# طموحات وعقبات التجارة الإلكترونية في الجزائر
# في ظل بناء اقتصاد المعرفة

**د. مخفي حبيب بومدين**

**أستاذ محاضر بجامعة عبد حميد ابن باديس، مستغانم، الجزائر**

**حايد زهية**

**أستاذة مؤقتة بجامعة أبي بكربلقايد، تلمسان، الجزائر**

**مستخلص:**

**الملخص**

**تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بوسائل الدفع الحديثة المستعملة في إطار التجارة الالكترونية، و كذا تسليط الضوء على واقعها في الجزائر بعد تبني هذه الأخيرة برنامج إرساء متطلبات الحكومة الالكترونية في ديسمبر 2008 الذي يهدف إلى عصرنه وتكييف وتعميم الخدمات الالكترونية المقدمة للمواطن عن بعد.**

**و اعتمدنا في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي في تعيين متغيرات الدراسة، حيث توصلنا إلى أن هناك تحديات من الواجب تداركها ومواجهة العقبات لإدراك العلاقة الطردية الإيجابية بين تطور وسائل الدفع الالكتروني ونمو التجارة الالكترونية في ظل اندماج الجزائر ضمن اقتصاد منشئ على العلم والمعرفة.**

**الكلمات المفتاحية: اقتصاد رقمي، خدمات إلكترونية، حكومة إلكترونية، برنامج الجزائر الالكترونية.**

يعتبر اهتمام غالبية دول العالم بالتجارة الالكترونية كنتيجة حتمية لمواكبة متطلبات الاقتصاد الرقمي و لتطورات التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. و في هذا السياق، أصبح من الضروري على الحكومات إعادة النظر في صياغة هيكلة مؤسساتها كانت عامة أو خاصة بما يتوافق مع متطلبات العصر.

حيث يسعى التسيير الحديث للمؤسسات استعمال شبكات الاتصال الدولية والتحول بالحكومة و تنفيذ أعمال تجارية من الشكل التقليدي إلى الشكل الالكتروني المعاصر في ظل تقديم الخدمة في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة.

وقد أفرزت الثورة المعلوماتية في وسائل الدفع الإلكترونية بمختلف صورها الكثير من المسائل القانونية والتنظيمية التي يتعين دراستها، والجزائر واحدة من الدول التي سارت إلى إيجاد مجموعة من الوسائل المقبولة لتوثيق وحماية المعلومات، حيث سطرت برنامج منذ ديسمبر 2008 إلا أنه يجب الإشارة إلى أن تجسيد الأهداف على أرض الواقع لازال يتعثر. و منه جاءت فكرة هذه الورقة البحثية لمناقشة موضوع الحكومة الالكترونية و توضيح أهم مسائل وسائل الدفع الإلكترونية من خلال طرح الإشكال التالي:

ما هي جهود الجزائر من أجل تدعيم الحكومة والتجارة الالكترونية في ظل تحديات اقتصاد المعرفة؟

و للإجابة عن هذا التساؤل الجوهري، كان مضمون الدراسة كما يلي:

أولا: مفاهيم حول الحكومة الالكترونية و التجارة الالكترونية؛

ثانيا: مشروع الخدمات الالكترونية في الجزائر.

ثالثا: جهود الجزائر في تجسيد مشروع الجزائر الالكترونية.

رابعا: تحديات مشروع الجزائر الالكترونية من خلال الوسائل الحديثة.

## 1- مفاهيم حول الحكومة الالكترونية و التجارة الالكترونية

### 1-1-الحكومة الإلكترونية

الحكومة الإلكترونية تشير إلى تقديم الخدمات للمواطنين ومؤسسات الأعمال في الفضاء الالكتروني. وعلى أساس هذا المفهوم فالحكومة تمثل مخزن المعلومات وتلعب دور مصدراً لها.

