

جامعة غرداية

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم الحقوق



دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي حقوق تخصص قانون إداري

إعداد الطلبة:

إشراف الدكتور:

- مولاي إبراهيم عبد الحكيم

- علي أحلام

- لحرش سميرة إنصاف

لجنة المناقشة:

اللقب و إسم الأستاذ	الرتبة	الجامعة	الصفة
فروحات سعيد	أستاذ	جامعة غرداية	رئيساً
مولاي إبراهيم عبد الحكيم	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	مشرفاً
الراعي العيد	أستاذ	جامعة غرداية	مناقشاً

السنة الجامعية:

1445-1446هـ/2024-2025م



شكر وتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال الله تعالى: ﴿لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ﴾ [سورة إبراهيم - الآية 7]

الحمد لله الذي وهب لنا العقل والعلم

الحمد لله الذي يسر لنا أمورنا وعززنا بالفهم.

قال رسول الله صل الله عليه وسلم: (من لا يشكر الناس لا يشكر الله)

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذ المشرف الدكتور **مولاي إبراهيم عبد**

الحكيم على المجهودات المبذولة في سبيل إنارة دربنا وتوجيهنا لأداء هذا البحث العلمي.

كما نتقدم بالشكر والتقدير إلى الأساتذة الكرام **أعضاء لجنة المناقشة** الذين سيتفضلون بمناقشة هذه المذكرة وإثرائها لتدارك جوانب القصور فيها.

دون أن ننسى شكر **جميع الأساتذة** الذين درسنا عندهم منذ بداية مشوارنا الدراسي والذين قدموا ما عندهم من أجل أن ننجح ونرتقي إلى درجات العلم والمعرفة.

إهداء

مهما كتبت من عبارات لن أجد أصدق من قوله تعالى {يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ} فالحمد لله حباً وشكراً وامتناناً على البدء والختام.

إلى الله قبل كل شيء.. الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك.

إلى من قال فيهما الله تعالى {وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا} من وهبوني الحياة والأمل، والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة، ومن علموني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر، اللذين دعموني مؤمنين بقدراتي فخورين بإنجازاتي والداي الأعزاء حفظهما الله وبارك فيهما.

إلى نفسي التي صبرت واجتهدت إلى أن حققت.

إلى من ساندتني في جميع الأوقات أختي "إكرام".

إلى إخوتي وأخواتي وزوجة أخي وإلى صغاري أبي، آلاء، أنفال وابتهاال، سلسبيل وتسليم.

إلى جميع أفراد عائلتي وكل باسمه "لحرش" و "كيزاني"

إلى فلسطين الحبيبة، أرض الصمود ومهد الكرامة، لك في القلب سلام لا يغيب.

إلى روح خالتي عائشة الطاهرة، الراحلة والباقية في قلوبنا "رحمة الله عليك"

إلى شريكتي في هذا المشوار "أحلام"، شكرا على دعمك، صبرك وجميع اللحظات التي تقاسمناها خلال هذه الرحلة.

إلى من أفاضوني بمشاعرهم ونصائحهم المخلصة: مينا، رانيا، مريم.

إلى صديقاتي: مروة، يقين، نجاح، سارة، سميحة، عفاف، وإيمان وإلى إخوتي في الله أيمن، ربيع، ياسين.

إلى من كانوا المعلم والمرشد ومن أعطوا علمهم بلا تردد أو بخل من كانوا العون على مشقة العلم والتعلم أساتذتي الكرام والاختص بالذكر أستاذي المشرف جزاه الله كل خير.

أهديكم هذا الإنجاز وثمره نجاحي الذي لطالما تمنيته، ها أنا اليوم أتممت أول ثمراته بفضل الله عز وجل فالحمد لله على ما وهبني وأن يجعلني مباركا أينما كنت، والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

لحرش سميرة إنصاف

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

{وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ}

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

إلى من أوصاني بهما ربي برًا وإحساناً والديّ الكريمين أطال الله لي في عمرهما والبسهما لباس الصحة والعافية.
إلى من شد الله بهما عضدي فكانوا خير سند إخوتي الكرام وإلى كل أفراد عائلتي "علي" و "بوخلخال" فرداً فرداً.
إلى جميع أساتذة جامعة غرداية خاصة من كان المعلم والأب والمرشد والقُدوة أستاذي الفاضل مولاي إبراهيم عبد الحكيم.

إلى ضلعي الثابت التي كانت سحابةً ممطرةً رفيقةً دربي لحرش سميرة إنصاف.

إلى أختي قلباً لا دماً صديقتي وأمان أيامي وسنيني زموش بشرى.

إلى أصدقاء المواقف لا السنين: حكيم، ربيع، رفيق، يقين، إيمان، أيمن، عفاف، ياسين، بدر.

إلى جميع أطباء مستشفى تيرشين إبراهيم خاصة أطبائي بن ساحة. ر، درارني. ن، بوهون. ق، وجميع ممرضي
مستشفى تيرشين إبراهيم خاصة أصدقائي خ. عبد الباسط،

ب. عبد الحق، د. مريم، خ. وسام، ش. ليلي، م. رحمة.

إلى كل من اتسع قلبي لهم وضافت هذه الورقة عن ذكرهم أهدىكم جميعاً عملي المتواضع وثمره جهدي ونجاحي
عرفاناً لكم بالجميل وتقديراً لجهودكم.

قائمة الاختصارات

الإختصار	العبرة
ج.ر.ج	الجريدة الرسمية الجزائرية
م.إ.إ	مبدأ الإدارة الإلكترونية
ت.إ.أ	تكنولوجيا الإعلام والاتصال
إ.أ	استراتيجية إدارية
ت.خ.ع	تحسين الخدمة العمومية
ن خ ع م	نظام الخدمة العامة المغلقة
م ج إ	مشروع الجزائر الإلكترونية
آ ت م	آليات التقييم والمتابعة
م ح إ	معاملات حكومية إلكترونية
ق.ب.م	قطاع البريد والمواصلات
ر.م.ح.م	رقمنة مصلحة الحالة المدنية

المقدمة

شهد العالم في نهاية القرن العشرين تطورات تكنولوجية عظيمة كان لها تأثير كبير على المستويات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية، حيث أدى ظهور شبكة الأنترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات إلى الانتقال من الأساليب التقليدية في تقديم الخدمات إلى الأساليب المبتكرة وهذا ما ساهم في بروز الإدارة الإلكترونية التي تمثل أحد أهم الاتجاهات المستحدثة في المجال الإداري.

فالإدارة الإلكترونية من بين ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث التي دفعت الدول والحكومات إلى التفكير الجدي في تطبيقها قصد حل العديد من المشكلات التزاحم والوقوف لطوابع طويلة في المصالح والدوائر الحكومية فضلاً على الروتين والوساطة، فهي أداة ضرورية لإصلاح وتحديث القطاع العمومي بهدف إرساء إدارة أكثر نجاعة وأكثر قرباً من مختلف المتعاملين معها وهو ما يدعو إلى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل الإداري.

وكغيرها من دول العالم سعت الجزائر وبجهود متواصلة لإصلاح إدارتها التقليدية والارتقاء بها لمنظومة الإدارة الإلكترونية إدراكاً منها لأهمية هذه المسألة وحتميتها الحضارية من خلال ضبط المعايير والمقاييس التي تحكمها تحقيقاً للفعالية المالية والاقتصادية ومن جهة أخرى إطلاق برامج واسعة لهيكلية وتحديث قطاعها الخدماتي لترشيد الخدمة العمومية من حيث تقديمها بطريقة شفافة ودائمة وبأقل التكاليف مع الحرص على المساواة والكفاءة في ذلك إرضاءً للمصالح العام.

يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية أهمية بالغة في مدى تأثيرها على تحسين وتطوير الخدمة العمومية فهي الحل الأنسب لتحقيق التنمية والقضاء على مظاهر البيروقراطية والمنازعات بين الموظفين والمواطنين إضافة إلى الروتين والوساطة، مما استجوب علينا تسليط الضوء على الإدارة الإلكترونية في الجزائر كونها تسعى إلى تطبيقها لتقديم خدمات ذات جودة وفعالية.

تتمحور أسباب ومبررات اختيار هذا الموضوع في اهتمامنا الشخصي بالإدارة الإلكترونية ومدى تطبيقها في الجزائر لتطوير الخدمة العمومية دون إهمال الأسباب الموضوعية التي تتركز في القيمة العلمية لموضوع الإدارة الإلكترونية الذي يفرض نفسه في الساحة العلمية كونه موضوع مستحدث يساهم في ترشيد الخدمة العامة.

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة الأهداف التالية:

- التعرف على دوافع التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.
- مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.
- إبراز واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- التعرف على التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

هناك عدة دراسات سابقة تناولت بالدراسة والتحليل موضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية من بينها:

- جيلالي بوزكري، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية، واقع وآفاق، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، إبراهيم سلطان شيبوط، الجزائر، والتي ركزت على أهمية شبكات الإعلام والاتصال في تحسين أداء المؤسسة.

- رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، تخصص الإدارة العامة والتنمية المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، الجزائر، حيث توصلت إلى أن الحكومة الإلكترونية تصلح لأن تكون استراتيجية كاملة للتغيير بناءً على تقنيات الإعلام والاتصال.

- شواكي خضرة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص علوم سياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية أحد التطبيقات التي تعتمد على وسائل الإعلام والاتصال.

كل هذه الدراسات تطرقت إلى الجانب النظري للإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى أنماطها لكنها لم تتطرق إلى واقع تطبيقها في الجزائر بالإضافة إلى الرؤية المستقبلية لتطبيقها في كامل مؤسسات الدولة وهذا ما ميز دراستنا هذه.

أما فيما يخص الصعوبات التي واجهتنا أثناء دراسة هذا الموضوع عدم توفر الدراسات الميدانية حول الموضوع مما يشكل صعوبة في الحصول على المعلومات ونقص المصادر والمراجع، بالإضافة إلى التطابق في الطرح داخل الكتب والمراجع المتخصصة في الإدارة الإلكترونية مما يولد حيرة عند الاقتباس منها وهذا ما دفعنا إلى اللجوء إلى بعض المذكرات والمجلات العلمية والأنترنت للبحث عن المراجع.

لوقوف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في ترشيد وتطوير الخدمة العمومية نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية؟

نظراً لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف عن مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية تم اتباع المنهج الوصفي لتقديم الإطار المفاهيمي الذي يتضمن أهم التعاريف والخصائص الخاصة بالإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية المنهج المقارن من خلال تناول أوجه تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بعض الدول الأجنبية ودول المغرب العربي وكذا الجزائر.

انطلاقاً من الإشكالية الرئيسية المطروحة للدراسة والمناهج المعتمدة لدراستها، قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين تضمن كل فصل مبحثين.

تناول الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية والذي يشمل مبحثين نتطرق في المبحث الأول إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية والمبحث الثاني مفهوم الخدمة العمومية.

أما الفصل الثاني فيشمل الإطار التطبيقي للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية والذي تم تقسيمه إلى مبحثين سنتطرق في المبحث الأول نتطرق فيه إلى واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر أما المبحث الثاني فننتطرق فيه إلى الرؤية المستقبلية للإدارة الإلكترونية في الجزائر.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

أمام التطور السريع الذي يشهده العالم في شتى المجالات الاقتصادية والاجتماعية، خاصة المجال الإداري الذي أصبح هو الآخر يسعى لمواكبة هذه التطورات وذلك يتبنى نظام جديد أخذ أبعاد واسعة مع انتشار شبكات الأنترنت، حيث أصبحت الإدارة الإلكترونية أسلوباً إدارياً متطوراً لتقديم الخدمة للمواطنين وتعد من أهم الاستراتيجيات المتبعة قصد تحسين الخدمة العمومية وتفعيلها بشفافية، مما يفرض التحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية تواكب متطلبات هذا العصر ومن خدمة عمومية روتينية إلى خدمة عمومية تتسم بمعالم ومنطلقات جديدة تشير لنهاية التعقيدات والمشاكل.

سنعرض في هذا الفصل المتمثل في الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية (المبحث الأول) ثم نتطرق إلى مفهوم الخدمة العمومية (المبحث الثاني).

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية نتيجة للثورة المعلوماتية وثورة الاتصالات الحديثة بما فيها من تزايد لاستخدام الكمبيوتر وشبكات الاتصال وتطبيقاتهما، هذا من ناحية ومن ناحية أخرى السعي الحثيث لكل الدول والمؤسسات لتطوير أعمالها والاستفادة من التقدم العلمي واستخدامه في إنجاز جميع الأعمال والمعاملات الإدارية.

حيث تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها تبادل غير ورقي للمعلومات وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات والبريد الإلكتروني، حيث ظهرت كأول سنة 1960 في صورة مصغرة على شكل طابعة كهربائية إلى أن وصلت إلى الشكل المعتمد حالياً.

لذا سنركز في هذا المبحث على الجوانب المرتبطة نشأة الإدارة الإلكترونية وتعريفها وعناصرها [المطلب الأول] ثم إلى مبادئ الإدارة الإلكترونية وأهدافها ووظائفها [المطلب الثاني].

المطلب الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية وتعريفها وعناصرها وخصائصها.

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية إلا أن ذلك لم يمنع المفكرين والمهتمين في تقديم تعاريف مختلفة إلا أن التعريف الشامل والأوضح هو الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني باستخدام تكنولوجيا المعلومات عبر عدة عناصر لتحويل الخدمات التقليدية إلى خدمات إلكترونية سريعة.

