

## مشروع بوابة المواطن الإلكتروني في إطار إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجزائرية 2013 (بين النص و التطبيق)

### ملخص:

إن الحكومة الإلكترونية أصبحت أمراً لا بد منه سواء للدول المتقدمة أو النامية، وقد كانت الجزائر من الدول الساعية لتطبيق هذا النظام الجديد من خلال برنامج الجزائر الإلكترونية 2009-2013 الذي أعتبر من أهم المشاريع التنموية التي كانت تراهن عليها الحكومة الجزائرية، وهو حالة جادة في سبيل تقديم خدمات من جيل آخر، وهي الخدمات الإلكترونية، التي من شأنها التقليل من الجهد والوقت والمال إلا أن هذا التطبيق لازمه العديد من العقبات، هذا ما جعلني أركز في هذه الدراسة على أهم إفرازات مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013 (بوابة المواطن) وإلى ما يرمي وهل حقق تجاوبا من قبل المواطن الجزائري أم لا؟.

وقد اتبعت المنهج الوصفي والذي يهدف إلى تصوير الظاهرة، ودراسة وضعها، قصد الحصول على معلومات كافية ودقيقة عن مشروع البوابة في ظل قلة إن لم نقل انعدام دراسات من هذا القبيل، وقد تطلب المنهج الاستعانة بالوثائق الإلكترونية من أبحاث ودراسات، ومواقع وصفحات تابعة لهيئات معروفة كالأمم المتحدة، إضافة إلى توظيفي للمقابلة مع عينة من المواطنين لأخذ آرائهم حول مدى تصفحهم لموقع البوابة، وكذا عينة من المسؤولين على قطاعات طبقت هذا المشروع، ومن ثم توصلت إلى نتيجة هامة تتمثل في غياب الوعي المعرفي لدى جمهور المواطنين الجزائريين بمزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية وعدم تجاوبهم مع مشروع البوابة بسبب عدم تهيئتهم لبعض تطبيقات الحكومة الذكية.

### الكلمات المفتاحية:

حكومة إلكترونية- بوابة المواطن- مواطن إلكتروني- خدمات حكومية- إدارة إلكترونية- مشاريع الحكومات الإلكترونية- إستراتيجية الحكومة الإلكترونية.

د. منال قدواح  
كلية علوم الإعلام  
والاتصال والسمعي البصري  
قسم السمي البصري  
جامعة قسنطينة 3

### مقدمة:

نشأت فكرة "الحكومة الإلكترونية"، وأخذت بها معظم دول العالم ووصلت في تنفيذها مستويات متقدمة، وكغيرها من دول العالم والدول العربية أطلقت الجزائر بوابتها الإلكترونية التي تم وضعها حرصا على عصرة الإدارة و تقريبها أكثر فأكثر من "المواطن"، فبوابة المواطن الإلكتروني عبارة عن شبك وحيد يضم العديد من الأقسام (الحالة المدنية ، الانترنت والتكنولوجيات، الخدمات عبر الانترنت وغيرها).

### Abstract:

E-government has become very important in developed and developing countries and Algeria was one of the countries that adopted this new system by the program of Algeria Electronic 2009-2013, It is one of the most important development projects based on e-services, This will reduce the time, effort and money, This is what made me concentrate on the project e-government Algeria 2013 (Citizen portal) and its most important impact.

Based on the descriptive approach, which aims to describe the phenomenon, In order to have precise information on the (Citizen portal) project, This approach required the use of electronic documents , studies and sites. Using also the scientific interview with citizens and administrators who have applied this project, The main result of the study is the lack of public interaction with the project of (Citizen portal).

### Key words :

e-government - citizen portal - e-citizen - government e-services - e-administration- e-Government projects - E-government strategy

من شأنها تبسيط طلبات المواطنين لدى الخدمات العمومية، ورغم أن الجزائر قد تأخرت كثيرا في إطلاق البوابة الحكومية الإلكترونية مقارنة بنظيرتها من الدول العربية، إلا أن إطلاقها يعتبر إنجازا بحد ذاته بالنظر إلى أن مشروع الحكومة الإلكترونية هو فكرة حديثة النشأة وقد بدأت سنة 2009، كما أن البوابة الإلكترونية تعتبر مؤشر هام في تطور أي حكومة إلكترونية في دول العالم حسب مؤشرات الأمم المتحدة، لما تقدمه من خدمات إلكترونية وهذا ما قامت به الجزائر وقد تم إطلاق البوابة الإلكترونية الجزائرية رسميا في أوت 2010، تحت اسم بوابة المواطن <http://www.elmouwatin.dz/ar> وفي هذا الإطار تعالج هذه الدراسة مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية من خلال بعض التساؤلات التي تطرح نفسها وتستوجب إمعان النظر فيها للإجابة عليها أو على الأقل إثارة النقاش حولها، والمنبثقة عن تساؤل رئيسي يتمثل في: ما مدى التجاوب الذي حظي به مشروع بوابة المواطن الإلكتروني الذي تبنته الحكومة الجزائرية سنة 2013؟

### **1- في مفهوم الحكومة الإلكترونية:**

- يقصد بالحكومة الإلكترونية استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية، ويطلق عليها أحيانا حكومة عصر المعلومات أو الإدارة بغير أوراق، أو الإدارة الإلكترونية، وهذا هو التعبير الأدق، ويتم ذلك عن طريق شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) وشبكة المعلومات الداخلية (الإنترنت) بقصد تحقيق أهداف معينة أهمها تقديم الخدمات الإلكترونية إما بتفاعل بشري أو بانجاز آلي (1).  
لقد ركز هذا التعريف على تعدد تسميات الحكومة الإلكترونية والتي تؤدي في مجملها دورا واحدا وهو، تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطن عن طريق خدمتي الإنترنت والإكسترنانت.  
كما عرفت الحكومة الإلكترونية من خلال البنك الدولي بأنها "مصطلح حديث يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة الكفاءة وفاعلية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن" (2).  
ركز هذا التعريف على مؤشرات التحول نحو الديمقراطية للحكومات، عن طريق الخصائص التي تتميز بها تقنيات الحكومة الإلكترونية من شفافية، كفاءة الخدمات وكذا عنصر التفاعلية.  
بعض التعريفات أشارت إلى أن الحكومة الإلكترونية تدور حول ثلاث مدارس عالمية وهي:

**1-1 مدرسة تكنولوجيا المعلومات:** وهي التي تقوم على أهمية تفعيل الخدمة من خلال استخدام سبل وطرق تكنولوجيا المعلومات لتأمين وصول الخدمة بدقة وكفاءة عالية ووقت قصير، فترى هذه المدرسة أن الحكومة الإلكترونية هي قيام المؤسسات الحكومية المحلية بتقديم وانجاز الخدمات عبر وسائل وأدوات الكترونية، سواء كانت عبر خطوط الهاتف أو الفاكس أو الإنترنت سواء كان مباشرا أو عبر مراكز الخدمات وبسرعة ودقة عالية وتكاليف ومجهود أقل بهدف تحسين الخدمات المقدمة وزيادة فعالية وكفاءة عمل الحكومة" (3).

تقوم هذه المدرسة أساسا على العناصر التقنية والإلكترونية المعتمدة في تسيير الحكومات الإلكترونية مغفلة كفاءة وجوده هذا النوع الجديد من الحكومات مقارنة بنظيراتها التقليدية.

