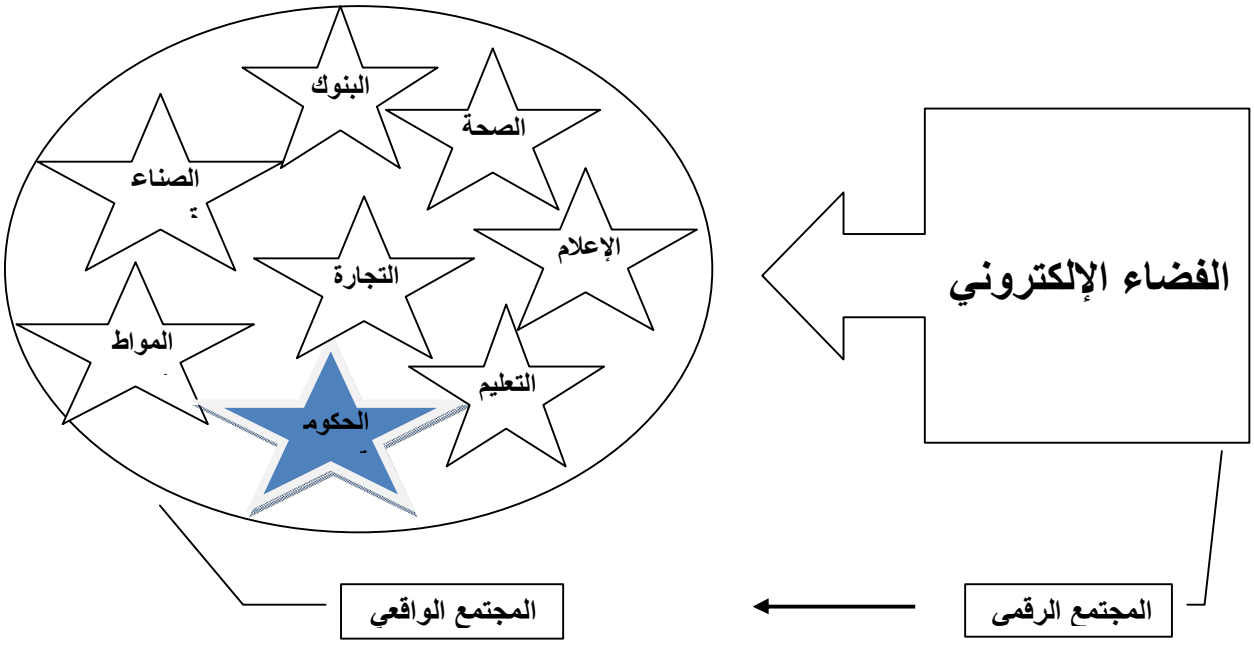


المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

### 3.2. مبادئ و اتجاهات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

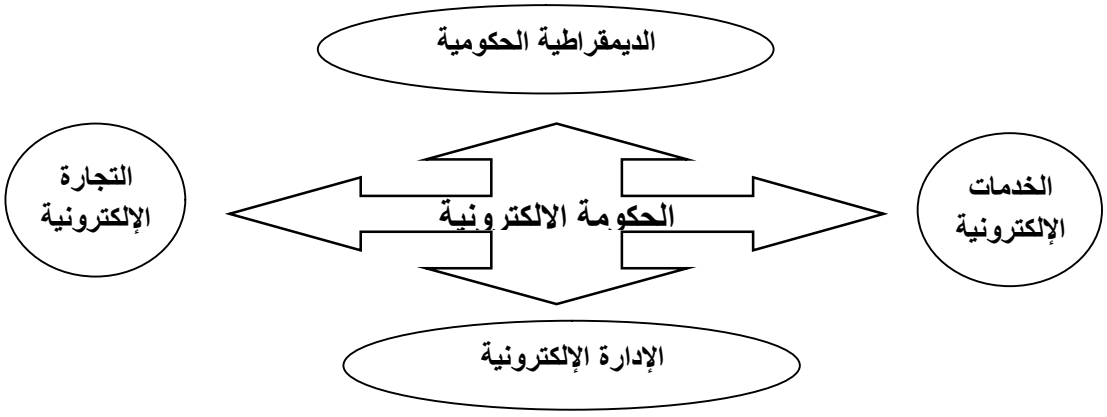
إن المبدأ الأساسي لعمل الحكومة الإلكترونية هو استخدام التكنولوجيا الحديثة في مختلف المعاملات الاجتماعية، الإدارية و الاقتصادية منها، فهي تستهدف أساسا المجتمع الواقعي بكل مكوناته في مجال : البنوك، الصحة، الصناعة، الإعلام، التجارة ، التعليم و خاصة المواطن.

**شكل رقم 02: اتجاهات تطبيق الحكومة**




### 4.2. أقسام الحكومة الإلكترونية :

**شكل رقم 03 : أقسام الحكومة الإلكترونية**






المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

**1.4.2. الديمقراطية الإلكترونية:** و تتمثل في مشاركة المواطن في استطلاعات الرأي، توافر محاضر جلسات الحكومة، بالإضافة إلى الشفافية المالية و الحذر من البيروقراطية.

