

## الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات

أ.د. إلهام يحيوي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
جامعة باتنة 1 - الجزائر

### Abstract:

*This study aims to highlight the Algerian experience in the application of e-government, Algeria is a country Arabic adopt e-government response to the decisions of the World Summit on the Information Society in 2003 and which culminated in the decisions and recommendations of many to serve the educational process and good governance, that feed mainly in the e-government as a general framework to achieve this , they tended towards the development of public policies in line with the requirements of the times and changes techno - economic, political, new, and the development of mechanisms and technical means used in its implementation but it has faced and still face several challenges and obstacles when the application will explain in the body of the study.*

*The study concluded that the application of the draft e-Algeria in 2013 is associated with overcoming the challenges and the stakes that stands in front of this project, which needs to be more effective so that it can perform its role in the service of Algerian citizens and the promotion and development of the national economy and overall development Among the most immediate uses of electronic government in Algeria are: card healing, magnetic card (yellow), electronic payment card (gold card), G3, G4, biometric passport and biometric identification card, technology devices in national security.*

**Keywords:** e-government, the draft e-Algeria, Algeria.

### ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز التجربة الجزائرية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية، فالجزائر كبلد عربي تبني الحكومة الإلكترونية استجابة لقرارات مؤتمر القمة العالمية لمجتمع المعلومات عام 2003 والذي تمخض عنه قرارات وتوصيات عديدة لخدمة العملية التربوية والحكم الرشيد والتي تصب أساسا في الحكومة الإلكترونية كإطار عام لتحقيق ذلك، فهي اتجهت نحو تطوير سياساتها العامة بما يتناسب مع معطيات العصر والتغيرات التكنو- اقتصادية والسياسية الجديدة وتطوير الآليات والوسائل التقنية المستخدمة في تنفيذها، إلا أنها واجهت ومازالت تواجه عدة تحديات وعراقيل عند التطبيق سنوضحها في متن الدراسة.

توصلت الدراسة إلى أن تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 مرتبط بمدى التغلب على التحديات والرهانات التي تقف أمام هذا المشروع والذي يحتاج إلى المزيد من الفعالية حتى تستطيع تأدية دورها في خدمة المواطن الجزائري وترقية وتطوير الاقتصاد الوطني وتحقيق التنمية الشاملة. ومن بين أهم الاستخدامات الآتية للحكومة الإلكترونية في الجزائر: بطاقة الشفاء، البطاقة المغناطيسية (صفراء اللون)، بطاقة الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية)، الجيل الثالث، الجيل الرابع، جواز السفر البيوميترية وبطاقة التعريف البيوميترية، أجهزة التكنولوجيا في الأمن الوطني. الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، مشروع الجزائر الإلكترونية، الجزائر.

## مقدمة:

في ظل التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم يكن أمام دول العالم سوى خيار واحد هو محاولة مسايرة ذلك التطور من أجل الاستفادة منه في الحياة الاقتصادية الحديثة، حيث صاحب ذلك التطور تقدم هائل في وسائل الاتصال الإلكتروني واستخدام شبكة الإنترنت في تناول المعلومات وظهور تقنيات جديدة مع التوسع في استخدام التجارة عبر الإنترنت، ومن الملاحظ أن تلك التطورات انعكست بشكل كبير على الأداء الحكومي في معظم دول العالم حيث صاحب تلك التطورات ظهور ما يسمى بالحكومة الإلكترونية.

تعتبر الحكومة الإلكترونية أحد أهم التطبيقات التكنولوجية الجديدة التي يجب تطبيقها خاصة في دول العالم النامي، فالقطاع الحكومي في هذه البلدان يتصف بالبيروقراطية والروتين من حيث بطء إنجاز الأعمال، وأحيانا تعقيد الإجراءات دون مبرر، الأمر الذي يعني تعطيل العمل ووضع العراقيل وهو ما لا يتناسب مع متطلبات المرحلة التي يعيشها العالم في الوقت الحالي حيث تعتمد تلك المرحلة على سرعة أداء وإنجاز الأعمال في وقت قياسي من خلال التحول من العالم الواقعي إلى العالم الافتراضي الذي هو حديث الساعة.

والجزائر كبلد نامي تسعى دائما للحاق بركب الدول المتقدمة، وهذا من خلال مواكبتها للتطورات الحاصلة في جميع الأصعدة السياسية والاقتصادية والثقافية والمعلوماتية خاصة، وضمن هذا السياق تسعى بعض مؤسسات الدولة بصفة عامة والحكومية بصفة خاصة إلى تبني هذا الجيل الجديد من الحكومة (الحكومة الإلكترونية). وبالتالي، انطلقت مشروعات تكنولوجية وإلكترونية بالجزائر والتي كان أبرزها مشروع الجزائر الإلكترونية الذي يرمي إلى تقريب الإدارة من المواطن وتيسير الوصول والاستفادة منها. ولكن رغم كل ما قيل عن الحكومة الإلكترونية في مؤسسات الدولة الجزائرية، إلا أن تحدياتها لا تزال تطرح عدة تساؤلات.

## مشكلة الدراسة:

تتجه بعض الحكومات العربية بالتحول من التعاملات التقليدية إلى التعاملات الإلكترونية في جميع مناحي الحياة بواسطة الإنترنت سواء كان بين سلطات الدولة ودوائرها أو بين دوائر الدولة والمؤسسات الخاصة والشركات والأفراد. وأن هذا التحول يعتره تحديات ورهانات تهدد تطبيق أو تجسيد ونجاح هذه المبادرات، ولهذا لا بد من معرفة هذه العوائق التي تعترق هذا الطموح الإلكتروني وقطع الطريق أمامها. وبالتالي، فإن من متطلبات الحكومة الإلكترونية معرفة وتشخيص التحديات والرهانات الواقعية والمستقبلية التي قد تشكل حجرة عثرة أما نجاح هذا الجيل الجديد من الحكومات.

ومن هذا المنطلق أدركت الجزائر الأهمية التي تكتسبها الحكومة الإلكترونية في دعم وتطوير الأداء الحكومي وتحقيق التنمية الشاملة وهذا ما يتجلى من خلال انطلاقها في تطبيق إحدى المبادرات العملاقة

وهو مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 سعياً منها للارتقاء بخدماها بما يتناسب ويتجاوب مع متطلبات المواطن الجزائري. ولكن رغم كل ما قيل عن هذا المشروع (مشروع الجزائر الإلكترونية 2013)، إلا أن التحديات والرهانات التي تواجهه في الظهور على أرض الواقع ككل لا تزال تطرح الكثير من نقاط التساؤل. ولهذا جاءت هذه الورقة لدراسة الإشكالية التالية:

ما هو واقع وتحديات الحكومة الإلكترونية في الجزائر وهذا من خلال تسليط الضوء على مشروع الجزائر الإلكترونية 2013؟ وما هي أهم الاستخدامات الآنية للحكومة الإلكترونية في الجزائر؟

#### أهمية الدراسة:

إن التحول إلى الحكومة الإلكترونية هو إجراء حديث العهد، وإن التعامل مع الحاسب الآلي عن بعد سواء في البيت أو في المكتب أو السيارة يكتنفه العديد من التحديات والعراقيل. ولهذا، يمكن أن تستفيد الحكومات من النتائج التي توصلت إليها الدراسة كما وأن المراجع العلمية التي مرت ضمن صفحات هذه الورقة العلمية قد يكون لها أهمية كبيرة بالنسبة للباحثين.

وإن التعريف بأنواع التحديات والرهانات التي توصلت إليها الدراسة ستستفيد منها الجهات العاملة على التحول إلى الحكومة الإلكترونية، كما أن عدم السيطرة على هذه التحديات والتغلب على هذه العراقيل هو خسارة قد لا تقدر بثمن، إضافة إلى أن السيطرة على الرهانات هي سيطرة على السيادة الوطنية والتي هي الأهم بالنسبة للحكومات.

#### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع وتحديات الحكومة الإلكترونية في الجزائر وهذا من خلال تسليط الضوء على مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 والجهود التي بذلتها الحكومة في توفير كافة المقومات اللازمة سواء على صعيد متطلبات البنية الأساسية أو تأهيل الكوادر الوطنية القادرة على إدخال التكنولوجيا المتقدمة وبما يتناسب مع ظروف الدولة، وبحث سبل استخدام تطبيقاتها في مختلف أجهزة ومؤسسات الدولة، الأمر الذي تم التمهيد له بجهود حثيثة ومستمرة بتأييد من صناعات القرار في أعلى مستوياته، إذ يعتبر خطة طموحة لإحداث نقلة حضارية وتطوير جذري في أداء الجهاز الحكومي. كما تهدف هذه الدراسة إلى إبراز واقع التطبيقات الآنية للحكومة الإلكترونية في الجزائر.

#### منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الإجابة على إشكالية الدراسة، باستخدام مصادر المعلومات الثانوية من كتب، بالإضافة إلى المواقع الإلكترونية. بناء على ما سبق، تم تقسيم هذه الدراسة إلى المحاور التالية:

أولاً: مدخل تمهيدي حول الحكومة الإلكترونية

سنتطرق في هذا المحور إلى ما يلي:

### 1- نشأة الحكومة الإلكترونية:

بدأت التجربة في أواسط الثمانينيات في الدول الاسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الإلكترونية (Electronic Villages) ويعد لارس من جامعة اودونيس Adonis في الدنمرك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد. ومن رواد المشروع مايكل ديل صاحب شركة ديل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية.

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر وذلك بالاستفادة من التجربة الدنمركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية، وقد أنشئ "مضيف مانشستر" بوصفه مرحلة أولى ويهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارات، وقد بدأ المشروع فعلياً عام 1991. وفي عام 1992 عقد مؤتمر الأكوخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل "الاتصالات البعيدة التقنية" الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الإلكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات. وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة عام 1995 في ولاية فلوريدا.

أما على المستوى العالمي، فقد بدأ مفهوم الحكومة الإلكترونية في منتصف تسعينيات القرن الماضي ولكن الميلاد الرسمي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا المنعقد سنة 2000 ومنذ ذلك الوقت اتسع انتشار وتشكيل الحكومات الإلكترونية عالمياً.<sup>1</sup>

كما جاء تبني الدول العربية للحكومة الإلكترونية استجابة فعلية لقرارات وتوصيات مؤتمر القمة العالمية لمجتمع المعلومات والذي عقد في جنيف سنة 2003 وقد حضره ممثلو 134 دولة من مختلف بقاع العالم، وشارك ممثلو 18 دولة عربية وهم العراق وقطر والإمارات العربية ومصر والسودان وسوريا والمملكة العربية السعودية والأردن والكويت وليبيا وتونس والمغرب وعمان واليمن وموريتانيا وجزر القمر والجزائر والبحرين، وقد تمخض عن المؤتمر مقررات وتوصيات عديدة لخدمة العملية التربوية والحكم الرشيد والتي تصب في الأساس في الحكومة الإلكترونية كإطار عام لتحقيق ذلك.<sup>2</sup>

لا شك أن تسعينيات القرن الماضي قد شهدت انفجاراً في حاضـر شبكة المعلوماتية (الانترنت) فقد ارتفع أعداد مستخدمي الشبكة مثلاً من 95 مليوناً عام 1998 إلى 350 مليوناً عام 2003، وحتماً قد تصاعد هذا العدد كثيراً في عام 2010 في عموم دول العالم لارتفاع أعداد مستخدمي الشبكة وانتقال استخدام هذه الخدمة عبر الهواتف النقالة .

فيما يخص الدول العربية فقد تصدرت الإمارات العربية المتحدة قائمة الدول العربية الأعلى في مجال خدمة الشبكة العالمية والحكومة الإلكترونية واستخداماتها ثم تلتها الكويت والبحرين ولبنان ومصر حسب تصنيف المنظمة العربية للتنمية الصادر عام 2003.