**2-1 مدرسة إبداع الإدارة:** تؤمن هذه المدرسة بأهمية إحداث تغيير تحولي في مفهوم الإدارة والانتقال من الإدارة التقليدية إلى إدارة الإبداع والابتكار، واضعة المواطن على قمة هرم اهتماماتها، وذلك من خلال قدرة القطاعات الحكومية على تداول المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين وقطاع الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة عالية، وبأقل تكلفة عبر شبكة الإنترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات وبعبارة أخرى يمكن القول بأنها إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبعض يراها بأنها عملية تحويل طبيعة إدارة الشؤون العامة بالتأثير على العلاقة والمسؤولية بين الدولة والفرد بهدف تحقيق أكبر إشباع للمواطن.

**1-3-مدرسة إعادة اختراع الحكومة:** تؤمن هذه المدرسة بإعادة اختراع الحكومة من خلال إجراء تعديلات رئيسية وجوهرية في استراتيجيات وطرق تفاعل الحكومة مع المواطنين وقطاع الأعمال، بحيث تكون هذه الإستراتيجيات مستندة على مبادئ الشفافية والعدالة والمساواة والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات كما تؤمن هذه المدرسة بمبدأ التسويق المجتمعي، حيث ينبغي تسويق خدمات الحكومة بما يحقق الأهداف السامية للمجتمع" (4).

تقوم هاتين المدرستين على أساس تحديث الإدارة التقليدية من خلال تقنيات المعلومات المستحدثة وكذا استراتيجيات وطرق تفاعل الحكومة مع المجتمع.

**التعريف الإجرائي:** ومن جهتي اقترح هذا التعريف للحكومة الإلكترونية: فهي انتقال سريع من تقديم الخدمات العامة و المعاملات من شكلها الروتيني المباشر المعتاد إلى الشكل الإلكتروني عبر الإنترنت وهي عبارة عن النسخة الافتراضية عن الحكومة الكلاسيكية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات وأنظمة المعلوماتية وتحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة، وبالتالي يشترط توسع نسبة مستخدمي الإنترنت في البلد الذي يريد التحول نحو الحكومة الإلكترونية والمتمثل في الجزائر في هذه الدراسة، كي يكون للعملية مردود خدماتي وجدوى اقتصادية ومساهمة فعالة في عمليات التنمية مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية في إطار الكتروني مستحدث.

## **2- الفرق بين الحكومة الإلكترونية و الإدارة الإلكترونية:**

كثر الجدل في الأونة الأخيرة بشأن مصطلحي الحكومة الإلكترونية و الإدارة الإلكترونية، هل هما مصطلحان مختلفان، أم مترادفان، وقد توصلت الدراسات "إلى أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل فالإدارة الإلكترونية هي الجزء وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الكترونية، باستخدام التطورات الحديثة(العمل الإلكتروني) أو الإدارة بلا أوراق، وتعمل الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة وبعبارة أخرى إن تطبيقها مقتصر على حدود المنظمة فقط.

أما الحكومة الإلكترونية فهي تشمل الكل، وتعني بها العمليات الإلكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال التشغيل الحاسوبي ذي التقنية العالية، وهذا أن الإدارة الإلكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الإلكترونية" (5).

هذا ما يجعلنا نتساءل إن أسست بالفعل الحكومة الجزائرية لمشروع حكومة الكترونية أم أنها مجرد إدارة الكترونية غير مكتملة المعالم؟

## **3-المجالات الرئيسية لأنشطة الحكومة الإلكترونية:**

تتوزع أنشطة الحكومة على 3 مجالات رئيسية تمثل ثلاث أنواع من العلاقات المهمة هي:

### **1-3-علاقة الحكومة بالمواطنين (Government To Citizen-g-2):**

إن من أهم مبررات ظهور نظم الحكومة الإلكترونية هو تطوير علاقات الحكومة مع المواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم، ونقل هذه الخدمات إلى شبكة الإنترنت، وأنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى. وتضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة و مهمة ذات صلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين نذكر منها على سبيل المثال(6)

**أ-التسجيل المدني:** مثل إصدار شهادات الميلاد، الزواج، جوازات السفر، شهادة الأحوال المدنية الوفاة، المسائل الشرعية لحياة المواطنين.

**ب-الخدمات الصحية:** وتشمل الضمان الصحي، المستشفيات، العلاج الطبي.

**ج-التعليم:** التربية والتعليم الأساسي والثانوي، التعليم العالي ومراكز البحوث والدراسات البعثات الزمالات والإجازات الدراسية.

**د-الخدمات الاجتماعية:** الضمان الاجتماعي، التقاعد، التوظيف، الرعاية الاجتماعية...

هـ-الخدمات الاجتماعية والثقافية الأخرى المقدمة للمواطنين والمستفيدين مثل: تجديد رخص سير المركبات أو رخص القيادة، دفع رسوم استهلاك الكهرباء و الغاز، المياه عبر الإنترنت. بصفة عامة، هذه الخدمات الأساسية وغيرها وما يرتبط بها من معلومات و معاملات يومية مستمرة مع فئات المجتمع المختلفة، يتم نقلها من خلال الحكومة الإلكترونية، إلى خدمات الكترونية فورية يتم توصيلها عبر الشبكة الحكومية و الإنترنت التي يرتبط بها المواطن.

### **2-3- علاقة الحكومة بالحكومة (g-2-g):**

" تستطيع الحكومات تغيير ادراكات المواطنين حول سوء جودة خدماتها العامة، كما تستطيع إعادة ثقة جماهير المواطنين بها من خلال انتهاج سياسات جديدة موجهة لهم تشعرهم بتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم و حل مشكلاتهم.

إن إعادة بناء العلاقة مع المواطنين يستدعي قيام الحكومة بتوفير خدمات بطرق عديدة وأساليب مختلفة تماما.

وتعمل الحكومة الإلكترونية الموجهة نحو المواطنين إلى دمج أساليب إدارة العلاقات بالمواطن بأساليب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلوكية واللاسلكية، وكافة أنواع الشبكات لتفويض صلاحياتها للعاملين من أصحاب المعرفة والذين يتمتعون بقدرات ومهارات راقية تمكنهم من خدمة المواطنين والتفاعل معهم وتحقيق أعلى مستويات الرضا لديهم.

وحيث أن الحكومة الإلكترونية، تقوم أساسا على مفهوم المشاركة ومبدأ التفاعل يجد المواطن نفسه قادرا على المشاركة في اتخاذ القرارات ومراجعة الأداء حيث يمتلك حق الوصول إلى ملفات المعلومات من على سطح الحاسب الخاص به، ويحصل على معالجة موحدة للحالات التي يتساءل عنها وأوقات استجابة قصيرة بل فورية لتساؤلاته، وطلب الخدمات.

ويعمل عمال المعرفة ضمن فرق عمل سريعة الحركة تتسم بالدقة والإتقان المتناهي، خلال رصيد قواعد ومستودعات المعلومات التي تستند و تتجه نحو تلبية حاجات المستخدم النهائي" (7).