**2.4.2. الخدمات :** و تتجسد في تجديد رخص القيادة، الحصول على تراخيص تجارية و تراخيص أخرى.

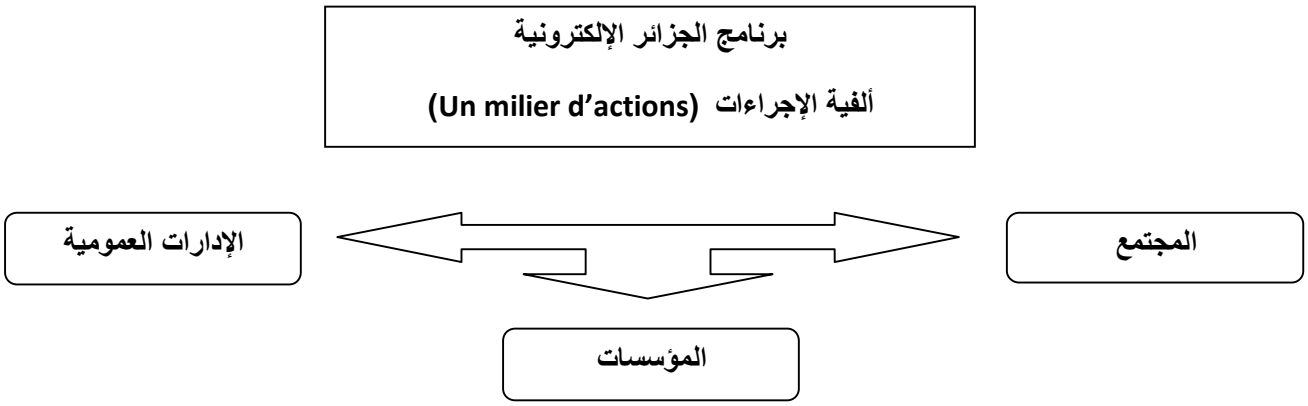
**3.4.2. التجارة الإلكترونية:** و تعني تحصيل الرسوم، المشتريات و المزادات الحكومية.

**4.4.2. الإدارة :** و تشمل التدريب الإلكتروني، الكفاءة و الفعالية الحكومية.

**3. الاستراتيجيات الممكنة لتطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر:**

إن بناء الحكومة الالكترونية يتطلب مراعاة كل ما تمارسه الحكومة في العالم الحقيقي، سواء في علاقتها بالجمهور أو علاقة مؤسساتها بعضها ببعض أو علاقتها بجهات الإعمال الداخلية والخارجية. فمحتوى الحكومة الالكترونية يتضمن محتوى معلوماتي يغطي كافة الاستعلامات اتجاه الجمهور أو فيما بين مؤسسات الدولة أو فيما بينها وبين مؤسسات الأعمال، بالإضافة إلى محتوى خدمي يتيح تقديم كافة الخدمات الحياتية وخدمات الأعمال على الخط، دون أن ننسى محتوى اتصالي يتيح ربط الفرد بأجهزة الدولة.

**1.3. إستراتيجية التفاعل مع الثلاثية : مجتمع، مؤسسات و إدارة عمومية :**

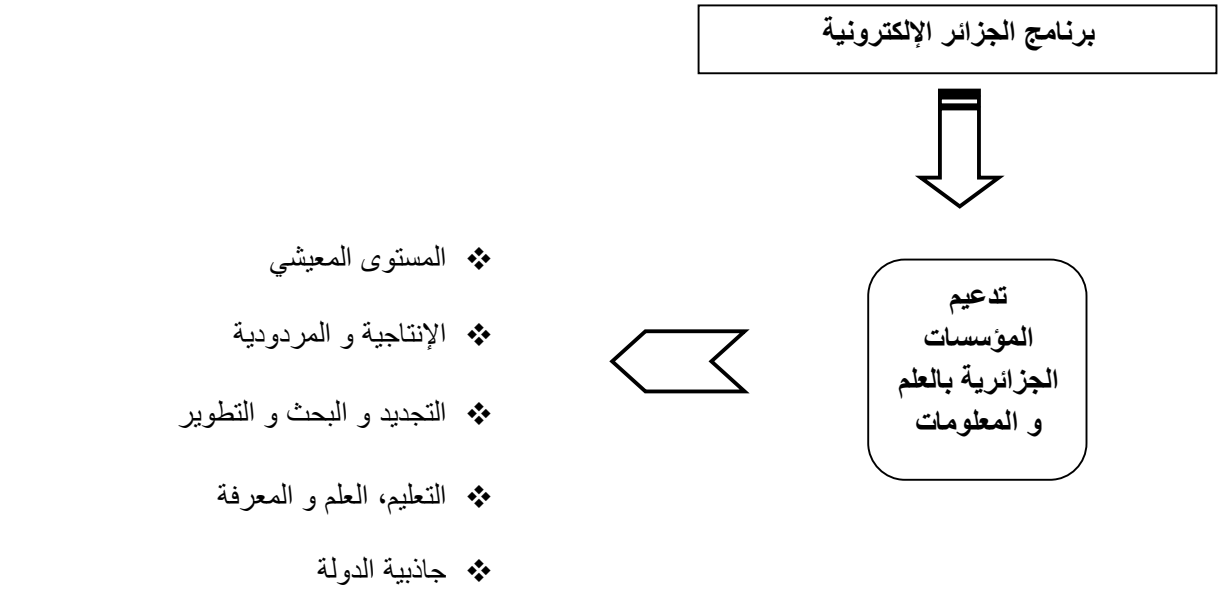



كما يوضحه الشكل أعلاه، فإن البرنامج الطموح الذي سطرته الحكومة الجزائرية يتماشى مع المبادئ العامة لسير الحكومة الإلكترونية، و بتعبير أدق مع متطلباتها. فالتعامل مع كل من المؤسسات، المجتمع و الإدارات العمومية إلكترونيا هو من أهم الأهداف المسطرة التي جاءت بها الحكومة الإلكترونية.



