تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر

د. بوزيان رحماني جمال
جامعة خميس مليانة.
bouzianed08@gmail.Com

ملخص:

لقد أحدث التطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصال تغييرا جوهريا في شكل ودور الإدارات والأجهزة الحكومية وإرتباطاتها فيما بينها، وكذلك علاقاتها مع المواطنين، فظهرت بذلك العديد من المصطلحات الجديدة، ومن بينها مصطلح الحكومة الالكترونية كدعم ومساندة للحكومة التقليدية، وهذا ما سمح بتطور جديد للخدمة العمومية.

سنستعرض في هذه الورقة البحثية بعض الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية في الجزائر، وهذا من خلال إبراز دور ومساهمة الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية.. حيث نقدم في البداية المفاهيم الأساسية للحكومة الالكترونية والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، ثم نتناول متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية، وفي الأخير نشير إلى بعض استخدامات ومشاريع الحكومة الالكترونية في الجزائر.

الكلمات الدالة: الحكومة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، مجتمع المعلومات، الخدمة العمومية.

Abstract :

The latest big development taking place in the field of information and communication technology, a fundamental change in the shape and role of government departments and agencies and their links with each other, as well as its relations with the citizens, which showed that many of the new terms, including e-government term as a support and support for traditional government, and this is what has allowed the development of a new service sheet. We review in this paper some of the services offered by e-government in Algeria, and that by highlighting the role and contribution of e-government in improving the quality of public services .. where we initially basic concepts of e-government objectives that seek to achieve, then we address the application of e-government requirements, on the last point out some of the uses of e-government projects in Algeria.

تمهيد:

إنّ الحديث عن تضخم الجهاز الإداري الحكومي وضرورة السعي إلى الحد من عدد العاملين به بدأ منذ منتصف القرن العشرين، حيث أدى التوسع في المصالح الحكومية إلى تضخيم ميزانياتها إلى جانب إنتشار البيروقراطية وعرقلة المعاملات التي تقدمها نتيجة لتعقد الإجراءات، وإستفحال الإجراءات الروتينية التي ترهق الموظف والمواطن عند قيامه بقضاء بعض حاجياته التي تقتضي اللجوء إلى المصالح الإدارية الحكومية، وعلى الرغم من أنّ الكثيرين ينتقدون نظام الوظيفة العمومية على الترهل والتضخم والتسيب في الأجهزة الحكومية وعلى متاعب الروتين، إلاّ أنّ المؤسسات الإقتصادية عمومية كانت أو خاصة تعاني تعاني هي الأخرى من نفس المشاكل.

وعملا على الحد من تضخم الأجهزة الحكومية والقضاء على مظاهر التسيب والبيروقراطية التي لازمتها، وسعيا نحو تحسين جودة الخدمات العمومية هذا ما دفع بالهيئات الحكومية إلى تبني الإستراتيجيات والمداخل الحديثة التي تهتم بالجودة والإستفادة القصوى من معطيات ثورة تكنولوجيا الإعلام والإتصال لتقديم خدمات أكثر جودة، وهو ما إنبثق عنه ميلاد مصطلح الحكومة الإلكترونية le gouvernement électronique الذي جاء ليتلاءم مع التطورات التكنولوجية الحديثة، والتي تهدف إلى تقديم الخدمات العامة على مستوى الدوائر الحكومية من خلال إستخدام الوسائل الإلكترونية.

وإنطلاقا من قناعة الحكومة الجزائرية بأنّ التنمية والتطوير الذين تتطلع إليهما يتطلب الإستفادة من تكنولوجيا العصر، ودراسة واقع المجتمع برؤى جديدة بهدف معالجة سلبياته وتعزيز إيجابياته وتحقيق المشاركة الإيجابية من جميع شرائح المجتمع وقطاعاته الخاصة والعامة ليشمل التطوير عموم المجتمع، فقد تبنت مشروع الحكومة الإلكترونية سنة 2008 تحت إسم الجزائر الإلكترونية (2009-2013)، هذا المشروع الذي يتمحور حول فكرة أساسية مفادها الإستثمار في تقنيات المعلومات والإتصالات، والتحضير اللازم للعنصر البشري وربط المواطن والمؤسسات الحكومية ومؤسسات الأعمال ومؤسسات المجتمع المدني بنسق إلكتروني موحد يتيح إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف جميعا بالسهولة والسرعة اللازمتين، ممّا يوفر الجهد والوقت والتكاليف، ويحقق لمؤسسات الأعمال على وجه الخصوص مزايا في غاية الأهمية ترفع من مستوى أدائها.

ولدراسة هذا الموضوع تم بلورة إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

فيما تكمن تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر؟

إنّ دراسة الإشكالية السابقة يتم من خلال المحاور التالية:

أولا: المفاهيم الأساسية للحكومة الإلكترونية.

ثانيا: أهداف الحكومة الإلكترونية.

ثالثا: متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية.