نستنتج من هذا البعد أنه يوجد حجم كبير من البيانات والمعلومات و الوثائق التي تنتقل عبر مؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة في كل يوم، ولذا اتجهت التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق و الوثائق الرسمية، لتقليص الروتين الإداري، وخفض التكلفة، ومن أهم مميزات البيئة الإلكترونية في العمل الداخلي للحكومة:

-استخدام البريد الإلكتروني بين العاملين في المؤسسات و الهيئات، أي تبادل التعليمات والقرارات.  
-التوجه العملي نحو المكاتب للأورقية نتيجة لاستخدام الوسائل الإلكترونية، هذا ما ينعكس على جودة العمل الوظيفي و تحسين الإنتاجية الإدارية.

### **3-3- علاقة الحكومة بالأعمال (G-2-B Government to Business):**

يتمثل هذا البعد في طريقة مساهمة الحكومة في تحسين مناخ العمل و توفير مزايا للأعمال صارت منظمات و منشآت الأعمال المتنوعة تستخدم التجارة الإلكترونية فيما بين بعضها البعض، محققة بذلك كثيرا من المكاسب، من حيث خفض التكاليف و تحسين الإنتاجية و الرقابة على المخزون، وتتحقق تلك المزايا عند القيام بالتعامل بين المصالح و الأجهزة الحكومية والأعمال، أو بين الأعمال و الحكومة ويؤدي ذلك إلى تحقيق:

-تقليص الروتين من خلال تبسيط الإجراءات-الحصول على تراخيص بناء أو جدولة المستحقات وخلافه عبر الإنترنت-مساعدة المنشآت على التوصل للميزات التنافسية.

"فضلا عن هذا تقوم الحكومة الإلكترونية بتقديم الإسناد المباشر للأنشطة الرئيسية التالية:

-أنشطة تحفيز الصناعة و التجارة-تسهيل عمليات الاستيراد و التصدير-أنشطة تحفيز الاستثمار الأجنبي-تبسيط إجراءات الموافقة على الترخيص والامتياز-سرعة و شفافية إجراءات تسجيل الأعمال.  
-تنفيذ إجراءات الشراء الحكومي مع القطاع الخاص-تنفيذ الإجراءات المتبعة في المناقصات و المزادات وغيرها-النشر الإلكتروني للتشريعات وقوانين العمل والإقامة والهجرة-تقديم الخدمات

## مشروع بوابة المواطن الإلكتروني في إطار إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجزائرية 2013 (بين النص و التطبيق)

الإلكترونية الفورية لقطاع الأعمال-الرقابة الإلكترونية المباشرة على خدمات مؤسسات ووكالات مهمة مثل: الخدمات الصحية الضمان الاجتماعي، الجمارك... وغيرها.  
إن الحكومة الإلكترونية هي بحد ذاتها رؤية جديدة للإدارة العامة، رؤية لطريقة عمل المنظمات الحكومية، وكيف يجب أن نخدم هذه المنظمات المواطنين؟ إن المضمون الإلكتروني للحكومة المتجسد بالحرف c يعني الحركة الكاملة و القوية للحكومة باتجاه خدمات متكاملة وعمل بدون أوراق، ودخول مرن و سهل إلى المعلومات" (8).

نستنتج أن هذه المجالات الرئيسية الثلاث للحكومة الإلكترونية تتداخل فيما بينها لتشكّل خدمات ومعلومات متكاملة، يتم الحصول عليها من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية، فبالنسبة للخدمات تقدم نظم الحكومات الإلكترونية خيارات متنوعة لخدمات تغطي المجالات الرئيسية للنشاط الاقتصادي والاجتماعي والإنساني المرتبط بحياة الأفراد، وخدمات متخصصة يتم تقديمها عند الطلب إضافة إلى هذا فيتم تزويد المستفيدين بالمعلومات العامة التي يحتاجونها.

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

إن مشروع الحكومة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله، كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه، وبالتالي يحقق النجاح والتفوق فالحكومة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، لذلك فإن مشروع الحكومة الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها:

**1-4- "حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الإلكترونية،** فيجب على الحكومات أن تقوم بتوفير المعلومات اللازمة لمواطنيها على الإنترنت، فكما ظهرت وثيقة حكومية جديدة أو معلومات جديدة، يجب وضعها مباشرة على الإنترنت، وفي هذا الإطار فإن أكبر مشكلة تواجهنا هي 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، فإن من الخطورة الاتجاه لبناء الحكومة الإلكترونية، قبل إنهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الإلكتروني" (9).

**2-4- البنية التحتية:** إذ أن الحكومة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب، إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية، تكون قادرة على تأمين التواصل و نقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها، وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

**3-4-توفر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت:** ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان، من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين، للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل تكلفة.

**4-4- التدريب و بناء القدرات:** ويشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات و قواعد المعلومات، وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الحكومة الإلكترونية بشكل سليم، ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة و تابعة للحكومة.

**5-4- توافر مستوى مناسب من التمويل:** بحيث يمكن تمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر و الموظفين و الحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات و مواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا في العالم.

**6-4- وجود التشريعات و النصوص القانونية:** التي تسهل عمل الحكومة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية و المصادقية، وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

**4-7- توفير الأمن الإلكتروني و السرية الإلكترونية:** على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية و لصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث و التركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي و الشخصي للدولة و الأفراد.

**4-8- خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج:** لاستخدام الحكومة الإلكترونية و إبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها و التفاعل معها، وشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية" (10).

#### **5-منهاج إعداد المواطن الإلكتروني(11)**

من أجل إعداد منهاج متكامل، يفضل إشراك أكثر من جهة، مع الأخذ بعين الاعتبار سهولة وشمولية المنهاج، ومواكبته للتطورات الحاصلة في مجال المعلومات والاتصال، واستخدام الطرق البصرية للإيضاح وربما الحركة والفيديو، ونشر ذلك على كل المواقع ذات العلاقة ودعمها بالتدريب في المراكز المتخصصة، على أن يتضمن المنهاج على الأقل الفقرات التالية:

#### **5-1-مهارات أساسية:**

-استخدام الحاسب(تشغيل، استخدام الفأرة، التعرف على الواجهة الرسومية الأساسية لنظام التشغيلWindows).

-نظام الملفات والمجلدات(وصفها، بنية الملفات، كيفية مشاهدتها).

-استخدام التطبيقات والبرمجيات(تشغيلها، إنشاء الملفات، فتح ملفات موجودة، حفظ الملفات استخدام أدوات تحرير النصوص البسيطة).

-استخدام مستعرض الإنترنت(الاتصال بالإنترنت، الروابط في الصفحات).

#### **5-2-استخدام البريد الإلكتروني:**

-مفاهيم البريد الإلكتروني-إنشاء رسالة الكترونية-الملفات المرفقة-إيجاد عنوان بريد(بريد حكومي مثلا)-التعرف على البريد المزعج و التطفلي-حجز عنوان بريد شخصي(من مواقع البريد المجاني، ما لم يكن موفرا في البوابة).

#### **5-3-الوصول إلى محتوى الشبكة:**

-تفهم المحتوى المتوفر على الشبكة-البحث على الشبكة-تفهم شرعية المحتوى والمصادر الموثوقة للمعلومات و البيانات-التعامل مع العناصر التفاعلية على الشبكة.

#### **5-4-الحصول على خدمة عن طريق الإنترنت:**

-تقديم الخدمات المتاحة عن طريق الإنترنت، عرض قضية البيانات الشخصية والمالية(أمن البيانات الشخصية و الخصوصية، أمن البيانات المالية وأرقام البطاقات)-تجربة الشراء من متاجر الإنترنت، إيجاد واستخدام المعلومات التفاعلية(مثل جدول زمني لتدريب المواطنين).