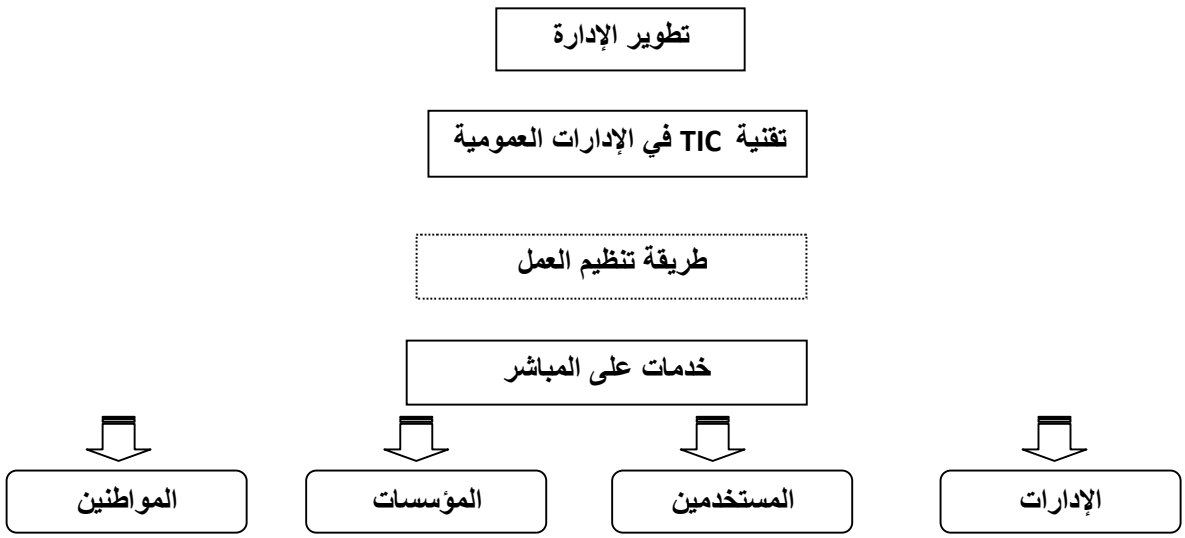
المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

### 2.3. تدعيم المؤسسات الجزائرية بالعلم و المعرفة :




إن تدعيم و تعزيز النظام المؤسساتي الجزائري من شأنه أن يدعم المجتمع المعرفي و الاقتصادي و يرقى به إلى مستويات معيشية حديثة. في ظل التجديد، البحث و التطوير. و هذا يساهم كله في زيادة جاذبية الدولة الجزائرية و تحسين مكانتها بين الدول.

### 3.3. تطوير الإدارة الجزائرية:




إن مفهوم الإدارة الإلكترونية يندرج لا محالة تحت لواء الحكومة الإلكترونية، و عليه فإن تحديث الحكومة التقليدية بالتكنولوجيا اللازمة للتواصل يتطلب تطوير إدارتها أولا بهذه التقنيات الحديثة، حيث تعتمد الجزائر في ذلك على تقنية TIC، ألا و هي تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، فهي تساهم بشكل كبير في تنظيم طريقة العمل على المباشر مع مختلف الإدارات المركزية و كذا الفرعية التابعة لها، بالإضافة إلى مستخدميها، و مختلف مؤسسات المجتمع، دون أن ننسى طبعا الهدف الأساسي ألا و هو المواطن الجزائري.



المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

### 4.3. تحديد الأهداف السامية و الشروع في تنفيذها :

### 1.4.3. تطوير الإدارة بإدخال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال :

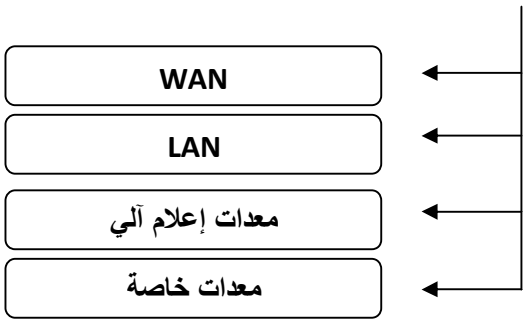
#### 1.1.4.3. إدخال الشبكات و الأنظمة على مستوى الأنترانات و الشبكات المحلية :

و تتضمن هذه الشبكات و الأنظمة أساسا نظامي : WAN و LAN، و اللذين يساعدان على التواصل بين الإدارات المحلية و مختلف الهيئات المركزية، دون أن ننسى تجهيز هذه الإدارات بمختلف المعدات الضرورية و منها معدات الإعلام الآلي و لوازمها و المعدات الخاصة بربط الاتصال كالموديم.