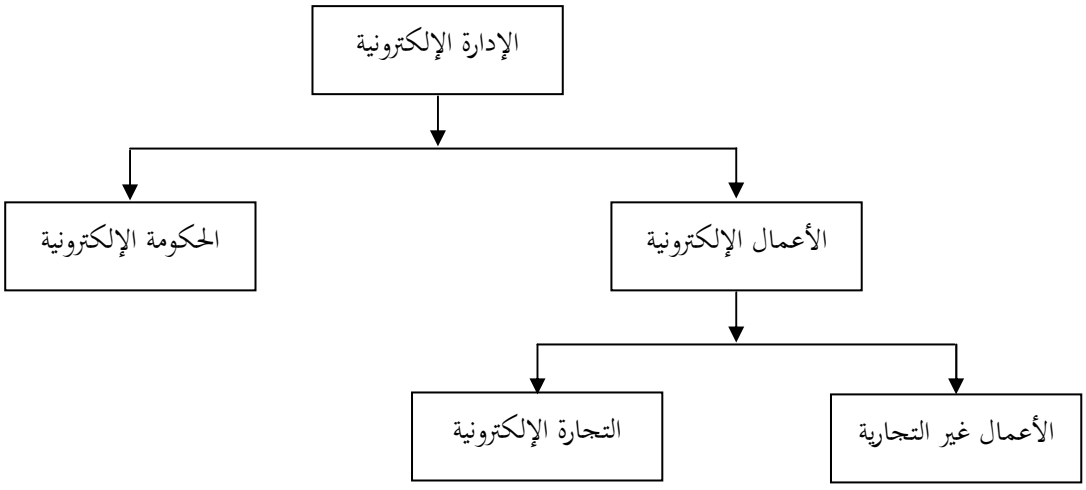
رابعا: بعض إستخدامات الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

خامسا: بعض مشاريع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

أولا: المفاهيم الأساسية للحكومة الإلكترونية.

يتسم العمل الحكومي في معظم دول العالم بإجراءاته الروتينية الطويلة وبالبطئ العام، وهذا يشكل تكلفة على الدول من حيث الجهد المبذول ومن حيث أهمية الوقت وكذلك إستغلال الموارد المتاحة على الوجه الأمثل، ومع تطور التقنيات الحديثة والإهتمام العالمي الكبير بقطاع تكنولوجيا المعلومات التي ترافقت مع ثورة المعلومات فقد أصبح لزاماً أن تتجه دول العالم بأكملها نحو تبني الوسائل الحديثة في العمل والإتصال من خلال إرساء تطبيقات الحكومة الإلكترونية في تعاملاتها، وقد شكلت الحكومة الإلكترونية حلقة جديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم الخدمة العمومية، ممّا نتج عنه تحولاً جوهرياً في طرق أداء الخدمات للمواطنين من خلال تشكل معالم ومنطلقات مغايرة توحي بنهاية التعقيدات والمعوقات التي تعترض تقديم الخدمات العمومية، وقد أصبحت الحكومة الإلكترونية تقدم تحسينات ومزايا هامة على شكل وتوقيت تلك الخدمات العمومية، ممّا نتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المصالح الخدمية الحكومية، وبذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية بهدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مبادئ وأسس للحكم الراشد السليم وهي: الشفافية، المساءلة، المشاركة، المحاسبة، المراقبة، حكم القانون، روح المسؤولية، الرؤيا الإستراتيجية وسرعة الإستجابة وغيرها.

إنّ مصطلح الحكومة الإلكترونية هو جزء لا يتجزأ من الإدارة الإلكترونية بإعتبارها منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة، وهي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين أو الموجهة للأعمال أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة (1)، والشكل الموالي يوضح الفرق بين مصطلح الحكومة الإلكترونية ومصطلح الإدارة الإلكترونية.



المصدر: عادل حرشوش المفرجي وآخرون: الإدارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007، ص 16.

وقد نشأت الإدارة الإلكترونية وظهرت وبالتالي الحكومة الإلكترونية بعد التطور السريع لتقنية المعلومات والإتصالات، وبروز الحاجة لنمط جديد من الإدارة في ظل تنامي التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية للتحسين من مستوى أعمالها وجودة خدماتها، وبالتالي فإنّ ظهور الإدارة الإلكترونية ومن ثم ظهور مصطلح الحكومة الإلكترونية جاء كنتيجة لتطور نوعي أفرزته تقنيات الإتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات، وإزدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا.

ومن الضروري التأكيد على أنّ الحكومة الإلكترونية ليست مجرد شراء أجهزة تقنية حديثة أو بناء مواقع إلكترونية، لكنها عملية تحول في العلاقة بين الحكومة والمستفيدين من خدماتها، ومن خلال مسح الأدبيات العلمية حول مفهوم الحكومة الإلكترونية لاحظنا أنّ هناك إختلاف في آراء الباحثين والدارسين حول تحديد مفهوم موحد للحكومة الإلكترونية، ويعود ذلك إلى إختلاف الجانب أو الزاوية التي يهتم بها كل باحث أو دارس، فقد عرفت الحكومة الإلكترونية على أنها مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل، في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية (2)، كما عرفت كذلك على أنها قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة، مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان(3)، كما عرفت كذلك على أنها عملية إنتقال تقديم الخدمات الحكومية من الصيغة الورقية إلى الصيغة الإلكترونية، وذلك بإستخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكات الإتصال والبرمجيات اللازمة لذلك (4)، وعرف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية سنة 2005 على أنها مصطلح حديث النشأة يشير إلى إكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن (5)، وعرفت الأمم المتحدة سنة 2002 الحكومة الإلكترونية بأنها إستخدام الأنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين، وعرفت منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية (OECD) في سنة 2003 الحكومة الإلكترونية بأنها إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وخصوصا الأنترنت للوصول إلى حكومات أفضل (6)، كما عرفت الحكومة الإلكترونية كذلك على أنها النسخة الإفتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية، مع فارق أنّ الأولى تعيش في الشبكات الإلكترونية وأنظمة المعلومات، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة (7)، ومن خلال هذا التعريف فالحكومة الإلكترونية تقوم بتقديم خدماتها كما تفعل الحكومة التقليدية (8) ومنه يمكن القول من خلال هذا التعريف أن الحكومة الإلكترونية تتميز عن الحكومة التقليدية أو الحقيقية في أنها: (9)