#### **5-5-إنتاج المحتوى:**

-التعرف على أنواع المحتوى في مواقع الإنترنت-أمن المعلومات-استخدام ألواح النقاشات والتعليقات-إنشاء موقع بسيط باستخدام أدوات الويب الأساسية.

#### **6-نظرة فاحصة لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013:**

لقد تبنت الجزائر تطبيق الحكومة الإلكترونية كخيار استراتيجي تنموي ضمن مشروع وخطة الإصلاح الخماسي في الجزائر 2009-2014 ، واعتبرته إحدى أهم المشروعات الواجب تنفيذها، وهذا لأهميته ولما يقدمه من خدمات للمواطن والإدارة، لذا وجب اعتباره مشروع دولة تتظافر حوله الجهود من الوزارة إلى المؤسسات إلى المواطن، حيث تم بعث المشروع سنة 2009 على أن يكتمل سنة 2013، وقد مهدت لذلك من خلال طرح تشريعات وسن قوانين مناسبة من أجل ضمان تطبيق الحكومة الإلكترونية ومن أجل الحيلولة دون الوقوع في أخطاء قد تكون متوقعة وأخرى غير متوقع، ولم تتأخر السلطات الوصية في ادخار أي جهد في سبيل تحقيق المشروع ، وذلك من خلال ضمان موارد مالية ضخمة في مجال تقوية البنية التحتية للاتصالات وكذا تحسين نوعية خدمات الإنترنت... الخ، كلها خدمات تدخل ضمن الهدف الأول وهو تطبيق الحكومة الإلكترونية، والمتأمل إلى نظرة الدولة إلى

## مشروع بوابة المواطن الإلكتروني في إطار إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجزائرية 2013 (بين النص و التطبيق)

تطبيق الحكومة الإلكترونية يأتي ذلك من خطابات هرم السلطة الرئيس عبد العزيز بوتفليقة وكذا الوزارة الوصية وباقي الوزارات، ففي كل مناسبة يتم التأكيد على ضرورة استخدام التكنولوجيات الحديثة لوسائل الإعلام وتحسين الخدمات التي تقدمها الإدارة إلى المواطن، ولا يأتي هذا إلا بتطبيقات الحكومة الإلكترونية.

كما أن تطبيقها أصبح حتمية تكنولوجية، فرضها واقع المعرفة، ولأن جميع دول العالم قد عملت على تحقيق فكرة تطبيق الحكومة الإلكترونية، وكذا جل الدول العربية والتي اعتمدها خيار استراتيجي للتنمية فما كان للجزائر إلى المضي قدما في مجال تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وكذا مساندة دول العالم في هذا المجال، وكان ذلك بإعلان تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر 2009-2013.

### 7- مخطط إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013:

وتتمحور خطة العمل هذه حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا، حيث تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور مع تحديد الأهداف الرئيسية والأهداف الخاصة المزمع تحقيقها على مدى السنوات الخمس من 2008 إلى 2013، من بين هذه المحاور(12):

- ❖ تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
- ❖ تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات.
- ❖ تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- ❖ دفع تطوير الاقتصاد الرقمي، من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا.
- ❖ تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفاثق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.
- ❖ تطوير الكفاءات البشرية، من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد.
- ❖ ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني، مع أخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة وكل النقائص الملاحظة والصعوبات المسجلة.
- ❖ آليات التقييم والمتابعة، من خلال مواكبة كل مراحل عملية إعداد وتنفيذ وتحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجسيد أهداف إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية".
- ❖ الموارد المالية، حيث يستلزم تنفيذ البرامج أموال طائلة تقدر بحوالي أربعة مليار دولار، لذلك لا بد من الاستغلال لكل مصادر التمويل.

### 8- أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

- إن الهدف الأساسي من مشروع الجزائر الإلكترونية وبالأخص مشروع الحكومة الإلكترونية هو(13):
- ✓ ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وأن تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي تسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات.
  - ✓ التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.
  - ✓ مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.
  - ✓ تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة كذلك تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
  - ✓ حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.
- 9- أهم تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر: وتشمل عدة قطاعات:

**9-1-خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع البريد والاتصالات:** الحوالة الالكترونية -السحب الآلي

للأموال -الحساب الجاري عن بعد -تحويل الأموال عن طريق واسترن يونيون Western Union .

**9-2-خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع الضمان الاجتماعي:** بطاقة الشفاء

**9-3-خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع التعليم:**

قطاع التعليم العالي: مشروع التعليم عن بعد -مشروع المكتبة الافتراضية

قطاع التربية الوطنية: التعليم الإلكتروني في الجزائر(14):

أطلقت مؤسسة " إيباد " ما يسمى :بالمدرسة الرقمية، المخصصة لتلاميذ الثانوي والمتوسط، من خلال وضع برنامج خاص على شبكة الانترنت موجه في بدايته، للمقبلين على امتحانات شهادة البكالوريا أو شهادة التعليم الأساسي، وقد أطلق على هذه المدرسة الافتراضية اسم " تربيتك"، وهي عبارة عن فضاء بيداغوجي افتراضي أو ساحة للتعلم عن بعد، فهي عبارة عن حل شامل ومتكامل يسمح لجميع الأطراف الفاعلة في عملية التمدرس في التعليم عن بعد، والثاني الأكثر أهمية لأنه موجه بالخصوص للتلاميذ وأولياهم والمؤسسات التربوية على حد سواء وهو "تربيتك"، فهذا الفضاء من شأنه أن يسمح للمدرسة أن تسير في ظروف جيدة وتعمق التعليم والتكوين من خلال الدخول في نظام جديد لتوجيه الدروس والامتحانات للتلاميذ، تكون إضافية عما يقدم في الأقسام، كما يسمح هذا النظام للأولياء بمتابعة تمدرس أبنائهم، فالإدارة والتلاميذ والأولياء في شبكة واحدة.

واستحدثت مؤسسة " إيباد " داخل نفس البرنامج تربيتك، مدرسة افتراضية تسمح للتلاميذ الذين يتابعون دروسهم في المدرسة الرسمية أو خارجها بالتسجيل فيها وهذا تحضيرا للامتحانات، وتعد المواد التي تدرس في هذه المدرسة الافتراضية متطابقة مع البرنامج الرسمي المسطر من طرف وزارة التربية . حيث أن ثمار البرنامج كانت إيجابية كما يقول المشرفون على البرنامج أو الأولياء أو التلاميذ، الذين تمكنوا من رفع مستواهم وتحصلوا على نتائج إيجابية .

**9-4-البلدية الالكترونية:** وتتضمن

- جواز السفر البيومتري: وقد بدأت عملية إصدار جواز السفر الإلكتروني في الجزائر بداية من شهر افريل 2010 فيما تمت عملية إصدار بطاقة التعريف الوطنية بداية من السداسي الثاني من نفس السنة.

وكشف الوزير السابق لوزارة الداخلية يزيد زرهوني آنذاك أنه من المقرر إصدار أول بطاقة تعريف وطنية بيومترية الكترونية خلال السنة المقبلة التي ستظل مدة صلاحيتها عشر سنوات موضحا أن هذه العملية ستتم على ضوء تدعيم المصالح الإدارية للدولة بالتجهيزات المعلوماتية والتقنية اللازمة والتي يجري اقتناؤها، وسيتم تشغيل 800 آلة لمعالجة البصمات خلال السنة الجارية واستحداث نظم عديدة لعصرنة إصدار الوثائق الأصلية المرتبطة بالحالة المدنية(15).