وفي سبيل الوقوف على ماهية الإدارة الإلكترونية خصصنا هذا المطلب المعنون بنشأة الإدارة الإلكترونية وتعريفها وعناصرها وخصائصها إلى ثلاث فروع كالآتي:

نشأة الإدارة الإلكترونية وتعريفها [الفرع الأول] ثم عناصر الإدارة الإلكترونية [الفرع الثاني] ثم خصائص الإدارة الإلكترونية [الفرع الثالث].

الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية وتعريفها

يشير مفهوم الإدارة الإلكترونية الى منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي والاستثمار الإيجابي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة مختلف المستويات التنظيمية في المنظمات المعاصرة.

وهذا السياق سنرصد هذا الفرع لدراسة نشأة الإدارة الإلكترونية وتعريفها حيث سنتناول نشأة الإدارة الإلكترونية أولاً ثم تعريف الإدارة الإلكترونية ثانياً.

أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية.

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات الى بروز نموذج جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أما الإدارات البيروقراطية كي تحسن مستوى أعمالها وجودة خدماتها، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية أو إدارة الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية وبذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت¹.

في حين ترى بعض الدراسات ان الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية².

وبالتالي فإن نشأة الادارة الإلكترونية تعود الى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء، ويستخدم بعضها الآخر للمساعدة في اظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول وكذا

¹ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وافاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، السعودية، 2005، ص03

² سعيد بن المعلا المعمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة لنيل شهادة ماجستير، كلية الدراسات العليا قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض - السعودية، 2003، ص14.

طريقة توزيع بنودها، وقد ظهر أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات¹. إضافة الى ذلك كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة وتصل الى الصورة الرسمية والواسعة النطاق إلا مؤخرا، حيث بدأت الإدارة الإلكترونية بالظهور في أواخر سنة 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد الإلكتروني².

ومنه فإن الإدارة الإلكترونية تعد من منجزات العصر الحديث، حيث أدت الى التقدم في مجال الاتصالات، أين يمكن القول انها حوصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية. **ثانيا: تعريف الإدارة الإلكترونية.**

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية إلا أن ذلك لم يمنع من اختلاف المفكرين والمهتمين في إعطاء تعريف موحد للإدارة الإلكترونية، فقد تم تعريفها بتعريفات كثيرة ومتعددة تبعاً لاختلاف الزوايا التي ينظر اليها كل منهم، فجاءت تعريفاتهم مختلفة نذكر منها ما يلي:

هي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات وخاصة "الإدارة الخاصة منهم" مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد البشرية والمعنوية المتاحة في الإطار الإلكتروني الحديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة³، كما عرفت بأنها تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك

¹ شواكي خضرة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص علوم سياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة 2015/2016، ص18.

² بن مسعود ادم قلمين، محمد هشام، لراي سفيان، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في الجزائر، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، المجلد الثاني، العدد الثاني، جويلية، 2019، ص02.

³ هدى عباس قنبر وميسون عدنان حامد، (معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية، جامعتي بغداد والمستنصرية نموذجا)، مجلة الأستاذ للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 2، العدد 210، جامعة بغداد كلية التربية للعلوم الإنسانية . ابن رشد، العراق، سبتمبر، 2014، ص325.

البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها¹، وهي أيضا العملية الإدارية القائمة على الاستفادة من الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكة الاعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة من أجل تحقيق الأهداف²، كما عرفت بأنها وظيفة إنجاز الأعمال داخل المؤسسة الإدارية باستخدام الوسائل الإلكترونية وهي³:

الاستخدام الفعال للتكنولوجيا والأساليب العلمية بالأخص الأنترنت كوسيلة تحدد وترسم معالم الإدارة بأحسن مردودية بحيث يجب الترخيص لجميع الإدارات بنقل المعلومات الخاصة بالمواطن⁴.

كما عرفت أيضا بأنها: القدرة على استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات والشبكات الحديثة لتنفيذ الأنشطة الإدارية إلكترونيا عبر الأنترنت وشبكات الحواسيب الآلية في كل مكان وزمان، مما يؤدي الى الجودة وتحسين الأداء وتوحيد الإجراءات، سرعة التنفيذ، خفض التكلفة وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة بهدف تحقيق أهداف المنظمات الإدارية بأقل وقت وجهد وتكلفة وتطوير العمليات الإدارية⁵.

إذن، ومن خلال التعاريف السابقة يتضح لنا أن الإدارة الإلكترونية هي مدخل جديد يقوم على الاستخدام الحسن لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والاعتماد على الشبكات الحديثة للقيام بالوظائف والأعمال الإدارية، مما يؤدي الى إنجازها بسهولة ودقة

¹ أحمد إسماعيل المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 80 . 81.

² نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية الاستراتيجية، الوظائف والمجالات، دار البازوري، عمان، 2009، ص 157.

³ جهرة حمزة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019، ص 11.

⁴ مسعودي مسعودة، الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص سياسات عامة وتنمية قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2018/2017، ص 18.

⁵ فراحي وهيبة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية البويرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال استراتيجية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ألكلي محمد أولحاج، البويرة، 2018/2017، ص 04.

عالية مع توفير الوقت والجهد، وذلك بهدف تحسين أدائها وتحقيق أهداف المنظمات والمؤسسات الإدارية.

الفرع الثاني: عناصر الإدارة الإلكترونية.

إن الإدارة الإلكترونية وبمختلف عناصرها الفعالة تحقق استخداماً فعلياً لأنظمة وشبكة المعلومات بكل ما تعنيه من فحص ومتابعة آنية في كل وقت وشاملة في أي مكان حيث تتمثل عناصر الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

أولاً: عتاد الحاسوب HARDWARE

يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها، ونظراً لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما¹:

- توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.
- ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

ثانياً: البرامج SOFTWARE

وتعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام [برامج تطوير النظام، برامج إدارة النظام وتظم نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكة ...]

¹ موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة الجزائر)، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة ورقلة، الجزائر، 2011، ص 89.

برامج التطبيقات العامة [وتنظم ايميل، قواعد البيانات، الجداول الإلكترونية، الخاصة وتنظم البرامج المحاسبية، المالية...]¹.

ثالثاً: الشبكات الالكترونية

وهي تلك الحزم والوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترنت والاكسترنات والأنترنت، وعلى شبكة الاتصال الخاصة بالإدارة تحميل قاعدة البيانات والمعلومات التي تقوم عليها أعمال الإدارة من قوانين، وقرارات وبيانات وأفراد ومشروعات وملفات شخصية ومعاملات وغيرها من البيانات التي يتعامل معها موظفو الإدارة.²

رابعاً: القوى البشرية أوضاع المعرفة

يرى بعض الباحثين ان العنصر البشري أصل ثابت من أصول المنظمة يجب الاهتمام به وتنمية إبداعاته وآخرون يرون أن القوى البشرية في الإدارة الحديثة من أكثر الأصول أهمية وخطورة، فالقوى البشرية تضم القيادات الرقمية من مديرين ومحللين للموارد المعرفية والكوادر الإدارية من أصحاب التخصص الذين لهم خبرتهم في تطبيقات التقنية في الإدارة الحديثة، وهم في الغالب من دارسي علم الإدارة الحديثة القائمة على تعظيم قيمة التقنية والاستفادة من إمكاناتها والتواصل مع دوائر الإدارة محليا وعالميا عبر تلك التقنيات الرقمية الحديثة، التي تتمتع تلك الإدارة بها أو يفترض ذلك بثقافة التعامل معها، إذ من غير المعقول تأسيس شبكة الاتصال في جهة ما وجلب الأجهزة وتحميلها بالبرامج الإلكترونية ثم وضعها في المكاتب أمام إدارات بيروقراطية تدير دقة العمل بعقلية روتينية

¹ حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم . الخصائص . المتطلبات)، مؤسسة وراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص70.

² حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم . الخصائص . المتطلبات)، ص71.

لأن هذا يعد ضرباً من تضييع الوقت والجهد، وربما يصل إلى إهدار المال، فمثل تلك الإدارات لا تملك أبجدية التعامل مع هذا النظام الرقمي في الإدارة¹.

خامساً: المجتمع

هناك ما ينبغي أن تراعيه الإدارة حتى تكون عملية التحول قائمة على أسس صحيحة، مما ينبغي لها الاستمرارية والتطور ويجنبها كثير من العوائق والعثرات، ومن ذلك مراعاة ضوابط المجتمع وثوابته، فلا يمكن لأي إدارة أن تعمل بمعزل عن قيم المجتمع التي تطبق فيه برامجها وممارساتها الإدارية لأن ذلك سيدفع المجتمع إلى رفض تلك الإدارة وربما محاربتها، ويجب أن تراعي أيضاً تصنيفات المجتمع الذي تعمل فيه وتكويناته والتوفيق بين جميع الشرائح والاتجاهات حتى تصل إلى حالة من الاتزان الذي يضمن لها كسب ثقة فئات المجتمع كلها وجذبها إلى نظام الإدارة الجديد².

سادساً: الأنظمة والتشريعات

وتعد الأساس الذي يقوم عليه عمل الإدارة ويتوقف عليه أيضاً نجاحها والوفاء باستحقاقها وضبط ممارستها الإدارية وكذلك تضمن أنظمة الإدارة وتشريعاتها التي ترسيها الإدارة الاحتراز من وقوع التجاوزات غير المرغوب فيها والسيطرة عليها

سابعاً: الأنظمة الداعمة

وهي تلك العوامل والأسس التي يقوم عليها مشروع الإدارة الإلكترونية نفسه والضوابط التي تحكم هذا المشروع، ويستمد منها مشروع الإدارة صلاحيته واستمراريته وتشمل الأنظمة القاعدية، السياسية، الاجتماعية، الاقتصادية، وتعد بمثابة محددات لنمط الإدارة وطبيعتها وأساليب عملها وحجمها³.

¹ حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم . الخصائص . المتطلبات)، ص 72

² حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم . الخصائص . المتطلبات)، ص 73

³ حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم . الخصائص . المتطلبات)، ص 74

إنّ يمكن القول أنّ الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي تمارس عناصرها أو وظائفها وفقا لمتطلبات المواكبة والاستخدام الكفاء والفعال لتكنولوجيا المعلومات.

الفرع الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص الأساسية التابعة من ارتباطها بتقنيات المعلومات والاتصالات بالدرجة الأولى، كما توضح المحتوى التقني الفائق الجودة لهذا النموذج الإداري المستحدث، وتشمل خصائص الإدارة الإلكترونية ما يلي¹:

أولاً: إدارة بلا أوراق

حيث تتكون من الأرشفة الإلكترونية والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

ثانياً: إدارة بلا مكان

وتتمثل في التلفون المحمول والتلفون الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية. مواقع الإدارة متاحة عبر الأنترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع، كما أنّ وصلات شبكاتها الداخلية أو وصلات شبكة الأنترنت ليست في حاجة إلى مبان ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليبها الكثيرة المتضخمة بالملفات والأوراق، وإنما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب ومتعلقاتها.

ثالثاً: إدارة بلا زمان

¹ طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط 1، 2007، ص 18

وتستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد، فنحن ننام وشعوب أخرى تصحو، لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى تتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحنا.

بالإضافة إلى الخصائص السابقة يمكن أن نذكر ما يلي¹:

- 1- **السرعة والوضوح:** في ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل، ليس إنجازها إلى وقت طويل، ليس إنجازها فحسب بل نسخها وحفظها وإرسالها ثم انتظار عودتها وإمكان تكرار العملية عدة مرات، هي مشكلات أصبح بالإمكان تجاوزها في ظل سيطرة الإدارة الإلكترونية على معلوماتها ومعاملاتها وأيضاً ضمان سرعة إنجاز المعاملات الفائقة وإرسالها واستقبالها.
- 2- **إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها:** لا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها دوائرها حسب برامج معينة.
- 3- **المرونة:** الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها متجاوزة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال.
- 4- **الرقابة المباشرة والصادقة:** أصبح بإمكان الإدارة الإلكترونية متابعة مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسعها أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور وهكذا أصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيم بها أنشطتها وتتابع مواقعها باطمئنان بعيداً عن أسلوب المتابعة بالذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات.

¹ أحمد المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص 85 88.

5-السرية والخصوصية: توفر الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة لما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفوذ لمثل تلك المعلومات.

المطلب الثاني: مبادئ الإدارة الإلكترونية وأهدافها ووظائفها.

تقوم الإدارة الإلكترونية بإنجاز مختلف الوظائف الإدارية واتخاذ القرارات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات في داخل المؤسسة أو خارجها من خلال ربطها بفئة المؤثرين وذلك بهدف تطوير علاقاتها وتوفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى الخدمات للمستفيدين، إضافة إلى الاستغلال الأمثل لموارد المؤسسة والاستفادة من المميزات التي تتيحها.

لذا سنخصص هذا المطلب المعنون بمبادئ الإدارة الإلكترونية وأهدافها ووظائفها إلى مبادئ الإدارة الإلكترونية [الفرع الأول] ثم أهداف الإدارة الإلكترونية [الفرع الثاني] ثم وظائف الإدارة الإلكترونية [الفرع الثالث].

الفرع الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية.

تتطوي الإدارة الإلكترونية على عدد من المبادئ تمثل بناء شبكي متماسك وأنظمة إلكترونية تمكنها من أداء وظائفها المختلفة خدمة للصالح العام حيث تتمثل مبادئ الإدارة الإلكترونية في:

أولاً: تقديم أحسن الخدمات للمواطنين

إن الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهية مهنية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، لأن في الإدارة دائماً التركيز على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة، وحسن استغلالها في بيئة الإدارة الإلكترونية بشكل يسمح ب: التعرف على جوهر كل مشكلة تقوم بتشخيصها

ومعرفة حلولها. القيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة. تحديد نطاق القوة والضعف والتعرف عليها¹.