- إدارة بلا ورق
- إدارة بلا مكان
- إدارة بلا زمان

- إدارة بلا تنظيمات جامدة

والشكل الموالي يبين الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية

وجه المقارنة	الحكومة التقليدية	الحكومة الإلكترونية
الهدف	- حكومة سيادية - تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الخدمية والإقتصادية	- حكومة إلكترونية - مشاركة المجتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص في الأنشطة الإقتصادية والخدمية
الفلسفة	النهج البيروقراطي	نهج رجال الأعمال
محور الإهتمام	التركيز على الإجراءات	التركيز على الأهداف والنتائج
التكامل	الفصل التام بين المنظمات الحكومية في أداء الأعمال والتخصص على أساس وظيفي أو جغرافي	كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والترابط بين المنظمات الحكومية بإستخدام الشبكات الإلكترونية
نمط الأعمال	أعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية	أعمال إبتكارية متجددة
تكنولوجيا المعلومات	دورها منفصل عن الإدارة ويقتصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم إتخاذ القرار	تضمن تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم ورقابة
التنظيم	هرمي متعدد المستويات	التنظيمات الشبكية الواسعة
إتخاذ القرارات	القرارات مركزية من خلال مراكز السلطة بناءا على قواعد جامدة	القرارات تشاركية بين العاملين والإدارة
المواطن	- المواطن سلبي يتلقى الخدمة ولا يشارك بالرأي - الموظف مسؤول عن إدارة شؤون المواطن	عضو مشارك في الحصول على الخدمة الإلكترونية يمتلك حق تقييم الأداء الحكومي
سرعة التعاملات	الإستجابة البطيئة في أداء المعاملات الداخلية والخارجية	الإستجابة الفورية للمعاملات الداخلية والخارجية وفقا لآليات السوق
الخدمات	تقدم بالطرق التقليدية ومرتبطة بمواعيد العمل المحددة	خدمات مبتكرة من خلال شبكة الأنترنت ومتاحة في أي وقت.
الموارد	تعتمد على الأصول المادية الملموسة والوثائق والمستندات الورقية	تعتمد على رأس المال الفكري للعاملين والوثائق الرقمية
نطاق العمل	محلي داخل حدود الدولة وسيادتها	عالمي خارج الحدود الجغرافية للدولة
التعامل مع الموردين	إجراءات بطيئة معقدة وغياب الثقة في التعامل الحكومي	التعامل السريع في الوقت المحدد والثقة المتبادلة في المعاملات

المصدر: إيمان عبد المحسن زكي: الحكومة الإلكترونية: مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2009، ص-ص: 26-27.

ويتضح من خلال الجدول السابق أنّ الحكومة الإلكترونية تمثل نمطا جديدا من الأداء الحكومي على كافة المستويات سواء في

علاقتها الخارجية مع المواطنين أو الموردين وكذلك في علاقتها الداخلية مع العاملين بها، كما تستخدم أساليب جديدة في إدارة مواردها وتحقيق أهدافها بناءا على فلسفة جديدة تقوم على المشاركة الإلكترونية مع المواطنين، وإستبدال وسائل وأدوات أداء الخدمة البسيطة والبطيئة بما يقابلها من وسائل وأدوات تقنية وسريعة تبسط المعاملات الإدارية.

كما عرفت الحكومة الإلكترونية كذلك على أنها التطبيق الإلكتروني المطبق على الخدمات التي تقدمها الحكومة، والذي يؤدي إلى التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين، وبين الحكومة ومؤسسات الأعمال، والقيام بالعمليات الحكومية الداخلية بين المصالح الحكومية بعضها ببعض إلكترونياً بغية تبسيط وتحسين أوجه الحكومة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين ومؤسسات الأعمال على وجه سواء (10)، ومن خلال هذا التعريف للحكومة الإلكترونية يتضح أنها تجمع جميع العلاقات المحتملة وهي:

- من الحكومة إلى المواطنين (G2C) GOVERNEMENT – TO – CITIZEN
- من الحكومة إلى الحكومة (G2G) GOVERNEMENT – TO – GOVERNEMENT
- من الحكومة إلى الأعمال (G2B) GOVERNEMENT – TO – BUSSINESS

وبهذه الطريقة يتم لفت الأنظار إلى مجالات عديدة تؤدى إلى إحداث تأثيرات هامة تؤدى إلى نتائج إيجابية مثل تحسين نوعية الخدمات، وهى على سبيل المثال:

- إستخراج وتجديد جوازات السفر
- رخص الإقامة
- تأشيرات المغادرة(تصاريح السفر)
- رخص القيادة للمركبات
- تراخيص مزاولة المهن الحرة
- تراخيص المحلات التجارية
- رخص البناء
- تجديد السجلات التجارية
- حجز المواعيد بالمستشفيات
- خدمات المياه والصرف الصحى والكهرباء والتليفزيون والغاز وغيرها

وبالتالي فإنّ المفهوم الأساسي للحكومة الإلكترونية يتمثل في إنهاء جميع إجراءات الخدمة المطلوبة بواسطة المستفيد من منافذ الخدمة الحكومية دون أن ينتقل إليها من مكان تواجده، وبذلك يرسخ هذا المفهوم أسس العلاقات فيما بين الوحدات الحكومية، وكذلك بينها وبين المواطنين، وبينها وبين قطاع الأعمال.

ثانيا: أهداف الحكومة الإلكترونية

تتمثل الأهداف الرئيسية من تطبيق الحكومة الإلكترونية فيما يلي: (10)

- تحسين إستجابة الحكومة لإحتياجات المستفيدين من خلال تمكينهم من المعلومات اللازمة
- تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية والإلتزام القوي بنشر وتداول هذه المعلومات
- توفير الوقت والمال والموارد المستخدمة من قبل إدارات الحكومة في إطار علاقاتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال والمستثمرين.
- خلق مناخ تأثير إيجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع
- تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين.