و في إطار الحكومة الرقمية يتم تلبية احتياجات الجمهور سواء كانوا مواطنون أو مؤسسات الأعمال من معاملات و إجراءات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، هذا النمط من التعامل يسعى إلى توفير المعلومات و خدمات ذات جودة، فهي ليست مجرد موقع ويب[1]. نستعرض في هذا الصدد بعض التعاريف الخاصة بالمؤلفين والهيئات الدولية حتى نتمكن من التدقيق في معنى الحكومة الالكترونية:

الحكومة الإلكترونية تتجسد في طاقة الإدارات في مختلف القطاعات الحكومية على إلا مداد بالوسائل الرقمية لخدمات الجمهور في ظل تطبيق مبدأ الشفافية[2].

كما يمكن أن تعكس عملية تقديم الخدمات من خلال استعمال شبكات المعلومات الدولية (الإنترنت) وما يشبه من الوسائل الإلكترونية المتاحة[3].

و هي "المصلحة أو الجهاز الحكومي الذي يستخدم التكنولوجيا المتطورة وخاصة الحاسبات الآلية وشبكات الإنترانت واالاكسترانت والإنترنت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وبكفاءة وبعدالة عالية"[4].

---

[1] ايفا نز جلوريا،" الحكومة الالكترونية،" دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2005، ص 26-22.

[2] سامي عطا الله.، الحكومة الإلكترونية، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي – ترجمة هدى يعقوب – من مكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في دولة الكويت – ط1 . 2001.

[3] محمد المتولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، الدليل الإلكتروني للقانون العربي.2000 صـ2 .

[4] سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا -العدد السابع،ص 309.

الحكومة الالكترونية هو إطار تكاملي في نظام افتراضي الذي يسمح للأجهزة الحكومية من تهيئة وتنظيم العلاقات بين جميع الفئات تحت مظلة التقنية الالكترونية الحديثة، متجاوزة الفضاء المكاني أو ألزماني، مع نية الالتزام بالمعايير والمقاييس الخاصة بالمعلومة، و استغلال معطيات النافدة من التغذية العكسية[5].

وبالتالي تمثل كيفية هيكلة و دعم التنسيق الذي يربط بين المؤسسات و المواطنين من خلال استغلال نماذج تكنولوجيا المعلومات؛ بهدف وضع المعلومات في متناول المواطنين مما يوفر مردودا ماديا و تقليل التكاليف في ظل الشفافية والدقة[6].

في عام 2002 قامت هيئة الأمم المتحدة بتعريف الحكومة الالكترونية على أنها "استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين".

أما البنك الدولي في عام 2005 عرفً الحكومة الالكترونية على أنها عملية إدماج وسائط تكنولوجيا المعلومات على رأسها شبكات الانترنت وغيرها في المؤسسات بصورة التحكم في العلاقات مع المواطنين بكفاءة و شفافية[7].

ومن خلال هذه المفاهيم نستخلص أن الحكومة الالكترونية هي استغلال متكامل مبني على الفاعلية لمختلف تقنيات المعلومات والاتصالات للانتقال من حكومة تقليدية إلى حكومة افتراضية ناشئة على الشبكات الالكترونية والنظم الحاسوبية على غرار الوجود المادي.

بالمقابل إيجاد تعريف للخدمات الإلكترونية في مجمل التعاريف المقدمة من طرف المختصين صعب للغاية، إلا أنه يمكن جمع هذا الاختلاف في أن الاستفادة من

---

[5] محمود ، محمد فتحي ، الحكومة الالكترونية الشروع المبكر. الإدارة العربية .وتحقيق أهداف التنمية في الألفية الثالثة ، منشورات المنظمة العربية الإدارية ، مصر، 2006 ص118

[6] الهوش ، أبو بكر محمود، الحكومة الالكترونية الواقع والأفاق، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية . للنشر، القاهرة، 2006 ،ص27.

[7] زكي ، إيمان عبد المحسن، الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات ، مصر،2009 ،ص20 .

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم وتوفير الخدمات، يساهم في تسهيل و الانتقال من نظام تقليدي إلى نظام إلكتروني[8].