## 2- مفهوم الحكومة الإلكترونية وعلاقته بالتنمية المستدامة:

عرف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية بأنها "عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات والتي لديها القدرة على تغيير وتحول العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية . وهذه التكنولوجيا يمكنها أن تخدم عددا كبيرا من الأهداف مثل تقديم خدمات أفضل للمواطنين وتحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات وهو ما يوفر مزيدا من الشفافية أو إدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية".<sup>3</sup>

وقد عرفت المنظمة العربية للتنمية الإدارية الحكومة الإلكترونية بأنها "عملية الاستخدام التكاملية الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصال بهدف تسهيل العمليات الإدارية واليومية للقطاعات الحكومية وتلك التي تتم فيما بينها وبين (حكومية- حكومية) g2 g، وتلك التي تربطها بالمواطنين (حكومية- مواطن) g2c، أو قطاعات الأعمال ( حكومية- أعمال) g2b، أو الموظفين g2e".<sup>4</sup>

وعلى ضوء ذلك يتبين أن الحكومة الإلكترونية عبارة عن تطبيق واستخدام ما يسمى بتقنية الاتصال والمعلومات ((Information and Communication Technology (ICT)) في الأجهزة الحكومية، واستثمارها الكامل والفعال في تسهيل الخدمات الحكومية وتوطيد العلاقات بشكل كفاء مع المواطنين.

إن هذه المفاهيم وغيرها تدخل في صلب مفهوم التنمية المستدامة والتي اتسع مفهومها ليشمل المواقف المعنوية كالحرية واكتساب المعرفة بمعنى أنها لا تعني الوفرة المادية فحسب، وإنما تعني تنمية القدرات البشرية المطلوبة لتحقيق الرفاهية والتوظيف العقلاني في مجالات النشاط الإنساني والإنتاج والسياسة. أي الانتقال من الرأسمال البشري إلى الرأسمال الاجتماعي وصولا إلى التنمية الإنسانية ببعدها الشامل، الذي يستند إلى نهج متكامل يعتمد مبدأ المشاركة والتخطيط الطويل الأمد في حقول التعليم والتربية والثقافة والإسكان والصحة وغيرها في إطار حكم القانون وسلطة المؤسسات.

## 3- أهداف الحكومة الإلكترونية:

تسعى هذه الأخيرة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها:<sup>5</sup>

- رفع كفاءة الجهاز الحكومي وزيادة فعالية أدائه عن طريق أتمتة نظم العمل في الحكومة.
- تقديم أفضل الخدمات وبتكاليف أقل مع اختصار الكثير من الوقت والجهد والعناء على المواطن والمستثمرين على شبكة الإنترنت أو على خط الهاتف أو على الجوال.
- احتلال المكانة الريادية في بناء ثقافة تقنية لدى عموم المواطنين.

- إتاحة معلومة دقيقة ومحدثة لمتخذي القرار والمستثمر مع تحديد فرص التعاون المستمر والتنسيق بين المستفيدين والهيئات الحكومية.
- تطوير بني تحتية عامة في حقل التقنية في بيئتي الاتصال والحوسبة، وتسهيل نظام الدفع الإلكتروني.
- تخفيف الأعباء على بعض الموظفين والاستفادة منهم في مجالات أخرى .
- إتاحة الفرصة للمواطنين المقيمين خارج الدولة لمراسلة الجهات المشرفة عليهم داخل الوطن.
- تخفيف زحام الطرق والضغط على بعض الجهات الحكومية من خلال وصول المواطن للمعلومة عن طريق موقع الجهة دون الذهاب إليها.
- التقليل من الاعتماد على العمل الورقي، وتخفيض تكلفة الأعمال الإدارية .
- تعريف العالم بثقافة الدولة وما وصلت إليه من تقدم تقني في طرق تقديم الخدمات لمواطنيها.
- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجتمعات الدوائر الحكومية.<sup>6</sup>
- تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور (24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع 365 يوم في السنة)، مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن .
- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حدا.
- تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

#### 4- متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية:

- لبناء الحكومة الإلكترونية ثمة متطلبات عديدة، تقنية وتنظيمية وإدارية وقانونية وبشرية، لا بد من توفرها نذكر منها:<sup>7</sup>
- حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الإلكترونية، ولتتمثيل على أهمية هذا المطلب نضرب المثال بشأن محتوى الحكومة الإلكترونية، إذ يجب على الحكومات أن تقوم بتوفير المعلومات اللازمة لمواطنيها عبر الانترنت. حيث يجب أن توفر جميع الوثائق والمعلومات والنماذج الحكومية مباشرة عبر الانترنت. وكلما ظهرت وثيقة حكومية جديدة أو معلومات جديدة يجب وضعها مباشرة على الانترنت. وتواجه الحكومة في هذا الإطار مشاكل التوثيق القائمة في الحياة الواقعية، إذ ليس ثمة نظام توثيق فاعل يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح بالوقت المطلوب، فإذا ما كان هذا واقع العمل الحقيقي فانه من الخطورة بمكان الاتجاه لبناء الحكومة الإلكترونية قبل إنهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الإلكتروني.
  - حل المشاكل المتعلقة بقانونية التبادلات التجارية وتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية، ذلك أن جميع المبادلات التي تتعامل بالنقد يجب وضعها على الانترنت مثل إمكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية

المختلفة مباشرة عبر الانترنت، وجعل هذه العملية بينية بمعنى أنها تردد لتشمل كل من يقوم لأداء التعاملات التجارية مع المؤسسات الحكومية.

- توفير البنى والاستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات، فبناء المجتمعات يتطلب إنشاء وسيط تفاعلي على الانترنت يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبينها وبين المواطنين وبينها وبين مزويدها. بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشر عن حالة أية عملية تجارية تم تأديتها في وقت سابق إضافة إلى استخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل الاتصال بين المواطن والموظف الحكومي.
- الدعم السياسي للمشروع من أعلى الجهات وتوفير السياق المناسب للعمل عبر العديد من الوزارات.<sup>8</sup>
- الدعم اللازم للنظر في كافة المقترحات للتعديلات والتطوير المناسب للإجراءات وإحداث القوانين المأطرة لإنشاء وعمل مراكز الخدمة.
- الدعم لتأمين التمويل اللازم لاستمرار عمل المراكز على اعتبار أن التمويل اللازم لإقلاع المشروع الرائد يمكن أن يتوفر من المشروع.
- الإسراع في تشكيل المجلس الاستشاري لمشروع الحكومة الإلكترونية وبما يشمل الجامعات والقطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني بالإضافة إلى ممثلي الحكومة.<sup>9</sup>
- تدريب وتأهيل الطاقم الحكومي على استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات بشكل فاعل.
- نشر التوعية في مجال تكنولوجيا المعلومات والثقافة الإلكترونية على صعيد المواطنين، والمؤسسات الأكاديمية والمدارس والمؤسسات الحكومية من خلال ورش العمل والمشاركات في الأنشطة المختلفة لتمكينها من التعامل مع معطيات الواقع الجديد.<sup>10</sup>
- إيجاد مناخ عمل تعاوني، في مجال الحكومة الإلكترونية بين القطاع العام وجميع مؤسسات القطاع الخاص.
- الإسراع في وضع الآليات والتشريعات التي تساهم في إيجاد بيئة مناسبة لعمليات الصيرفة الإلكترونية.
- العمل على إدراج تقنية (Web Registry) في مراحل التخطيط والتصميم والبناء لبوابة الحكومة الإلكترونية.
- إنشاء وحدة هندسة العمليات في كافة المؤسسات الحكومية وذلك للقيام بإعادة هندسة العمليات بما يتلاءم مع مشروع الحكومة الإلكترونية وبما يخفف عن المواطنين ويسهل معاملاتهم الحكومية.
- العمل على إتاحة الاتصال بالإنترنت لأكثر شريحة ممكنة من المجتمع الفلسطيني من خلال خفض الأسعار وتحسين مستوى الجودة للخدمة المقدمة وفتح سوق المنافسة بين مقدمي هذه الخدمات.

## 5- معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

على قدر أهمية وحجم أي مشروع ونطاق التغيير فيه وأبعاد الخدمات التي يقدمها وتعدد الأطراف المستفيدة تكون المعوقات، فالمشروع الصغير معوقاته صغيرة أما المشروع الكبير فإن معوقاته كبيرة.

وبالنظر لضخامة مشروع الحكومة الإلكترونية فإن معوقاته كبيرة، ويمكن إجمال المعوقات التي تواجه الحكومة الإلكترونية باختصار في النقاط الآتي:<sup>11</sup>

**المعوقات الإدارية:** وتتمثل فيما يلي:

- **غموض المفهوم:** مازالت الكثير من القيادات الإدارية تجهل موضوع الحكومة الإلكترونية وبعضهم لا يعرف حتى المصطلح لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له في المنظمات. ومن خلال نشر المفهوم فستكون لكل منظمة وجهة نظرها الخاصة بهذا المشروع مما ينتج عنه وجود رؤية خاصة بها، ونظرا لتعدد الرؤى المختلفة للمنظمات واختلاف وجهات نظرها تأتي مرحلة أخرى هي مرحلة توحيد الرؤى المختلفة للمنظمات، وتستند هذه الرؤية إلى بلورة إستراتيجيات وسياسات ثم أهداف وغايات.

- **مقاومة التغيير:** إن إقامة مثل هذا المشروع تحمل في طياتها الكثير من التغييرات على صعيد المنظمات والأقسام والشعب وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييرا في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية والتخصصات الجديدة الذي يحتاجها. لهذا فإننا نعتقد أنه ستكون هناك مقاومة تغيير، وهذا التغيير سيطول جميع أركان التنظيم، وتبعاً لذلك تنشأ مقاومة للتغيير ويمكن التغلب عليها بصورة متدرجة من خلال التغيير التدريجي للنسيج الثقافي للمنظمة وإدخال التغييرات الجزئية شيئا فشيئا من دون أن يؤدي إلى الإضرار الكبير في مصالح العاملين، ويمكن إعادة تأهيلهم للإيفاء بمتطلبات الحكومة الإلكترونية.

**المعوقات المادية:** وتتمثل في الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل. كما أن هذه التقنية في تطور مستمر الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعبا، وان هذه التقنية متشابكة ومتكاملة الأمر الذي يجعل من المستحيل التدرج في توفيرها بل يجب أن تتوافر جميعها في وقت واحد خاصة على صعيد المنظمة الواحدة. كما يوجد ما يسمى بالفجوة الرقمية Digital gap وهي الفجوة بين من يتمكنون وتتاح لهم التقنيات المعلوماتية وبين الذين لا يتاح لهم ذلك، ومشكلة ضعف البنية الأساسية للاتصالات على الرغم من التحسن النسبي في هذا المجال إلا أن ذلك لا يكفي حيث هناك حالة من التخلف التقني.

**المعوقات الأمنية:** يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تجابه تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية



المستفيدين وسريتهم، حيث من مظاهر الأمن المعلوماتي سرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائها وعدم حذفها أو تدميرها. ومن جوانب الأمن المعلوماتي: الأمن التقني (ويتعلق بالأنظمة التقنية والشبكة والأجهزة البرامج المستفاد منها)، الإنساني (ويتعلق بتصرفات الإنسان المستفيد والمستخدم)، البيئي (يقصد به البيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة)، ومن أمثلة هذه التهديدات في هذا المجال التهديدات المالية والاختراقات والجريمة المنظمة والمواقع المعادية والقرصنة والاستغلال المعلوماتي وغيرها. المعوقات الأخرى: وهي المعوقات المرتبطة بالبيئة الخارجية ومنها ضعف الفكر المعلوماتي وكذلك هناك المعوقات السياسية التي لا مجال للتوسع فيها في هذه الورقة.

### ثانيا: واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

إذا ما أردنا الوقوف على الواقع الجزائري في ميدان بناء الحكومات الإلكترونية، فإننا نشير إلى أن الجهد البارز تمثل بتجربة مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، إذ بالرغم من عدم اكتمال عقد الحكومة الإلكترونية إلا أن تهيئة الواقع التقني والمهاري لمؤسسات الدولة تحقق على نحو كبير بحيث يبدو أن التجربة برمتها تتحرك ضمن رؤية إستراتيجية واضحة، ويمكن الاطلاع على أحدث المعالجات لما أنجز من نشاطات في ميدان بناء الحكومة الإلكترونية بالجزائر في العديد من مواقع الانترنت الخاصة بالمؤسسات الحكومية الجزائرية.