- بطاقة التعريف البيومترية: بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و الإلكترونية ذات شكل أكثر مرونة طبقا لآخر الفتوحات التكنولوجية في العالم حيث تحتوي بالأخص على شريحة إلكترونية و صورة رقمية، هذه الوثيقة الرسمية والمؤمنة ستضمن للمواطنين الإتمام السريع لمختلف الإجراءات اليومية وهذا بسبب ثقتها واستخداماتها المتنوعة في إطار الربط البيئي مع القطاعات الأخرى. سيكون للإدارة، على المدى المنظور، إمكانية إدخال خدمات إلكترونية على الشبكة لفائدة المواطنين المواطنين الجزائريين و بالأخص على مستوى الجماعات المحلية.(16)

**9-5-خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع العدالة:**

إصدار شهادة السوابق العدلية: تم إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية 6 فيفري 2004 ، هذا المشروع يشكل مرجعية حقيقية لمفهوم الإصلاح وعصرنة العدالة في نظر المواطنين. هدفه الرئيسي أداء خدمة عمومية هامة، إعداد ومنح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة و الفعالية، وفي بداية 2010 ، أصبح بإمكان كل مواطن جزائري يتمتع بكامل حقوقه المادية والمعنوية، طلب إصدار شهادة السوابق العدلية رقم 03 إلكترونيا عن طريق الانترنت، بتعبئة النموذج أدناه، و



## مشروع بوابة المواطن الإلكتروني في إطار إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجزائرية 2013 (بين النص و التطبيق)

سحب الوثيقة يكون بالمحكمة المختارة، الواردة في القائمة المذكورة أسفله، و يتعين على المعني أن يتقدم شخصيا، حاملا بطاقة إثبات الهوية و طابع جبائي قيمته 30 دج(17) .

### **6-9-التوظيف الإلكتروني:**

أميلواتيك وتوظيف هما أكبر موقعين إلكترونيين للتوظيف عبر الإنترنت في الجزائر ، أنشأ الأول في أفريل 2006 ويتصفح موقعه يوميا 15 ألف شخص، أي ما يعادل 450 ألف متصفح شهريا، كما يحصي 200 ألف مترشح ويبحث عن العمل مسجل و 2500 شركة ومؤسسة مسجلين كأعضاء دائمين يقدمون عروض العمل. أما عن مناصب العمل التي منحها خلال 2009 ، فقط بلغت 7 آلاف منصب.

أما موقع "توظيف"، فقد أطلق في سبتمبر 2007 ، ويشهد هو الآخر إقبالا كبيرا، حيث يسجل 350 ألف زائر شهريا من داخل الجزائر وخارجها وأكثر من 1020 زبون من الشركات والمؤسسات العامة والخاصة، بالإضافة إلى 65 ألف مترشح مسجل خلال الموسم 2008 – 2009.

وفي نفس الموضوع تقدم مديرية التوظيف العمومي طريقة تشبه التوظيف الإلكتروني عن طريق موقعها التالي: <http://www.concours-fonction-publique.gov.dz> هذا الموقع يفتح نافذة على مجموع اختبارات ومسابقات التوظيف المنظمة من طرف المؤسسات والإدارات العمومية.

حيث يوفر 6651 مسابقة مفتوحة، بحيث يمكن لمتصفح الموقع البحث عن مجموعة وظائف وفي أي ولاية كانت وبإمكان المتصفح أيضا معرفة شروط التوظيف و زمن إجراء المسابقة من دون التنقل إلى المؤسسة أو الإدارة طالبة التوظيف(18)

لتبقى كل من حديقة الويب سيدي عبد الله- شراء تذاكر السفر للخطوط الجوية الجزائرية عبر الإنترنت- تعميم رقمنة الوثائق الإدارية- الإمداد الإلكتروني-السجل التجاري الإلكتروني- الصحة الإلكترونية مجرد مشاريع ضمن إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجزائرية 2013 لم تدخل حيز التنفيذ بعد.

### **10-بوابة المواطن" البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية الجزائرية: (19)**

الجزائر وعلى غرار العديد من دول العالم أطلقت بوابتها الإلكترونية رسميا في أوت 2010 تحت اسم "بوابة المواطن" <http://www.elmouwatin.dz> و التي تقوم وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالإشراف عليها ويعتبر موقع البوابة الإلكترونية كجامع لكل ما يحتاجه المواطن لكل المؤسسات المهمة والوزارات، بالإضافة على خدمات إلكترونية أون لاين، وعن أبرز محتويات موقع البوابة ما يلي:

#### **10-1-خدمات المواطن :**

تتوفر فيه مجموعة من وصلات والروابط المفيدة للمؤسسات الرسمية الجزائري من دوائر و وزارات وفي هذه الخدمة نجد حوالي 11 بوابة أخرى فرعية ، وهي كالتالي:

- **بوابة الحالة المدنية:** وتتفرع من هذه البوابة مجموعة من الروابط المهمة، بحيث يتم تقديم معلومات وإجراءات عن بعض الخدمات العامة مثل: عقد الميلاد، عقد الزواج، شهادة الوفاة، الدفتر العائلي...إلخ، بالإضافة إلى شريط أخبار خاص بالحالة المدنية، وروابط لكل من وزارة العدل، المديرية العامة للأمن الوطني، وزارة الداخلية.
- **بوابة الحياة المهنية:** تتوفر هذه البوابة على مجموعة من المراسيم والقوانين والقرارات التي تسيّر الحالة المهنية في الجزائر، بالإضافة إلى شريط أخبار وطني خاص بكل ما يتعلق بالعمل، وروابط مفيدة تتعلق ببوابة الحياة المهنية منها: وزارة العمل و التشغيل والضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء، المعهد الوطني للعمل، الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب إلخ.
- **بوابة الصحة:** تتوفر هذه البوابة على مجموعة من المراسيم والقوانين التي تنظم قطاع الصحة في الجزائر، بالإضافة إلى شريط أخبار وطني يختص بأخبار الصحة في الجزائر كداء أنفلونزا الطيور وغيرها، وأنشطة وزارة الصحة، كما تتوفر بوابة الصحة على مجموعة من الروابط

المفيدة نذكر منها: وزارة الصحة، معهد باستور، مركز مكافحة التسمم، المركز الوطني للضمان الاجتماعي... الخ.

■ **بوابة السياحة والأسفار**: تتوفر هذه البوابة على مجموعة من القوانين والمراسيم والقرارات التي تنظم قطاع السياحة في الجزائر، وشريط أخبار يقدم أخبار تتعلق بالسياحة والثقافة في الجزائر، كما تتوفر أيضا على مجموعة من الروابط الخاصة ببعض الهيئات التابعة لقطاع السياحة نذكر منها: الديوان الوطني للسياحة، وزارة الثقافة... الخ، كما تتوفر البوابة على دليل المطاعم والفنادق والمتاحف والوكالات السياحية في الجزائر.