ثانياً: التركيز على النتائج

ونقصد بهذا المبدأ أن اهتمام الإدارة الإلكترونية ينصب على تحويل الأفكار الى نتائج مجسدة في أرض الواقع، لأن المواطنين لا تهمهم كثيراً فلسفة العمل أو الشعارات البراقة وإنما الشيء الذي يهمهم لدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها في أرض الميدان، فإذا قلنا مثلاً " أن التكنولوجيا تم توظيفها بألمانيا واليابان قبل الحرب العالمية الثانية، فإن انهيار الدولتين وانهزامهما في الحرب قد جاء ليبين أن التكنولوجيا فعلاً متوطنة البلدين وأن ألمانيا واليابان استردتا قوتها في أقل من نصف قرن"².

ثالثاً: سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع

ونقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في المنازل وفي العمل والمدارس والمكاتب وذلك لكي يتمكن كل مواطن وكل وافد من التواصل مع الإدارة الإلكترونية، كما أن نظام الإدارة الإلكترونية، يقوم على أساس سهولة الاستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة وإتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة.

رابعاً: التغيير المستمر

وهذا مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية لأن الإدارة الإلكترونية تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء، سواء بقصد ترضية الزبائن أو بقصد التفوق في

¹ محمد الطعامة وطارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004، ص 03.

² حواش خليفة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تسهيل الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي حقوق، تخصص: إدارة ومالية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة زيان عاشور، الجلفة. الجزائر 2016/2017، ص 10

مجال المنافسة وفي جميع الحالات، فإن الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر والمتواصل¹.

خامساً: تخفيض التكاليف

وهذا يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ينتج عنهما تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات الى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم.

ونستخلص من هذه المبادئ أن أهداف الإدارة الإلكترونية يغلب عليها اطابع الاستراتيجي، فالغاية هي استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات وزيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات للمواطنين ورجال الأعمال بسهولة ويسر.

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

في إطار الاستفادة من مختلف الخدمات العمومية تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق العديد من الأهداف المهمة التي تتمثل في²

-تطوير الإدارة العامة: خفض الأعمال الورقية

-تحسين الخدمات: خفض التنقل، التوصيل في أي وقت أو أي مكان وسهولة الوصول للمعلومات.

-التقرب من المواطنين [الموظفين]: واجهة واحدة بالنسبة للمواطن (الموظف)، نظرة موحدة للمواطن (الموظف) وإجراءات سهلة.

-التنافس الاقتصادي: استخدام الأنترنت للتجارة العالمية وإتاحة الفرصة للشركات ذات المقاس المتوسط والصغير لدخول المنافسة.

¹ محمد الطعمانة وطارق العلوش، نفس المرجع، ص03

² محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2009، ص73

-خفض المصاريف: تكامل النظم لدعم الإجراءات الداخلية والخارجية.

-تبسيط الإجراءات الإدارية: بشكل يسمح بتقديمها إلكترونياً

-الشفافية: شفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء، المواطنين الموردين... الخ

فتطبيق الإدارة الإلكترونية في أساسه يوفر هذه الخدمات والتقنيات الضرورية لتطوير أي خدمة إدارية مهما كان المجال أو القطاع، فإذا طبقت فعلاً نستطيع القول أننا أمام إدارة إلكترونية ذات جودة عالية وشاملة.

الفرع الثالث: وظائف الإدارة الإلكترونية

تقوم الإدارة الإلكترونية بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المؤسسة من ناحية، كما تقوم بعمليات ربط المؤسسة بفئة المؤثرين [موردين، مشترين، عملاء، منافسين، أجهزة وهيئات حكومية] وذلك بهدف تطوير علاقات المؤسسة مع بيئتها من ناحية أخرى. وفيما سيأتي نحاول التعرف على وظائف الإدارة الإلكترونية المتمثلة في:

أولاً: التخطيط الإلكتروني E-Planning

هو عملية ذهنية بطبيعتها يقوم بها المديرون، وهي تعتمد على تفكيرهم الخلاق، حيث في ضوءها يتم بلورة الحقائق والمعلومات المتاحة عن موقف معين¹. كما أنه الاختيار المرتبط بالحقائق ووضع واستخدام الفروض المتعلقة بالمستقبل عند تصور وتكوين الأنشطة المقترحة التي يعتقد بضرورتها لتحقيق النتائج المنشودة².

قد لا يختلف التخطيط الإلكتروني (e-planning) من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي وذلك لأن كلاهما ينصب على وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيقها، إلا

¹ أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، ط1، 2009، ص81.

² بشير العلاق، الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم، دار البازوزي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص120.

الاختلافات الأساسية يمكن أن ترد في ثلاثة مجالات¹ التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد وقابلة للتحديد والتطوير المستمر خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في المستقبل، وعادة تغيير الأهداف يؤثر سلباً على كفاءة التخطيط.

التدفق المستمر للمعلومات على كل شيء بما فيها التخطيط يحوله من التخطيط المنقطع الى التخطيط المستمر.

إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة تخطط وعمال الخط الأمامي ينفذون، يتم تجاوزها تماماً في الإدارة الإلكترونية، فجميع العاملين يعملون عند الخط الأمامي عند سطح المكتب وكلهم يمكن أن يساهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تبزغ غي موقع وفي كل وقت لكي تتحول الى فرصة عمل.

ومن بين النتائج الإيجابية للتخطيط في الإدارة الإلكترونية أن المعلومات التي تتدفق باستمرار على أدوار الإدارة الإلكترونية بفعل تواصلها الدائم مع كل مستجدات العالم، سيضع بين يدي تلك الإدارة البيانات عريضة محدثة لتعزيز قدرتها على وضع خطط مرحلية ناجحة، بالإضافة الى أن التخطيط يضمن التغيير المستمر في الخطط الإلكترونية تعديلاً أو تطويراً في خططها

مع كل تغيير وتجنباً لما قد يكون اعتراها من قصور، لا سيما أنه يقدم للمجتمع الذي تديره الإدارة أجيالاً لديها المهارات التخطيطية والتحليلية التي تمتلك القدرة على التخطيط الآن في ظل قراءة الواقع والبيئة التي يتيحها توافر المعلومات².

ثانياً: التنظيم الإلكتروني E-Organizing

¹ خليفة مصطفى أبو عاشور، ديانا جميل النمري، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، جامعة اليرموك، إربد، الأردن مجلد 9، عدد 2، 2013، ص200.

² حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم . الخصائص . المتطلبات)، ص86

التنظيم (Organizing) هو: " عملية تجميع الأنشطة والموارد في شكل وحدات منطقية وبشكل مناسب، وتزويد كل وحدة بالقدر المناسب من السلطة والمسؤولية وتحديد العلاقات بينهما " ¹.

لتساهم في تحقيق أهداف المؤسسة ومع الأنترنت يتم التحول من التنظيم التقليدي الصلب الى التنظيم الشبكي الواسع (يعتمد على الشبكات الرسمية وغير الرسمية والشبكات الإلكترونية) ومن التركيز على الهياكل والخصائص التنظيمية الرسمية الى التركيز على الهدف الواحد المتقاسم، كما تحقق تشبيك فائق وواسع (شبكات داخلية) بين جميع العاملين تؤدي الى الصلات الفائقة والآنية وفي كل مكان في المؤسسة وعلى عكس الاتصالات الهرمية في التنظيم التقليدي (الأعلى يحصل على معلومات أكثر)، وكذلك تحول السلطة من داخل المؤسسة الى الزبون (خارجها) ².

إن التنظيم الإلكتروني هو الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية – الأفقية التي تحقق التنسيق الآني وفي كل مكان من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم إنه يتعامل مع مديرين وعاملين و(الإلكترونيين) في داخل المؤسسة وزبائن وموردين (الإلكترونيين) خارج المؤسسة، فهو يعتمد على البريد الإلكتروني وقاعدة البيانات المشتركة وإدارة علاقات الزبائن وعلاقات الموردين عبر الشبكة الخارجية التي تجعلهم جزء من تخطيط الموارد الصناعية للمؤسسة ³.

ثالثاً: القيادة الإلكترونية E- Leader

تتمثل القيادة في "التكامل بين رغبات القائد والأفراد بصورة تلقائية تمكن من تحقيق الأهداف المشتركة كما في الأوركسترا الموسيقية التي تجعل من مكونات مختلفة نغماً مطرباً

¹ علي شريف، الإدارة المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص252.

² نجم عبود، الإدارة والمعرفة الإلكترونية الاستراتيجية، ص252.

³ محمد محمود المكاوي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون، رؤية طباعة ونشر وتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2011، ص148.

ومتناسقاً¹. كما أن القيادة مصطلح بتوجيه أو بالتأثير في أفكار ومشاعر أفراد آخرين أو في سلوكهم تحقيق هدف مشترك².

فلا يمكن تصور نجاح خطة معينة دون أن تناولها العقول والأيدي والآلات لتنفيذها وفق مراحلها المحددة وصولاً الى أهدافها المقررة، وتلك الأعمال تتطلب وجود الإداري القائد الفعال الذي يوجهها ويأخذ بيدها وينسق بينها ويتواصل مع جمهورها³.

رابعاً: الرقابة الإلكترونية

تعرف الرقابة كوظيفة من وظائف الإدارة بأنها "عملية متابعة الأداء وتعديل الأنشطة التنظيمية بما يتفق مع إنجاز الأهداف"⁴.

وفي إطار التغيير من النمط التقليدي الى النمط الإلكتروني تعرضت وظيفة الرقابة الى تغيير كونها أصبحت الرقابة الإلكترونية، فإذا كانت الرقابة التقليدية تعتمد على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو شبكة الأنترنت مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف

الانحراف أو الخطأ وعملية تصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولاً بأول من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين، وهو ما يؤدي الى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة⁵.

¹ موسى خليل، الإدارة المعاصرة، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، ط1، 2005، ص 220،

² بشير العلاق، المرجع السابق، ص 281

³ إلهام شيلي، واقع تطبيق الإدارة في المؤسسات الاقتصادية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة قرحات عباس، سطيف، العدد الأول، ماي 2001، ص 471.

⁴ موسى خليل، المرجع السابق، ص 365

⁵ نبأ مؤيد عبد المحسن الطائي، إمكانية تطبيق الإدارة الرقمية، دار الكتب القانونية، مصر 2001، ص 93

المبحث الثاني: مفهوم الخدمة العمومية

تعتبر الخدمة العمومية مفهوم أساسي في المجتمعات الحديثة وتعرف بمجموعة الأنشطة والخدمات التي تقدمها الدولة أو الهيئات العامة للمواطنين بهدف تلبية احتياجاتهم وتحسين جودة حياتهم، وهي جزء لا يتجزأ من دور الدولة في توفير الخدمات العمومية للمواطنين وتحقيق الصالح العام وتعزيز الاستقرار الاجتماعي، لذا سنحاول في هذا المبحث تقديم مفهوم شامل للخدمة العمومية من خلال التطرق إلى تعريف وخصائص الخدمة العمومية والمبادئ الأساسية لتقديمها [المطلب الأول] ثم إبراز أنواعها والمعايير التي تتميز بها لتحقيق النفع العام [المطلب الثاني].

المطلب الأول: تعريف وخصائص الخدمة العمومية ومبادئها

تستمد الخدمة العمومية مفهومها من مفهوم المرفق العام في القانون الإداري، وذلك باعتبار أن هذا الأخير وسيلة في يد الدولة لتنفيذ الخدمة العمومية، بحيث يتولى شخص إداري القيام بعمل بقصد تحقيق أو إشباع حاجة عامة، لذا سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف الخدمة العمومية [الفرع الأول] ثم التطرق خصائصها [الفرع الثاني] ثم التطرق إلى المبادئ التي تقوم عليها الخدمة العمومية [الفرع الثالث].

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية.

سنرصد هذا الفرع لتقديم مختلف التعاريف التي قدمت حول مصطلح الخدمة العمومية والتي نذكرها على سبيل المثال:

أولاً: التعريف الفقهي

عرفها الفقيه دوجي DUGUIT بأنها: " النشاطات والخدمات التي يقدر الرأي العام في وقت من الأوقات وفي دولة معينة أن على الحكام القيام بها، نظراً لأهمية هذه الخدمات للجماعة، ولعدم تأديتها على الوجه الأكمل بدون تدخل الحكام"¹.

هناك من عرفها بأنها " الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة والمواطنين بغية تلبية الرغبات واشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة بحيث يمكن اعتبار الخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية والعامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تتطوي على تدخلات وتشغيل مخرجات"².

في حين اعتبرها البعض أنها نشاط يخدم المصلحة العمومية والتي تتكفل بها الإدارات العمومية³.

ثانياً: التعريف القانوني.

1-المعنى الضيق: وتعني الخدمة العمومية إدارة نشاط معين من طرف الإدارات العمومية في كل الأحوال أنه مستوحاة من المصلحة العمومية، ولا تمثل تلك الإدارات دائماً صفات نشاط الخدمة العمومية⁴. حيث يطلق على الخدمة العمومية بمعناها الضيق مصطلح الخدمة المدنية.

¹ محمد الصغير بعلي، القانون الإداري [التنظيم الإداري، النشاط الإداري]، دار العلوم للنشر والتوزيع، عناية، ص 207، 208.

² مفتاح حرشون، الخدمة العمومية في الجزائر، بين تعقيدات البيروقراطية والتحديات الالكتروقراطية، مجلة البحوث السياسية والإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف، العدد الثاني عشر، ص 230

³ مغربي شهرزاد مروى وحاكمي إكرام، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص حقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2020 . 2021، ص 33

⁴ العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد التاسع، ديسمبر 2014، ص 40.