وسنبرز وضعية الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال التطرق إلى: مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 وآليات تطبيقه، دراسة مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر وتحديد مكانة الجزائر في المؤشرات العالمية (مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية).

### 1- مشروع الجزائر الإلكترونية 2013:

بحثا عن عضوية فاعلة في مجتمع المعلومات المتنامي بسرعة، أطلقت الجزائر من خلال وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، أحد الملفات الكبرى وهو مشروع برنامج "الجزائر الإلكترونية 2013"، الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

يعتبر مشروع الجزائرية الإلكترونية 2013 من أهم المشاريع التي تم اقتراحها والتخطيط لها، فهو يهدف إلى ربط كل مؤسسات الدولة ومكونات الجماعات المحلية وجميع القطاعات الوزارية ذات الاتصال المباشر مع المواطنين بشبكة وطنية للتواصل بواسطة تقنية الرقمنة. ويشار أن الوزير حميد صالح هو الأب الروحي للمشروع الذي شرع في إعداده فور مجيئه إلى وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وخلف ليوجمعة هيشور. وقد استغرقت بلورة هذا المشروع مدة ستة أشهر كاملة من طرف 300 خبير

إطار جزائري والذي يهدف حسب مضمونه إلى جعل المجتمع المعلوماتي والاقتصاد الرقمي في الجزائر أداة تأثير فاعلة في النمو الاقتصادي لبلادنا.

في الواقع تشكل المعرفة الرقمية وتدعيم الرأسمال البشري أساسا للرهانات التي تطرحها التنمية الاقتصادية والاجتماعية مع وجود تبني مقربة ناجعة وفعالة لتنمية الرأسمال الفكري الذي تكمن قوامه الرئيسية في: البحث، التطوير، الابتكار وفي التربية والتكوين، وعليه يجب بذل الجهود صوب المعلمين والآباء لجعلهم يساهمون في نشر الثقافة الرقمية، و تطوير معدات النفاذ إلى الانترنت ذي الدفع السريع، تلك هي خلاصة اللجنة الإلكترونية عن "الجزائر الإلكترونية 2013" في أواخر شهر ديسمبر 2008.<sup>12</sup>

إن إستراتيجية " الجزائر الإلكترونية 2013" تندرج ضمن الرؤية الرامية إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري الذي ينهض باقتصاد الوطن، ليطرح بدائل لسياسة الصادرات المعتمدة على النفط المفروضة في غياب التنمية، بتعزيز أداء الشركات والإدارة وتوسعي إلى تحسين قدرات التعليم والبحث والابتكار وإنشاء كوكبات صناعية في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال واستخدامها لرفع جاذبية البلد وتحسين حياة المواطنين، عبر المحاور التالية:<sup>13</sup>

- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية: تسمح تكنولوجيات الإعلام والاتصال لاسيما الانترنت بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن التوقيع المادي والزمني، ويعتمد على لامركزية المعلومات واحتكارها في تحسين نوعية عملية صنع القرار، وعليه على كل دائرة وزارية: استكمال البنى الأساسية المعلوماتية، ووضع نظم إعلام مندمجة، ونشر تطبيقات قطاعية متميزة، وتنمية الكفاءات البشرية وتطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والإدارات الأخرى.
- تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات.
- تمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال وفق العملية ج 2 "أسرتك 11" الخاصة بقطاع التربية، حاسوب للتربية وكذلك لموظفي الإدارة.
- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي في البرمجيات، الخدمات والتجهيز.
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفع السريع وفائق السرعة، وتطوير الكفاءات البشرية.
- يجب إرفاق تعزيز البنى التحتية وتعميم النفاذ إلى تكنولوجيات الإعلام والاتصال بإجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطوير الكفاءات البشرية من أجل تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وضمان تملكها على جميع المستويات، وذلك بإعادة النظر في برامج التعليم والتكوين في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وتلقين تكنولوجيات الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.
- تدعيم البحث، التطوير والابتكار
- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.

- الإعلام والاتصال: يظطلع كل من الإعلام والاتصال بدور أساسي في عملية بناء مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي، وعليه يجب إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر، وإقامة نسيج جمعي كامتداد لمجهود الدولة.
- تثمين التعاون الدولي كبرنامج MEDAII ويسهم في: المشاركة الفعالة في الحوار والمبادلات الدولية، وإقامة شراكات إستراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات والمهارات.
- آليات التقييم والمتابعة حيث يعتمد على المؤشرات للوصول إلى الجزائر الإلكترونية في 2013.
- الإجراءات التنظيمية: تم تشكيل لجنة وزارية تدعى: اللجنة الإلكترونية يرأسها رئيس الوزراء مهمتها التوجيه، التنسيق بين القطاعات والتنفيذ.
- الموارد المالية تأتي في شكل ضخ متواصل في كل سنة وفق الميزانية العامة للسنوات من 2008 إلى 2013.

## 2- آليات تطبيق إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013:

تتمثل الآليات العملية التفصيلية الخاصة بالمحاور التي تتضمنها إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013" في مجموعة من الإجراءات التفصيلية المتعلقة بالأهداف الخاصة بكل محور على حد: سنقوم بتوضيحها في النقاط التالية:<sup>14</sup>

- إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية وتعزيز استخدامها ووضع مختلف خدماتها على شبكة الانترنت وتوفير المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتم في هذا الإطار وضع أهداف خاصة وأخرى مشتركة لكل دائرة وزارية لاستكمال البنى الأساسية المعلوماتية ونشر تطبيقات قطاعية متميزة، وتنمية الكفاءات البشرية، وتطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.
- دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لامتلاك تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتحسين أداء الشركات وتطوير خدماتها، من خلال تنفيذ عدد من العمليات منها وضع مصارف الكترونية، وإرساء الاستثمار الإلكتروني، وإدارة الأعمال الإلكترونية، والتمويل الإلكتروني واستحداث السجل التجاري الإلكتروني، والتجارة الإلكترونية. كما سيتم إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المستثمرات الفلاحية لرفع الإنتاج والإنتاجية، وفي الصناعات الصغيرة والمتوسطة، وفي نشاط الوكالات السياحية.
- إعادة بعث عملية "أسرتك" من خلال توفير الحواسيب الفردية وخطوط التوصيل ذات التدفق السريع وتوفير التكوين وتقديم مضامين خاصة بكل فئة من فئات المجتمع، ويجري في هذا الإطار، إعداد ملف حول المقاربة الجديدة لهذه العملية، وإعداد ملفات أخرى، تسمح بالاستفادة من الحواسيب لصالح العاملين بمختلف الإدارات، وقطاع التربية، والصحة، وأصحاب المهن الحرة، وفئة المعوقين لتسهيل اندماجها في النشاط الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والثقافي للبلد.

- لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، تم تحديد الأهداف المتوخاة، وتمثل في مواصلة الحوار والنقاش الناتج عن عملية إعداد الإستراتيجية في الجوانب الخاصة بالحكومة الإلكترونية، وتوفير الشروط الخاصة بثمنين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات والخدمات والتجهيز، وإقامة إجراءات تشجع على إنتاج المضامين.
- سيتم في إطار تأهيل مستوى المنشآت الوطنية للاتصال، القيام تدريجيا باستبدال تجهيزات المشتركين المركبة في مراكز التحويل والبالغ عددها 4 ملايين، بمعدل 900 ألف خط في السنة، بين 2009 و2013، واقتناء تجهيزات نفاذ جديدة لصالح المناطق المحرومة، وإعداد برنامج خماسي لتطوير مجموع الشبكات السلكية لربط المشتركين، وتوصيل مليون مشترك إضافي من خلال بسط شبكات سلكية في التجمعات السكانية أو المناطق السكنية الجديدة غير الموصولة بشبكة اتصالات الجزائر، بالإضافة إلى إنجاز شبكة للألياف البصرية موصولة بالمنازل والعمارات والأرصفة بسعة مليون منفذ، وإقامة نظام للإشراف على الشبكة وكشف الأعطال، يسمح بتصلح 5 آلاف عطل في الشهر في آفاق 2013، وتحويل شبكات الربط المحلي اللاسلكي المركبة في المناطق العمرانية المدنية نحو المناطق الريفية، بالإضافة إلى تأهيل مستوى الشبكة المتعددة الخدمات، وإنشاء مركز وطني لمعالجة المعلومات. وتأخذ الإستراتيجية بعين الاعتبار مسألة تحسين رؤية الجزائر فيما يخص الانترنت من خلال اعتماد تسيير فعال للرمز «dz» وإنشاء وكالة تسيير باسم النطاق المذكور.
- في ما يخص الجانب المرتبط بتطوير الكفاءات البشرية فان الإستراتيجية تضع برنامجا يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ويلقن هذه التكنولوجيات لكافة الشرائح الاجتماعية.
- بالإضافة إلى تنظيم عملية نقل التكنولوجيات والمعرفة والمهارة من خلال اعتماد مسعى يحث الشركات العابرة للدول على الاستثمار في نشاط البحث في الجزائر وإقرار إجراءات تحفيزية وتشجيعية للشركات المتعددة الجنسيات منها ميكروسوفت، أوراكل، وسيسكو المتواجدة على مستوى السوق الجزائرية، للاستثمار في الجزائر في مجال نقل التكنولوجيات والابتكار بمدينة سيدي عبد الله، والتعجيل بإنشاء مركز ابتكار في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتنظيم عملية تحويل ونقل المعرفة عن طريق تأهيل مستوى المهندسين والعلميين الجزائريين، وتطوير التعاون العلمي.
- من جانب آخر تمت دراسة، الجانب المتعلق بالإطار التشريعي، بإشراك عدد من القطاعات الوزارية لإعداد النصوص التنظيمية، بشكل يتماشى مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات. ولتوفير جو من الثقة وتعزيز إقامة الحكومة الإلكترونية، ستقوم هذه الأخيرة إلى جانب المؤسسة الإلكترونية، بإدخال طرق جديدة في التعامل والتبادل مبنية على الوسائل الإلكترونية من خلال إعداد وتفعيل تنظيم خاص بالهوية الإلكترونية وحيدة خاصة بالأفراد والشركات وتكون بتوقيع الكتروني، وتنظيم آخر خاص

بالمبادلات الإلكترونية مصادق عليها، بالإضافة إلى وضع تنظيم خاص بحماية المعطيات الشخصية لضمان سرية وسلامة المعلومات الخاصة بالمواطنين والشركات وحصر استعمالها على الإدارات المؤهلة فقط، بالإضافة إلى استصدار نصوص تنظيمية وأخرى قانونية خاصة بالوقاية ومكافحة المخالفات المرتبطة بهذا المجال، وتطوير خدمات مجتمع المعلومات بالإضافة إلى تحديد صلاحية ونجاعة العقود الإلكترونية.

وفي إطار الإصلاحات الهيكلية الكبرى التي تمس هياكل ومهام الدولة واقتصاد البلد، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية وذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن انطلاقاً من الفاتح أبريل 2010. يرتكز هذا النظام على محورين أساسيين وهما:<sup>15</sup>

- إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية.
- إطلاق جواز السفر الإلكتروني والبيومتري.

ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية (CNIBE) وثيقة مؤمنة تماماً تحتوي على شريحة إلكترونية وصورة رقمية. هذه الوثيقة الرسمية والمؤمنة ستضمن للمواطنين الإتمام السريع لمختلف الإجراءات اليومية بسبب استخداماتها المتنوعة في إطار الربط البيئي مع مختلف القطاعات الأخرى.

وفيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني والبيومتري، فهو عبارة عن وثيقة هوية وسفر مؤمنة، قابلة للقراءة آلياً وتحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية وشريحة إلكترونية، سيكون مطابقاً للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية لطيران المدني (OACI) التي حددت تاريخ الأول من أبريل 2010 كأخر استحقاق لإطلاق جواز السفر الإلكتروني والبيومتري لمجموع أعضائها وكذا أفق 2015 كاستحقاق للسحب النهائي لسريان جواز السفر غير الإلكتروني وغير البيومتري عبر العالم. كما وضعت ترتيبات أخرى مثل جواز السفر أحادي الشخص حتى بالنسبة للأطفال القصر.