وبالإضافة إلى هذه البوابات الأربعة، توجد سبعة وبوابات فرعية أخرى وهي: بوابة التعليم والتكوين، بوابة الحقوق الواجبات، بوابة النقل، بوابة المؤسسات، بوابة السكن والعمران بوابة عالم الريف، بوابة الإنترنت والتكنولوجيا، وكل هذه البوابات تتوفر على شريط أخبار خاص بكل قطاع، وقوانين ومراسيم تنظم كل قطاع وتتوفر أيضا على مجموعة من الروابط والوصلات لمؤسسات وهيئات خاصة بكل قطاع.

#### **10-2-الخدمات عن بعد:**

- **الجريدة الرسمية**: تقدم هذه الخدمة الاطلاع عن النصوص، قوانين، مراسيم، تعليمات، قرارات المنشورة في الجريدة الرسمية مع إمكانية تحميلها.
- **صحيفة السوابق العدلية**: تقدم هذه الخدمة طلب صحيفة السوابق العدلية رقم 3 بنقل المتصفح إلى موقع وزارة العدل.
- **مراجعة الحساب الجاري**: توفر هذه الخدمة إمكانية الاطلاع رصيد الحساب الجاري عن طريق تقديم الرقم السري.
- **مسابقات الوظيف العمومي**: تمكن هذه الخدمة المتصفح من الاطلاع على جميع مسابقات الوظيف العمومي في الجزائر و شروطها.
- **الانترنت و الهاتف**: توفر هذه الخدمة للمتصفح إمكانية الاطلاع على فاتورة الهاتف الثابت والهاتف النقال موبيليس.

كما توفر بوابة المواطن مجموعة من الخدمات كأخبار الفلاحة والسفرات والمطارات والبنوك والتأمينات والمراكز الاستشفائية الجامعية والمؤسسات و الوزارات عن طريق تقديم المعلومات وروابط هامة للمؤسسات.

كما تتوفر البوابة على شريط خاص بأحوال الطقس لبعض الولايات، و خدمة استطلاع الرأي.

#### **11-معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر:**

لقد تم إطلاق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر منذ أكثر من ثلاثة سنوات لكنه لم يتجسد بعد على أرض الواقع وذلك بسبب جملة من العقبات نذكر من بين أهمها ما يلي:

1-11-عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.

2-11-تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية دول العالم المتقدم في هذا المجال لاسيما وأن الجزائر على مقربة من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة.

3-11-محدودية الانتشار استخدامات الانترنت في الجزائر، أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة إذ تبلغ في المغرب على سبيل المثال 14.36% في حين لا تتعدى 5.33% فقط في الجزائر، وهذا نتيجة الأسباب السابقة الذكر.

4-11-التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بدايتها، رغم مرور ثلاثة سنوات على مشروع سلطات الجزائرية تعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال إن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين كذا المواطنين

يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني والتأخير الكبير في تحيين حساباته.

### 12-مدى تجاوب المواطن الجزائري مع الخدمات الحكومية عبر الإنترنت

انطلاقاً من جملة المقابلات التي قمت بها تباعاً مع ثلثة من المسؤولين على مختلف القطاعات والإدارات التي تتعامل عن بعد مع مواطنيها بمدينة قسنطينة، بحكم قرب الباحثة من مجتمع الدراسة وتقديمهم لأرقام وإحصائيات خاصة بتفاعل المواطن الجزائري مع البوابة الإلكترونية، وكذا من اطلاعي على مختلف الإحصائيات عبر مواقع هذه الإدارات، توصلت إلى ما يلي:

-وضع **بريد الجزائر** بين أيدي زبائنه خدمات إدارية عن بعد، وأتاح له الإطلاع على الحسابات عن بعد، وطلب الأرقام السرية ودفاتر الشيكات، لكن المواطن لم يجد حرجاً في "مقاطعتها"، إذ تعامل سوى 62.5 ألف زبون مع حسابه عن بعد، وتلقى 125 ألف رسائل نصية تشعرهم بقدم دفتر الشيكات، و37 ألف تم إشعارهم بقدم بطاقتهم المغناطيسية، أما خدمة "راسيمو" التي تتيح للزبون تعبئة رصيد الهاتف النقال عن طريق الحساب الجاري للمتعامل "موبيليس" عبر الانترنت من خلال النظام المعتمد من طرف البريد، فلم ينخرط فيه سوى 4400 شخص فقط حسب الإحصائيات المقدمة من طرف مدير الاتصال ببريد الجزائر(20).

-أما **مشروع "أسرتك"** الذي أطلقته وزارة البريد في عهد الوزير السابق، فإن تقرير منشور على مستوى الموقع الإلكتروني لوزارة البريد وتكنولوجيات الاتصال تحت عنوان "الجزائر إلكترونية" في الصفحة 21 منه، وصفه بأنه فشل وعجز على جذب اهتمام المواطن ودمجه في صيرورة التفاعل عن بعد، مرجعاً عدم بلوغ العملية أهدافها إلى سوء إدارتها والتحكم فيه، مما أنتج حالة من عدم الاهتمام واللامبالاة لدى المواطن.(21)

-ولم يلق **مشروع دفع الضرائب والرسوم عن بعد** الذي أقرته وزارة المالية وخصصت له ركناً في الموقع الافتراضي أذان صاغية من طرف المواطن، ولم تواصل الإدارة تعميمه وتوسيعه منذ سنة 2013 كما هو مدون على الموقع، بعد أن رغبت مديرية الضرائب أن يكون في شكل بوابة إلكترونية لتسهيل وتبسيط واجب تسديد مستحقات الضرائب، وهو ما أطال في عمر "الطوابير" داخل مؤسسات الضرائب أثناء حلول موعد دفعها من كل شهر(22).

- **التعامل مع الجهات الأمنية الإلكترونية** لا يزال أيضاً بعيداً عن اهتمامات المواطن، فالآلاف الشكاوى تودع على مستوى مكاتب وكلاء الجمهورية ومراكز الدرك، ويتنقل من أجلها المواطن الذي يقيم في اختصاص نطاق الدرك الوطني، ويتحمل متاعب السفر والانتظار على مستوى أروقة الإدارات، ولا يتعامل مع الأمر إلكترونياً عن بعد عبر موقع خصصته إدارة القيادة بفتح التقدم بشكاوى والتبليغ عن الجرائم، لكن عدد المواطنين الذي تعاملوا مع هذا الفضاء الإلكتروني لم يتجاوز 3 آلاف شخص على مستوى 48 ولاية منذ قرابة عام بعد دخوله حيز الخدمة.

"وبرر رئيس خلية الاتصال على مستوى قيادة الدرك، عبد الحميد كرو، تأخر المواطنين في التعامل الإلكتروني، بأن الخدمات الإلكترونية تتطلب زمناً حتى يتعود عليها المواطن، مشيراً إلى أن الفئة العمرية التي استعملت هذه التقنية من الشباب، موضحاً أنه لا يمكن مقارنتها بالوسائل التقليدية التي تستعملها كل الفئات العمرية وحتى من لديهم مستوى تعليمي محدود."(23)

-وتحاول وزارة الداخلية جاهدة استقطاب المواطنين للتعامل مع مؤسساتها **كالمبلدية والدوائر والولايات عن بعد**، بتوفير فضاءات إلكترونية على مستوى موقعها الرسمي للقيام بطلب وثائق رسمية، وتجاوب معهم ألفي مواطن طلب شهادة الميلاد أس 12، و30 ألف مواطن تقدم بطلب إنجاز جواز السفر، إلى جانب تلقي 200 ألف شكوى أرسلها المواطنون لإبداء مشاكل تتعلق بانعدام المياه وانقطاع التيار الكهربائي، حسب المكلف بالإعلام في الوزارة(24).