**الهدف الأسمى رقم 01 : تطوير الإدارة بإدخال تكنولوجيات الإعلام و الإتصال**

**الهدف الخاص رقم 01 : إدخال الشبكات و الأنظمة على مستوى الأنترنات (Intranet) و الشبكات المحلية.**

**عدد الاجراءات : 130**

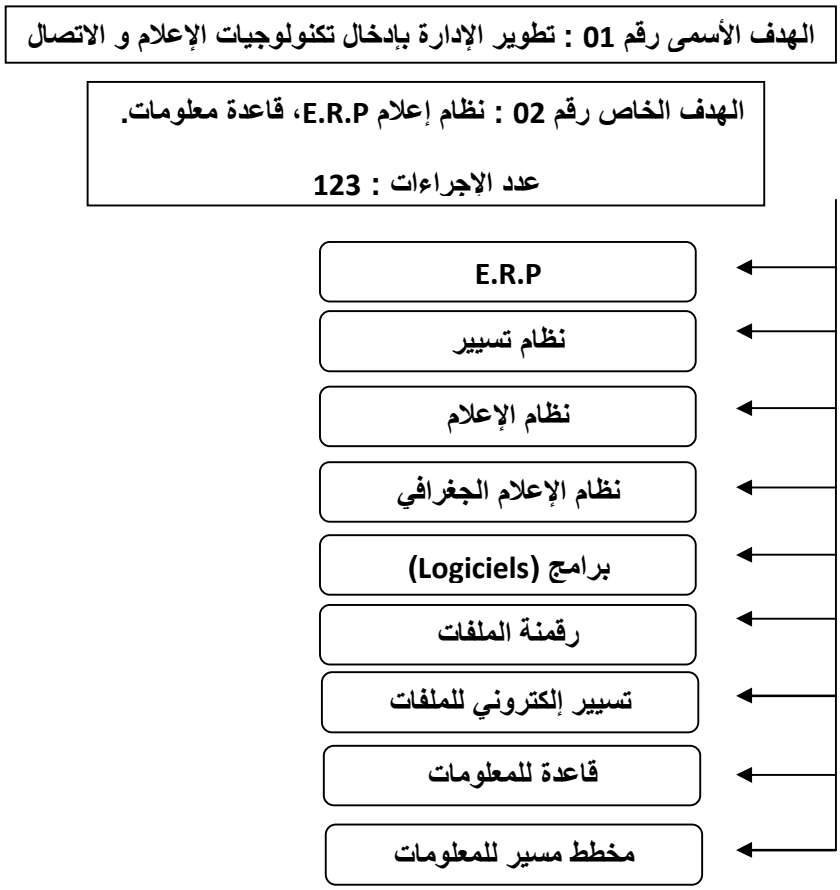



#### 2.1.4.3. نظام إعلام E.R.P ، قاعدة معلومات :

تعد المعلومات مصدرا هاما للغاية لأية مؤسسة ويجب تحديد المحتوى المعلوماتي وجودة وهيئة تمثيل تلك المعلومات وتخزينها وبثها واستخدامها والمحافظة عليها. ففي هذا الإطار، يوفر لنا نظام E.R.P الحل الأمثل لذلك.



المنارة للاستشارات
www.manaraa.com




### 3.1.4.3. تطبيقات محددة في القطاع :

هناك العديد من المهارات الفنية المطلوب توفرها لأي حكومة الكترونية للتفاعل مع العديد من الأمور المتعلقة بها مثل : إدارة قواعد البيانات والبرامج والبيانات التي تحويها، تصميم وبناء انظمه متوافقة مع البنية التحتية المتوفرة بالمؤسسات، تحويل البيانات من نظام إلى آخر أو من صيغة إلى أخرى لتمكين استخدامها بطرق جديدة، بالإضافة إلى تصميم وإدارة شبكات الحواسيب.



المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

**الهدف الأسمى رقم 01 : تطوير الإدارة بإدخال تكنولوجيات الإعلام و الإتصال**

**الهدف الخاص رقم 03 : تطبيقات محددة في القطاع.**

**عدد الإجراءات : 80**

- **تكييف و تأمين**
- **نظام معلوماتي عريض**
- **اتطبيق المهني**
- **تطوير أرضيات التعليم عن بعد (e-learning)**

### 4.1.4.3. زيادة الموارد البشرية :

لطالما اعتبر الإنسان رأسمال بشري يدخل ضمن كبرى الاستراتيجيات التي لا يمكن أن تنجح بدونه، و عليه فإن تطوير رأسمال بشري سيساهم لا محالة في زيادة جودة الاتصال الإلكتروني، و هذا التكوين يمكن أن يكون عن طريق التكوين التعاقدي و الذي يعطي فعالية و نجاعة أكثر بحكم ارتباطه بتكوين محدد و في فترة محدودة أيضا، بالإضافة إلى تكوين المؤطرين الذي سيشرفون فيما بعد على تكوين الإطارات و الموظفين المسؤولين عن التواصل الإلكتروني، كما لا يفوتنا أن نذكر بعض أنواع التعليم و التكوين مثل : e-learning و الذي يسمح بتحسين الأداء الفردي و الجماعي للمستخدمين و مختلف الإطارات.