2-المعنى الواسع: وهي الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفايته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على ان تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين¹.

ثالثا: التعريف التشريعي

في القانون الإداري الفرنسي ارتبط مفهوم الخدمة العمومية بالدولة ومختلف مؤسساتها كهيئة تشرف على تنفيذ هذا النشاط من أجل تحقيق المنفعة العامة أما بالنسبة للمشرع الجزائري فلم يتم بتقديم تعريف واضح للخدمة العمومية ولكن حاول وضع تعريف لها في مجال السمععي البصري وذلك بموجب القانون رقم 14-04 المؤرخ في 24/02/2014 المتعلق بقانون السمععي البصري².

حيث عرفت المادة 07 منه الفقرة السادسة الخدمة العمومية للسمععي البصري هي " نشاط الاتصال السمععي البصري في ظل احترام مبادئ المساواة والموضوعية والتكليف والاستمرارية "

يمكن القول بأن مفهوم الخدمة العمومية في سياق المؤسسات الجزائرية ينطوي على المعاني التالية³:

1-المعنى القانوني والذي ينطوي على تطبيق القانون العام السائد في الدولة، فوفق هذا المفهوم فإنه يقتضي تطبيق القانون العام في الدولة والذي ينظم ويضبط العلاقة بين الأفراد والمؤسسات العامة في الدولة. المعنى القانوني والذي ينطوي على تطبيق القانون العام

¹ عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص سياسات عامة وتنمية، قسم علوم سياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2017-2018، ص40.

² القانون رقم 14.04 المؤرخ في 24/02/2014، المتعلق بقانون السمععي البصري، ج،ر،ج،ج، العدد 16، الصادرة في 23/02/2014، ص 8

³ مغربي شهرزاد مروى وحاكمي إكرام، المرجع السابق، ص 35

السائد في الدولة، فوفق هذا المفهوم فإنه يقتضي تطبيق القانون العام في الدولة والذي ينظم ويضبط العلاقة بين الأفراد والمؤسسات العامة في الدولة.

2- المعنى الاقتصادي والذي ينطوي على إنتاج السلع العامة وتخصيص الموارد وتقييم النتائج، فالخدمة العمومية في المفهوم الاقتصادي تتطلب إنتاج وتوفير السلع وهذا ما يقتضي توفير الموارد اللازمة لهذه العملية بما يحقق هذا الهدف إضافة الى تقييم النتائج المتوصل إليها.

الفرع الثاني: خصائص الخدمة العمومية

إن للخدمة العمومية مجموعة من الخصائص التي يمكن ذكرها كالآتي:

- إتاحة الخدمة العمومية لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة إلا في حالات يتعذر تقديمها.
- المساواة في تقديم الخدمة العمومية وحصول أفراد المجتمع على الخدمة العامة.
- إتاحتها لجميع أفراد المجتمع دون استثناء وبصورة عادلة.
- تلبية الحاجات الجذورية.
- مساواة كل الأشخاص الذين يجدون أنفسهم في الاتصال مع المصالح العمومية دون أن يكون لهم صفة.
- الخدمة العمومية يجب أن تتلاءم مع المصلحة العمومية.
- تلائم الخدمة العمومية مع التطورات والتغيرات والعمل الجيد على تحسين نوعية وكمية أدائها.
- استمرارية الخدمة العمومية بصورة منتظمة وبدون انقطاع مهما كانت الظروف¹

الفرع الثالث: المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية.

إن الخدمة العمومية وبصفتها مبتغى تسعى إلى تقديمه المرافق العامة فإنها تستمد معاييرها من المعايير التي تقوم عليها المرافق العامة والتي نذكرها كالآتي:

أولاً: مبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية

من المعلوم أن الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجة جد ضرورية، وبالتالي تؤدي المرافق العامة دوراً كبيراً داخل المجتمع أياً كان موضوع نشاطها وهذا يفرض أن تقدم خدماتها للجمهور بشكل مستمر ومتواصل، تؤمن من خلاله حاجات عمومية جوهرية في حياة المواطنين كالتزويد بالمياه، النظافة، الغاز، النقل. ونظراً لأهمية المبدأ وضرورة ضمانته من طرف الدولة، فقد تم تكريسه دستورياً من خلال المادة 90 من التعديل الدستوري الجزائري لسنة 2020¹.

حيث نصت على ما يلي: "... إن رئيس الجمهورية يسهر على استمرارية الدولة والعمل على توفير الشروط اللازمة للسير العادي للمؤسسات..."

ومن هنا اعتبرت الاستمرارية مسؤولية مرتبطة بتواجد الدولة في حد ذاتها، فالسلطات الإدارية يجب أن تأخذ الإجراءات اللازمة لضمان الاشتغال المستمر للخدمات العمومية، مع وجوب احترام هذا المبدأ بأي ثمن الاعتبارات تجارية².

ثانياً: مبدأ المساواة في تقديم الخدمة العمومية

يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة على إدارة المرافق العمومية بأن تؤدي خدماتها لكل من يطلبها من الجمهور ممن تتوافر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو اللغة أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي³، وهذا ما كرسته الدساتير والمواثيق وإعلانات الحقوق التي تقتضي بمساواة الجميع أمام القانون ولا تمييز بين أحد منهم وهذا ما تجسد في المادة 37 من التعديل الدستوري الجزائري لسنة 2020 التي تنص على: كل المواطنين سواسية أمام القانون ولهم الحق في حماية متساوية، ولا يمكن أن يتذرع بأي تمييز

¹ انظر المادة 90 من الدستور الجزائري 2020 المعدل والمتمم المؤرخ في 27 محرم 1442 هـ، الموافق لـ 15 سبتمبر 2020

² مغربي شهرزاد وحاكمي اكرام، المرجع السابق، ص38

³ رقراقي محمد زكرياء، المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة، محاضرات مؤسسة المرفق العام للسنة أولى ماستر، القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، 2018، ص17.

يعود سبب الى المولد، او العرق، او الجنس، أو الرأي، أو أي شرط أو ظرف آخر، شخصي أو اجتماعي.

ثالثاً: مبدأ تكيف الخدمة العمومية وموائمتها

يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلائم والانسجام مع رغبات الجمهور، بمعنى أن يتكيف المرفق العام مع كل التطورات والتغيرات أي مواكبة الظروف الحاصلة في المجتمع ومن الضروري أن تقدم الخدمة العمومية بكفاءة لهذا لا بد أن تستجيب الإدارات والمرافق العامة لهذا التغير حتى تتمكن من تحقيق الأهداف التي من أجلها أنشأت وهي خدمة المجتمع بصفة عامة. وقد كرس المشرع الجزائري هذا المبدأ من خلال عدة نصوص قانونية نذكر منها:

المرسوم التنفيذي 88-131 المؤرخ في 04/07/1988 والذي ينظم الإدارة والمواطن¹ حيث جاء في نص المادة 06 منه على أنه: " تسهر الإدارة دوماً على تكيف مهامها وهياكلها مع احتياجات المواطنين، ويجب أن تصنع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة".

المطلب الثاني: أنواع ونظم الخدمة العمومية والمعايير التي تتميز بها

أدى التقدم التكنولوجي الهائل الذي يشهده العالم إلى تعدد متطلبات المواطنين في الحصول على الخدمات مما دفع إلى ظهور أنواع عديدة وكثيرة من الخدمات العمومية التي أقرتها الدولة، والتي تتعدد وتتنوع وفق المجالات والاحتياجات التي تغطيها شريطة أن تتميز بسرعة الاستجابة والجودة.

لذا سنتطرق في هذا المطلب إلى جميع أنواع الخدمة العمومية [الفرع الأول] ثم مجموعة النظم التي تركز عليها [الفرع الثاني] ثم التطرق إلى أهم المعايير التي تتميز بها الخدمة العمومية في تقديمها [الفرع الثالث].

¹ المرسوم التنفيذي 131.88 المؤرخ في 04 جويلية 1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، ج،ر،ج،ج، رقم 27 الصادر في 06 جويلية 1988.

الفرع الأول: أنواع الخدمة العمومية

نظرا للتطورات الحاصلة في شتى المجالات فإن الدولة أقرت العديد من الخدمات لإشباع حاجات المواطنين يمكن تصنيفها من حيث طبيعة نشاط الخدمة وكذلك من حيث طبيعة الخدمة المقدمة ومن حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة وأخيراً من حيث طبيعة استهلاكها وهذا ما سنوضحه كالآتي:

أولاً: من حيث طبيعة نشاط الخدمة

1- الخدمات الإدارية: وهي التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية،

سواء على المستوى المحلي أو المركزي مثل: خدمات مرفق الحالة المدنية.

2- الخدمات ذات الطابع الاقتصادي الصناعي والتجارية: ظهرت هذه الخدمات مع التطور

الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية، وهي تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية وخدمات مؤسسة المياه ومؤسسات الكهرباء والغاز، والصرف الصحي وتوزيع الوقود وغيرها وهي خدمات تتعلق بمستلزمات الحياة الضرورية ويتم إدارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية¹.

3- الخدمات الاجتماعية الثقافية: وهي تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية

ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل خدمة التمدريس والخدمات الصحية وغيرها وهي خدمات يفترض أن تقدمها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها لأنها ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته، وقد تطورت هذه الخدمات بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر.

ثانياً: من حيث طبيعة الخدمة المقدمة

¹ باحمو مصطفى، عزيزي عبد القادر، المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون الإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة أدرار، 2018/2019، ص27.

تتقسم الخدمة العمومية من حيث طبيعة الخدمة المقدمة الى خدمات فردية وخدمات جماعية وهي كالآتي¹:

1- خدمات فردية: تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعته، حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها، مثل الخدمة الصحية التي يحظى بها بمفرده.

2- خدمات جماعية: تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم الفرد بطلب توفيرها مثل توفير الإنارة العمومية.

ثالثاً: من حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة

تأخذ الخدمة العمومية من حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة ثلاثة أشكال:

1- خدمة مجانية: وهي الخدمات التي تقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها كلياً الخزينة العمومية للدولة كإدارة الشوارع، الأمن العمومي، حملات التلقيح....

2- خدمات بالمقابل : وهي الخدمات التي يتحملها كلياً وبشكل مباشر المستفيد منها مثل خدمة الهاتف العمومي، كهرباء المنازل...²

3- خدمة مدعمة: وهي نوع يجمع بين النوعين السابقين بحيث يتحمل تكلفة هذه الخدمة جزئياً المستفيد منها والباقي يكون على شكل دعم حكومي مثل النقل العمومي، السلع الاستهلاكية الأساسية...

الفرع الثاني: نظم الخدمة العمومية

يمكن تقسيم نظم الخدمة العمومية كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة الى نظامين هما :

¹ باحمو مصطفى، نفس المرجع، ص 28.

² باحمو مصطفى، نفس المرجع، ص 28

أولاً: نظام الخدمة العمومية المفتوح

يتم النظر الى النظام المفتوح الى الوظيفة على أنها مثل أي مهمة مجتمعية يتم إعداد الفرد لها ويتفرغ لممارستها طوال حياته العملية، ويمتاز نظام الخدمة العمومية المفتوح بالخصائص الآتية¹:

- 1- البساطة: حيث لا تبذل المؤسسات العمومية أي جهد في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم وتحمل نفقات هذا الإعداد.
- 2- مرونة النظام تترجم حرية الإدارة في التخلي وإلغاء أي وظيفة معينة لم تعد الحاجة إليها قائمة، كما يمنح النظام هامش من حرية للموظف كي يبحث عن وظيفة أخرى تتناسب مع ميوله واستعداداته وتضمن له عائد أكبر.
- 3- اقتصادية النظام بمعنى يتم التعيين في الوظيفة وفق احتياجات العمل.

ثانياً: نظام الخدمة العامة المغلقة

غالباً ما تقوم الإدارة وفق هذا النظام بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات واكتشاف الاستعدادات كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات² ويرتكز هذا النظام على محورين هما:

- 1- قانون الموظفين والذي هو عبارة عن مجموعة قواعد قانونية محددة لمختلف العاملين في المنظمات الحكومية تجعلهم يتميزون عن غيرهم من الموظفين في القطاعات الأخرى.

¹ سدي عمر، برادي أحمد، دور الخدمات الإدارية الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، مجلة آفاق علمية، المركز الجامعي تمنراست، العدد الثالث، ماي 2019، ص 174، 175.

² عابد الكريم غريسي، شريف محمد، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية، العدد الثالث، ديسمبر 2013، ص 90، 91.

2- حياة مهنية متميزة عن خلاف النظام المفتوح للخدمة العمومية حيث يتم التحاق الفرد فيه من أجل شغل وظيفة محددة، فإن النظام المغلق يتم فيه التوظيف من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل، وذلك استناداً إلى العديد من الاعتبارات تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المؤسسة وما يمكن أن يقدمه من خلال أدائه لوظائف كثيرة.

الفرع الثالث: المعايير التي تتميز بها الخدمة العمومية

لقد اتفق معظم العلماء في مجال الإدارة العامة على أن معايير الخدمة العمومية مستوحاة من المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة، كما أكدوا أن عمليات التسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها والتي تتلخص في المعايير التالية:

1- **معيار المساواة:** هي أن تقوم المرافق العامة بتقديم الخدمة لك من تتوفر فيه شروط الاستفادة منها دون تمييز بسبب العرق أو الجنس أو اللون أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الثقافي وهذا ما تجسده المواثيق الدولية وإعلان حقوق الإنسان والدساتير على المساواة أمام القانون.

2- **معيار الاستمرارية:** هذا المعيار يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية والرفق العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة الضرورية لهم، وهذا ما يدفع الدولة إلى حماية المؤسسات والإدارات العمومية من حالات الفشل والإفلاس¹.