ثالثا: متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

إنّ سعي الدول نحو إرساء الحكومة الإلكترونية يستلزم توفير جملة من المتطلبات التي تشكل البنية التحتية لإقامة مشروع حكومة إلكترونية نلخص أهمها في النقاط التالية: (11)

1- توفير البنية التحتية اللازمة للإتصالات: إنّ إستخدام تقنيات المعلومات لتحميل أعمال الحكومة الإلكترونية يتم كله عبر شبكات الإتصال، ولهذا فإنّ المسؤولية الأكبر في هذا السياق تقع على عاتق وزارة الإتصالات في السهر على توفير وصيانة هذه الشبكات بإستمرار.

2- ضرورة إنتشار الأنترنت: تمثل هذه الوسيلة المرتكز الأساسي في بناء الحكومة الإلكترونية، والتي بواسطها يتم تأمين الإتصال بين مستخدمي الشبكة على مستوى جميع القطاعات الحكومية أو غير الحكومية والمواطنين ضمن بيئة رقمية عالية التخصصات،

وقد دخلت خدمة الإنترنت أول مرة في الجزائر عام 1993 عن طريق مركز البحث للمعلومات العلمية والتقنية (م ب م ع ت سيريست Cerist) وهو مركز للأبحاث تابع للدّولة الجزائرية، وفي عام 1998 صدر المرسوم الوزاري رقم 265 لعام 1998 الذي بموجبه أنهى احتكار خدمة الإنترنت من الدولة وسمح للشركات الخاصة بتقديم هذه الخدمة، بيد أن هذا المرسوم اشترط على الذين يريدون هذه الخدمة لأغراض تجارية أن يكونوا جزائريي الجنسية، ويتم تقديم الطلبات مباشرة إلى وزير الاتصالات. وفي عام 1998 ظهرت أولى شركات التزويد الخاصة وارتفعت أعداد الشركات التي تزود الزبائن إلى 18 شركة بحلول شهر مارس عام 2000. ورغم تحرير قطاع الاتصالات في الجزائر إلا أن الوضع الحالي بالنسبة لشبكة الإنترنت ما يزال ضعيفا مقارنة بدول الجوار، وتشير الإحصائيات أن مجموع مستخدمي الإنترنت في الجزائر بلغ 1.9 مليون شخص حتى نهاية عام 2005. وفي العام

2010 وصل عدد المستخدمين لحوالي 4,323,273 أي ما يقدر بحوالي 12.5% من عدد السكان، ومن أبرز شركات التزويد بالأنترنت شركة (إيباد Eepad). لكن في مايو 2008 بقرار من وزراة البريد وتكنلوجيات الاتصال والاعلام خفض سعر الاشتراك إلى النصف لدي أكبر شركات التزويد بالانترنت التابعة لدولة الجزائر وهي اتصالات الجزائر حيث عرف عدد المشتركين ارتفاعا ملحوظا (12)

3- **ضرورة إتاحة الحاسب الآلي**: بما أنّ مجمل خدمات الحكومة الإلكترونية تتم عبر هذا الجهاز فإنّه يعد متطلب لا بديل عنه، والذي يتطلب قدرة المواطن على إقتنائه من جهة والإلمام بإستخداماته المتعددة من جهة أخرى، وفي إطار تنمية مجتمع المعلومات في الجزائر وتعميم المعلوماتية بين فئات المجتمع أطلق رئيس الجمهورية سنة 2004 برنامج أسرتك 1 لتزويد ستة ملايين أسرة جزائرية بوسائل الإعلام الآلي إلى آفاق سنة 2010، وهذه السياسة اتبعتها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال من أجل بناء قاعدة معلوماتية تعتمد عليها من أجل إرساء حكومة إلكترونية، وقد مس هذا المشروع العديد من القطاعات منها:

- عملية أسرتك الخاصة بقطاع التربية: حاسوب للتربية:وذلك من أجل تحضير التلاميذ الذي يزيد عددهم عن ثمان ملايين لتبني التكنولوجيا الحديثة.
- عملية أسرتك الخاصة بالإدارة: من أجل وضع في متناول جميع المواطنين عددا من الخدمات الالكترونية كالحالة المدنية والضرائب والإسكان والطقس....
- عملية أسرتك الخاصة بقطاع بالصحة: من أجل استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في قطاع الصحة من خلال متابعة الملفات على جميع مستويات سلسلة العلاج.
- بالإضافة إلى عملية أسرتك الخاصة بالمهن الحرة ،المعاقين وكل الفئات الأخرى.

وقد أكدت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والإتصال في أفريل 2010 أنّ برنامج أسرتك 1 قد كلل بالإخفاق والفشل رغم تسجيل نتائج إيجابية، وأعلنت نفس الوزارة أيضا في 2010 عن تبني منهجية جديدة يتم من خلالها تطبيق برنامج جديد "أسرتك 2" يوافق خصوصيات المحتوى والفئات وكذا التكوين في هذا المجال، وفي هذا الاطار تنوي الحكومة كما جاء في مخطط عملها وضع برنامج سنوي لتكوين 500 ألف مواطن بفضل إقامة مراكز نحو الأمية الرقمية في إطار وطني منسق ومتبادل، من جهة أخرى فإنّ العملية النموذجية التي خصت 5000 مواطن حسب المخطط تتطلب المزيد من الجهد لربط المؤسسات العمومية ومنها المؤسسات التربوية بشبكة الانترنيت، فبرنامج "أسرتك 2" كما أوضحت الوزارة المعنية قد وجه خصيصا لفائدة 10 آلاف مواطن، لاسيما من قطاع التربية الوطنية والتعليم العالي والتكوين المهني.

4- ضرورة توفير التشريعات اللازمة: وهذا يتطلب سن جملة من القوانين التي تعمل على ضمان وصون الأمن الوثائقي وحماية سرية المعلومات وحماية التوقيع الإلكتروني وغيره من الجوانب الحساسة في هذا الشأن.

5- إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة: يتطلب بناء مشروع الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة جميع الإجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة وتحويلها للنظام الرقمي، وهذا يتطلب القيام بالخطوات التالية:

- وصف كل خدمات الحكومة بالتفصيل ومن يقوم بهذه الخدمات.
- تحديد علاقة وتداخل الإجراءات مع الوزارات ومختلف الدوائر بالتفصيل.

- إعادة تصميم الإجراءات حيث يتم حذف الأجزاء التي لا تتناسب مع هذا الأسلوب الجديد.
- نشر تفاصيل الإجراءات الجديدة على موقع الأنترنت.

وعلاوة على ما سبق ذكره فإنّ هناك جملة من العناصر الدائمة والمثبتة لمكونات البنية الأساسية للحكومة الإلكترونية وهي الرؤيا الواضحة للقائمين على هذا المشروع، وكذا القيادة الفاعلة المتخصصة والماهرة والمتعاونة، والعنصر البشري المؤهل والمتدرب على هذه الإستعمالات، وكذا البيئة التنظيمية الملائمة القادرة على إستيعاب حيثيات هذا التغيير.

رابعا: بعض إستخدامات الحكومة الإلكترونية في الجزائر

شرعت الجزائر في تطبيق بعض خدمات الحكومة الإلكترونية والتي مست العديد من القطاعات نذكر منها:

- **خدمات الحكومة الإلكترونية في قطاع البريد والإتصالات:** يقدم هذا القطاع العديد من الخدمات الإلكترونية عن بعد للمستفيدين منها، وعلى الرغم من الصعوبات المطروحة فإنه يسعى إلى تطويرها، ومن بين أبرز هذه الخدمات ما يلي: (13)

1- **السحب الآلي للأموال:** وذلك بإستعمال بطاقة السحب عن طريق الصراف الآلي، وتستعمل في الشبابيك بالمكاتب وهي محمية برقم سري، وتعمل على كل أجهزة الصراف الآلي بالجزائر، إلاّ أنّ سقف السحب اليومي لا يجب أن يتعدى 000 20 دج، ولا يجب أن يتعدى 000 20 دج في كل عملية سحب من الصراف الآلي لبريد الجزائر وعمولة كل عملية 30 دج، أمّا السحب الآلي للأموال من صراف أي بنك جزائري لا يجب أن يتعدى مبلغ 000 20 دج أسبوعيا، ولا يجب أن يتعدى مبلغ 5000 دج في كل عملية سحب يومي وعمولة كل عملية 35دج.

كما توفر بطاقة السحب المغناطيسية الإلكترونية إمكانية الإطلاع على الرصيد المتوفر على أجهزة الصراف الآلي التابعة لبريد الجزائر، وإمكانية الشراء لدى المحلات المشتركة في خدمة CIB كما تمكن البطاقة من شحن الرصيد في شريحة الهاتف للمتعامل موبيليس mobilis عبر خدمة راسيمو RACIMO

2- **الحساب الجاري عن بعد:** وذلك من خلال:

- **خدمة الموزع الصوتي 30-15** : هذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر بالإتصال المباشر عبر الهاتف على الرقم 30-15 وذلك ل:
  - الإطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري
  - طلب دفتر الصكوك
  - طلب الرقم السري
  - طلب مساعدة والإستفسار عن الخدمات النقدية
- **خدمة الموزع الصوتي 30-90** : وهذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر بتعبئة حساباتهم المسبقة الدفع لموبيليس mobilis أو حساب آخر من حسابهم الجاري البريدي ccp بكل مرونة وسهولة الإستعمال في أي وقت.

- **خدمة eccp**: وهذا عبر موقع الأنترنت www.eccp.poste.dz ومن خلال هذا الموقع على شبكة الأنترنت يمكن لزبائن بريد الجزائر القيام بما يلي:
  - الإطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري.
  - طلب دفتر الصكوك.
  - كشف بيان العمليات المالية لفترة معينة.
  - طلب تغيير الرقم السري بشرط أن يكون الزبون حاصل على الرقم السري من بريد الجزائر
- **خدمة راصيدي racidi**: تسمح هذه الخدمة لزبائن بريد الجزائر الذين يملكون حساب جاري بريدي ورقم سري الإطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري من خلال شريحة الهاتف النقال للمتعامل موبيليس mobilis، وذلك بإرسال رسالة نصية تحمل رقم الحساب البريدي الجاري بدون مفتاح يليها مسافة ثم الرقم السري إلى الرقم 603 لتصله بعد لحظات رسالة نصية تعلمه برصيد حسابه البريدي الجاري مقابل إقتطاع 20 دج من طرف المتعامل موبيليس mobilis و 10دج من طرف البريد الجزائري مقابل الخدمة.

3– البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني (14): أطلق بريد الجزائر بتاريخ 2016/12/07 البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني، وهي بطاقة خصم صادرة عن بريد الجزائر ومطابقة لمعيار الأمان الدولي EMV (يوروباد– ماستركارد–فيزا)، تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر، ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري مختلف العمليات بواسطتها كعملية سحب الأموال، العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية، وعمليات دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الإلكتروني.

تسمح بطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية" بإجراء المعاملات التالية في كل أرجاء القطر الجزائري:

1– **عند إستعمالها عبر الشبابيك البنكية الآلية:**

- سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية.
- الخدمة الذاتية البنكية: الاطلاع على رصيد الحساب، طلب إعداد كشف مصغّر عن العمليات الـ10 الأخيرة التي تمّ إجراؤها بواسطة البطاقة، طلب دفتر الصكوك.
- تحويل الأموال.
- دفع الأموال.
- تسديد الفواتير.
- تعبئة رصيد مكالمات الهاتف النقال

عند إستعمالها عبر أجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي بمكاتب البريد:

- تحديد هوية الزبون لتمكينه من سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية
- سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية
- الاطلاع على رصيد الحساب

2- **عند إستعمالها عبر نهائيات الدفع الإلكتروني بالمتاجر:**

- دفع وتسديد قيمة المشتريات و / أو الخدمات
- تعبئة رصيد الهاتف النقال.