و للحكومة الالكترونية في تقديمها للخدمات الإلكترونية عدة أشكال أهمها[9] :

- تقديم موضع واحد للمعلومات الحكومية
"Providing One-stop Government Information" .
- نقل التدابير الحكومية على الخط المباشر "Moving Government Procurements Online".
- تطبيق النماذج الرقمية وإتاحة تعبئتها على الخط المباشر "Implementing Electronic Filing".
- تطوير بنى تحتية عامة في حقل التقنية والتشفير وبقية الاحتياجات التقنية في بيئتي الاتصال والحوسبة
"Developing a Public Key Infrastructure".
- تقديم الخدمة الحكومية على الخط المباشر "Putting Government Services Online".
- تسهيل نظام الدفع الالكتروني"Facilitating Electronic Payments".

تحقيق فعالية الأداء الحكومي "Improving Government Accountability and Efficiency"

هناك بعدين رئيسيين ترتكز عليهما الحكومة الإلكترونية، فقيام هذا النظام يبدأ من نشر المعلومات رقميا في شبكات معلومات لعرضها في شكل خدمات حكومية

[8] https://ar.wikipedia.org/wiki. 2017/02/24: تاريخ الاطلاع

[9] منصوري الزين أ.سفيان نقما ري، الإطار النظري للحكومة الالكترونية – بين المتطلبات ومبررات التحول- ملتقى علمي دولي حول:متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر – دراسة تجارب بعض الدول- يومي13-14 ماي 2013 مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، جامعة سعد دحلب البليدة.

متكاملة [10]. الأمر الذي يتطلب وجود بنية تحتية التي توفر إطار يدعم المعالجة في شكل شبكات رقمية حديثة و تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية.

### 1- 2- التجارة الالكترونية

اختلفت النظرة فيما يخص مفهوم التجارة الالكترونية فمنهم من يعرفها على أنها "عمليات بيع وشراء مابين المستهلكين والمنتجين أو بين الشركات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"[11].

هناك من يعرف التجارة الالكترونية أنها: "عمليات استخدام الشبكة الالكترونية في المجال التجاري والتي تتيح للمستهلك أن يعقد العديد من صفقات البيع والشراء بأسلوب سريع وسهل"[12].

أما التجارة الالكترونية من منظور منظمة التجارة العالمية (OMC) فهي "مجموعة متكاملة من عمليات عقد الصفقات وتأسيس الروابط التجارية وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات عبر شبكة الانترنيت".

و صرح البعض على أن التجارة الالكترونية هي "مجمل الخدمات التجارية التي تعتمد على الوسائل الالكترونية كالتبادل الالكتروني للبيانات والتحويلات الالكترونية للأموال والبريد الالكتروني والنشرات الالكترونية وغيرها من الخدمات التي تتعامل بها المؤسسات والشركات"[13].

---

[10] ياسين، سعد غالب، " الإدارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية "، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، الإدارة العامة للطباعة والنشر (2005 )، ص224.

[11] David R.T, the Tm pact of the Internet on the Taxation of International Transaction, Bulletin 526- 530. No 11-12-1996, pp for Tnternation of Fisical Documentation, vol. 50,

[12] إبراهيم محمد درويش، المعالجة الضريبية للصفقات الالكترونية، بحث مقدم إلى مؤتمر المناخ المالي والاستثماري الذي عقدته كلية الاقتصاد للعلوم لإدارية- جامعة اليرموك أربد- الأردن للمدة 29-31 تشرين 2002، ص6.

رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات،1999 ص348. [13]

الخدمة الالكترونية هي تلك الخدمة التي يستفيد منها الشخص على شبكة الانترنت دون أي وجود مادي للأطراف، حيث تجرى كافة العمليات حصريا بالوسائل الرقمية، و يمكن الذكر في هذا الصدد الخدمات المصرفية الالكترونية (e- banking) والسياحة الالكترونية ( e-travel)، والتعليم الالكتروني عن بعد ( Distance Education)، والتعاملات المالية الالكترونية، والمزادات الالكترونية (e- Auctions) والأكشاك التفاعلية (Interactive Kiosks) والدفع عند مضخة الوقود ( pump pay At –The–) و الخدمات الالكترونية الأخرى.[14]

تقنيا فالتجارة الالكترونية وسيلة إيصال المعلومات أو الخدمات أو المنتجات عبر القنوات الكترونية الحديثة، أما تجاريا فهي عملية إدماج التقنيات الرقمية في المعاملات التجارية بهدف السرعة و الدقة.