3- **معيار التطور والتكيف:** يقضي هذا المعيار أن يتكيف المرفق العام مع كل التطورات والتغيرات الحاصلة في المجتمع في جميع المجالات من جهة² والتقدم التقني

¹ شليلحي الطاهر، قرينعي ربحية، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مجلة أفاق علوم الإدارة والاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، العدد الثاني، ديسمبر 2019، ص 92.

² مفتاح حرشون، المرجع السابق، ص 231

من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثل الانتقال من الإدارة الورقية الى الإدارة الإلكترونية وسرعة انتقال المعلومات.

4- معيار التضامن: أن الخدمة العمومية ماهي الى تعبيراً عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين ويتم تجسيده ميدانياً من قبل الدولة، وهذا حتى تقضي الدولة على ظاهر الفقر والحرمان والتقليص من الفوارق الاجتماعية بين الأفراد التي تنجم عن ضعف الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية، ووفقاً لهذا المعيار تصنف الخدمة العمومية الى صنفين والتي تتمثل في¹:

- مهام تهدف الى المحافظة على الانسجام الاجتماعي وتعزيز الشعور المواطنة.
- مهام تهدف الى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر (الفئات المعوزة).

5- معيار الشمولية: بالرجوع الى مفهوم الخدمة فهي تعتبر خدمة أساسية يحق لكل مواطن الاستفادة منها في كونها حقاً مكفولاً في القوانين والدساتير، فلهذا لا بد أن تكون هذه الخدمة في متناول جميع المواطنين.

6- معيار المجانية النسبية: على ضوء ما جاء في معيار المساواة فإن تقديم الخدمة يصبح مختلف من فرد لآخر وذلك على حسب المستوى المعيشي والدخل الفردي، فهناك بعض الخدمات تكون مجانية للجميع [كالصحة، التعليم... إلخ] وهناك خدمات تكون بمقابل مثل الخدمات العمومية ذات الصلة الصناعية والتجارية [كالسكن، التأمين، السياحة، الترفيه... إلخ].

7- معيار الفعالية: إن توفير بعض الخدمات العمومية في جميع مناطق الدولة التي بها عجز في منطقة دون الأخرى كمجال النقل، الكهرباء، الغاز، الاتصالات، التعليم، الصحة، الأمن وشق الطرق في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة، تساهم في خلق

¹ مفتاح حرشون، المرجع السابق، ص232

التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الأخرى، فيمكن القول بأن هذه الخدمات تساهم في تهيئة وتنمية هذه المناطق وتكون أكثر فعالية¹

¹ بن عوالي بوبكر، آليات تحسين وترشيد الخدمة العمومية مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص القانون الإداري، قسم الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2016/2017، ص10.

وفي ختام هذا الفصل يمكن القول ان التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الأنترنت، أدى إلى بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها أشكال الإدارة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي لإعادة صياغة طرف عمل الإدارة وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال، وبالتالي التحول نحو الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآني واختراق الحدود والذي تناولناه بشيء من التفصيل في المبحث الأول.

وقد باتت الإدارات تستخدم في مجال عملها التكنولوجيا الحديثة من أجل تطوير عملها الإداري والرفع من الكفاءة الإدارية بغية الوصول إلى وظائف إدارية تقنية وعصرية تتماشى والمنهج الحديث في مجال العمل الإداري، لهذا نجد أغلب الإدارات اليوم تلجأ إلى إعادة هيكلة وظائفها وموظفيها وفق ما تقتضيه الخدمة العمومية التي تعتبر مسعى العملية الإدارية والتي تتنوع حسب الحاجة التي تغطيها، فالإدارة الإلكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لتحسين جودة خدماتها وهذا ما تناولناه في المبحث الثاني.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

تهميد:

إن للتطورات التكنولوجية التي يشهدها العصر الحديث في مختلف جوانب الحياة وظهور شبكة الأنترنت والتوسع الهائل في استخدامها أدى إلى التحول من الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال إلى الأساليب الإلكترونية.

ونتيجة لهذه التطورات السريعة والمتلاحقة والانفجار المعرفي توجهت المجتمعات ودول العالم الى اللحاق بعصر المعلومات والاستفادة القصوى من الثورة التقنية بجميع مجالاتها.

حيث كانت الجزائر أحد الدول التي توجهت نحو الدخول في عصر المعلومات والتي تبنت نظام الإدارة الإلكترونية في تقديم خدماتها العمومية وإنجاز وظائف الدولة، وبرز تبنيتها لنظام التكنولوجيا الحديث بإطلاق مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013"

وعليه وفي هذا الشأن سوف نعمل من خلال هذا الفصل إلى بيان " الإطار التطبيقي للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية" وذلك من خلال تقسيمه إلى مبحثين، الأول بعنوان " واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر" والثاني بعنوان "الرؤية المستقبلية للإدارة الإلكترونية في الجزائر"

المبحث الأول: واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

تعتبر عملية التحول من النمط الإداري التقليدي إلى النمط الإلكتروني عملية شاملة ومتشابكة، تحتاج لتطبيقها على أرض الواقع توفير عدة متطلبات أساسية تمثل الحجر الأساس لتجسيد هذا النوع من الإدارة المعاصرة والمتطورة، وبغرض تهيئة المنظومة الإدارية الجزائرية للتحول نحو الإدارة الإلكترونية ومجتمع المعلومات في إطار تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 وتحقيق الأهداف المرجوة منه.

لذا سنخصص هذا المبحث لدراسة استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 [المطلب الأول] ثم التطرق إلى كافة القطاعات التي شملتها [المطلب الثاني].

المطلب الأول: استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013.

تبنّت الجزائر مشروع الجزائر الإلكترونية والذي يعكس مدى اهتمام الحكومة الجزائرية بضرورة عصرنة القطاع الحكومي وما تملّيه عليه الحاجة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتكنولوجية التي مست أغلب الدول المتقدمة.

لذا سنتطرق في هذا المطلب إلى مضمون استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 [الفرع الأول] ثم أهم المحاور والأهداف التي سعت إليها [الفرع الثاني] ثم برامج تنفيذها [الفرع الثالث] ثم معوقات تنفيذها [الفرع الرابع].

الفرع الأول: مضمون استراتيجية الجزائر 2013.

تعرف أيضا بمشروع الجزائر الإلكترونية، ويعتبر من المشاريع الكبرى التي تحاول تنفيذها على أرض الواقع، والتي تم إعدادها من طرف اللجنة الإلكترونية تحت سلطة الوزير الأول وبالتعاون مع وزارة البريد والتكنولوجيا الإعلام والاتصال بوضع مخطط استراتيجي للتحول الإلكتروني في الجزائر ابتداءً من 2008، في إطار التشاور مع المؤسسات والإدارات العامة والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي

تنشط في مجال العلوم والتكنولوجيا الإعلام والاتصال، إذ شارك أكثر من 300 شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة (6) أشهر¹.

ولقد جاءت " استراتيجية الجزائر الالكترونية " في محيط قانوني ومؤسسي مضبوط، والهدف الأساسي من هذا المشروع عصنة الإدارة العمومية وإدخال التكنولوجيا الحديثة في كل مؤسسات الدولة لربط المواطن والمؤسسات والإدارات إلكترونيا بما يتيح ويسهل إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف بالسهولة والسرعة اللازمة، مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف وتتحصر أهدافه في 13 محور سطرت على مدى 5 سنوات تعتبر أول وثيقة رسمية صدرت في 2008 تحمل معالم برنامج إدارة إلكترونية متكاملة في الجزائر، وتم الشروع في عدد هام من المشاريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الإدارة الجزائرية، منها ما يخص المشاريع المدمجة الخاصة بالبلدية الإلكترونية والصحة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني والتي تشمل رقمنة وأرشفة الوثائق الإدارية²

وتهدف هذه الوثيقة الى ربط المواطن والإدارات العمومية بنسق إلكتروني موحد لتوفير الوقت والجهد والتكاليف، وتعزيز أداء الاقتصاد الوطني والمؤسسات والإدارات، كما أنها تسعى الى تحسين مستوى معيشة المواطنين وتسهيل تعامل هذا الأخير مع الإدارات العمومية وعليه فإن تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية يكتسي أهمية كبيرة المواطن والمؤسسة³.

1- بالنسبة للمواطن: إن تجسيد استراتيجية الجزائر الإلكترونية سينقص من عناء المواطنين من جوانب الحياة اليومية فالإدارة الإلكترونية ستوفر على المواطن مشقة التنقل لاستخراج

¹ عبد القادر بلعربي، لعرج مجاهد نسيم، أمغير فاطمة الزهراء، تحديات التحول الى الحكومة الإلكترونية، المؤتمر الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي لخميس مليانة، يومي 13 و14 مارس 2012، ص7.

² بوقفلول الهادي، مشروع الحكومة الإلكترونية، مداخلة في الملتقى الدولي الأول حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، جامعة سعد دحلب، البلدة، يومي 13 و14 ماي، ص50.

³ خالد قاشي، لواح منير، جبلي حسيبة، استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، فجوة النظرية والتطبيق، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الرابع، ص91.

وثائقه، وسيكون كافياً أن يدخل كل مواطن بياناته الشخصية على الشبكة المعلوماتية ليحصل على وثائقه الضرورية.

2- بالنسبة للمؤسسات: إن تجسيد استراتيجية الجزائر الإلكترونية يمكن المؤسسات العمومية وحتى الخاصة من سرعة انتشار المعلومات وتحسين عملية الاتصال مع المواطنين.

الفرع الثاني: محاور وأهداف استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013.

اعتمد مشروع الجزائر الإلكترونية على مجموعة من المحاور التي تسعى إلى تحقيق بعض الأهداف في إطار تبني هذا النوع من الإدارة

أولاً: محاور استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

تمحورت خطة عمل مشروع الجزائر الإلكترونية حول ثلاثة عشر محوراً رئيسياً، حيث تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور من هذه المحاور الرئيسية مع تحديد الأهداف الرئيسية والخاصة المزمع تحقيقها على مدى السنوات الخمس المحددة لتنفيذ المشروع وضبط قائمة البرامج اللازمة لتنفيذها وتتلخص هذه المحاور في الآتي¹:

1- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية: سعت الجزائر إعطاء الأولوية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية والتي تسمح بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن التموّج المادي وهو ما يوجب ضرورة فك مركزية تسيير المعلومات، بهدف تحسين نوعية عملية صنع القرار.

2- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات: وذلك من خلال دعم امتلاك تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل الشركات وإدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القطاع الاقتصادي.

¹ أحمد باي، رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، العدد الحادي عشر، جوان، 2017، ص131.

3- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال: إن الهدف الأساسي لهذا المحور هو استفادة المواطن من الخدمات الإلكترونية والأنترنت.

4- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي: يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في توفير الظروف الملائمة لتكوين صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتوجيه النشاط الاقتصادي.

5- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفع السريع والفائق السرعة: يجب أن تكون شبكة أن تكون شبكة الاتصالات ذات التدفق السريع قادرة على توفير القدرات عبر كامل التراب الوطني بنوعية وأمان يستجيبان للمعايير الدولية، وذلك من خلال نوعية خدمات الشبكات وتأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات.

6- تطوير الكفاءات البشرية: من أجل تحقيق الهدف الأساسي لهذا المحور المتمثل في تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وضمان تملكها على جميع المستويات، لا بد من إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

7- تدعيم البحث التطوير والابتكار: يستلزم الاقتصاد القائم على المعرفة تفاعلاً قوياً بين البحث والتطوير وعالم الاقتصاد، إذ أن الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

8- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني: يتمثل الهدف الرئيسي في تهيئة مناخ يشجع على إقامة الحكومة الإلكترونية وهذا الهدف يستلزم بدوره هدفاً خاصاً يتعلق بتحديد إطار تشريعي وتنظيمي ملائم.

9- الإعلام والاتصال: يؤدي الإعلام والاتصال دوراً هاماً في الاقتصاد القائم على المعرفة، فمن خلاله يهدف مشروع الجرائر الإلكترونية إلى التحسيس بدور التكنولوجيا في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد.

10- تثمين التعاون الدولي: إن الهدف من التعاون الدولي هو تملك وحيارة التكنولوجيا الحديثة والمهارات من خلال إقامة شراكات استراتيجية والمشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية.

11- آليات التقييم والمتابعة: يتضمن هذا المحور ضرورة تحديد نظام مؤشرات متابعة وتقييم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية من جهة، وبإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي من جهة أخرى وذلك اعتماداً على الإطار التصوري لنظام مؤشرات ملائمة.

12- إجراءات تنظيمية: تهدف اللجنة الإلكترونية الى وضع تنظيم مؤسساتي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه، التنسيق بين القطاعات والتنفيذ.

13- الموارد المالية: من أجل تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية يتطلب موارد مالية معتبرة لا يمكن توفيرها من مصدر واحد لذلك لا بد من استغلال جميع مصادر التمويل، ويستلزم أن تكون إجراءات التشريعية والتنظيمية والمادية مقترنة بتنظيم مالي دقيق.

ثانياً: أهداف استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

يهدف برنامج الجزائر الإلكترونية 2013 الى تجسيد استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خدمة المواطن وهذا ببرمجة ألف عملية على مستوى كل الإدارات العمومية، المؤسسات والمجتمع، أين نالت الإدارة العمومية الجزء الأكبر من هذه العمليات ب 868 عملية تستهدف تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيها¹ المستويين القطاعي والأفقي، والمتمثلة في الآتي² :

¹ جيلالي بوزكري، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية، واقع وآفاق، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، إبراهيم سلطان شيبوط، الجزائر، 2015، ص172

² رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، تخصص الإدارة العامة والتنمية المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، الجزائر 2017/2018، ص135.