-وحسب السيد **برارحي رضوان** "منتخب في بلدية الخروب رئيس قطاع حضري علي منجلي المدينة الجديدة" فإن استمالة المواطنين وجرّهم إلى التعامل عبر الفضاء الافتراضي بتوفير خدمات إدارية عن

بعد، حتى يتخلصون من شبح الطوابير الذي يلزم مواعيد بداية الدخول الاجتماعي وكذا الحصول على مختلف الوثائق الإدارية من شهادات الميلاد وطلبات بطاقات التعريف وغيرها ، لكن الظاهر أن هذه التقنيات لم تفلح في التخفيف من وطأة الضغط وظل المواطن يفضل التعامل معهم بمنطق المصادقة على الورقة للإثبات” (25).

- علامات الاستفهام والحيرة كانت مرتسمة على نائبة مدير التحصيل والنزاعات بالنياية للضمان الاجتماعي، السيدة فيلاي ليلي وهي تتحدث على عزوف أرباب العمل على التعامل معهم عن بعد ويفضلون التنقل والاصطفاف أمام شبابيك مؤسسة الضمان الاجتماعي بقسنطينة، رغم توفير نافذة إلكترونية تسمح بذلك ، وبالرغم من الأيام التحسيسية المنجزة من قبل الصندوق وشرح كيفية التصريح بالاشتراكات الخاصة بالعمال عن بعد إلى السادة المرسلين المعتمدين لدى الصندوق وتسديد الفواتير ومستحقات الخدمات العمومية، وشؤون أخرى، وقالت “لم أجد تفسيراً دقيقاً لهذا السلوك، إنهم يتحملون متاعب التنقل والانتظار أمام الشبابيك لمتابعة شؤونهم، حاولنا إقناعهم واستمالتهم بحملات إخبارية لهذه الآلية وإظهار إيجابياتها، لكن نسبة المشاركة والاستعمال لم تتخط 20 بالمائة رغم مرور أكثر من 3 سنوات عن استحداثها، فمن أصل 35 ألف مؤسسة عمومية وخاصة تنشط ، لم يتفاعل مع تلك النافذة الإلكترونية سوى 150 مؤسسة يوميا، وعليه لم نتخلص بعد من ظاهرة “التجمهر” داخل المؤسسات (26).

#### -الجزم بعدم ثقة المواطن بالإدارة الإلكترونية الجزائرية:-

وذكر جملة من المواطنين الذين قمت باستجوابهم بمختلف الإدارات التي تتعامل عن بعد أن المواقع الحكومية بعيدة على يوميات المواطنين ولا تلبى احتياجاتهم ولا تجيب عن تساؤلاتهم العصرية، بحيث تنسم بتعقيدات كبيرة تجعله يفضل التنقل شخصيا للمصالح الإدارية بدل الاعتماد عليها، “فالشباب يقاطعون تلك المواقع رغم أنهم يظلون يبحرون في الفضاء الافتراضي، سواء بغرض الاستعمال المهني أو التنقل بين ثايات النسخ الإلكترونية للصحف وكذلك الجرائد الإلكترونية والمواقع الإخبارية لاستقاء المعلومات ومواكبة الأحداث” (27).

التعامل مع الإدارة إلكترونيا عن بعد، يتحقق بعد كسب ثقة المواطن في هكذا إجراءات من خلال طمأنته بوصول المعلومة ومعالجته وموافاته بكل مراحل العملية، مع ضمان جودة وسرعة لا تتعطل بمجرد وجود اكتظاظ. ” هذا ما جاء على لسان الكثير من المواطنين.

#### خاتمة:

-من أهم النتائج التي توصلت إليها دراستي أن الجزائر تعتبر من آخر الدول العربية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية، بالرغم من حداثة المشروع وتوفير خدمات الكترونية عديدة والتي كان المواطن يواجه فيها فيما سبق العديد من العقبات الإدارية، والتي تحد من حصوله على خدمة أفضل.

- غياب الوعي الثقافي والمعرفي لدى جمهور المواطنين الجزائريين، فلا يزال العديد من هذا الجمهور يجهل مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية حسب إجماع عينة المسؤولين المبحوثين من خلال هذه الدراسة، وربما هذا نتيجة خطأ في الإشهار والترويج الفعلي واخذ آراء الجمهور لأنه آخر من يتلقى الخدمة الإلكترونية،

-بالإضافة إلى ذلك نجد هناك إجحاف في التعريف بتطبيق هذا النظام عبر وسائل الإعلام ومنظمات المجتمع المدني وغيرها من الوسائل التي من شأنها أن تعزز معرفة المواطن بهذه المزايا وإدراكه الكامل بهذا المشروع، فالمواطن الجزائري يحتاج إلى برامج تعليم عبر الإنترنت تخلق مواطن إلكتروني قادر على التعامل السليم مع الإدارة الإلكترونية مما تكسبه ثقة في جل خدماتها و معاملاتهما على النت مثلما طبقته العديد من الدول سيما العربية منها وتعتبر البحرين الرائدة في هذا المجال.

**الهوامش و المراجع:**

- (1) صفوان المبيضين: الحكومة الإلكترونية(النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن 2011، ص21.
- (2) The World Bank Group: E.Government [http://www.world Bank](http://www.worldbank.org/pulliceseton/ego.htm.p3) مطلع عليه بتاريخ: 2011-06-06.
- (3) أبو بكر محمود الهوش: الحكومة الإلكترونية، الواقع و الآفاق، مجموعة النيل العربية، 2006، ص23.
- (4) سوسن زهير المهدي: تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دار أسامة للنشر، الأردن، ط1، 2011، ص26.
- (5) مصطفى يوسف كافي: الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية و التكنولوجيا المعاصرة، دار ومؤسسة رسلان للطباعة و النشر، سوريا، 2010، ص28.
- (6) Siegfried Christine (2001),e. Government and Commerce German Expérience In The Construction Of Virtual Town Halls And Market Places, international symposium, Beijing, tsinghna university, 19-21 september, p3.
- (7) صفوان المبيضين، مرجع سابق، ص، ص57-58.
- (8) سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر، الأردن، 2010، ص، ص254-256.
- (9) محمود القدوة: الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، ط1، 2010، ص، ص39-40.
- (10) علي بن شويش: التقنيات المستخدمة في الحكومة الإلكترونية، موقع المعلوماتية، العدد السابع عشر مستخرج من: (<http://www.informatics.gov.sa>) تم الإطلاع عليه بتاريخ: 2010-05-25.
- (11) موقع دراسات الحكومة الإلكترونية، <http://www.egovconcepts.com>.
- (12) عادل غزال: مشاريع الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013، مجلة سيبراريا نانس الإلكترونية، العدد 34، مارس 2014، ص 8، تم الإطلاع عليها بتاريخ 2016-02-26 متوفر عبر الرابطة: <http://www.journal.cybrarians.org>
- (13) بلعربي عبد القادر، لعرج مجاهد نسيم، مغبر فاطمة الزهراء. تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الإقتصاد الإقتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة سعيدة، متاح على الخط المباشر: <http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/1.pdf>
- (14) مؤسسة التعليم العربي: التعليم الإلكتروني بالجزائر [www.altaalim.org/akhbar2.php?id=21470](http://www.altaalim.org/akhbar2.php?id=21470)
- (15) وكالة الأنباء الجزائرية: إصدار جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين والإلكترونيين سيشكلان ثورة في الحياة اليومية للمواطن، تاريخ النشر 2009-10-26.
- (16) وزارة الداخلية الجزائرية: إعداد بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وجواز السفر الإلكتروني والبيومتري: <http://www.interieur.gov.dz/Actions/frmItem.aspx?html=7>
- (17) وزارة العدل الجزائرية: <http://arabic.mjjustice.dz>
- (18) المديرية العامة للتوظيف العمومي: [www.concours-fonction-publique.gov.dz/ar/index.asp](http://www.concours-fonction-publique.gov.dz/ar/index.asp)
- (19) البوابة الإلكترونية الرسمية لحكومة الجزائر: <http://www.elmouwatin.dz/ar>
- (20) مقابلة مع مدير الاتصال ببريد الجزائر فرع قسنطينة، يوم 3-2-2016 على الساعة 15:30.