ويعتبر البرنامج الخماسي 2010-2014 برنامجاً طموحاً أقره الرئيس عبد العزيز بوتفليقة، ورُصد له مبلغ 682 مليار دولار، وذلك للارتقاء بالجزائر إلى مصاف الدول الراقية، وقد شمل هذا البرنامج مختلف المجالات والأصعدة على المستوى الإداري والاجتماعي والاقتصادي والبشري.<sup>16</sup> وقد كان للإدارة العمومية نصيبها من هذا البرنامج سعياً إلى عصرنتها من أجل التكفل الأفضل باحتياجات المواطن وبالتالي ضمان أكبر قدر من الاستقرار والانسجام الاجتماعي، لذا على الإدارة العمومية السهر على تقديم خدمة عمومية ذات نوعية جيدة والحرص على احترام وتقدير المواطنين سعياً لتطوير سبل التواصل والحوار بين الإدارة العمومية والمواطنين.

### 3- دراسة مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر:

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

ولتحقيق هذا الغرض، تضمنت "إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013" من خلال محورها الخاص بأليات التقييم والمتابعة، وضع الأسس التي بموجبها يتم إعداد قائمة المؤشرات الخاصة بهذه الإستراتيجية والتي ستسمح بتسهيل عملية المتابعة والتقييم للمشروع.

وفيما يلي قائمة مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بمجتمع المعلومات في الجزائر الصادرة عن مركز البحوث في الاقتصاد التطبيقي من أجل التنمية (CREAD) ديسمبر 2008.<sup>17</sup> وهي تتكون من تسعة مؤشرات موزعة على ثلاث فئات، كما يظهر في الجدول التالي:

الجدول رقم 01: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

النسبة	الأرقام بالقيمة المطلقة	تعيين	التعريف بالمؤشر	الفئة	
0.164	9300	مقاهي الإنترنت	مؤشر1: "تجهيزات عمومية لـ 1000 نسمة (مقاهي الإنترنت، الأكشاك المتعددة الخدمات، مخادع عمومية للمهاطف)"	مؤشرات الهياكل	
2.17	51504	الأكشاك المتعددة الخدمات			
0.874	اتصالات الجزائر	مخادع عمومية للمهاطف			
					4
					2
					4
					7
0.874	حورية				
					1
					6
					5
					0
	20747	المجموع			
13.35	2990000	الهاتف الثابت: - الخطي	مؤشر2: "الكثافة الهاتفية بالنسبة لـ 100 نسمة".		
	697603	WLL -			
	3687603	المجموع			
97.90	7703689	الهاتف الجوال: - موبليس			
	14108857	- جيزي			
	5218926	- نجمة			
	27031472	المجموع			
12.31	710967	نسبة العائلات التي لها حاسوب بالنسبة لـ 100 عائلة	مؤشر3: "تجهيزات الإعلام الآلي والاتصال"		
93.1	31579616	نسبة السكان الذين لهم جهاز تلفاز بالنسبة لـ 100 نسمة			
معلومة غير متوفرة	الطور الابتدائي	نسبة تجهيزات التربية	مؤشر4: "تجهيزات الإعلام"		
0.58 حاسوب/100	الطور المتوسط:				

تلميذ	18384 حاسوب/3158117 تلميذ		الآلي لقطاع التربية"	
100 حاسوب/2.54 تلميذ	الطور الثانوي : 24848 حاسوب/974736 تلميذ			
100 حاسوب/4.72 طالب	45000 حاسوب/952067 طالب	نسبة تجهيزات التعليم العالي		
100 حاسوب/4.80 متريص	20000 حاسوب/416642 متريص	نسبة تجهيزات التكوين و التعليم المهنيين		
10.14	585455	نسبة النفاذ إلى الإنترنت ذي التدفق العالي بالنسبة ل 100 نسمة	مؤشر5: "النفاذ إلى الإنترنت المشتركين المقيمين"	مؤشرات النفاذ إلى تكنولوجيا ت الاعلام والاتصال
1.83	105892	نسبة النفاذ إلى الإنترنت ذي التدفق المنخفض بالنسبة ل 100 نسمة		
13.94	16579	نسبة النفاذ إلى الإنترنت المشتركين المهنيين(مؤسسات)	مؤشر6: "النفاذ إلى الإنترنت المشتركين المهنيين(مؤسسات)	
1.8 الأجر الوطني الأدنى المضمون	السعر المتوسط لحاسوب في السوق/الأجر الوطني الأدنى المضمون	أسعار النفاذ إلى تجهيزات الإعلام الآلي في السوق المحلية	مؤشر7: "أسعار النفاذ إلى الإنترنت"	
3.33/ الأجر الوطني الأدنى المضمون	السعر المتوسط للوصلة في السوق/الأجر الوطني الأدنى المضمون	أسعار النفاذ إلى الإنترنت في السوق المحلية بالعرض المحدود		
4.91/ الأجر الوطني الأدنى المضمون	السعر المتوسط للوصلة في السوق/الأجر الوطني الأدنى المضمون	أسعار النفاذ إلى الإنترنت في السوق المحلية بالعرض غير المحدود		
3.18 سا/ شهرين	192 دقيقة/ شهرين	نسبة استعمال الإنترنت ذي التدفق المنخفض من طرف الأشخاص	مؤشر8: "الاستعمال الشخصي للإنترنت ذي التدفق المنخفض"ترنت"	مؤشرات استعمال تكنولوجيا ت الاعلام والاتصال
58.2/	عنوان إلكتروني	نسبة استعمال الإنترنت من طرف المؤسسات	مؤشر9: "الاستعمال المني للإنترنت"	
29.4/	موقع ويب			
15.2/	اسم مجال			
41.44/	مؤشر الدخول	نسبة الدخول إلى الإنترنت من طرف المؤسسات		

المصدر: موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال: <http://www.mptic.dz/ar/>

من خلال الجدول السابق، نلاحظ أن الجزائر تتوفر على مؤهلات تسمح لها بالانسياق ضمن الديناميكية العالمية لبناء مجتمع للمعلومات، جاءت هذه المؤهلات نتيجة للتوجه الاستراتيجي الذي تم

الإعلان عنه بوضوح من طرف رئيس الجمهورية ابتداء من سنة 2000. ومنذ ذلك الوقت قامت الجزائر بمجموعة إجراءات وتدابير بهدف الانتقال إلى مجتمع المعلومات في الجزائر.

وتعتبر أول خطوة في هذا المجال هي إصدار قانون جديد لقطاع الاتصالات هو القانون رقم 03-2000 بتاريخ 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ، والذي جاء لإنهاء احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات، ووضع حدا فاصلا بين نشاطي التنظيم واستغلال أو إدارة الشبكات، ومع صدور هذا القانون تم إنشاء "سلطة ضبط البريد والاتصالات" والتي تعتبر سلطة مستقلة تقف حكما بين الجهات المختلفة. وتبني على سوق الاتصالات في الجزائر شركة "اتصالات الجزائر" وهي الشركة الأم والتابعة للحكومة والتي تقدم خدمات الاتصالات الهاتفية الثابتة والمحمولة، والانترنت ولكنها لم تكن الشركة الأولى التي قدمت خدمات الهاتف المحمول في الجزائر حيث حصلت شركة أوراسكوم المصرية على أول رخصة لتشغيل الهاتف المحمول في الجزائر عبر شركتها "جيزي" قبل أن تطلق الجزائرية للاتصالات شركتها "موبيليس" وأخيرا شركة "الوطنية الكويتية" كمشغل ثالث من خلال شركة "نجمة"، ونجحت هذه الشركات خلال فترة لا تتجاوز أربع سنوات في الوصول بعدد مشتركين خدمات الهاتف المحمول إلى أكثر من 13 مليون مشترك، وبحلول حلول جويلية 2006 بلغ العدد 18.6 مليون مشترك،<sup>18</sup> ليصل إلى 27031472 مشترك مع نهاية 2008، بكثافة تقدر بـ 97.90%، وهي نسبة مرتفعة تدل على أن الجزائر قد خطت خطوات مهمة في هذا المجال، إلا أنها بالمقابل مازالت تعاني من انخفاض في مؤشر الكثافة الهاتفية للمهاتف الثابت، حيث قدرت إحصائيات سلطة الضبط للمواصلات السلكية واللاسلكية سنة 2005 عدد المشتركين في الهاتف الثابت بـ 3 ملايين مشترك،<sup>19</sup>

وعليه، وحسب الجدول رقم (01)، فهناك زيادة في عدد المشتركين سنة 2008 بنسبة 1.56% منذ ذلك التاريخ، حيث وصل العدد في مجمله إلى: 3687603 مشترك، إلا أنه لا يمثل سوى 13.35% لكل 100 نسمة، وهي نسبة منخفضة، الأمر الذي يؤثر بشكل واضح على انتشار خدمات الانترنت في الجزائر، التي لم تتعدى نسبة مؤشر النفاذ إليها 8.63% نهاية سنة 2008 (حسب الجدول رقم 01) بالنسبة للمشاركين المقيمين والمشاركين المهنيين معا، خاصة وأنه بالرغم من أن الجزائر حققت قفزة نوعية في استعمال الهاتف النقال خلال السنوات الأخيرة واستطاعت أن تلتحق بدول الجوار كتونس والمغرب فيما يخص عدد المشتركين والتغطية إلا أنها بقيت في ذيل الترتيب من حيث تقديم خدمة الانترنت، وبقي أغلب المتعاملين في الجزائر يقدمون خدمات الإنترنت عبر الهاتف النقال بأسعار لا تتوافق مع القدرة الشرائية للجزائريين.

وقد دخلت خدمة الانترنت للجزائر في عام 1993 عن طريق مركز CERIST وهو مركز للأبحاث تابع للدولة، وبعد خمسة سنوات من هذه البداية المحدودة صدر المرسوم الوزاري 256 لعام 1998 الذي أنهى احتكار الخدمة من الدولة وسمح للشركات الخاصة بتقديم خدمات الإنترنت، واشترط المرسوم في مقدمي الخدمة لأغراض تجارية أن يكونوا جزائري الجنسية، ويتم تقديم الطلبات مباشرة إلى وزير الاتصالات، وفي عام 1998 ظهرت أولى شركات التزويد الخاصة وارتفعت أعداد مقدمي الخدمة إلى 18 شركة بحلول



مارس عام 2000.<sup>20</sup> ورغم ذلك لم تتعدى نسبة النفاذ إلى الانترنت 8.64% (707926 مشترك) في مجملها نهاية 2008، وهي نسبة تتطلب تكثيف الجهود في هذا المجال خاصة مع الانخفاض في نسبة الاستعمال التي لا تتعدى 3.18% سا/ شهرين بالنسبة للأشخاص في حين أن الاستعمال المهني لا يتعدى 36.06% من المؤسسات.

#### 4- دراسة مكانة الجزائر وفق المؤشرات العالمية (مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية)

هناك العديد من الاختبارات والمنهجيات في قياس جاهزية الحكومة الإلكترونية للدول، والتي يتم حسابها وإصدارها في تقارير من قبل مؤسسات عديدة مثل البنك الدولي، وحدة الاستخبارات الاقتصادية، المنتدى الاقتصادي العالمي وشبكة UNPAN وغيرها. وتهدف معظم هذه التقارير إلى قياس الجاهزية الإلكترونية للدول، و"الجاهزية الإلكترونية هي القدرة على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتنمية الاقتصاد وزيادة الرفاهية".<sup>21</sup>

وبما أن برنامج الحكومة الإلكترونية من البرامج المهمة لتطوير الأداء الحكومي على المستوى الوطني، ونظرا لعدم توفر أرقام وإحصائيات حول تقدم برنامج الحكومة الإلكترونية على المستوى الوطني، واختلاف الآراء حول مدى نجاحه، فقد قمنا بمراجعة تقارير المجلس الاقتصادي والاجتماعي بالأمم المتحدة الخاصة بأوضاع برامج الحكومة الإلكترونية في الـ 192 دولة الأعضاء بالمنظمة، منذ بدء صدورها في 2003 حتى آخر تقرير سنة 2010، حاولنا من خلالها استخلاص موقف البرنامج الجزائري طبقا للمؤشرات الدولية في هذا الشأن.