- عصرنة الإدارة العمومية من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تقريب الإدارة العمومية من المواطن بتطوير الخدمات الإلكترونية.
- دعم القطاع الاقتصادي بإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تعميم النفاذ إلى الأنترنت.
- توفير الظروف الملائمة التي من شأنها السماح بالتطوير المكثف لصناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- إنجاز منشآت الاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة مؤمنة وذات نوعية عالية.
- تطوير الكفاءات البشرية بوضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ضبط مستوى الإطار القانوني بهدف تهيئة جو من الثقة يساعد على إقامة الحكومة الإلكترونية.
- التحسيس بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين نوعية معيشة المواطن وفي التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد.
- تشجيع التعاون الدولي في مجال تملك التكنولوجيات والمهارة.
- تحديد نظام مؤشرات المتابعة والتقييم.
- وضع تنظيم مؤسساتي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات.
- رصد الوسائل المالية الضرورية لتنفيذ برنامج " الجزائر الإلكترونية "

في نفس السياق، هدفت السلطات الحكومية من وراء وضع مشروع الجرائر الإلكترونية الى تحقيق جملة من الأهداف على المستوى العام يمكن إجمالها في الآتي¹:

- تحسين فعالية تدخل الدولة فيما يتعلق بالتكفل بانشغالات المواطنين ووضع قيد العمل السياسة
- الوطنية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية من أجل مواجهة الأزمات.
- تسهيل وتخفيف الإجراءات الإدارية، وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف جوانب الحياة.
- عصرية وثائق السفر والهوية.
- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحاً للتنمية.
- تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة
- تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
- حماية المجتمع من آفة الجريمة المنظمة بالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود، وكذا ظاهرة الإرهاب التي تستعمل غالباً تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها
- إجمالاً، يمكن القول إن مشروع الجرائر الإلكتروني يهدف إلى النهوض بالاقتصاد الوطني
- وتطوير ودعم المؤسسات الإدارية والاقتصادية وتحسين مستوى معيشة المواطنين عن طريق
- تسريع تعميم استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير خدمات نوعية للمؤسسات
- والمواطنين، إضافة إلى تسهيل عملية التسيير عبر توفير المعلومات والسرعة في العمل.

الفرع الثالث: برامج تنفيذ استراتيجية الجرائر الإلكترونية 2013

¹ عبد القادر بلعربي وآخرون، المرجع السابق، ص08.

يأتي برنامج الحكومة الالكترونية (الإدارات العامة الإلكترونية) ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة وتمثل برامج التنفيذ كما يلي¹:

أولاً: برنامج تطوير التشريعات

والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات القائمة. وقد قامت الجزائر في هذا الإطار بإصدار التشريعات المناسبة ولو أنها جاءت متأخرة ومن الأمثلة عليها:

- القانون رقم 04-09 المؤرخ في 05 أوت 2009 يتضمن القواعد الخاصة بالوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها (ج.ر. عدد 47)

- القانون رقم 10-11 المؤرخ في 22 جوان 2011 يتعلق بالبلدية (ج.ر. عدد 37)

- القانون رقم 07-12 المؤرخ في 21 فيفري 2012 يتعلق بالولاية (ج.ر. عدد 12)

- القانون رقم 03-15 المؤرخ في 01 فيفري 2015 يتعلق بعصرنة العدالة (ج.ر. عدد

(6)

- القانون رقم 04-15 المؤرخ في 01 فيفري 2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني (ج.ر. عدد 6)

- القانون رقم 05-18 المؤرخ في 10 ماي 2018 يتعلق بالتجارة الإلكترونية (ج.ر. عدد

(28)

ثانياً: برنامج تطوير البنية المالية

يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات المالية لتصبح أكثر مرونة

¹ واعر وسيلة، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية (الجزائر)، مداخلة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، ص15، 14.

ثالثاً: برنامج تطوير الإداري والتنفيذي

والذي يشمل تطوير أساليب في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية

رابعاً: برنامج التطوير الفني

يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية وتحسين الكفاءة التشغيلية التي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات¹.

خامساً: برنامج تنمية الكوادر البشرية

من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة يهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.

سادساً: برنامج الإعلام والتوعية

يتم من خلال هذا البرنامج إعداد خطة لتوعية المجتمع بمزايا التحول الرقمي.

الفرع الرابع: معوقات تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

بعد مرور عدة سنوات على تفعيل استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 إلا أن تجسيدها على أرض الواقع (ميدانياً) لا يزال متأخراً، وبالتالي لم تحقق أهم المحاور الرئيسية والأهداف التي من أجلها وجد المشروع نظراً لوجود جملة من المعوقات التي تحول دون تقدم المشروع وهي كالاتي:

¹ نسيمه مجاهد لعرج، طويطي مصطفى، استراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية، المحاولة الجزائرية، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، ميله، العدد الثالث، جوان 2016، ص 216.

تأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات، ومحدودية انتشار الانترنت واستخداماتها في الجزائر، حيث يبقى معدل مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالمياً ضعيفاً في الجزائر مقارنة بالدول المجاورة¹

التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها رغم مرور عدة سنوات على شروع السلطات الجزائرية في تعميمها، وفي هذا الصدد فإن فئات واسعة من لمتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استخدام المغناطيسية في سحب نقودهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني²

- وجود عدد غير كافي من الكفاءات التقنية المتخصصة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الأنترنت.
- عدم اشتراك القطاع بما فيه الكفاية في التخطيط للمشروع وتنفيذه.
- ضعف مجتمع المعلومات وانتشار الأهمية الإلكترونية بين الموظفين الحكوميين والذي تمثل أهم معوقات مشروع الإدارة الإلكترونية.
- محدودية الجانب التشريعي المتمثل في غياب التشريع الإلكتروني المنظم للمعلومات.

¹ ليلي مطالي، متطلبات إرساء حكومة إلكترونية ناجحة: نماذج وتجارب عالمية وعربية، مجلة Journal of statistic and appliedeconomics العدد السادس والعشرون، ديسمبر 2016، ص20

² ليلي مطالي، نفس المرجع، ص21

المطلب الثاني: نماذج تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع الخدمات العمومية

في الجزائر

في سياق التحول نحو الإدارة الإلكترونية حاولت العديد من القطاعات الشروع في تطبيقات الخدمة العامة الإلكترونية بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية، وذلك في سبيل ترشيد الخدمة العمومية للمواطنين وتعد قطاعات التعليم الحالية والبحث العلمي (الفرع الأول) وقطاع العدالة (الفرع الثاني) وقطاع البريد والمواصلات (الفرع الثالث) وقطاع المصرفي والبنكي (الفرع الخامس) وقطاع الجماعات المحلية (الفرع السادس) أولى القطاعات التي تشملها عملية الرقمنة والعصرنة.

الفرع الأول: قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

لقد لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا كبيرا في مجال التعليم العالي والبحث العلمي كونها أحد أساسيات الإدارة الإلكترونية، ففي إطار عصرنة هذه الأخيرة ومواكبة التغيير الحاصل في البيئة الإدارية عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على محاولة للارتقاء بنموذج إداري يتماشى مع أهداف المنظومة العلمية، وذلك من خلال ربط الجامعات وفق برامج بالإضافة إلى إنشاء رقم تسلسلي إلكتروني خاص بكل طالب على مستوى الوطن حيث أنه وبمجرد الضغط على ذلك الرقم يظهر ملف إلكتروني به كل الوثائق اللازمة بطريقة الماسح الضوئي وفي حالة انتقال طالب من جامعة إلى أخرى يكون الأمر سهلاً دون تعقيد على مسؤولي الجامعات، أيضاً يمكن استخدامه في الجامعة في حد ذاته من خلال ربط الكليات لا سيما ربط مكاتب الكلية ببعضها مع المكتبة المركزية أو المكتبات الخارجية لتسهيل عملية البحث والمطالعة، كما تسهل عمليات اتصال الجامعات الوطنية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال بعض المقترحات أو دراسة ملفات ترقية وعروض التكوين¹.

¹ مغربي شهرزاد وحاكمي مروة، المرجع السابق، ص 84

كما لعبت الأنترنت دورا آخر مهمما في الجامعات من خلال المعلومات والإعلانات لهيئة التدريس وكذا الطلبة والموظفين عن طريق البريد الإلكتروني أو المواقع الإلكترونية الخاصة بالجامعات حيث يتم تبليغ الأساتذة والطلبة بأي معلومات تخصهم مثلاً الاجتماعات وجدول التدريس أو التكليف بحضور واستدعاءات، أو أي حدث يخص الجامعة كالتدورات والملتقيات مما سرع وسهل عملية إيصال المعلومات والإعلانات لكل من له علاقة بالجامعة¹.

وقد عملت الجامعات الجزائرية على تفعيل الإدارة الإلكترونية من خلال معاينة النقاط ونتائج الامتحانات عن بعد وهذه تعبير خدمات الكترونية عامة بحيث تتوفر في العديد من الجامعات يتم ادخال رقم التسجيل من طريق الدخول إلى موقع الجامعة واختيار الكلية ثم الدخول إلى نتائج الامتحانات وإدخال الرقم السري ثم الرمز.

بالإضافة إلى تسجيلات الجامعية حيث توفر الجامعة الجزائرية خدمات إلكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد وتمنحهم فرصة للاستفادة من خدمات التسجيل الأولي عن طريق الإنترنت بمليء بطاقة الربات في شكل استمارة إلكترونية يتم اتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا على موقع: www.mesrs.dz www.ini.dz

الفرع الثاني: قطاع العدالة

تجسيدا لمبدأ الإدارة الإلكترونية شهد قطع العدالة تطورا في إطار الخطة الوطنية لإصلاح هذا القطاع الرامية لجعل العدالة في متناول المواطن: منح القاضي الوسائل التقنية لإتمام مهامه وقد اعتمدت وزارة العدل على تنظيمين أساسيين في العصرنة وهما نظام التوقيع الإلكتروني لتسيير الوثائق الإدارية والقضائية والتصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في مجالات الحالة المدينة للجزائريين المقيمين والمولودين بالخارج، وكذا نظام المحادثات المرئية لسماع الأطراف والشهود والخبراء يمكن رصد أهم الإنجازات كما يلي:

¹ غنية نزلي، دورة الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، العدد الثاني عشر، جانفي 2016.

- أشار المشرع في القانون رقم 14-05 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني إلى التوقيع الإلكتروني من المادة 06 إلى المادة 14 منه¹.
- كما تم اعتماد تقنية التصديق والتوقيع الإلكتروني في المجال القضائي وفقا للقانون رقم 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة من المادة 04 إلى المادة 08 منه². وذلك بهدف إتاحة الخدمات القانونية عن بعد من خلال استحداث مركز شخصنة الشريحة للإمضاء الإلكتروني وإنشاء سلطة التصديق الإلكتروني وتمكين كافة المتدخلين في نشاط القطاع من إظهار الوثائق الإدارية والمحركات القضائية بتوقيع الكتروني موثوق.
- استحداث تقنية المحادثات المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية وفقا للمادة 14 من قانون عصرنة العدالة فهذه التقنية تعد آلية حديثة تقوم على الاتصال المرئي تستخدم في إجراءات التحقيق والمحاكمات الجزائية عن بعد لاسيما في مجال سماع الشهود ومحاكمة المتهمين حتى داخل المؤسسات العقابية دون النقل، والقانون رقم 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة قد أقر شروط وضمانات جراء هذه التقنية³.
- تزويد قطاع العدالة بممّون للدخول إلى عالم الأنترنت، يحدد الأهداف الخاصة بالإدارة المركزية لوزارة العدل والجهات القضائية وكل المؤسسات التابعة للقطاع مما يسمح بتسيير ذاتي للاتصالات الالكترونية وتعميم وصول المعلومة لكل موظفي

¹ القانون رقم 15-04 المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق ل 01 فبراير 2015، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني ج،ر،ج،ج العدد 06، الصادر فبراير 2015.

² القانون رقم 15-03، المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436، الموافق ل 01 فيفري 2015، المتعلق بعصرنة العدالة ج،ر،ج،ج العدد 06، الصادر في 10 فبراير 2015.

³ عمارة عبد الحميد، استخدام تقنية المحادثات المرئية عن بعد في التحقيق والمحاكمة الجزائية، مجلة دراسات وأبحاث، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، العدد الثالث، 2018، ص60.

العدالة، بالإضافة لإنشاء موقع خاص بوزارة العدل (www.mjjustice.dz) لإعلام كل المواطنين بنشاط وزارة العدل¹.

- نظام صحيفة السوابق القضائية الذي يشكل مرجعية حقيقية لمفهوم الإصلاح وعصرنة العدالة في نظر المواطنين، يمكن هدفه الأساسي في منح وإعداد البطاقة رقم (03) للمواطن ورقم (02) للإدارات في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية ومن أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني.

النظام الآلي لتسيير الأوامر بالقبض وبه قاعدة معطيات قانونية تسمح بسرعة النشر والتوزيع للأشخاص المبحوث عنهم في إطار القانون، وكذلك يسرع من إجراءات الكف عن البحث ضماناً للحفاظ على الحريات الشخصية عند التوقيف².

الفرع الثالث: قطاع البريد والمواصلات.

كان لوزارة البريد والتكنولوجيات الإعلام والاتصال دور في التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية فشرعت في عدة مشاريع منها:

أولاً: إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات:

وتتمثل تعديلات هذا القطاع في سن قانون جديد في أوت 2000 والذي جاء يحد من احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات، مدعماً الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقاً لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إدارياً ومالياً ومتعاملين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية، الآخر بالاتصالات³

¹ عشاش حمزة، خضري حمزة، الإدارة الإلكترونية ودورها في عصرنة قطاع العدالة في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، العدد الأول، ماي 2020، ص276.