**الهدف الأسمى رقم 01 : تطوير الإدارة بإدخال تكنولوجيات الإعلام و الإتصال**

**الهدف الخاص رقم 04 : زيادة الموارد البشرية.**

**عدد الإجراءات : 44**

- **التكوين التعاقدي**
- **e-learning**
- **التحسين**
- **تكوين المكونين**



المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

### 2.4.3. اقتراب الإدارة من المواطن بتطوير الخدمات على المباشر :

#### 1.2.4.3. تطوير التطبيقات الأفقية الحكومية :

من أجل تفعيل هذه التطبيقات و تطويرها بشكل جيد لابد على الحكومة من إعداد مخطط عام للإدارة الإلكترونية يسمح لها بمعرفة مركز الاحتياجات و بالتالي تزويده بالتقنيات اللازمة للتواصل الإلكتروني، مع الأخذ بعين الاعتبار مرجع للمعالجات، و مرجع آخر للأمن، كما لا ننسى أنه لابد من فتح بوابة للحكومة الإلكترونية، تشرف من خلالها على تسيير شؤونها و مصالحها بالطريقة المثلى.

**الهدف الأسمى رقم 02 : اقتراب الإدارة من المواطن بتطوير الخدمات على المباشر**

**الهدف الخاص رقم 01 : تطوير التطبيقات الأفقية الحكومية.**

**عدد الإجراءات : 42**

- **مخطط عام للإدارة الإلكترونية**
- **مرجع للمعالجات**
- **مرجع للأمن**
- **بوابة الحكومة الإلكترونية**
- **مصلحة على المباشر بتسيير من الحكومة الإلكترونية**

#### 2.2.4.3. تطوير التطبيقات القطاعية في الإدارة العمومية :

و يكون ذلك بتأسيس عدة مصالح على المباشر، أهمها التي تهتم بالتواصل مع المواطن، المستخدمين و المؤسسات.

**الهدف الأسمى رقم 02 : اقتراب الإدارة من المواطن بتطوير الخدمات على المباشر**

**الهدف الخاص رقم 02 : تطوير التطبيقات القطاعية في الإدارة العمومية.**

**عدد الإجراءات : 447**

- **مصلحة على المباشر للتواصل مع المواطن**
- **مصلحة على المباشر للتواصل مع المستخدمين**
- **مصلحة على المباشر للتواصل مع المؤسسات**



المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

### 5.3. الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الالكترونية هي وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة وليست بديلا عنها ولا تهدف إلي إنهاء دورها وهي إدارة بلا ورق، إلا أنها تستخدم الأرشيف الالكتروني والأدلة والمفكرات الكترونية و الرسائل الصوتية وهي إدارة بلا مكان وتعتمد أساسا على الهاتف المحمول وهي إدارة بلا زمان حيث تعمل 365/7/24 أي العالم يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة.

#### 1.5.3. الأهداف :

- رفع المستوى الحياتي للمواطن،
- ضمان فعالية خدمات الإدارة،
- تأهيل العون الإداري،
- جعل الإدارة عامل مهم في تطوير الاقتصاد،
- ترقية المعرفة.

#### 2.5.3. المبادئ العامة :

- الشفافية،
- الولوج العالمي للمعلومة،
- الفعالية و التفعيل،

#### 3.5.3. المعوقات :

- كثرة المحاولات،
- كثرة الإدارات،
- موارد محدودة...

#### 4.5.3. المميزات التقنية :

- مراجع للأمن،
- مراجع لمعالجة الأخطاء.

### 6.3. المخطط العام للإدارة الإلكترونية :

#### 1.6.3. الأهداف :

- إعطاء إطار زمكني متناسق و مترابط لتطوير الإدارة الإلكترونية في الجزائر،
- إعطاء نظرة على مختلف المتعاملين من أجل تزويدهم برؤية متعددة و برمجة للأعمال المشتركة التي تشمل الجميع.