تتضمن هذه التقارير قياسا لأوضاع برامج الحكومة الإلكترونية بالدول المعنية، وتعد وتصدر نتائجها وفقا لخمسة مؤشرات وهي: مؤشر المشاركة الإلكترونية للمواطنين في برنامج الحكومة الإلكترونية، مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية، مؤشر الرأسمال البشري، مؤشر الاستعداد الإلكتروني لتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية، ومؤشر البنية الأساسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال. بحيث تمنح كل دولة درجة طبقا لأوضاعها في المجالات الخمسة، ومن حاصل جمع المقاييس الخمسة يتم التوصل إلي متوسط عام أو درجة موحدة نهايتها العظمي الواحد الصحيح، تتحدد علي أساسها مرتبة أو موقع الدولة في المؤشر العام الرئيسي للتقرير، وكلما اقتربت الدرجة من الواحد الصحيح كان ذلك دلالة على أن برنامج الحكومة الإلكترونية ناجحا وفعالا في تقديم الخدمات للمواطنين، ومن ثم تحتل الدولة صاحبة هذا البرنامج مرتبة متقدمة في المؤشر العام والعكس. وبعيدا عن التفاصيل الفنية المتعلقة بهذه المؤشرات وتقسيماتها الفرعية وتحت الفرعية يمكن استخلاص صورة موجزة لصورة وأوضاع برنامج الحكومة الإلكترونية الجزائرية من التقارير الخمسة علي النحو التالي، ويوضح الجدول الموالي مكانة الجزائر حسب المؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية على المستوى الدولي، العربي والإفريقي، وهو كالآتي:

الجدول رقم 02: مكانة الجزائر داخل المؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية

2010 (0.3181)		2008 (0.3515)		2005 (0.3242)		2004 (0.3248)		2003 (0.370)	السنوات (الدرجة) مستوى المقارنة
التغير	الترتيب	التغير	الترتيب	التغير	الترتيب	التغير	الترتيب	الترتيب	
10-	131	02+	121	05-	123	17-	118	91	على المستوى الدولي (192 دولة)
01-	13	-	12	03-	12	02-	09	07	على المستوى العربي (19 دولة)
07-	16	04+	09	03-	13	06-	10	04	على المستوى الإفريقي (53 دولة)

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على تقارير الأمم المتحدة من 2010-2003 على العنوان الإلكتروني:  
<http://www.unpan.org/Library/MajorPublications/UNEGovernmentSurvey/tabid/646/language/en-US/Default.aspx>

من خلال الجدول السابق، نلاحظ أن ترتيب الجزائر حسب مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية متأخر كثيرا عما يجب أن يكون عليه، سواء على المستوى العالمي أو العربي أو الإفريقي، وذلك على الرغم من أن الجزائر تملك من المؤهلات المادية والبشرية أكثر من بعض الدول العربية والأفريقية التي تسبقنا الآن بمراحل، ففي آخر تقرير لسنة 2010 مثلا احتلت تونس وفق مؤشر الأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية المرتبة الأولى على الصعيدين المغاربي والإفريقي والمرتبة 66 على المستوى العالمي ضمن قائمة تضم 192 بلدا لتسجل بذلك تقدما بـ 58 مركزا مقارنة بسنة 2009 التي تحصلت فيها على المرتبة 124، في حين تراجعت الجزائر بـ 10 مراتب على المستوى العالمي وبمرتبة واحدة على المستوى العربي وسبعة مراتب على المستوى الإفريقي. وهي تحتل المرتبة ما قبل الخيرة على المستوى المغاربي قبل موريتانيا.<sup>22</sup>

كما أن هذا التراجع المستمر في الترتيب، مع ثبات عدد الدول يدل على أن هناك دول أخرى تتقدم، فعلى الصعيد العربي مثلا هناك عشرة (10) دول أحرزت تقدما في مراتبها في سنة 2010 مقارنة بـ 2008 وهي كل من: البحرين (تقدم كبير)، الكويت (تقدم كبير)، السعودية، تونس (تقدم كبير)، عمان، ليبيا، المغرب، العراق، السودان وموريتانيا.

ومحاولة منا لمعرفة أسباب هذا التراجع حاولنا دراسة مكانة الجزائر بشكل أكثر تفصيلا من خلال الجدول رقم (03) الذي يتضمن عرضاً لمكانة الجزائر في المؤشرات الخمس مجتمعة، منذ بدء صدور التقرير سنة 2003 إلى غاية آخر تقرير 2010. ويوضح الجدول الموالي مكانة الجزائر الإلكترونية وفق كل مؤشر من المؤشرات التالية: المشاركة الإلكترونية، جاهزية الحكومة الإلكترونية، الرأسمال البشري، الاستعداد الإلكتروني، البنية التكنولوجية والمؤشر العام.

الجدول رقم 03: مكانة الجزائر داخل كل مؤشر على حدة

2010			2008			2005			2004			2003		المؤشرات السنوات
التغير	الترتيب	الدرجة	التغير	الترتيب	الدرجة	التغير	الترتيب	الدرجة	التغير	الترتيب	الدرجة	التغير	الدرجة	
04-	157	0.0143	46-	153	0.0227	07-	107	0.0317	01-	100	0.0328	99	0.052	مؤشر المشاركة الإلكترونية
10-	131	0.3181	02+	121	0.3515	05-	123	0.3242	17-	118	0.3248	91	0.37	مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية
-	131	0.7377	01-	131	0.7114	01-	130	0.69	-	129	0.69	129	0.69	مؤشر الرأسمال البشري
19-	148	0.0984	23-	129	0.2241	19-	106	0.2462	38-	87	0.051	49	0.384	مؤشر الاستعداد الإلكتروني
01-	111	0.1248	33+	100	0.123	01+	133	0.0365	03-	134	0.0333	131	0.036	مؤشر البنية التكنولوجية
-	-	0.2587	-	-	0.2865	-	-	0.2657	-	-	0.2264	-	0.3712	المؤشر العام (متوسط المؤشرات الفرعية)

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على تقارير الأمم المتحدة من 2003-2010 على الموقع الإلكتروني:

<http://www.unpan.org/Library/MajorPublications/UNEGovernmentSurvey/tabid/646/language/en-US/Default.aspx>

من خلال الجدول السابق، نلاحظ أن الصورة العامة للجزائر غير مرضية، إذ تقودنا الأرقام والأوضاع الظاهرة في الجدول إلى بعض النتائج والدلالات حول برنامج الحكومة الإلكترونية الجزائري، منها أن هناك تأخر عام في أوضاع البرنامج عكستها الأرقام الخاصة بالمراتب التي تحتلها الجزائر في المؤشر العام للتقرير ومؤشراته الفرعية، فمعظمها. إن لم تكن جميعا. حدث بها تراجع بدرجات متفاوتة ما بين سنة وأخرى ومؤشر وآخر، وهذا أداء سلمي رغم الجهود التي تبذل من أجل التحسين والتطوير من سنة إلى أخرى، والتي لم تحقق نتائج ملموسة تظهر عند تحليلها وفقا للمعايير العالمية.

وهناك نقاط مهمة يجب الانتباه إليها، وفي مقدمتها أن التراجع الذي حدث كان وراءه التراجع المستمر في مؤشرات المشاركة الإلكترونية، جاهزية الحكومة الإلكترونية والاستعداد الإلكتروني. على الرغم من أنها تتعلق بأوضاع مجتمعية تنظيمية وإدارية عامة وهذا رغم التحسن المستمر للبنية التكنولوجية من سنة لأخرى، التي تعود للجهود المبذولة على المستوى التقني البحت والذي يمكن السيطرة عليه والتحكم فيه من قبل القائمين على البرنامج، أما مؤشر الرأسمال البشري فكان التراجع فيه ضئيلا ويمكن القول بأنه بقي تقريبا ثابتا.

والمعنى الذي يمكن الخروج به من وراء ذلك أن البرنامج يتحسن تقنيا لكنه يتعثر أو يتباطأ مجتمعيًا وتنظيميًا، وانطلاقًا من ذلك يمكننا القول أن تحسين أوضاع البرنامج الجزائري داخل المؤشر العام للتقرير مرهون بالأساس بتحسين الأوضاع في المعايير المتعلقة بما هو مجتمعي وتنظيمي وإداري وليس ما هو تقني فقط. ولذلك قد تستمر مكانة الجزائر بالتراجع في التقارير المقبلة إذا ما تم الاستمرار في الاعتماد على تطوير البرنامج تقنيا فقط.

### ثالثا: تحديات ورهانات مشروع الجزائر الإلكترونية 2013

إن تبني مشروعات الحكومة الإلكترونية من قبل أصحاب القرار السياسي له دور كبير في تذليل وتجاوز العقبات والمعوقات وإن الإشادة بالنجاحات التي قدمتها تطبيقات الحكومة الإلكترونية سيكون له دور كبير في نجاح باقي التطبيقات، وأن تبني مشروعات الحكومة الإلكترونية من قبل أصحاب القرار هو الذي أدى بكثير من الدول العربية إلى مراحل متقدمة في تطبيق الحكومة الإلكترونية نذكر على سبيل المثال: الإمارات العربية المتحدة، المملكة العربية السعودية، قطر، البحرين، تونس وغيرها من الدول العربية، وأن توفر الإمكانيات المادية غير كاف لنجاح الحكومة الإلكترونية بل يجب أيضا توفر نظام سياسي مفتوح يمكن الحكومة الإلكترونية من الدخول في مجال تطبيقات الحكومة الإلكترونية، كما أن التقاليد والأعراف الاجتماعية ليست حجة للتخلي عن النظام الإلكتروني، فإن نظم المراقبة على مواقع الانترنت بواسطة أنظمة متطورة مثل Proxy، وغيره أدت إلى إغلاق كثير من المواقع التي تتعارض مع قيم وأعراف وتقاليد بعض المجتمعات. وإن التخلي عن الأخذ بالنظام الرقمي سيؤدي إلى تخلف وأمية بشكل سريع وذلك بسبب سرعة التطور والتكنولوجيا والعلوم ذات العلاقة بالإلكترونيات. ورغم كل ما قيل

ويقال حول مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 إلا أن هناك تحديات ورهانات تقف حجرة عثرة أمام هذا المشروع الفتي والتي نذكرها فيما يلي:

### 1- تحدي ورهان الثقافة المعلوماتية:

لعل من أبرز التحديات التي تواجه الحكومة الإلكترونية في الجزائر بصفة عامة ومشروع الجزائر الإلكترونية 2013، هو كيفية التعامل مع هذا الفيض الهائل من المعلومات في كافة أشكالها وصورها. ويبرز مصطلح ثقافة المعلومات Information Literacy كواحد من أهم المصطلحات التي تم تداولها في الإنتاج الفكري المتخصص في المجال خلال السنوات القليلة الماضية. وقد تبلورت عدة تعريفات للثقافة المعلوماتية، لعل أهمها هو أنها مجموعة القدرات المطلوبة التي تمكن الأفراد من تحديد احتياجاتهم من المعلومات Information needs في الوقت المناسب، والوصول إلى هذه المعلومات وتقييمها ومن ثم استخدامها بالكفاءة المطلوبة. وقد ازدادت أهمية ثقافة المعلومات في ظل الثورة التقنية الهائلة التي تشهدها المجتمعات في الوقت الراهن. ونظرا لتعدد البيئة المعلوماتية الحالية، يواجه الأفراد بدائل وخيارات متعددة تتعلق بحصولهم على المعلومات سواء في مراحل دراستهم الجامعية أو في عملهم وحتى فيما يتعلق بحياتهم الشخصية. ونظرا للتنوع الكبير في أشكال مصادر المعلومات وتوافر معلومات تفتقر إلى الدقة والمصداقية، خاصة عندما يتعلق الأمر بالمعلومات المتاحة في شكل إلكتروني، فلقد فرضت ذلك تحديات جديدة تمثلت في ضرورة إلمام الأفراد بهذه المهارات لمساعدتهم على تحديد اختياراتهم المناسبة من المعلومات.<sup>23</sup>