3- **عند استعمالها عبر الهاتف النقال:**

- دفع وتسديد قيمة المشتريات و / أو الخدمات
- تسديد الفواتير.
- تعبئة رصيد الهاتف النقال.
- طلب إعداد كشف مصغّر عن العمليات الـ10 الأخيرة التي تمّ إجراؤها بواسطة البطاقة.

4- **عند استعمالها عبر مواقع التجارة الإلكترونية:**

- دفع وتسديد قيمة المشتريات و / أو الخدمات
- تسديد الفواتير.

- **خدمات الحكومة الإلكترونية بقطاع الضمان الإجتماعي:** تقدم مصالح الضمان الإجتماعي العديد من الخدمات الإلكترونية بمصالحها نذكر منها: (15)

- بطاقة الشفاء والتي بدأ العمل بها منذ سنة 2007

- التصريح عن بعد بإشتراكات الضمان الإجتماعي من خلال موقع صندوق الضمان الإجتماعي على شبكة الأنترنت.

- الدفع الإلكتروني: هذه الخدمة تسمح للمستخدمين بتسديد إشتراكات الضمان الإجتماعي عبر بوابة التصريح عن بعد على موقع الصندوق على شبكة الأنترنت بدون عناء التنقل ودون أي وثيقة عن طريق إستعمال البطاقة البنكية.

- بوابة الهناء: يسمح هذا الفضاء للمؤمن له إجتماعيا بالحصول على حساب خاص يحوي مختلف المعلومات المتعلقة بالأداءات التي يوفرها له الصندوق، كما يسمح له كذلك بمتابعة معالجة ملفاته الخاصة بطلب الأداءات (العينية والنقدية).

- **خدمات الحكومة الإلكترونية بقطاع التعليم:** إستفاد قطاع التعليم بكل أطواره (الإبتدائي، المتوسط، الثانوي، الجامعي، التكوين المهني) من جملة من خدمات الحكومة الإلكترونية، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- التسجيل لإجتياز بعض الشهادات أو التسجيلات الأولية والنهائية لحاملي شهادات البكالوريا عبر مواقع المؤسسات المعنية على شبكة الأنترنت.
- الإطلاع على النتائج من خلال المواقع الإلكترونية على شبكة الأنترنت.
- سحب الإستمارات وتقديم الإستفسارات.
- تحميل الدروس من مواقع مؤسسات التعليم عبر الأنترنت.
- التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد
- المكتبة الإفتراضية ...إلخ.

- **خدمات الحكومة الإلكترونية بقطاع العدالة**: يمثل مشروع إصلاح قطاع العدالة أحد مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة الجزائرية، والذي ترمي من وراءه إلى محاولة تحقيق التراهة وإقرار العدالة والتأسيس لدولة الحق والقانون، كمتطلبات هامة في ظل الحكم الراشد، وفيما يخص الجوانب المتعلقة بالتنظيم والتسيير فيمكن تسجيل ملاحظة أساسية وهي توجه قطاع العدالة في الجزائر إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الهياكل الإدارية والتنظيمية للقطاع والتي تهدف من خلالها الحكومة إلى التحول نحو تقديم خدمات عمومية إلكترونية، ففي البرنامج الخاص بعصرنة قطاع العدالة يمكن رصد أهم الإنجازات والتي تتمثل في الآتي: (16)

- **الأنظمة المعلوماتية** : وهي أنظمة موجهة لخدمة المواطن، والمتقاضي، ولتحسين الخدمات العمومية التي يقدمها مرفق القضاء، ومن بين هذه الأنظمة المعلوماتية المستخدمة في قطاع العدالة نجد:

أ- **النظام الآلي لتسيير الملف القضائي**: ويسمح هذا النظام ب:

- تسيير الملف القضائي آليا منذ تسجيل القضية في المدني بمصلحة تسجيل الدعاوي إلى غاية صدور الحكم أو القرار، وفي المادة الجزائية منذ تحريك الدعوة العمومية وصدور الحكم أو القرار إلى غاية تنفيذ العقوبة.
- يمكن المواطن من الإطلاع على القضية التي تهمه من خلال الشباك الإلكتروني والحصول على المعلومة الخاصة به في الحين دون التنقل للبحث عنها في مكاتب أمناء الضبط.
- يسمح بإضفاء الشفافية على عمل القضائي وفي التعامل مع المتقاضي.
- يسمح بالمعالجة السريعة التي تطرح على جهاز العدالة.

ب-**النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي**: وهو نظام:

- يتكفل بتسيير نشاط وملف النزيل منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية إلى غاية خروجه، ويمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بالإجرام بمختلف أشكاله.
- معالجة سريعة وفعالة لإجراءات العفو.
- الحصول على بطاقة خاصة لكل مسجون يمكن الإعتماد عليها في حالة إفادة المسجون بالإفراج المشروط، أو إتخاذ أي إجراء آخر من طرف قاضي تنفيذ العقوبات.

ت-**نظام صحيفة السوابق القضائية**: وهو نظام يمكن من خلاله تسليم صحيفة السوابق القضائية رقم 03 للمواطن، وصحيفة السوابق القضائية رقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير ومن أي جهة قضائية متواجدة في التراب الوطني الجزائري، وكذلك يتم بواسطة هذا النظام معالجة عملية رد الإعتبار بقوة القانون بصفة آلية.