#### 2.6.3. التوقعات :



المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

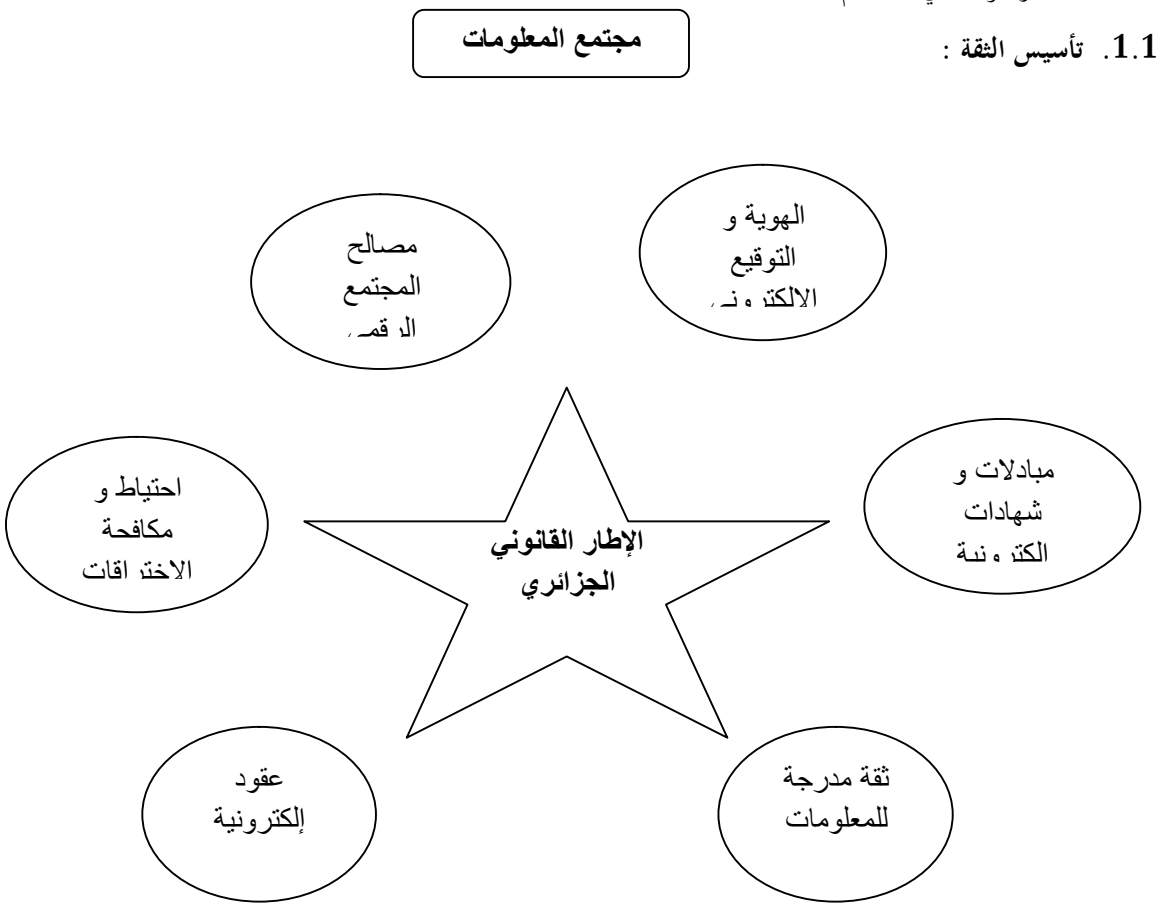
- مصالح مركزة على المواطن،
- تسهيل الولوج إلى المصالح،
- التجهيز بإطار تعاوني للإدارات،
- ترقية الاعتماد على الوسائل و الإمكانيات،
- رفع نسبة الثقة لدى المستعملين،
- ترقية العلم و المعرفة.

### 7.3. تطبيق الإدارة الإلكترونية:

#### 1.7.3. المتطلبات :

- تأسيس الثقة و بنائها،
- إنشاء إطار مؤسساتي متلاحم.

#### 1.1.7.3. تأسيس الثقة :






المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

### 2.1.7.3. ضمان مستوى مرموق و متابعة متناسقة :

- المجلس الأعلى للمجتمع الرقمي،
- لجنة ما بين القطاعات للتقييم و المتابعة للمجتمع الرقمي،
- وكالة تطبيق و تنفيذ الإدارة الإلكترونية،
- إدارة التطوير في المجتمع الرقمي في الإدارات العمومية.

كما لا يفوتنا أن نذكر بأن البيئة المناسبة لنمو العمل الإلكتروني هي أن تتوفر فيها اقتصاد قوي وبيئة سياسية وتنظيمية مناسبة وبنية أساسية متينة ومتطورة ونسبة عالية لمستخدمي الإنترنت من ذوي الدخل المحدود.

### 2.7.3. الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية في الجزائر :

من بين استراتيجيات تطبيق الحكومة الإلكترونية توفير الغطاء و المجال القانوني. فأهم المتطلبات الأساسية لبناء الحكومة الإلكترونية توفر بنية تحتية مناسبة ووجود الأنظمة و التشريعات المناسبة ومعرفة طريقة سير المعاملات الحكومية وتوفير القدر الكافي من أمن المعلومات وبناء القدرات و الطاقات البشرية.

#### 1.2.7.3. التوقيع الالكتروني:

القانون رقم 05-10 المؤرخ في 20 جوان 2005 المعدل و المتمم للأمر رقم 75-58 المتعلق بقانون المدني **يعترف بالتوقيع الإلكتروني كوسيلة إثبات** (على غرار بقية الإمضاءات التقليدية التي تجرى على الورق).

#### 2.2.7.3. التحرير الإلكتروني:

المادة 39 من القانون 200-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد و الاتصالات **يمنح السلطة لإصدار تصريحات المعاملات و أداءات الخدمات.**

#### 3.2.7.3. الإدارة الإلكترونية :

القانون 05-02 المؤرخ في 16 فيفري 2005 المكمل و المتمم للأمر رقم 75-59 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 الخاص بقانون التجارة قد **قدم المبادلات الالكترونية** في المواد : 414 إلى 502.