وتعرف اليونسكو ثقافة المعلومات بأنها "تهتم بتدريس وتعلم كافة أشكال ومصادر المعلومات، ولكي يكون الشخص ملما بثقافة المعلومات فيلزمه أن يحدد: لماذا ومتى وكيف يستخدم كل هذه الأدوات، ويفكر بطريقة ناقدة في المعلومات التي توفرها". وتمثل الثقافة المعلوماتية أساسا لا غنى عنه للتعلم مدى الحياة، فهي ضرورية لكل التخصصات في كل بيئات التعلم وكافة مستويات التعليم.<sup>24</sup>

وفي خضم التطورات المتسارعة التي يعرفها العالم يكاد يتفق معظم الباحثون على أن الفرد في المجتمع يحتاج إلى تجديد وتطوير لمواجهة تحديات وضغوطات الحياة التي فرضتها التقنيات العصرية في الألفية الثالثة، والجزائر كبلد نامي تسعى دائما للحاق بركب الدول المتقدمة وذلك بمسيرة التطورات التكنولوجية والمعلوماتية ومختلف تقنيات المعلومات وهذا من خلال تحيين البرامج التربوية والأكاديمية للتقليل من نسبة الأمية، ولقد قدمت التقنية الحديثة فرصا ثمينة للحكومات لتقديم خدماتها على أكمل وجه باستخدامها للتطور التقني والذي أتاح للحكومات في أن تصبح موزعا إلكترونيا للمعرفة لمن يريد لها في أي مكان يتواجد فيه، وهذا ما أدى إلى ظهور جيل جديد من الحكومات وهو الحكومة الإلكترونية، لكن تعارض تجسيد هذا النوع مع أمية معلوماتية متفشية في المجتمع الجزائري، ففي اليابان تم الاحتفال بأخر أمني لديهم في سنة 2005، والأمي في اليابان هو من لا يستطيع استخدام الحاسوب وليس من لا يعرف

القراءة والكتابة. أما مفهوم الأمي في الجزائر فهو من لا يعرف القراءة والكتابة بأي لغة، وقد تجاوز السن العاشر من عمره. وهذا التعريف هو الذي اعتمد في تقييم وضعية الأمية في الجزائر إلى يومنا هذا.<sup>25</sup> ويعتبر هذا التحدي الأبرز الذي يواجه تجسيد ونجاح مشروع الجزائر الإلكترونية 2013. يجب أن نعلم بأننا نشترى كل شيء من الخارج والحقيقة أننا نشترى ثقافتهم أيضا، فالولايات المتحدة الأمريكية هزمت الكثير من الدول لأنها استطاعت فرض ثقافتها على العالم، ومع ذلك فهناك دول تحاول مقاومة هذه الثقافة فإيران هي أول دولة إسلامية تنتج لعبة فيديو لها أبعاد تربوية وسياسية أيضا، حيث يحاول مستعمل اللعبة تحرير دبلوماسيين إيرانيين أسرهم الأمريكيون في العراق وسلموهم للإسرائيليين. على هذا الأساس يجب أن لا نبخل بأي جهد لإقامة مجتمع جزائري معلوماتي غني وإرساء قواعد مجتمع المعلومات وهذا لا يتأتى إلا من خلال الوعي بأهمية المعلومات في حياة الفرد وتطوير البرامج التربوية والتكوينية حتى تتماشى والتطورات التكنولوجية الراهنة.

## 2- تحدي ورهان إدارة المعرفة:

خلال العقد الأخير وبالتزامن مع ثورة المعلوماتية والاتصالات الهائلة ووصولها إلى كل فرد ومؤسسة في المجتمع بتكلفة معقولة ظهر إلى الوجود معايير علمية مثل: اقتصاد المعرفة، مجتمع المعرفة، إدارة المعرفة...، وقد يبدو هذا المصطلح الإداري الأخير غريبا نوع ما، وتعد إدارة المعرفة من أكثر الموضوعات أهمية في وقتنا الحاضر، كما تعد بؤرة التركيز لجهود أطراف متعددة بوجهات نظر مختلفة، وتبدو كلمة "إدارة المعرفة" كلمة ذات وقع ثقيل على أسماع الباحثين والإطارات العاملة على تجسيد الحكومة الإلكترونية، وثقل هذه الكلمة يرجع إلى اعتبارها إحدى المبادرات المطروحة بكثرة خلال السنوات الأخيرة وتعتبر إدارة المعرفة إحدى أنواع الأساليب الإدارية الحديثة وأحدث المفاهيم في علم الإدارة والتي نمت الأدبيات المتعلقة بها كما ونوعا والتي تعتبر أهم السمات الحيوية للأنشطة التي تؤثر على نوعية وجودة العمل الحكومي. وهناك عدة تعاريف لإدارة المعرفة نذكر منها:

تقدم المدرسة العليا لإدارة الأعمال في جامعة تكساس في أوستن تعريفا لإدارة المعرفة على أساس أنها "العمليات النظامية لإيجاد المعلومات، وإستحصالها، وتنظيمها وتنقيتها وعرضها بطريقة تحسن قدرات الفرد العامل في المنظمة في مجال عمله وتساعد إدارة المعرفة على الفهم المععمق من خلال خبراتها الذاتية، كما تساعد بعض فعاليات إدارة المعرفة في تركيز اهتمام المنظمة على إستحصال وخرن واستخدام المعرفة لأشياء مثل حل المشاكل، والتعلم، والتخطيط الاستراتيجي وصناعة القرارات، كما أنها تحمي الموارد الذهنية من الاندثار وتضيف إلى ذكاء المنظمة وتتيح مرونة أكبر".<sup>26</sup>

في حين يعرفها الباحث Finneran على أنها " نظام دقيق يساعد على نشر المعرفة سواء كان على المستوى الفردي أو الجماعي من خلال المؤسسة للتأثير مباشرة على رفع مستوى أداء العمل، وهي تتطلع

إلى الحصول على المعلومات المناسبة في السياق الصحيح للشخص المناسب في الوقت المناسب للعمل المقصود المناسب".<sup>27</sup>

من خلال التعريفين السابقين يتضمن مفهوم إدارة المعرفة تعريف وتحليل موارد المعرفة المتوفرة والمطلوبة والعمليات المتعلقة بهذه الموارد والتخطيط والسيطرة على الأفعال الخاصة بتطوير الموارد والعمليات، وبما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة. ولا تتعلق إدارة المعرفة بإدارة هذه الموارد بل تتعدى ذلك إلى إدارة العمليات الخاصة بهذه الموارد وهذه العمليات تتضمن: تطوير المعرفة، الحفاظ على المعرفة، استخدام المعرفة، تقاسم المعرفة.

وتعتبر إدارة المعرفة إحدى التحديات الكبرى التي أصبحت تواجهها معظم المؤسسات الحكومية في ظل بروز ما يعرف الحكومة الإلكترونية مما حتم على هذه الهيئات إعداد كوادر بشرية مؤهلة تملك المهارات ما يمكنها من احتواء ملامح ومقومات مجتمع المعرفة وهذا من خلال جعل الحكومة الإلكترونية حقيقة اجتماعية واقتصادية، مما يستلزم تبني إدارة المعرفة التي تسعى إلى تحويل المعارف الشخصية إلى معارف تعاونية. ولقد أصبحت إدارة المعرفة حقيقة لكثير من الوزارات حيث أن التطور السريع في المعلومات والاتصالات قد غير الأساس الذي تعتمد عليه إدارة الأعمال، فلم تعد ثورة الأمم في قدرتها على الاستخدام الأمثل للمواد بل أنها تكمن في ما تمتلكه من أصول فكرية وتراث فكري وعقليات الأفراد العاملين ومهاراتهم التي من خلالها تستطيع تلك الحكومات تحقيق مزيد من النجاح، أي نجاح الحكومة الإلكترونية يعتمد على مدى قدرتها على العمل في بيئة عالم متغير حيث يتميز طلابها بقدراتهم المعرفية الفائقة.

وتحتاج الحكومة الإلكترونية التي تسعى إلى الأداء المتميز في ظل إدارة المعرفة إلى أن تغير قيمها وأن تستثمر ما لديها من أصول فكرية، ولكي تفعل ذلك ينبغي على الأفراد اكتساب مهارات جديدة وعلى وجه التحديد فإنهم في حاجة إلى تعلم المهارات التي تسمح لهم ببيجاد وإدارة واستخدام المعلومات والمعرفة وبكلمات أخرى "مهارات التنور التكنولوجي".

### 3- تحدي ورهان التكنولوجيا الرقمية

يشهد العالم اليوم تطورا مذهلا في المجال العلمي والتكنولوجي، تجسد في الانفجار المعلوماتي الذي لم نستطع التحكم فيه إلا بواسطة التكنولوجيات الحديثة، التي اكتسحت جميع المجالات وتغيرها تغيرا جذريا من حيث وظائفها وخدماتها ومن بينها الحكومات فاليوم توجد تطورات ضخمة خاصة في مجال حفظ المعرفة وطرق استرجاعها وبها إلى درجة أن تعالت الأصوات هنا وهناك وتنبأت بزوال الأوعية التقليدية لتحل محلها المنتجات الإلكترونية المتطورة. لكن التحدي والرهان الذي يشكل هاجسا في تطبيق الحكومة الإلكترونية وهو ما يطلق عليه المختصون في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالتقادم التكنولوجي، لأن وتيرة إنتاج تكنولوجيا المعلومات أكثر من وتيرة استهلاكها. ناهيك عن تحدي التكوين

والتكوين المستمر حول هذه التكنولوجيات، لأنه وللأسف عدم سير التكوين بخط متوازي وتطبيقات التكنولوجيا الحديثة داخل هذه الهيئات والمؤسسات.

بالإضافة إلى عائق التقادم التكنولوجي لا ننسى التحديات والعوائق التقنية خاصة فيما يتعلق بضرورة رفع التدفق العالي للإنترنت وتعميم الربط بالألياف البصرية حيث يتوقف نجاح مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 الذي من شأنه تسهيل اتصال المواطن بمختلف الإدارات وكذا الإدارات فيما بينها وخلق حكومة إلكترونية على حل مشكل التدفق العالي للإنترنت وكذا الإسراع في تعميم استعمال الألياف البصرية في الربط الشبكة العنكبوتية.

وفي هذا الإطار تعكف وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام على وضع آليات جديدة تقوم على تطبيقها شركة " اتصالات الجزائر" والتي من شأنه التقليل من عائق التدفق العالي وكذا ترقية تطوير المحتوى، حيث سيسهل على المواطن مستقبلا الحصول على المعلومات التي يريدها في مختلف الإدارات والمؤسسات العمومية دون عناء التنقل وقطع مسافات كبيرة، إضافة إلى تقديم وسيلة إلكترونية أحسن للاتصال بين الإدارات فيما بينها.

#### 4- تحدي ورهان الإصلاح والعمولة:

لقد انتهى العصر الذي كان في إمكان دولة أن تقبع داخل حدودها لتتعم بخيراتها وكنوزها، وتترك دولا أخرى مجاورة تعاني الفقر والمجاعة والإرهاب والتخلف لأن ثورة المعلومات والاتصالات اخترقت حواجز الزمان والمكان وفرضت على العالم واقعا جديدا. وهذا يتطلب مراعاة البعد المستقبلي للحكومات، فنعد شبابا على درجة عالية من التكوين، للتكيف مع متطلبات العقود الأولى من القرن 21، إن سياسة التعليم والتكوين يجب أن تركز على استمرار التكوين على امتداد الفرد، لأن الأمي في عالم الغد لن يكون الفرد الذي لا يعرف القراءة والكتابة، وإنما سيكون ذلك الفرد الذي لم يتعلم كيف يتعلم.