² هشام فخار، الإدارة الإلكترونية لقطاع العدالة في إطار العصرية، مداخلة في يوم دراسي حول الإدارة الإلكترونية، جامعة المدية، ص06.

³ مغربي شهرزاد مروى، المرجع السابق، ص81

وبالتالي تولد عن التغيير الحاصل في وظائف ونشاطات وزارة البريد والمواصلات الى المؤسسة العمومية للبريد كمؤسسة ذات طابع إداري وتجاري والى متعامل المواصلات السلكية واللاسلكية وفق الآتي:

- **بريد الجزائر:** تم فصلها كمؤسسة ذات طابع إداري وصناعي وتجاري (EPIC)
- **اتصالات الجزائر:** مؤسسة عمومية اقتصادية (EPE)، شركة ذات أسهم (SPA)
- **سلطة الضبط:** لأهمية سوق الاستثمار في الاتصالات كانت هناك ضرورة الى تأسيس نظام سلطة خاصة تتخذ من الجزائر العاصمة مقراً لها¹.

ثانياً: مؤسسة بريد الجزائر وخدمات الإدارة الإلكترونية بقطاع البريد والمواصلات.

قطاع البريد والمواصلات في الجزائر هو من المؤسسات الموضوعة تحت المراقبة العمومية، الهادفة الى تحقيق أهداف ذات مصلحة عامة وتعتبر من الخدمات العمومية الكبرى الموجودة في القطاعات الأساسية أين يكون تدخل الدولة متطوراً، إذ تقوم مؤسسة البريد بالجزائر بمجموعة من الخدمات تتمثل في خدمات الحساب البريدي الجاري والاطلاع على الحساب والدفع والسحب الحوالة البريدية ويمكن ترجمتها في النماذج الآتية:

الشباك الإلكتروني: يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين وهي كل الأجهزة الإلكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية الآلية.

بطاقة السحب الإلكترونية: تمثل (Carte CCP) بطاقة يتم إستعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، والتي تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني ويتم عن طريقها سحب النقود في أي شباك بريدي أو موزع أوتوماتيكي، ويقوم استخدام بطاقة السحب الإلكترونية على السرعة Rapacité، التوفر Disponibilité، الأمن Sécurité²

¹ عاشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 137

² - يوسف مسعداوي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات، مجلة دراسات، العدد الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الأغواط، العدد الأول، جانفي، 2014، ص 168.

خدمات السحب Eccp: إذا توفرت الموزعات الآلية المتواجدة خارج المؤسسات فرصة سحب الأموال للمواطنين.

خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية: التي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري حيث تمنحه طلب نماذج بعد ملأ الاستمارة الإلكترونية التي يتم استظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية.

خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية: من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الإلكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي معين¹.

ومن أساليب عصرنة قطاع البريد والاتصال أيضا اتجهت المؤسسة الى تحديث العديد من الخدمات :

الحوالة الإلكترونية: تستخدم لنقل وتحويل الأموال من شخص لشخص آخر ليس له حساب وهذه الخدمة متوفرة في كل مكاتب البريد الجزائري المرتبطة بالشبكة .

الحساب الجاري عن بعد: حيث تم إطلاق العديد من الخدمات الإلكترونية تتمثل في :

خدمة 1530: والتي تتيح لصاحب الحساب البريدي الجاري القيام بالاطلاع على الرصيد عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530، إضافة الى طلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530.

خدمة ECCP: والتي تتيح لصاحب الحساب البريدي الجاري القيام بالاطلاع على الرصيد عبر الأنترنت، طلب دفتر الصكوك عبر الأنترنت...

خدمة Racidi: تتيح الاطلاع على رصيد الحساب الجاري عبر رسالة قصيرة SMS

خدمة البطاقة الذهبية: تم استصدار البطاقة الذهبية تعميم استخدامها على مختلف مكاتب البريد وكذا البنوك العمومية والخاصة العاملة في التراب الوطني.

¹ - يوسف مسعداوي، نفس المرجع، ص169

تحويل الأموال عن طريق واسترن يونيون (Western Union) : تعتبر خدمة لتسهيل ومساعدة الأجانب والمهاجرين على تحويل الأموال من وإلى داخل الوطن وخارجه¹.

الفرع الرابع: القطاع الصحي

تشكل بطاقة الشفاء والمفاتيح الإلكترونية أحد الاصلاحات الرئيسية التي أجريت في سياق تحديث القطاع الصحي والضمان الاجتماعي وهو ما سنعرضه فيما يلي:

1-بطاقة الشفاء Carte chifaa: وتشكل أحد أهم الإصلاحات الرئيسية في سياق تحديث

قطاع الصحة وقطاع إدارة الضمان الاجتماعي في الجزائر وهو مشروع مبتكر يهدف إلى تحديث الامن الاجتماعي من خلال إدخال التكنولوجيا المتقدمة في استخدام البطاقة الإلكترونية لإدارتها وعلاقاتها مع شركائها².

2-المفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج Le clé du professionnelle de la

santé : يدرج المفتاح الإلكتروني لهيكل العلاج والخدمات المرتبطة بالعلاج والمفتاح الإلكتروني لمهني الصحة تركيبة إلكترونية " الإدارة المصغرة " تحدد مواصفاتها التقنية طبقاً للمقاييس التقنية المعمول بها وتحتوي على رقم تسلسلي ويسمح لمهني الصحة الاطلاع على المعطيات المرخصة لبطاقة الشفاء للمؤمن له اجتماعيا وكذا إعداد وتوقيع الفاتورة الإلكترونية، وإرسال كل وثيقة أو معطيات أخرى موجهة لهيئات الضمان الاجتماعي³.

الفرع الخامس: القطاع المصرفي والبنكي.

¹ قروش عيسى، استراتيجية الجزائر الإلكترونية، مقياس الإدارة العمومية الإلكترونية، محاضرات للسنة الثانية ماستر، قسم تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017، 2018، ص86.

² مرسوم تنفيذي رقم 10-116 المؤرخ في 3 جمادى الأولى عام 1431 الموافق ل 18 أبريل سنة 2011 الذي يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا والمفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج ولمهني الصحة وشروط تسليمها واستعمالها وتجديدها، الجريدة الرسمية، العدد 26، الصادرة سنة 2011، ص13، 12.

³ المادة 28 من المرسوم التنفيذي 10/116 ص 15

عرفت المادة 69 من الأمر 03-11 المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق ل 26 أوت 2003 المتعلق بقانون النقد والقرض وسائل الدفع بأنها " الآلية التنظيمية التي تحكم إدارة وتشغيل بنك الجزائر وتحديد صلاحيات اللجنة المركزية وعملياتها لمواكبة التطور التكنولوجي في أنماط العمل البنكي " وشمل القانون أشكال ووسائل الدفع الحديثة الواجب تطبيقها في البنوك، وتتمثل في ¹:

1-البطاقات البنكية **Les carte bancaires** : بطاقة بلاستيكية يصدرها البنك لصالح

عملائه لاستعمالها بدل النقود لها شعارها توقيع حاملها، رقمها اسم حاملها وتاريخ انتهاء صلاحيتها.

2-بطاقة السحب الآلي **Cash card** : يصدرها البنك لتقليل الزحام على شبك الصرف

كما يمكن للعميل سحب مبالغه أثناء غلق البنك من الصراف الآلي الخاص بالبنك بإدخال الرقم السري.

3-بطاقة الدفع **Débit card** : تسمح هذه البطاقة بسداد مقابل السلع والخدمات حيث يتم

التحويل من حساب العميل الى حساب التاجر.

4-النقود الإلكترونية (الرقمية) **La Monnaie Électronique** : وهي قيمة نقدية في شكل

وحدات ائتمانية مخزنة في شكل إلكتروني.

5-بطاقة الصرف البنكي **Change card** : تتيح هذه البطاقة لحاملها على الحساب في

الحال، على أن يتم التسديد لاحقاً، أي على حاملها أن يسدد قيمة مشترياته مباشرة بمجرد إرسال الفاتورة له ولا يتحمل جراء ذلك أي فوائد في الفترة ما بين الشراء والسداد ولا تتجاوز فترة الائتمان فيها مدة الشهر حيث أن المحاسبة فيها تتم شهرياً وفي حال تأخر العميل عن السداد خلال الفترة المحددة فإن البنك يحمله الفوائد.

6-بطاقة الائتمان **Crédit card**: تمكن العميل من الحصول على السلع والخدمات من

محلات وأماكن معينة عند تقديمه لهذه البطاقة ويقوم البائع بتقديم الفاتورة الموقعة من

¹ ميهوب سماح، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، ص03.

العمل إلى البنك مصدر الائتمان فيسدد قيمتها له، ويقدم البنك للعميل كشفاً شهرياً بإجمالي القيمة لتسديدها أو لخصمها من حسابه الجاري، والمتعامل لا يدفع أي فوائد على هذا الائتمان في حال سدد خلال الأجل المحدد.

7- نظام المدفوعات Régime de traitement de garde sommes (RTGS): يعرف

النظام الفوري للمبالغ الكبيرة " بأنه نظام يخص أوامر الدفع التي تتم ما بين البنوك باستخدام التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع الفوري، المحقق من قبل المشاركين في هذا النظام وهو نظام يخص ما يلي:

- الأموال المحولة بين البنوك أو مع البنك المركزي، مما يسمح بتحسين طريقة تسيير السيولة والاحتياط الاجباري بتقليل المخاطر التنظيمية¹.

- المعالجة السريعة للمدفوعات التجارية والمؤسسات الذي له أهمية كبيرة نظراً لأنه يساهم في ترقية التجارة وتطوير الاقتصاد.

8- بطاقة الاعتماد Les cartes accreditives : هي بطاقة يصدرها إما التاجر أو هيئة

مكلفة بمنح قروض الاستهلاك وتسمح لصاحبها بالحصول على خط اعتماد يستعمله كيفما شاء في حدود مبلغ معين محدد مسبقاً ويعاد تشكيله يفضل التسديدات.

9- نظام المقاصة الإلكترونية Electronique système de comensation: يعتمد هذا

النظام على المعالجة عن بعد لتسويات المعاملات فيما بين البنوك والمؤسسات المالية ويعرف بنظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة بحيث تتم عملية المقاصة بصورة آلية بين البنوك بالاعتماد على الربط الشبكي فيما بينها وهذا تحت إشراف وإدارة البنك المركزي².

الفرع السادس: قطاع الجماعات المحلية

¹ ميهوب سماح، نفس المرجع، ص03.

² مزهود أنيس وشبشوب عبد المالك، الإدارة الإلكترونية ودورها في تسهيل الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريش، 2023/2022، ص46.

سارعت وزارة الداخلية هي الأخرى بالتوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع في هذا الإطار وسنتطرق (أولاً) إلى رقمنة الحالة المدنية ثم إلى مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيو مترية (ثانياً)، ثم نعرض نحو بداية تجسيد حلم البلدية الذكية والذي يعد مسعى وزارة الداخلية (ثالثاً).

أولاً: رقمنة مصلحة الحالة المدنية.

وتتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقاً سواء بهدف الحصول على المعلومات المدنية بصفة دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية على شبكة الأنترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها، كما تمكن هذه التقنية إمكانية تسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية دون أن يضطر المواطن للسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية¹.

ثانياً: مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتري.

في إطار تنظيم العمل بالسفر البيومتري، وكذا بطاقة التعريف البيومترية أصدرت وزارة الداخلية ممثلة في شخص الوزير عدة قرارات من بينها:

- قرار وقعه الوزير بتاريخ 08 أوت سنة 2010م من المادة 01 إلى المادة 11 يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتري، والجديد فيه أنه بالإمكان تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الأنترنت وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني².

¹ رزين عكاشة، تجربة التنمية المحلية في الجزائر، مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، الجامعة المستنصرية، العراق، العدد 51، ص 269-270.

² القرار المؤرخ في 7 شعبان عام 1431م الموافق ل 19 يوليو 2010م، المتعلق بملف بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين، ج، ر، ع 45، المؤرخ 08 أوت 2010م

- قرار مؤرخ في 26 ديسمبر سنة 2011، يحدد تاريخ الشروع في تداول جواز السفر البيومتري ابتداء من 05 جانفي 2012 وذلك في المادة الأولى منه، ويحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني الإلكتروني¹.

أما من الناحية التطبيقية فقد أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2010 إطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري الإلكتروني بداية من 12 جانفي 2012، على مستوى 45 دائرة بالجزائر العاصمة، كمواقع نموذجية للشروع في هذه العملية والتي ستعمم تدريجياً على جميع المقاطعات والدوائر².

ثالثاً: حلم البلدية الذكية

يهدف هذا المشروع الى جعل البلديات ترتقي بمقراتها وخدماتها لما هو أفضل، خاصة وأن هناك العديد من الإجراءات التي اتخذتها الوزارة الوصية لرقمنة البلديات في إطار مخطط العصرية. وللوصول إلى مسعى وزارة الداخلية وتجسيد حلم البلدية الذكية التي تعمل على إنشائه وتعميمه على باقي ولايات الوطن في أسرع وقت ممكن، فقد شرع خلال الأشهر الماضية رقمنة سجل الحالة المدنية، حيث انطلقت عملية تجريبية على مستوى بلديتي حسين داي وباب الواد بالجزائر العاصمة، عبر توفير كافة الوسائل التكنولوجية واللوجيستية اللازمة في عملية الاتصال والتواصل بين الإدارة والمواطن³

ولترتقي الإدارة الحالية بالخدمة إلى مستوى العالم الرقمي الذي أضحى يرسم معالم العواصم الدولية لابد أن يعتمد البرنامج بالدرجة الأولى على تطبيق تكنولوجيات الإعلام في الإدارة العمومية عن طريق إنشاء قاعدة بيانات خاصة بالبلدية تحتوي على المشاريع ومشاكل البلديات،

¹ القرار المؤرخ في 01 صفر عام 1433، الموافق ل 26 ديسمبر سنة 2011، يحدد تاريخ الشروع في تداول جواز السفر الوطني الإلكتروني، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد الأول، مؤرخ في 14 يناير 2012م.