القانون رقم 08-07 المؤرخ في 23 فيفري 2008 الخاص بقانون التوجيه في التكوين و التعليم المهني قدم في المواد 09، 12 و 13 **التعليم التكنولوجي.**

القانون رقم 11-08 المؤرخ في 05 جوان 2011 المعدل و المتمم للقانون رقم 83-11 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية : **استعمال البطاقة الإلكترونية للمؤمنين اجتماعيا و الاستشارة الإلكترونية المضمونة عن بعد.**



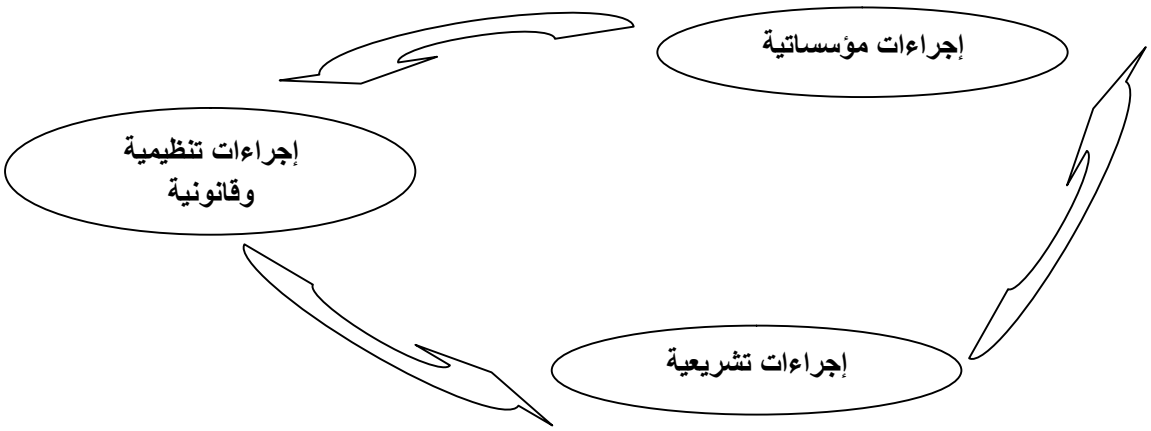
المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

### 4.2.7.3. محاربة الجريمة الإلكترونية :

القانون 06-23 المؤرخ في 20 ديسمبر 2006، القانون 04-14 المؤرخ في 22 جانفي 2004 و القانون 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل و المتمم للأمر رقم 66-156 في 08 جوان 1966 الخاص بقانون العقوبات ( المواد من 394 مكرر إلى 394).

هذا و نذكر بسعي الحكومة الجزائرية عن طريق عدة خطوات إلى تعزيز قطاع تكنولوجيات الإعلام و الاتصال بغطاء قانوني و تنظيمي بما يتوافق مع المعاملات الدولية التي تتبعها الجزائر.

**شكل رقم 04 : كيفية سير التغطية القانونية و التنظيمية لإرساء معالم الحكومة الإلكترونية**




## 4. الصعوبات التي تواجه بناء حكومة الكترونية :

للحكومة الالكترونية والعالم الالكتروني بشكل عام عدة أبعاد أساسيه ، ويجلب كل بعد مجموعة من القيود ومواطن الضعف التي تحد من تحقيق الحكومة الالكترونية وتتضمن القيود:

### 1.4. البعد السياسي :

- محدودية الميزانية المخصصة
- غياب قانون المعاملات الالكترونية
- بطء عملية اتخاذ القرارات
- عمليات الإصلاح والاندماج
- البيروقراطية
- قصر فترة المسئولين المختارين شعبيا

### 2.4. البعد الاجتماعي

- ضعف المستوى التعليمي والثقافي,-تواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الالكتروني
- النقص في المهارات الضرورية لتقنية المعلومات والاتصالات,ضعف القطاع الخاص والأهلي



المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- مدى قبول المواطنين لنماذج الحصول على الخدمة بشكل ذاتي (الخدمة الذاتية)
- الخصوصية وسرية المعلومات

### 3.4. البعد الاقتصادي

- شح الميزانية
- تواضع البنية التحتية للاستثمار
- الفساد الإداري

### 4.4. البعد التقني

- النقص في المهارات المتخصصة في مجال التقنية والاتصالات
- ارتفاع تكلفة استخدام الشبكة الدولية للمعلومات
- غياب المعايير الخاصة بالاتصالات واستخدام المعلومات
- البرمجيات الحاسوبية والاعتماد على التقنية
- ويجب الأخذ بالاعتبار العوامل التالية عند التفكير في مخاطر تنفيذ الحكومة الالكترونية وحلولها
- مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها-
- أهمية الشكل الرسمي للحكومة (مركزيه أو لا مركزيه)-
- البنية ألاقتصاديه (التعليم ،الزراعة، الصناعة، الخدمات)-



المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

## 5. الخلاصة و التوصيات :

تختلف المفاهيم و الكيفيات الملائمة لتجسيد برنامج الحكومة الإلكترونية، لكن من جانبي المتواضع فأنا أرى أنه يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار الحال الاقتصادي و الاجتماعي للدولة مستضيفة الحكومة الإلكترونية. فسلوك الأفراد و المؤسسات مهم في نجاح أي برنامج، و عليه فإنه يجب مراعاة طبيعة المجتمع في الجزائر. كما لا ننسى أن نذكر بأن مفهوم المعاملات الإلكترونية في الجزائر ينحصر غالبا في مجال الإعلانات و التسويق، أما المبادلات فتبقى تسير بطريقة تقليدية.