ث- النظام الآلي لتسيير الأرشيف التاريخي: يتكفل هذا النظام بفئة المسجونين أثناء فترة حرب التحرير الجزائرية، وهذا بهدف حفظ الذاكرة الوطنية، وخدمة لهذه الفئة التي تتقدم إلى وزارة العدل في الغالب بهدف الحصول على شهادة التواجد بالسجن أثناء الثورة.

ج- نظام تسيير الأوامر بالقبض: يهدف نظام تسيير الأوامر بالقبض إلى ضمان الحريات الفردية من خلال توفير قاعدة معطيات وطنية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في إطار القانون، وكذا الذين كف البحث عنهم، وهذا النظام متاح بأيدي الضبطية القضائية تستعمله في تنفيذ أوامر القضاء.

- **الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرار ورسم السياسات المستقبلية**: وتشمل هذه الأنظمة:

أ- **الخريطة القضائية** : تمثل نظام يسمح بالتعرف على ما تحتاجه الوزارة على المدى القريب والبعيد للقضاة وأمناء الضبط ومختلف الموظفين، إضافة إلى الهياكل مثل المؤسسات العقابية.

ب-**الجدول التحليلي** : يعبر عن نظام يسمح بجمع كل الإحصائيات المتعلقة بالقطاع ، والتي يمكن من خلالها إجراء حصيلة تساهم في رسم الإستراتيجية المستقبلية.

ت- **نظام تسيير المسار المهني للقضاة والموظفين** : يهدف للوصول إلى تجسيد التسيير العلمي للموارد البشرية.

ث- **نظام تسيير ملفات مساعدي القضاء** : يمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بكل المعلومات المتعلقة بمساعدي القضاء بمختلف أصنافهم (الخبراء، الموثقين، المحامين، محافظي البيع بالمزايدة، المترجمين...إلخ)، وذلك للتعرف على تعييناتهم ، حركة تنقلهم، أماكن الممارسة للنشاط، ومختلف ما يتعرضون له من عقوبات تأديبية

ومجمل هذه الأنظمة المعلوماتية المذكورة هي اليوم مطبقة وتعمل ضمن هيكل قاعدي أساسي يسمى الشبكة القطاعية لوزارة العدل، كما يعتبر هذا الإنجاز دعامة يضمن الديمومة والإستمرارية لعصرنة قطاع العدل، ويضمن الأمن للمعلومات إنطلاقا من كونها شبكة داخلية، إضافة إلى أنّ وزارة العدل تنفرد بمول لخدمات الأنترنت يشمل مؤسسات قطاع العدل، الأمر الذي يجعل القطاع يسير في فضاء الإعلام والاتصال بالمواطن والمتقاضي.

ومن خلال تلك التطبيقات الخدمية إستطاع قطاع العدل في الجزائر أن يصبح من أهم القطاعات التي سارت في مواكبة التطور التكنولوجي بهدف عصرنة القطاع والتحول للخدمة العمومية الإلكترونية لرعاية وحماية مصالح المواطن.

- **خدمة الشباك الإلكتروني عبر الانترنت**: بهدف تكملة نظام المعلوماتية السابق جاء إطلاق خدمة الشباك الإلكتروني لتطوير قطاع العدالة وتقريبه من المواطن، وقد تجسد هذا في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الإلكترونية التي تمكن المواطن من الحصول على الإجابة المباشرة عن طريق بريده الالكتروني، وذلك بعد التشخيص للقضية أو الإستفسار من قبل الخلية المشكلة من قضاة ورجال القانون وإطارات من وزارة العدل.

إضافة إلى ذلك يقوم الشباك الإلكتروني كجهاز خدمة عمومية بتوجيه المواطن فيما يخص إستفساراته أو بحثه عن أي مسألة قانونية من خلال إرشاده إلى الأركان المتخصصة لذلك على مستوى الموقع، ويقدم الشباك عددا من الوثائق القانونية تضم تشكيلة مكتملة متعلقة بالتشريع الجزائري، والقوانين، والإتفاقيات الدولية الموجهة لرجال القانون، فضلا عن دلائل وكتيبات توضع تحت تصرف المواطن، كما تم تزويد الموقع بمنتدى يتم في إطاره تنظيم نقاش عاما دوريا حول مسائل الساعة الهامة، وذلك بغية نشر الثقافة القانونية، ووضع مصلحة الإستقبال والإستعلام والتوجيه في مختلف الجهات القضائية

كما يتيح موقع وزارة العدل (www.mjustice.dz) فضاء إعلامي خدمي يعرض ما تقوم به الوزارة من نشاطات مثل الإعلان عن المسابقات، المناقصات، نشاطات الوزير،...إلخ.

كما يمكن للمواطنين من خلال هذا الموقع القيام بـ: (17)

- طلب إستخراج شهادة السوابق العدلية رقم 03 إلكترونيا عن طريق الأنترنت.
- طلب إستخراج شهادة الجنسية إلكترونيا عن طريق الأنترنت.
- الإطلاع على مآل القضايا إلكترونيا.

- تحميل الإستمارات الضرورية من موقع الوزارة على شبكة الأنترنت.
- التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية.
- سحب النسخ العادية للقرارات والأحكام والمحررات القضائية الممضاة إلكترونيا لفائدة المحامين.
- المصادقة على الوثائق الإلكترونية المستخرجة عبر الأنترنت

كما إستفاد عمال قطاع العدالة من البطاقة المهنية البيومترية

خامسا: بعض مشاريع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

بادرت الجزائر بالعديد من المشاريع في إطار تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية (2009-2013) نذكر منها على سبيل الذكر لا الحصر ما يلي:

1- **مشروع البلدية الإلكترونية (18)**: وفي إطار هذا المشروع تم رقمنة مصلحة الحالة المدنية، وقد أعلن السيد وزير الداخلية والجماعات المحلية عن الإنتقال خلال سنة 2017 أو سنة 2018 نحو جيل جديد من الخدمات الإدارية العصرية، والمتمثلة في الخدمات عن بعد والتي ستغني المواطن عن الإحتكاك مع أي تصرف بيروقراطي بفضل حذف التدخل البشري المباشر في أداء الخدمة العمومية، وذلك بإعتماد التوقيع الإلكتروني عن بعد للوثائق الإدارية، وهذا في إطار مشروع بلدية إلكترونية غير ورقية.

2- مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومتريتين: يهدف مشروع جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر، ويمكن لأي شخص أن يطلب جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية من خلال تحميل الإستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الأنترنت وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني في خطوة مهمة لتجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية وتعميم إستعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية، كما يقدم موقع الوزارة العديد من الخدمات الإلكترونية على غرار المعلومات الخاصة بوثائق الحالة المدنية، والسكن، وترقيم المركبات وغيرها، كما يمكن للمواطنين تحميل الإستمارات التي تتطلبها مختلف المعاملات الإدارية.

3- مشروع السجل التجاري الإلكتروني: أكد وزير التجارة بالنيابة يوم 2017/02/07 على أنّ عملية إنطلاق السجل التجاري الإلكتروني بالجزائر سوف تكون خلال الثلاثي الأول من سنة 2017، وذلك عن طريق الأنترنت للقضاء عن الطوابير داخل مراكز السجل التجاري عبر الولايات، وكذا القضاء عن الإجراءات الإدارية البيروقراطية المعقدة التي تشهدها عملية إستخراج هذه الوثيقة، كما أكد الوزير على أنّ السجل التجاري الإلكتروني سيسمح بمكافحة الغش والتزوير بالدرجة الأولى، وهذا من خلال إحتواء الوثيقة على رمز مشفر يحتوي على كل المعلومات الخاصة بالتاجر، كما ستساهم هذه الوثيقة بالتقليص من التجارة الموازية وتشجع الإستثمار (19).

خاتمة:

يندرج مشروع الجزائر الإلكترونية (2009-2013) ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تبنتها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، والذي يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شامل، وتعميم إستعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الإتصالات، والبنوك،

والإدارات العمومية، وقطاعات التربية والتعليم ممّا يجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على شبكة الإنترنت لفائدة المواطنين، والشركات والإدارات، فتصبح وسيلة إتصال تفاعلية ما بين الحكومة والمجتمع المدني.

ويسعى مشروع الجزائر الإلكترونية وبالأخص مشروع الحكومة الإلكترونية إلى تقريب الإدارة من المواطن بهدف تيسير الخدمة المقدمة وخفض التكاليف وهذا من خلال:

- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وأن تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي تتطلبها .
- التنسيق بين مختلف الوزرات والهيئات الرسمية.
- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لعجلة تنمية البلاد.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف المجالات والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الإجتماعية والمساواة .
- كذلك تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
- حماية المجتمع من آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لإنتشارها.

وفي هذا الإطار شرعت العديد من القطاعات في تقديم بعض الخدمات الإلكترونية للمواطنين وأرباب العمل، كما أنّ الإهتمام بهذا المشروع كان حاضرا في الخطاب الرسمي للعديد من المسؤولين، وهذا ما يعكس النية الصريحة والصادقة من الحكومة في الإهتمام ببناء مجتمع المعلومات في الجزائر، والتي رصدت له مجموعة من الأهداف الكبرى حددتها إستراتيجية الجزائر الإلكترونية (2009-2013)، والتي من أهدافها الأساسية تقريب الإدارة من المواطن وتحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة، ولتحقيق هذه الأهداف شرعت العديد من القطاعات الحكومية في تقديم بعض الخدمات عن بعد كقطاع العدالة والتعليم والبريد والداخلية وغيرها، ومن خلال العديد من المشاريع على غرار مشروع البلدية الإلكترونية والتعليم الإلكتروني والجامعة الإفتراضية وغيرها، ورغم كل هذه الجهود فإنّ واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر يواجه العديد من العقبات والصعاب التي يجب تداركها وتذليلها.

المراجع:

1- ياسين سعد غالب: الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص21.

2- عصام عبد الفتاح مطر: الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 34.

3- محمود القدوة: الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 17.

4- نفس المرجع السابق

5- سوسن زهير المهندي: تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دار أسامة، الأردن، 2011، ص 25.

6- خالد ممدوح إبراهيم: أمن الحكومة الإلكترونية، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 64.

7- بدران عباس: الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان، 2004، ص 45.

8- أحمد بن عيشاوي: أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، العدد 07، سنة 2009، ص 288.

9- محمود القدوة: مرجع سابق ص 43.

10- الحكومة الإلكترونية: من صياغة الإستراتيجيات إلى تطبيق خطة عمل، نشرة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات للتنمية في غربي آسيا، العدد 5، 2007، ص3.

11- أحمد بن عيشاوي: مرجع سابق ص290.

12- https://ar.wikipedia.org/w/undefined تاريخ الإطلاع 2017/02/10.

13- http://iqtissad.blogspot.com/2013/02/algerieposte.html تاريخ الإطلاع 2017/02/10.

14- https://edcarte.poste.dz/ar/terms.html بتاريخ 2017/02/22 10سا و15د

15- www.cnas.dz و www.casnos.dz تاريخ الإطلاع 2017/02/10.

16- عاشور عبد الكريم: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، 2013، ص-ص: 148 – 150.

17- www.mjustice.dz تاريخ الإطلاع 2017/02/12.

18- www.interieur.gov.dz تاريخ الإطلاع 2017/02/15.

19- www.aljazairlyoum.com تاريخ الإطلاع 2017/02/22.