إن حاجة الدول إلى الحكومات الإلكترونية، شيء مؤكد وضروري، لكن ليس بالصورة والكيفية التي تعمل بها الآن، الأمر الذي يستدعي منا طرح التساؤل الآتي: أية حكومة وأي حكومة إلكترونية تحتاج الدولة في ظل عمولة القرن الحادي والعشرين؟

إن التطورات المختلفة في جميع الميادين على المستويين الوطني والعالمي، أدى وسيؤدي بالضرورة إلى التغيير في طبيعة المهام المطالبة بها من الحكومات، تماشيا مع التحولات الكيفية والكمية، والذي تحقق في مجالات العلم والتكنولوجيا وتطبيقاتها في ميدان الإنتاج والاتصالات والإدارة. وإن مصادر الإنتاجية العالية في الاقتصاد العالمي المتغير، أصبحت تعتمد بشكل متزايد على المعرفة والمعلومات التي يزداد تأسيسها على العلم. إذن يصبح الاستثمار في رأس المال البشري استثمارا إستراتيجيا، وتصبح الحكومة الإلكترونية بذلك أداة أساسية لتحقيق التنمية. ولما كانت الحكومة تواجه ضغوطات وتحديات آنية ومستقبلية، فقد يكون من الضروري أن تبني الدولة توجهات محددة في إيجابتها على تطورات العمولة،



وتؤكد أساسا على رعاية وتطوير المؤسسات والهيئات الرسمية بها، ومن هذا المنطلق يتحتم على الحكومات خصوصا مسئولية إعادة النظر في فلسفتها وبرامجها وتنظيماتها الحالية، وذلك لتحقيق المطالب التي تملحها التنمية المستدامة في ثوبها المجتمعي الجديد.

إذن ينبغي التأكيد على أن الحكومة الإلكترونية في ظل عملة القرن الحالي، وفي ظل تكتلات النظام العالمي الجديد أن تتخذ لنفسها رؤية إستراتيجية تعني في تحليلها الأخير، فحص ومناقشة وتحليل البيئة المتغيرة بمخاطرها التي تمثل تهديدا محتملا لمؤسسات الدولة والتي ينبغي تجنبها.

إن هذه الرؤية يمكن أن تساعد متخذي القرارات الإدارية في إيجاد الآليات لطرح الاحتمالات والإمكانات والأولويات، وتضعهم أمام الإمكانيات والقوى والموارد الحقيقية للحكومة الإلكترونية، بشكل يسهل فرص التكيف مع متطلبات البيئة.

#### 5- التحديات والرهانات القانونية

يحتاج كل مشروع أن يرتكز على أسس قانونية تمنحه الصفة الرسمية والإلزامية التي تخوله للحصول على متطلبات تنفيذه من حيث تحديد المسؤوليات والإمكانيات وكذلك ممارسة المهام والوظائف ومن هذا الجانب يفتقد مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 إلى وجود اتفاقية تضمن العمل في إطار هذه المبادرة.

فالعلاقات فيما بين الجهات الحكومية والأفراد في شتى الميادين ومختلف القطاعات تأسست على تعبئة الطلبات والاستدعاءات الخطية والمكتوبة، وتسليم الأصول والحصول على مستندات رسمية... الخ من الوقائع التي تجعل علاقة المواطن بالموظف الحكومي لا يحكمها غير الورق والكتابة، وليس أي ورق، وإنما في الغالب نماذج حكومية وليست أية كتابة، وإنما في الغالب كتابة موثقة ضمن مفهوم المستندات الرسمية المقرر قانونا.

وهناك إشكالات تواجه العمليات الإلكترونية، خصوصا في ظل غياب قواعد المساءلة الجنائية على العيب بالكمبيوتر والشبكات وإساءة استخدامها وعلى الأنشطة الإجرامية المرتكبة بواسطتها ثمة خشية على أمن التعامل سواء فيما بين المؤسسات الحكومية أو بينها وبين الجمهور، ولعل من أهمها:<sup>28</sup>

- إشكالات في ميدان أنظمة الرسوم والطوابع وعمليات استيفائها.
- مشكلات تتصل بإجراءات المنافسات الحكومية وشرائطها الشكلية.
- إشكالات تتصل بوسائل الدفع وقانونيتها ومدى قبول القانون للدفع القيدي (نسبة للقيد) كبديل عن الدفع النقدي.
- إشكالات في ميدان حماية أمن المراسلات الإلكترونية في ظل غياب استراتيجيات أمن شمولية في بيئة المؤسسات الجزائرية سواء في القطاعين العام أو الخاص.
- حجية التعاقد الإلكتروني وحجية الإثبات بالوسائل الإلكترونية.

- الخشية من أن يكون التكامل الرقمي على حساب السرية وعلى حساب الخصوصية وحريات الأفراد.

#### 6- التحديات والرهانات النفسية:

يعد من أخطر المشاكل التي تواجه تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 لأنه مشكل يتصل بقناعة الأشخاص أنفسهم بفكرة التشابك و التعامل الإلكتروني حيث نجد القائمون على الوحدات الحكومية تعودوا على الانعزالية في التسيير وتأدية الخدمات واتخاذ القرارات داخل هذه الوحدات وهم يرفضون هذا التشابك لكي لا يفقدوا سيطرتهم على الوحدات الذين كانوا هم سادة القرار فيها بالإضافة إلى عدم وعيم بأهمية الشبكات والعمل الافتراضي والإلكتروني إضافة إلى الذهنيات القديمة التي تعرقل من تقدم المشروع.

#### رابعا: واقع التطبيقات الأنية للحكومة الإلكترونية في الجزائر

إن الذهاب نحو الحكومة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية للقضاء على البيروقراطية الإدارية هو رهان الدولة الجزائرية الذي تسعى لتحقيقه منذ سنوات، وهذا لتمكين المواطنين من مستوى عال في أداء الخدمة الإدارية، وهو رهان أعدت له عدة كبيرة بعصرنة القطاع الإداري. حيث تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الحكومة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، على غرار رقمنة سجل الحالة المدنية، حيث انطلقت عملية تجريبية على مستوى بلديتي حسين داي وباب الواد بالجزائر العاصمة، قبل تعميمها تدريجيا على كامل التراب الوطني. كما وضعت الدولة الخطوة الأولى في طريق العصرنة بافتتاح أول بلدية الكترونية بالجزائر، بالمقر الفرعي الإداري لحي 500 مسكن بباتنة. حيث أن البلدية الإلكترونية المرتكزة أساسا على التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، ستسمح بسحب الوثائق الإدارية خلال ثوان فقط على مستوى الشبكات الإلكترونية، وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية، دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى مقر الحالة المدنية الرئيسي بالبلدية.

ولقد دشت أول بلدية الكترونية بالجزائر يوم 14 مارس 2011، بالمقر الفرعي الإداري لحي 500 مسكن بباتنة. وبحضور وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال أصدرت أول شهادة ميلاد (12خ) في بضع ثوان فقط على مستوى الشبكات الإلكترونية، وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية، دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى المقر الرئيسي للحالة المدنية، هذه البلدية الإلكترونية الممثلة كتجربة رائدة، تستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف، شهادات الزواج والوفاة، في انتظار تمديد العملية إلى كل الوثائق الإدارية الصادرة من طرف البلدية.<sup>29</sup>

ومن بين الاستخدامات الأنية للحكومة الإلكترونية في الجزائر ما يلي:

#### 1- تطبيقات نظام بطاقة الشفاء:

يعرف نظام بطاقة الشفاء بكونه نظام عصري يركز على آليات تقنية تستعمل فيها تقنيات حديثة، فهي بطاقة مزودة تحتوي على معلومات إدارية وطبية للمؤمن الاجتماعي وذوي حقوقه، هذه المعلومات

مخزنة في صحيفة إلكترونية كما أنها تحتوي على سائر المعلومات الشخصية للمؤمن كاسمه ولقبه ورقم التأمين ومن خلال ذلك، يتم التعرف بصفة المؤمن اجتماعيا وكيفية استعمال البطاقة الإلكترونية الشفاء من طرف ممثني الصحة. وجاء القانون 01-08 المؤرخ في 15 محرم 1429 هـ الموافق لـ 23 جانفي 2008 لتكملة نصوص القانون 11-38 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية. ويعتبر هذا القانون الوعاء التشريعي الذي يقرّ تطبيق استعمال بطاقة الشفاء، هذه الأخيرة تهدف في الأساس إلى الانتقال من النظام القديم إلى نظام جديد عصري يركز على تقنيات حديثة تعتمد في الأساس على المعالجة الآلية للمعلومات المتوفرة لدي الضمان الاجتماعي.

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

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

## 2. التطبيقات الإلكترونية بريد الجزائر

من أهم التطبيقات الإلكترونية بريد الجزائر ما يلي:

- البطاقة المغناطيسية (صفراء اللون): جعلت لسحب الأموال من جهازي DAB Et GAB، حيث أن DAB (Distributeur Automatique de Billets de Banque) الفرق بينه وبين GAB (Guichet Automatique de Billets de Banque) هو أن الأول جهاز خاص فقط بشبكة البريد والسحب منه يكون مباشر، أما الثاني فهو جهاز ومن اسمه معمول لتسيير شبكة البنوك ولكن أضيف له فيما بعد شبكة البريد كشبة إضافية والسحب منه هو بشكل غير مباشر أي أنك مجبر في الأول على تحديد الشبكة هل هي شبكة البنوك أم البريد لتكمل العملية فيما بعد.

- بطاقة الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية): تطلق مؤسسة بريد الجزائر بطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية" التي تسمح بإجراء مختلف المعاملات المالية عبر الإنترنت. ولقد أوضحت وزيرة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال "هدى إيمان فرعون"، أن "مؤسسة بريد الجزائر في مرحلة إصدار الحصّة الأولى والمقدرة بـ 5 ملايين بطاقة دفع إلكترونية، وذلك بداية من شهر ديسمبر الجاري مع تحقيق الهدف

المسطر على المدى المتوسط والمتمثل في تزويد 20 مليون من أصحاب الحسابات البريدية الجارية بهذه البطاقات".

وتتيح هذه البطاقة (البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني) التي تعمل بنظام EMV لحاملها، إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية عبر الأنترنت، وتسدّد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء. كما ستشمل خدمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر مستقبلا على خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق نفطال. كما يمكن لحاملي هذه البطاقة سحب الأموال عبر الموزع الآلي "GAB" والشبائيك داخل المكاتب البريدي. وتعمل البطاقة الذهبية بمعياري يحيوي ويؤمن حسابات الزبائن بعد أن يتم التأكد من حقيقة هويتهم، حيث يتم إدخال الرمز السري الخاص بنظام الترميز والذي من خلاله يتم التأكد من هوية مستعمل البطاقة.

### 3- اتصالات الجزائر

شهدت سوق الاتصالات في الجزائر خلال الفصل الأول لسنة 2016 تقدما ملحوظا بتسجيل رقم أعمال بلغ 97 مليار دج مقابل 87 مليار دج خلال الفصل الأول 2015 حسب حصيلة لسلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، وبذلك سجل رقم الأعمال تقدما بنسبة 7% وقدرت مساهمة متعاملي الهاتف النقال والثابت في الناتج الداخلي الخام للبلد بـ 2.29% حسب ذات المصدر الذي يرجع هذا التقدم أساسا إلى الارتفاع الهام لعدد المشتركين في الجيل الثالث الذي انتقل من 8.5 مليون مشترك في ديسمبر 2014 إلى 19 مليون في مارس 2016، وتشير سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية إلى أن فرع "جي.أس.أم" عرف "انخفاضا بنسبة 23% مقارنة بسنة 2014 راجع أساسا إلى هجرة مشتركين "جي.أس.أم" نحو الجيل الثالث.<sup>30</sup>

أعلنت بشكل رسمي إتصالات الجزائر عن عروضها الجديدة الخاصة بالجيل الرابع، وذلك بعد الضجة الإعلامية التي أثّرت على مواقع التواصل الاجتماعي كالفيسبوك والكثير من المنتديات والمواقع الإخبارية، إثر إلغاء المؤسسة للسرعة المنخفضة الغير محدودة لمشاركي الجيل الرابع.