فبالرغم من الجهود التي تبذلها الجزائر للانتقال من حكومة تقليدية إلى حكومة إلكترونية بهدف تأمين الخدمات الالكترونية بجودة و معايير عالية إلا انه لا تزال الحاجة ماسة إلى وضع آلية لتسويق الخدمات الحكومية الالكترونية بشكل يضمن وصول هذه الخدمات لكافة شرائح المجتمع بطريقة ملائمة وبدون تحمل المواطن أي أعباء جراء ذلك. و تشمل هذه الآلية العمل على تكثيف الحملات التسويقية بهدف تقليل الفجوة الرقمية خاصة في تقبل برامج الحكومة الالكترونية وزيادة الوعي بأهمية الخدمات المقدمة ،إضافة إلى إعداد وتأهيل الكوادر التقنية المؤهلة عبر إنشاء أكاديمية للحكومة الالكترونية تعمل على تأهيل وتدريب المستفيدين من الخدمات الالكترونية بالإضافة إلى توفير التقنية بأسعار معقولة للمواطنين.

**التوصيات :**

- جذب التعاملات الالكترونية عن طريق إلغاء الرسوم الإضافية على المعاملات التي تتم عن طريق المواقع الحكومية الالكترونية وتجنب دفع الرسوم التي تقف عائقا بين المواطنين واستخدام الخدمات الحكومية الالكترونية.
- أهمية تقديم حوافز مثل البرامج التشجيعية التي توفر تخفيضات وفوائد مشابهة مما يشجع المواطنين على استخدام الخدمات المقدمة والتي سوف تعمل على تعزيز ثقة المواطن بالخدمة وترفع مستوى المشاركة الالكترونية.
- ومن أهم المؤشرات والتوجهات العالمية لبناء الحكومة الالكترونية تحرير قطاع الاتصالات و زيادة المنافسة بين شركات الاتصالات ومقدمي الخدمة (الإنترنت – الهاتف – الجوال) مما يؤدى إلى انخفاض الأسعار، و هذا ما صرح به شخصيا المدير العام لاتصالات الجزائر، حيث تبقى هذه الأخيرة هي المتعامل الوحيد في الجزائر.
- إضافة إلى تطوير أنظمة التجارة الإلكترونية والتواقيع الرقمية والتوسع في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً والتوسع الشديد في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية .والتوسع في تقديم خدمات التجارة الإلكترونية المتنقلة
- إضافة إلى وصول الإنترنت إلى المدارس ومراكز البريد والمراكز العامة وكذلك إعداد مستخدمي الحاسب والإنترنت ووسائل الاتصال .



المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

## قائمة المراجع :


- مصطفى فتحي (2013)، التسويق الإلكتروني للخدمات الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، مصر.
- عائشة بوزيدي (2012)، دراسة في القوانين المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، الجزائر.
- محمد عبد الله و آخرون (2012)، المنظمات الأمنية و تقنية الحكومة الإلكترونية : دراسة أولية تطبيقية على وزارتي العدل و الداخلية في ليبيا، المؤتمر الدولي حول تكنولوجيا الإعلام، جامعة بنغازي، ليبيا.
- أحمد السيابي (2012)، تسويق الخدمات الحكومية الإلكترونية، مقال علمي غير منشور.
- بن خليفة أحمد (2009)، المعرفة الإلكترونية، رسالة علمية غير منشورة، جامعة بسكرة، الجزائر.
- حسين مصطفى هلالي (2008)، المحاسبة الحكومية الإلكترونية بين اتجاهات التطوير و تحسين جودة الخدمة العامة، رسالة علمية غير منشورة، جامعة قناة السويس، مصر.
- عباس بدران (2007)، الحكومة الإلكترونية : من الإستراتيجية إلى التطبيق، وزارة شؤون الرئاسة، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة.
- جامعة الملك عبد العزيز (2007)، نحو مجتمع المعرفة : الحكومة الإلكترونية، سلسلة دراسات، جدة.
- محمد تقرورت (2005)، واقع و آفاق التجارة الإلكترونية في الوطن العربي، مذكرة تخرج ماجستير، جامعة الشلف، الجزائر.
- محمد بن أحمد السديري (2004)، مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية : أسئلة و أجوبة قبل التطبيق، المؤتمر الوطني للحاسب الآلي، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة.
- أحمد مجدل (2004)، إدراك و اتجاهات المسؤولين عن المؤسسات الصغيرة و المتوسطة نحو التجارة الالكترونية في الجزائر بالتطبيق على ولاية غرداية، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر.
- أحمد حمد الله السمان (2005)، التجارة الالكترونية و تنمية الصادرات، جامعة القاهر ة، مركز البحوث و الدراسات الاقتصادية و المالية،العدد 24.




المنارة للاستشارات
www.manaraa.com