يرى الباحثان مما سبق بأن التجارة الالكترونية هي عملية تجارية من شراء و بيع تقوم أساساً على شبكة حديثة من النظم الحاسوبية ما بين الأطراف المعنية بدون وجودهم المادي.

من حيث الأطراف تتفرع التجارة الالكترونية إلى أربعة أنواع رئيسية وهي:

- تجارة الكترونية من الشركات إلى الأفراد (Business – Consumer) ؛
- تجارة الكترونية من الشركات إلى الشركات (Business – Business) ؛
- تجارة الكترونية بين القطاعات الحكومية والأفراد (Consumer to Government)؛
- تجارة الكترونية بين القطاعات الحكومية والشركات (Business to Government.

في هذا الإطار، يجب التنويه إلى أن النوع ألا كثر استعمالا هو الذي يتم ما بين قطاع الأعمال والأفراد وبين مؤسسات الأعمال فيما بينها مقارنة بالعلاقات

[14] العلاق بشير عباس، الاتصالات التسويقية الالكترونية، مدخل تحليلي وتطبيقي ، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004،ص 49.

الأخرى. و في مجمل الحالات يجب الاتسام بخاصية أوتوماتكية في عمليات البيع و بشكل متكامل لضمان الدقة و الفعالية في ظل وسائل الدفع الحديثة.

هذه وسائل الدفع الحديثة أو أنظمة الدفع الالكتروني هي أدوات يصدرها بنك تجاري أو مؤسسة مالية للسماح للزبون بالقيام بالتزاماته دون الحاجة إلى نقود عينية ملموسة، وذلك من خلال النظم وبرامج التحويل الالكتروني للأموال.

تتمحور أهمية هذه الوسائط الالكترونية في تدعيم و تطوير الأنشطة الاقتصادية الإلكترونية من خلال التفاعل المتوازي لأطراف المعاملات. ويمكن تقديم وسائل الدفع الحديثة في الأقسام التالية:[15]

- آلات الصرف الذاتي: يعتمد مفهوم هذه الآلات على إجراء المعاملات المالية بوجود معالجة مركزية للحسابات المصرفية في الأماكن غير البنوك كبديل مادي للموظف.
- البطاقات البنكية : وهي بطاقات مغناطيسية بلاستكية تصدر من طرف البنوك أو المؤسسات المالية الدولية، تسمح لصاحبها بإجراء عمليات السحب، التحويل، الإقراض والدفع الجواري وعن بعد للأموال بطريقة أنية لأداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات.
- الشيك الإلكتروني: هو شبيه بالشيك التقليدي الخطي المستعمل يوميا يدويا حيث تتم عملية الوفاء في شكل رسالة مشفرة رقمية موثقة ومؤمنة مابين مختلف الأطراف المتعاقدين.
- المحفظة الإلكترونية (النقود الالكترونية أو الرقمية): المفوضية الأوروبية في عام 1998 اعتبرت النقود الالكترونية بأنها "قيمة نقدية مخزنة بطريقة الكترونية على وسيلة الكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، ومقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، ويتم وضعها في متناول المستخدمين

[15] عبد الله شاهين بحث بعنوان نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها دراسة تطبيقية على بنك فلسطين، قسم المحاسبة بالجامعة الإسلامية – غزة، ديسمبر 2009، ص13.

لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية والورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات الكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة "[16].

نظام المحفظة الإلكترونية يلعب دور آلية الدفع الإلكترونية المشروطة في تجسيد واقع فكرة الحكومة الإلكترونية و يسمح أيضا بجذب الكتلة النقدية للقطاع المصرفي.