ويضم العرض الجديد للجيل الرابع: مودم G4 إضافة إلى 15 جيغا من الإنترنت مهداة مقابل 4500 دج، ومقابل 5500 دج إذا أراد الزبون إضافة خدمة VoLTE للمكالمات والإستفادة من 500 دج رصيد مكالمات مهدي. ومن المعروف أنه يجري حاليا تجارب على خدمات الجيل الرابع G4 في السوق الجزائرية، حيث ينتظر العديد من المستخدمين في الجزائر بدء خدمات شبكات الجيل الرابع للمحمول والتي من شأنها تحسين مستوى جودة الاتصال بالإنترنت لتصبح أسرع وأكثر كفاءة، وتعد شبكات G4 تستهلك نفس كمية بيانات الإنترنت التي تستهلكها سابقها G3. حيث إن الفارق هو زيادة سرعة التحميل، وليس الجودة. وتبلغ سرعة الاتصال بشبكات G4 أعلى بمقدار 10 مرات من اتصال G3. ويظن البعض أن شبكات الجيل الرابع يمكنها أن تجعل الهاتف يعمل بشكل أسرع وهو أمر خاطئ، حيث أن عملية التحميل فقط

هي من ستزداد سرعتها. كما أن ليست جميع الهواتف الذكية تدعم اتصال G4، حيث إن هذه التقنية لا تزال حديثة، ولا تمتلكها كل الهواتف الذكية، إلا أن بعض الهواتف الذكية التي صدرت مؤخرا تدعم تقنية الاتصال LTE4 G (مثلا هواتف آبل الداعمة لهذه التقنية تبدأ من الآيفون 5 إلى غاية أحدث هاتفها، يعني الآيفون 4 و S4 لا يدعمان تقنية G4.

#### 4- جواز السفر البيوميترى وبطاقة التعريف البيوميترية:

نظرا للتغيير الذي وقع على جواز السفر الذي أصبح من الواجب ان يكون بيوميترى والإلكترونى و هذا الذي فرضته المنظمة العالمية للطيران على كل مواطن يدخل مطارات عالمية وللإجراءات التي اتخذتها بلادنا في هذا المجال لحماية مواطنيها وتسهيلا لتحركاتهم ، جواز السفر البيوميترى والإلكترونى سمي بهذا الاسم وذلك ارتباطا بالمعلومات المتضمن لها فمن جهة الإلكترونية وهي معلومات الشخص العادية من اسم ولقب .. الخ.

#### 5- تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأمن الوطني:

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

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

#### النتائج والمقترحات:

إن تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 مرتبط بمدى التغلب على التحديات والرهانات التي تقف أمام هذا المشروع والذي يحتاج إلى المزيد من الفعالية حتى تستطيع تأدية دورها في خدمة المواطن الجزائري وترقية وتطوير الاقتصاد الوطني وتحقيق التنمية الشاملة.

وما يمكن قوله عن مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر هو أنه رغم كل الجهود المبذولة لتحقيق هذا المشروع، إلا أنه من خلال تحليل لمعطيات مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 وفق المؤشرات سواء المحلية أو الدولية ومؤشرات الواقع المعاش في الجزائر بصفة عامة، يتضح أن الجزائر

ما زالت تعاني من بعض التأخر في عدة جوانب، خاصة في الجانب التشريعي، كما يلاحظ أن هذه المبادرة الإلكترونية أو هذا المفهوم والنمط الإداري الحديث تحتاج إلى تفعيل أكثر وشفافية أكبر. وهذا لاجتماع عدة أسباب أهمها تخبط المجتمع الجزائري في مشاكل عديدة: الوعي بأهمية المعلومات، الذهنيات المتصلبة التي تخشى التغيير والمتشبثة بالسلطة والقيادة وتنفر من مفهوم الحكومة الإلكترونية. لكن يبقى الأمل قائم يحمل مشعله جيل جديد من المختصين في المجال المعلوماتي والتكنولوجي والاقتصادي لرفع التحدي وإخراج الجزائر من عنق الزجاجة إلى غد مشرق يسهم في إرساء مجتمع معلوماتي جزائري قادر على مواجهة متغيرات القرن الواحد والعشرين.

ومن بين الاستخدامات الأنوية للحكومة الإلكترونية في الجزائر: بطاقة الشفاء، البطاقة المغناطيسية (صفراء اللون)، بطاقة الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية)، الجيل الثالث، الجيل الرابع، جواز السفر البيوميترية وبطاقة التعريف البيوميترية، أجهزة التكنولوجيا في الأمن الوطني.

بناء على ما سبق، يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- ضرورة اعتماد برنامج إصلاحي متكامل يسعى لتنفيذ إستراتيجية الجزائر الإلكترونية وإنجاحها من كل جوانبها، وليس التركيز على الجانب التقني فقط.
- العمل على إرساء مخططات مركزية وقطاعية لتأهيل الإدارة وتحديثها تبسيط الإجراءات واختصار الوقت وتقليل الكلفة وتعميم الحكومة الإلكترونية وتحسين خدمات الاستقبال والإصغاء للمواطن لكسب ثقته أكثر في البرنامج، مع إعادة النظر في برامج تكوين الرأسمال البشري والتركيز أكثر على النوعية بدل الكمية.
- ضرورة تطوير التشريعات والإطار القانوني التوجيهي للحكومة الإلكترونية لتتماشى مع التطور السريع لتقنيات المعلومات ومتطلباتها.

## الهوامش والمراجع:

<sup>1</sup> ذاكر محي الدين، آفاق إستراتيجية: دور الحكومة الإلكترونية في التنمية المستدامة، متوفر على الموقع الإلكتروني بتاريخ: (12/10/2010)

[www.uqu.edu.sa/files2/tiny\\_mce/plugins/filemanager/files/.../k2.doc](http://www.uqu.edu.sa/files2/tiny_mce/plugins/filemanager/files/.../k2.doc)

<sup>2</sup> القمة العالمية لمجتمع المعلوماتية جنيف 2003، تونس 2005، متوفر على الموقع الإلكتروني بتاريخ: (11/10/2010) : [www.itu.int/ws](http://www.itu.int/ws)

<sup>3</sup> <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/> (11/10/2010) متوفر على الموقع الإلكتروني بتاريخ:

<sup>4</sup> آسيا بنت حامد ياركندي، نجاه بنت محمد سعيد الصانغ، التحول من الوظيفة التقليدية إلى الوظيفة الإلكترونية تجارب عربية ناجحة في التحول من الوظيفة التقليدية إلى الوظيفة الإلكترونية بوابة المدينة المنورة للخدمات الإلكترونية، بحث مقدم إلى المنظمة العربية للتنمية لإدارية ورشة عمل التحول من الوظيفة التقليدية إلى الوظيفة الإلكترونية تونس، الجمهورية التونسية، 25 - 27 مايو، 2009، ص2.

<sup>5</sup> مركز دراسات الحكومة الإلكترونية، بيروت، متوفر على الموقع الإلكتروني بتاريخ: [www.egovconcepts.com/](http://www.egovconcepts.com/) (24/10/2010)

<sup>6</sup> عبد السلام زيدان، الحكومة الإلكترونية: الإطار العام، متوفر على الموقع الإلكتروني بتاريخ:

(22/10/2010):www.drzidan.com/E.government.doc

<sup>7</sup> تم إعداد هذا الجزء اعتمادا على:

- محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص.81.  
- محمد الهادي، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري، cybrarians journal، العدد 11، ديسمبر 2006،  
<http://www.cybrarians.info/journal/no11/e-gov.htm> 2008/01/11

- عفت توقيعه الزعبي، الحكومة الإلكترونية: التحديات والآفاق، مجلة النهضة، العدد 8 يوليو، 2001، ص.201.  
<sup>8</sup> ليان قطبي، تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مراكز خدمة المواطن، التجربة السورية، 2006، متوفر على الموقع الإلكتروني بتاريخ:  
[www.shaaconfer.com/lectures/lec\\_ar\\_liankatinis.doc](http://www.shaaconfer.com/lectures/lec_ar_liankatinis.doc)

<sup>9</sup> توصيات المنتدى التكنولوجي الثالث من 12-13 مايو 2009، كلية تكنولوجيا المعلومات، الجامعة الإسلامية بغزة.  
<sup>10</sup> محمد التويجري، الطفرة المعلوماتية وأثرها على النظام القانوني التقليدي، متوفر على الموقع الإلكتروني بتاريخ: (16/12/2009)  
[www.twajjri.com](http://www.twajjri.com)

<sup>11</sup> آسيا بنت حامد ياركندي، نجا بنت محمد سعيد الصانغ، مرجع سابق، ص.5.

<sup>12</sup> تقرير الجزائر الإلكترونية 2013، اللجنة الإلكترونية، ديسمبر، 2008.

<sup>13</sup> المرجع نفسه.

<sup>14</sup> هدى ن، إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013: وضع أسس الحكومة الإلكترونية، جريدة المساء، العدد: 3621، الصادر بتاريخ: 25/01/2009، ص.5. من الموقع الإلكتروني الخاص بالجريدة: <http://www.el-massa.com/ar/content/view/16973/41>

<sup>15</sup> موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، متوفر على الموقع الإلكتروني بتاريخ: (16/12/2010)

<http://www.interieur.gov.dz/Actions/frmltem.aspx?html=7>

<sup>16</sup> رزاق جميلة، التحول نحو الإدارة الإلكترونية مخارج الجزائر لمواجهة التحديات الاقتصادية، متوفر على الموقع الإلكتروني بتاريخ: (16/12/2010)  
<http://www.elhayatonline.net/article50932.html>

<sup>17</sup> مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، متوفر على الموقع الإلكتروني: <http://www.mptic.dz/ar/> مؤشرات-تكنولوجيا.11

<sup>18</sup> الانترنت في الجزائر، من الموقع الإلكتروني: [http://www.openarab.net/reports/net2006/algeria.shtml#\\_ftn3](http://www.openarab.net/reports/net2006/algeria.shtml#_ftn3)

<sup>19</sup> خلادي عبد القادر، كوسي سليمة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر: وضعية وآفاق، اجتماع الخبراء الإقليمي حول معوقات النفاذ الشامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الدول العربية، مسقط، 13/15 مارس 2005.

<sup>20</sup> الانترنت في الجزائر، مرجع سابق، متوفر على الموقع الإلكتروني بتاريخ: (16/12/2010)  
[http://www.openarab.net/reports/net2006/algeria.shtml#\\_ftn](http://www.openarab.net/reports/net2006/algeria.shtml#_ftn)

<sup>21</sup> متوفر على الموقع الإلكتروني بتاريخ: (16/12/2010) [Wikipedia.org](http://Wikipedia.org)

<sup>22</sup> بوابة الحكومة التونسية: تونس تحتل المرتبة الأولى مغاربيا وقاريا في مجال الإدارة الإلكترونية، متوفر على الموقع الإلكتروني بتاريخ: (24/10/2010)

[http://www.tunisie.gov.tn/index.php?option=com\\_content&task=view&id=934&Itemid=46622](http://www.tunisie.gov.tn/index.php?option=com_content&task=view&id=934&Itemid=46622) *Benoît Denis, Introduction ou sciences de L'information et de communication. Paris. Enseignements Supérieure, 1995, p. 53.*

<sup>23</sup> *IBID.*

<sup>24</sup> المعطيات الإحصائية الخاصة بالأمية في الجزائر، متوفر على الموقع الإلكتروني بتاريخ: (16/12/2010):

<http://www.onaea.edu.dz/analyse.htm>

<sup>25</sup> *Graduate School of Business, University of Texas at Austin. What is Knowledge Management?. 15/02/2010.*  
<http://www.bus.utexas.edu/kman/answers.htm#whatkm>

<sup>26</sup> الصباغ، عماد، إدارة المعرفة ودورها في إرساء مجتمع المعلومات، متوفر على الموقع الإلكتروني بتاريخ: (24/10/2010).  
[http://doc.abhatoo.net.ma/article.php3?id\\_article=492](http://doc.abhatoo.net.ma/article.php3?id_article=492)

<sup>27</sup> جبريل بن حسن، العرشى، الحكومة الإلكترونية: مفهومها وأهدافها، مجلة المعلوماتية. (19/03/2010)

<http://informatics.gov.sa/details.php?id=143>

<sup>28</sup> المرجع نفسه.

<sup>29</sup> رزاق جميلة، مرجع سابق.

<sup>30</sup> متوفر على الموقع الإلكتروني بتاريخ: (2017/03/14): <http://www.3galgerien.com/?p=12628>