- (21) موقع وزارة البريد وتكنولوجيايات الاتصال، <http://www.mptic.dz/ar/> تاريخ الولوج: 13-3-2016
- (22) م. الفاتح عثمان، الجزائريون لا يتقنون في الخدمات الإدارية عبر الانترنت، جريدة الخبر: تاريخ الولوج: 25-2-2016 على الرابط [www.elkhabar.com](http://www.elkhabar.com)
- (23) مرجع سابق.
- (24) موقع وزارة الداخلية بتاريخ 10-11-2015 <http://www.interieur.gov.dz/Actions/frmItem.aspx?>
- (25) مقابلة مع السيد: برارحي رضوان " رئيس قطاع حضري علي منجلي المدينة الجديدة: يوم 23-2-2016 على الساعة 10 .
- (26) مقابلة مع السيدة: فيلالى ليلي "نائبة مدير التحصيل والنزاعات بالنيابة للضمان الاجتماعي قسنطينة"، يوم 15-11-2015 على الساعة 11 صباحا.
- (27) مقابلة مع مواطنين بمقر الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية قسنطينة يوم 14-3-2016 على الساعة 14

### الملاحق

#### ملحق رقم 1: دليل المقابلة العلمية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة 3

كلية علوم الإعلام والإتصال والسمعي البصري

قسم السمعى البصري

استمارة مقابلة خاصة بدراسة

مشروع بوابة المواطن الإلكتروني في إطار إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجزائرية 2013 (بين النص و التطبيق)

إعداد: د. منال قدواح

بيانات هذه الاستمارة سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، لذا نطلب من سيادتكم تعاونكم مع الباحثة من خلال الإجابة على الأسئلة

وشكرا

#### المقابلة الأولى:

المكان: مقر صندوق الضمان الاجتماعي للأجراء فرع قسنطينة

الزمان: 11 صباحا

التاريخ: 15-11-2015

اسم المسؤول: ليلي فيلالى

الوظيفة: نائبة مدير التحصيل والنزاعات بالنيابة للضمان الاجتماعي

القطاع الذي يعمل به: الضمان الاجتماعي

الأسئلة:

( ) لا

1- هل طبقت إدارتكم مشروع الإدارة عن بعد؟ نعم ( )

2- إذا كانت إجابتكم بنعم ففيما تتمثل أهم تطبيقات المشروع؟

مشروع بوابة المواطن الإلكتروني في إطار إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجزائرية  
2013 (بين النص و التطبيق)

3- هل لإدارتكم حضور على صفحة موقع بوابة المواطن الذي أطلق في إطار إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2009-2013.

4- هل هناك تجاوب من قبل المؤمن اجتماعيا مع نافذة إدارتكم الإلكترونية؟

5- هل فتمت بحملات تحسيسية وتوعية حول أهمية وطرق تعامل إدارتكم عن بعد؟

5- إلى ما ترجع أسباب الإقبال أو العزوف عن التعامل عن بعد من قبل المؤمن اجتماعي في رأيكم؟  
**المقابلة الثانية:**

المكان: المديرية الجهوية لبريد واتصالات الجزائر بقسنطينة

الزمان: 15:30

التاريخ: 3-2-2016

اسم المسؤول: لم يفصح عن اسمه

الوظيفة: مدير الاتصال ببريد الجزائر فرع قسنطينة

القطاع الذي يعمل به: بريد وتكنولوجيات الإتصال

الأسئلة:

1- هل طبقت إدارتكم مشروع الإدارة عن بعد؟ نعم ( ) لا ( )

2- إذا كانت إجابتكم بنعم ففيما تتمثل أهم تطبيقات المشروع؟

3- هل بإمكانكم تزويدنا بإحصائيات عن تعامل المواطنين مع تطبيقات الحساب الجاري عن بعد وغيرها من الخدمات التي توفرها إدارتكم الإلكترونية؟

4- ماذا عن مشروع أسرتك الذي أطلقته وزارة البريد؟

**المقابلة الثالثة:**

المكان: مقر بلدية علي منجلي المدينة الجديدة - الخروب-

الزمان: الساعة 10

التاريخ: 23-2-2016

اسم المسؤول: برارحي رضوان

الوظيفة: رئيس قطاع حضري علي منجلي- المدينة الجديدة-

القطاع الذي يعمل به: القطاع حضري علي منجلي المدينة الجديدة

الأسئلة:

1- هل طبقت إدارتكم مشروع الإدارة عن بعد؟ نعم ( ) لا ( )

2- إذا كانت إجابتكم بنعم ففيما تتمثل أهم تطبيقات المشروع؟

3- هل لقي المشروع تجاوبا من قبل المواطن؟

4- هل بإمكانكم تزويدنا ببعض الأرقام عن طلبات شهادات الميلاد ومختلف الوثائق الكترونيا؟

5- هل بإمكانكم الجزم بانتهاء عهد الإدارة الورقية في الجزائر؟

**المقابلة الرابعة:** مع مواطنين

المكان: بمقر الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية قسنطينة

الزمان: الساعة 14

التاريخ: 14-3-2016

الأسئلة:

1- هل تتعامل مع صندوق الضمان الاجتماعي من خلال نافذته الإلكترونية أم لا؟

2- إذا كانت إجابتك بنعم فما رأيك في الخدمات المقدمة عن بعد؟

3- هل تتعامل مع بوابة المواطن؟

5- ما رأيك في مشروع الإدارة بلا أوراق؟

- 6- ما رأيك في عزوف المواطنين عن التعامل مع الإدارة عن بعد؟  
 7- إلى ما ترجع أسباب ذلك؟  
 8- في رأيك هل نجحت الإدارة الإلكترونية في الجزائر أم لا؟

**ملحق رقم 2: الموقع الرسمي لبوابة المواطن الجزائري**

The screenshot shows the official website of the Algerian Citizen Portal. The header includes the Algerian flag and the text "بوابة المواطن". Below the header, there are several navigation menus and a central content area. On the left, there is a search bar and a menu with categories like "الخدمة أون لاين" and "الجزائر العاصمة". On the right, there is a menu titled "خدمات للمواطن" with various service options. The central content area features a large image of a damaged car and a news article titled "الكهرباء في الجنوب الشرقي للبلاد/ التزويد يعود إلى وضعه الطبيعي" with a date of 2010-07-31. Below the main article, there are smaller news snippets and a sidebar with a "سبر الآراء" section.