ومما سبق يمكننا القول بأن اللجوء إلى هذه الآليات بوصفها "النقود الإلكترونية" أو"النقود ألبلاستيكية ما هو إلا تفاعل ايجابي مفروض مع العصر الجديد المبني على التطورات العلمية والتقنية.

و يستلزم توفر بعض الخصائص حتى تتم عملية الدفع بصورة عادية، ومنها:[17]

1- الاستقلالية: على المؤسسة تدعيم البنية التحتية بتوفير ما تحتاجه من برامج وأجهزة الدفع ؛

2- الأمن التقني: ضمان حقوق الأطراف غاية مشروطة في نجاح عملية الدفع و التي لا تكون إلا بوجود على ارض الواقع لبرامج الحماية ؛

3- العمل في بيئات تشغيل مختلفة: يجب عدم تقليص بيئة الاستخدام و اقتصارها على نظام محدد بل يجب توسيع المجال لاستقطاب متعاقدين جدد؛

4- السرية: في هذا النوع من المعاملات يجب العمل على ضمان حق الخصوصية، و بالتالي يجب أن تكون عمليات الدفع خالية من المراقبة والتتبع ؛

5- التوسع: و هو العمل على الوصول إلى درجة قبول قيم موضوع الدفع كانت كبيرة أو صغيرة على حد سواء؛

---

[16] European Commission, proposal for European parliament and council Directives on the taking up , the pursuit and the prudential supervision of the business of electronic money institution, Brussels, 1998, COM(98)727, p.72

[17] محمد نور، سناء جودت خلف(2012)، التجارة الالكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع الأردن، الطبعة الثانية. ص239.

6- سهولة الاستخدام: على الأنظمة المخصصة لإجراء عمليات الدفع الالكتروني التميز بخاصية سهولة التوغل و التعامل؛

7- العمولة: قصد تعميم استخدام عمليات الدفع الالكتروني من المحبذ تخفيض العمولة المترتبة من جراء هذا التصرف؛

8- الاستمرارية: على المؤسسات تبني مفهوم البحث العلمي بهدف تطوير و استدامة هذا النوع من الدفع.

## 2- مشروع الخدمات الالكترونية في الجزائر.

الحكومة الجزائرية في مسارها لتحقيق التنمية المستدامة تبنت مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ضمن الاستراتجيات التنموية في ظل مجتمع العلم والمعرفة، هذا الإطار يسعى إلى الانتقال إلى نظام رقمي مستخدما برامج التكنولوجيات الحديثة في مختلف القطاعات مما يسمح لها أن تمد خدمات للمواطنين تحت شعار اتصال فعال بين الحكومة والمجتمع المدني.[18]

خمس سنوات من 2009 إلى 2013 تم تسطيرها للوضع على أرض الواقع ثلاثة عشر محورا رئيسيا الخاص بمشروع الجزائر الإلكترونية و تطوير التجارة الالكترونية، و يمكن تلخيص هذه المحاور فيما يلي[19]:

- الإسراع في تعميم استعمال وسائل تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإطار الإداري العمومي؛
- تسهيل العمل بتكنولوجيات الإعلام والاتصال في مناخ الشركات سواء كانت خاصة أو عامة؛

[18] E-Algérie 2013 ;http://www.algerianembassy.ru/pdf/e-algerie2013.pdf

[19] عادل غزال، مشاريع الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجاً، دورية علمية محكمة تعنى بمجال المكتبات والمعلومات، العدد 34، مارس 2014.

http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=663:ghazal&catid=267:researches تاريخ الاطلاع 24فيفيري 2017

- تمكين المواطنين من الحصول على تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال؛
- تهيئة المناخ لدفع عجلة تنمية الاقتصاد الرقمي؛
- توفير التدفق السريع والفائق السرعة للسماح بتأمين خدمات عالية الجودة؛
- التكوين والتأطير الجيد للقدرات البشرية التي ستتولى مسؤولية التسيير؛
- وضع إطار قانوني تشريعي وطني مبني على دراسات دقيقة؛
- تجسيد آليات التحقيق والمتابعة التي من شأنها الوصول إلى تنفيذ أهداف إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية"؛
- توفير مصادر التمويل المتاحة لتغطية نفقات تنفيذ البرامج؛
- تدعيم البحث العلمي في مجال ترقية الاقتصاد الرقمي؛
- العمل عل تنويع مصادر المعلومة والاتصال؛
- توفير الإجراءات التنظيمية المفسرة للعملية؛
- التركيز على التبادل الدولي وبحث سبل وضع علاقات إستراتيجية داعمة للتطوير و الإبداع.

الهدف من هذه الخطوات في تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية و تفعيل الحكومة الإلكترونية هو:

01- ضمان تسهيل معاملة الحصول على وثائق أو معلومات من و إلى المواطنين؛

02- تنسيق العلاقات القائمة ما بين مختلف القطاعات و الأجهزة التابعة لها؛

03- القضاء على عائق البيروقراطية التي تمثل شبح التنمية؛

04- تقديم خدمات للمواطنين بجودة عالية تعكس مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة في ظل تقريب الإدارة من المواطن؛

05- حماية الأمن الوطني من مختلف الجرائم المنظمة في تزوير وتقليد الوثائق بإنشاء هيئة وطنية للوقاية من هذه الجرائم، ومهامها مبينة في المادة 14 من القانون رقم 04- 09 المؤرّخ في 14 شعبان عام 1430 الموافق ل5 أوت سنة 2009.

### 3- جهود الجزائر في تجسيد مشروع الجزائر الالكترونية

تجسيد مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر كان مبني على برنامج شامل لعدة مراحل التي يمكن تلخيصها كأتي [20]:

01- برنامج إعداد قانون يسهر على تنظيم و تطوير التشريعات الخاصة بالمعاملات الالكترونية؛

02- برنامج تحسين الجانب المالي للمؤسسات لكسب صفة المرونة؛

03- برنامج إعادة النظر في نمط عمل الجهات المعنية بالمعاملات الالكترونية؛

04- برنامج تدعيم فني للطاقات والقدرات على الاستغلال الأمثل لوسائل التكنولوجيا الرقمية ؛

05- برنامج تدريب القدرات البشرية على العمل في إطار جديد مبني على فكر القيادات الحكومية الالكترونية؛

06- برنامج إعلام المجتمع بالقيمة المضافة لمشروع الحكومة الإلكترونية في مجال تقديم الخدمات.

التأخر الذي عرفته الجزائر في توفير بنية تحتية لازمة لتجسيد مشروع الحكومة الالكترونية بحكم حداثة النشأة بالمقارنة بالدول العربية أدى إلى بعض النتائج، نذكر ما يلي:

-1- تصميم وتطوير بوابة المواطن: بوابة المواطن تعتبر أول مبادرة أطلقت من طرف وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في سنة 2011 على شبكة الانترنيت، الهدف تمثل في إمكانية المواطن الولوج مباشرة إلى مختلف الخدمات الإدارية مقدمة. تبين فيما بعد انه يجب إعادة صياغة منهجية تقديم المعلومات نتيجة الكم الهائل لها و عدم قدرة إستعابها من طرف المواطن.

[20] بلعربي، عبد القادر، لعرج مجاهد نسيمه، مغبر فاطمة الزهراء، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، ورقة مشاركة في:
الملتقى العلمي الدولي الخامس حول " الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية" الذي نظمته: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي خميس مليانة خلال الفترة:13و 14 مارس 2012 متاح على الخط المباشر: موسوعة الاقتصاد الإسلامي:http://iefpedia.com/arab/

-2- تفعيل بوابة المواطن الالكترونية: أصبحت بوابة المواطن دليل ضروري لمعرفة والحصول على مختلف الخدمات الإدارية المقدمة من خلال شبكة الانترنت. و عليه كان على الجهات الوصية بالمشروع متابعة المستجدات والقيام بعملية تحديث البيانات دوريا.

-3- خدمات إلكترونية على مستوى الإدارات: في إطار السماح للمواطن الاستفادة من الخدمات من مختلف الإدارات بصفة الكترونية، كان من الضروري على الجهة الوصية تعميم هذه الخدمة على مختلف الأجهزة الإدارية و في نفس الصدد العمل على زيادة الخدمات المقدمة.

## 4- التحديات التي تواجه الحكومة الالكترونية في الجزائر

تواجه الحكومة الإلكترونية في الجزائر منذ انطلاق المشروع في 2009 تحديات التي أدت إلى عدم تحقيق الأهداف الموضوعة بالرغم من كثافة الجهود و توفير مبالغ ضخمة و المقدرة بأربع ملايير دينار. و يمكن توضيح هذه التحديات في النقاط التالية:[21]

1- اقتصاديا: العمل على تسهيل عملية اقتناء وسائل التكنولوجيا الحديثة و خدماتها بتحسن متوسط دخل الفرد و تخفيض تكاليف الاقتناء.

2- إداريا: التحدي الرئيسي في هذا المجال هو صعوبة التغير و التحول إلى نموذج الحكومة الإلكترونية الناجم عن عدم وضوح الرؤية الإدارية، مركزية القرارات الإدارية، ضعف تكامل التخطيط والتحليل و كذا عدم وجود القدرة على تحقيق التوازن نظراً لتعدد المنظمات والأجهزة الحكومية. [22]

3- تقنيا: بناء البنية التحتية المعلوماتية يستدعي استثمارات مالية ضخمة لتوفير التقنية المعلوماتية، في حين الجزائر تفتقر إلى الخبرة اللازمة في مجال التقنيات الدقيقة، زيادة إلى وجود تعارض التوفيق بين التقنيات المعلوماتية و حفظ الأمن ألمعلوماتي.

[21] موقع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، الحكومة الإلكترونية التطبيقات الشاملة ،. تاريخ الاطلاع 2017/02/24.

[22] المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية ،https://hrdiscussion.com تاريخ الاطلاع 24فيفري 2017.

4- إعلاميا: معرفة كيفية العمل بشبكة الإنترنت يمثل شرط في الوصول للشبكة العالمية بهدف الاستفادة من البيانات والمعلومات، الأمر الذي يتطلب التعرف على هذا العالم الإلكتروني. و في غياب عنصر التجربة العملية و المهارة فإننا لا نستطيع تفعيل و تعظيم المنفعة من الخدمات المقدمة من طرف الشبكة.

5- معلوماتيا: البيئة الإلكترونية ترتبط بتكامل بين البعد المكاني والبعد ألزماني نظرا لتنامي التهديدات بالتعامل مع هذه التقنيات الحديثة. وتتمثل التحديات في مواجهة مهددات الأمن ألمعلوماتي في القدرة على استخدام البرامج والنظم الأمنية الإلكترونية الحديثة و وضع إطار قانوني يسمح بسد الثغرات الأمنية.

6- تحديات الأمية الإلكترونية: التقدم البطيء في معرفة استخدام التقنيات الرقمية و عدم القدرة على مواكبة مراحل تقدمها أدى إلى صعوبة إيجاد وعي ومعرفة جماهيرية معلوماتية خاصة في المجتمعات الدول النامية. في هذا الصدد على المؤسسات التعليمية تعميم استخدام تقنية الرقمية في العملية التعليمية.

7- المحددات النفسية: يتطلب التعامل مع شبكة الاتصالات الافتراضية مهارة و تجاوز العائق النفسي والسيكولوجي الذي يلعب حاجزا في الإقدام على هذا التعامل.

## الخاتمـة

ظهور الخدمات الالكترونية عن بعد كان نتيجة تطور العالم التكنولوجي الالكتروني كمنهج لتحسين الأداء الحكومي كفاءة وفاعلية، هذا النمط الجديد من التعامل من شأنه توسيع نطاق للأعوان الاقتصاديين في مشاركة، مناقشة و دعم القرارات و السياسات بما يتوافق مع متطلباتهم.

وتتطلب عملية تجسيد نظام الحكومة الالكترونية وجود إرادة في توفير الإمكانيات للاستفادة من التكنولوجيات الحديثة و القيام بكفاءة الأداء الحكومي اتجاه المواطن الذي يبحث جليا على خدمة متميزة. و في هذا الصدد على السلطات المعنية التحلي بصفة الرقابة والعناية الآنية والمستمرة لضمان المعلومات ودعم بحوث تطوير الخدمات الإلكترونية من أجل إنجاح هذا المشروع في الجزائر.

## المراجع


- إبراهيم محمد درويش، المعالجة الضريبية للصفقات الالكترونية، بحث مقدم الى مؤتمر المناخ المالي والاستثماري الذي عقدته كلية الاقتصاد للعلوم لإدارية- جامعة اليرموك أربد- الأردن للمدة 29-31 تشرين 2002.
- العلاق بشير عباس، الاتصالات التسويقية الالكترونية، مدخل تحليلي وتطبيقي ، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
- ايفا نز جلوريا، " الحكومة الالكترونية ،" دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2005.
- بلعربي، عبد القادر، لعرج مجاهد نسيمه، مغبر فاطمة الزهراء. تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر. ورقة مشاركة في:الملتقى العلمي الدولي الخامس حول " الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية" الذي نظمته: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي خميس مليانة خلال الفترة:13 و 14 مارس 2012 متاح على الخط المباشر: موسوعة الاقتصاد الإسلامي:http://iefpedia.com/arab/
- حازم احمد حسني، احمد الحكومة الالكترونية والمشروع القومي لتحديث الدولة المصرية ، مركز دراسات الإدارة العامة،القاهرة،2004.
- رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات،1999 زكي ، إيمان عبد المحسن، الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، مصر،2009 .
- سامي عطا الله.، الحكومة الإلكترونية، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي – ترجمة هدى يعقوب – من مكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في دولة الكويت – ط1، 2001.
- سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا -العدد السابع.
- عادل غزال، مشاريع الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجاً ،دورية علمية محكمة تعنى بمجال المكتبات والمعلومات العدد 34، مارس 2014.

- علي شريف ، إدارة المنظمات الحكومية ، الدار الجامعية، الإسكندرية ، 1999، ص د.فاتن ابو بكر، نظم الإدارة المفتوحة، منهج حديث لتحقيق الشفافية المنظمات، ايتراك للطباعة، القاهرة، 2001.
- محمد المتولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، الدليل الإلكتروني للقانون العربي.2000.
- محمود، محمد فتحي، الحكومة الالكترونية الشروع المبكر. الإدارة العربية وتحقيق أهداف التنمية في الألفية الثالثة، منشورات المنظمة العربية الإدارية، مصر، 2006.
- المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية ،https://hrdiscussion.com تاريخ الاطلاع 24فيفري 2017.
- منصوري الزين أ.سفيان نقماري، الإطار النظري للحكومة الالكترونية – بين المتطلبات ومبررات التحول- ملتقى علميا دوليا حول:متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر – دراسة تجارب بعض الدول- يومي13-14 ماي 2013 مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، جامعة سعد دحلب البليدة.
- الهوش، أبو بكر محمود، الحكومة الالكترونية الواقع والأفاق، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية .للنشر، القاهرة، 2006 .
- ياسين، سعد غالب، " الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية "، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، الإدارة العامة للطباعة والنشر، 2005.
- Benoun M, Marketing, Savoir Et Savoir- Faire, Economica, paris, 2ème édition, 1991.
- David r.t, The tm pact of the Internet on the taxation of International transaction, bulletin for Intention of fisical documentation , vol. 50, no 11-12-1996 .
- Kotler P & b. Dubois, Marketing Management, Publi- union, paris, 10ème édition, 2000.
- http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=-663:ghazal&catid=267:researchesتاريخ الاطلاع 24فيفري 2017.
- thttps :// www.mptic.dz/ar/conten/ le 24/02/2017.
- تاريخ الاطلاع :https://ar.wikipedia.org/wiki2017/02/24.