² القرار المؤرخ 16 ذي القعدة 1443، الموافق ل 16 جوان 2022 يعدل ويتمم القرار المؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق ل 17 أكتوبر 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري، ج، ع، 56، المؤرخ في 31 أوت 2022.

³ لقرع مصطفى/ عمادية فيزة، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية، قطاع وزارة الداخلية نموذجاً:

توصل هذه الأخيرة بمقاطعاتها الإدارية عن طريق شبكة الألياف البصرية ليتم بعد ذلك ربطهما بالولاية¹.

كما وضعت الدولة الخطوة الأولى في طريق العصرية بافتتاح أول بلدية إلكترونية بالجزائر والمرتكزة أساساً على التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وذلك بالمقر الفرعي الإداري لحي (500) مسكن بولاية باتنة، ليتم تعميمه بعد ذلك بمختلف البلديات وتجسد هذه التقنية إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى مقر الحالة المدنية الرئيسي بالبلدية².

¹ تجسيد مشروع البلدية الذكية بالإدارة المحلية، يتقدم على وقع النقائص:

<http://elmihwar.com/ar/index.php/mobile/http://www-al-fadjer.com/ar/center/315772.ntm>

² محمد بن اعراب، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19 ديسمبر 2014، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، ص 64.

المبحث الثاني: الرؤية المستقبلية للإدارة الإلكترونية في الجزائر

إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليس فقط أساسها الحاسبات وشبكة الأنترنت وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الإلكترونية، ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسؤوليته الرئيسية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والالتقان.

لذا سنتطرق في هذا المبحث إلى الرؤية المستقبلية أو الاستشرافية التي اعتمدتها الدولة من خلال الاعتماد على التخطيط والبحوث والدراسات [المطلب الأول] ثم الصعوبات التي اعترضت طريق تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر [المطلب الثاني].

المطلب الأول: التخطيط لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

في إطار إصلاح الإدارة العمومية وفي ظل انتشار ثورة إلكترونية في كل القطاعات تسعى الجزائر جاهدة في العمل على رقمنة كل القطاعات الإدارية باستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة والدقيقة ومن هنا جاء دور التخطيط ليلعب دوره في التحدي للارتقاء نحو الإدارة الإلكترونية العصرية لذا سنتطرق في هذا المطلب إلى الإرادة السياسية (الفرع الأول) ثم التكوين والنوعية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: الإرادة السياسية.

تأتي الإرادة السياسية للسلطات العليا للبلاد كاستراتيجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية تم الإعلان عنها بوضوح من طرف رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة رحمه الله ابتداء من سنة 2000

ثم تلتها الفترة الرئاسية عبد المجيد تبون في أواخر سنة 2019 وسنعرض فيما يلي الإصلاحات التي جاءت في إطار تطبيق الإدارة الإلكترونية:

- إصدار قانون جديد لقطاع الاتصالات 2000/03م الذي جاء لإنهاء احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات ووضع حد فاصل بين نشاط التنظيم واستغلال إدارة الشبكات¹
- اعتماد مخطط الجزائر الإلكترونية: انطلق المشروع سنة 2008 وهو من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال على أن ينتهي في غضون 5 سنوات ويرتكز هذا المخطط على 13 محورا رئيسياً، حيث تم إعداد تقييم الوضع بالنسبة لكل محور وتحديد أهدافه الرئيسية الخاصة المسطرة على مدى الخمس سنوات المقبلة، مع وضع لائحة للعمليات اللازمة لتجسيد هذه الأهداف²
- المرسوم الرئاسي رقم 317/19 المؤرخ في 29 ربيع الأول 1441 الموافق ل 26 نوفمبر 2019 يتضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها³
- مرسوم رئاسي رقم 05/20 المؤرخ في 24 جمادى الأولى 1441 الموافق ل 20 جانفي 2020 يتعلق بوضع منظومة وطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال⁴.

الفرع الثاني: التكوين والنوعية.

أولت الجزائر اهتماما واسعا لتكنولوجيا الإعلام والاتصال مما دعى الى تعزيز القدرات والمساعدة التقنية فقامت بوضع لجنة قيادة مجتمع المعلومات هدفها البحث عن آفاق التنمية

¹ عامر خضير الكبيسي، السياسات العامة مدخل لأداء وتطوير الحكومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الجزائر، 2008، ص146.

² وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال:

<http://www.mptic.dz/ar2013>.

³ المرسوم الرئاسي رقم 317/19 المؤرخ في 26 نوفمبر 2019 يتضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية، العدد 74، الصادرة بتاريخ أول ديسمبر 2019م.

⁴ المرسوم الرئاسي رقم 05/20 المؤرخ في 20 جانفي 2000 يتعلق بوضع منظومة وطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية، ج، ع 4 الصادرة بتاريخ 26 جانفي، 2020.

التكنولوجية في الجزائر بما يخدم أهداف السياسة الوطنية¹ ومن بين المشاريع التي تم اعتمادها من أجل التوجه نحو بناء مجتمع المعلومات ما يلي:

- إنجاز نقطة عبور لرأس الشبكة الدولية للربط بواسطة الأنترنت بين المزودين وبعض الإدارات عبر اتصال للألياف الضوئية بقدرة 34 ميغابايت ولها امتداد حتى 140 ميغابايت.

- تعاقد إدارة البريد والمواصلات مع المزود الأمريكي: Technologies Lucent والذي يهدف إلى وضع قاعدة للنفاذ إلى الأنترنت موجهة خصيصا للمؤسسات.

- اعتمدت الجزائر ADSL، وبرنامج أسرتك OSRATIK الأول والثاني والذي يعد أحد المخططات المهمة في بناء مجتمع المعلومات في الجزائر، لكنه لازال يعاني إشكالات تحول دون تحقيق أهدافه المرجوة.

أكد البروفيسور مليك سي محمد مستشار وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال أن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية متوقف على مجانية الأنترنت بصفة كاملة لكل فئات المجتمع وهو ما أكدته وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام بن حمادي².

- الاعتماد على الجاهزية الإلكترونية في الجزائر كمعيار يعتمد عليه لقياس التقدم في تطبيق الاستراتيجية الإلكترونية ويتم متابعتها دورياً لمعرفة مستوى التقدم الحاصل ومنها: مؤشر انتشار الشبكة في المجتمع، مؤشر الوصول إلى الشبكة، مؤشر التعليم عبر الشبكة، انتشار الشبكة في الاقتصاد، مؤشر سياسة الشبكة هذا الأخير متعلق بمتابعة برنامج الجزائر الإلكترونية.

¹ عبد القادر العاطف، متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في مواجهة مخاطر الاقتصاد الافتراضي، بحث مقدم للملتقى العلمي الدولي الخامس، الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة، مارس، 2012.

² ولقد أكد الوزير ان نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية متوقف على مجانية الأنترنت متاح في الموقع:

المطلب الثاني: صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

على الرغم من الحاجة الملحة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر إلا أن هذا المشروع يواجه صعوبات الوعي بالتكنولوجيا لدى الموظفين والمواطنين حتى بالإضافة إلى انعدام التشريعات والتنظيمات الإدارية التي لا تدعم تطبيقها شكل كامل والعديد من الصعوبات التي سنتطرق لها وفق الآتي:

الصعوبات الإدارية والتنظيمية والصعوبات البشرية [الفرع الأول] ثم الصعوبات الفنية والتشريعية والأمنية [الفرع الثاني]

الفرع الأول: الصعوبات الإدارية والتنظيمية والمعوقات البشرية.

أولاً: الصعوبات الإدارية والتنظيمية.

بالرغم من أن بعض المؤسسات أعادت هيكلة نفسها إدارياً وبشراً بطرق مبتكرة تتماشى مع تطورات العصر الرقمي إلا أنها مازالت تعتمد على الهياكل التقليدية، لذا سنتطرق في هذا الفرع إلى الصعوبات الإدارية والتنظيمية أولاً ثم الصعوبات البشرية ثانياً¹:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقييم تطبيق الإدارة الإلكترونية ومتابعتها.
- عدم التدرج ف تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المؤسسة.
- عدم توافر تدريب للمتخصصين بشكل واسع في المواقع المرغوب فيها.
- قلة المعرفة الحاسوبية لدى الإداريين الذين يمتلكون قرار إدخال هذه التقنية داخل مؤسساتهم.

¹ أحمد المعاني وآخرون، المرجع السابق، ص 90.

- ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات.
- الافتقار إلى وجود جهة لتبني مشروعات الإدارة الإلكترونية على مستوى الدولة مما يؤدي إلى ضعف توافق الأنظمة.
- عدم اقتناع إدارة المؤسسة بضرورة الإدارة الإلكترونية أو الحاجة إليها.
- الاختلاف في نظم الإدارة داخل الجهة الإدارية الواحدة، مما يعرقل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية بشكل انسيابي وسلس.

ثانياً: المعوقات البشرية والمالية.

إن النقص في الموارد المالية والبشرية مع العصر الرقمي يعد معوقاً يواجه المؤسسات في استغلالها وممارستها للتكنولوجيا الحديثة في أداء عملها، والتي يمكن تلخيصها في:

1- الصعوبات البشرية: التي يمكن أن نبرزها في هذه النقاط الأساسية التالية¹:

- انعدام الخبرات التكنولوجية والكفاءة العالية في تقديم الخدمات.
- عدم كفاية التدريبات اللازمة للعالمين على الأجهزة الإلكترونية.
- عدم تطور طرق اختيار القائمين على الأجهزة الإلكترونية.
- ضعف طرق تقديم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية، حيث يتم تقديمها بصورة شكلية بحتة دون النظر إلى الجانب الموضوعي أساس الخدمة.
- تنامي شعور بعض المديرين وذوي السلطة بأن هذا التغيير يشكل تهديداً.

¹ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008، ص52.

2- الصعوبات المالية: وتتمثل هذه الصعوبات في¹:

- قلة الموارد المالية للمؤسسات المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وخاصة انشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج.
- قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تكلفة استخدام شبكة الأنترنت.
- جمود الإدارات المالية في المؤسسات، حيث تضع ميزانيات مالية على الأساس بنود محددة، مما يمنع صرف أي مبلغ لغير البنود التي تم وضعها مسبقاً.
- الفرع الثاني: الصعوبات الفنية والمعوقات التشريعية والأمنية.

إن أول ما يواجه المؤسسات التي تسعى إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية العمليات التقنية والفنية التي تحتاجها الأجهزة لذا سنتطرق إلى المعوقات الفنية [التقنية] أولاً، ثم المعوقات التشريعية:

أولاً: الصعوبات الفنية (التقنية)

إن الصعوبات الفنية تتجلى في بعض النقاط الأساسية يمكن أن نوردها فيما يلي²:

- ضعف قطاع التقنيات المعلوماتية في الدول النامية لقلة الخبرات الفنية وضعف جاهزية المؤسسات من ناحية أمن المعلومات في الدول على شبكة الأنترنت.

¹ سعيدي سليمة، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية، المجلة الأردنية للمكتبات، المجلد الثامن والأربعون - العدد السادس، الأردن، 2013، ص93.

² حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم - الخصائص - المتطلبات)، مؤسسة وراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص194.

- عجز البنى التحتية - كالشبكات - مثلاً لدى بعض الدول عن الوفاء بالتزامات تشغيل تلك الإدارة الإلكترونية التي تؤسس وتقوم على تلك البنى التحتية التي يفترض أن تدخل ضمن المشروعات التنموية في الدولة.

- ضعف تقنية دعم اللغة العربية، حيث لا تتاح بعض تقنيات تنظيم المعلومات لاستخدامات اللغة العربية.

- المخاطر التي يعترض لها الموقع على الأنترنت، ومخاطر إنشاء المعلومات الخاصة بطلب الخدمة - والسطو عليها - عند إجراء تعامل على الشبكة المعلوماتية، وغياب المستندات الورقية في بعض الخدمات المقدمة إلكترونياً مما يثير مشكلة إثبات التعاملات والعقود وتوثيق الحقوق والالتزامات.

- صعوبة تطوير البرمجيات في ظل الخطأ الحاصل في تحديد البرمجيات المطلوبة ومواصفاتها، وشروط عملها، مما يجعل التصدي للتجربة الجديدة فيه لنستطيع التنبؤ بنجاح تلك الإدارة.

ثانياً: المعوقات التشريعية والأمنية.

تتمثل المعوقات التشريعية فالمعوقات التي تحتاج تدخل مباشر من الدولة كما يعد الهاجس الأمني أحد العوائق الكبرى التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومن تلك المعوقات:

1- المعوقات التشريعية: وتكون هذه المعوقات في¹ :

- تأخر وضع التشريعات القانونية التي تضمن اعتماد التوقيع الإلكتروني والتعامل مع البريد الإلكتروني والتحقق من شخصية طالب الخدمة، مما يعرقل كثيراً من المعاملات الإلكترونية، التي كان الممكن أن تكون أكثر سلاسة في وجود هذه التشريعات، وتحقق الفائدة المرجوة منها.

¹ حسين محمد الحسن، نفس المرجع، ص 195، 197.

- عدم صلاحية الأنظمة واللوائح التقليدية المعمول بها لتطبيقها على الإدارة والمعاملات الإلكترونية، مما يجعل هذا البديل لا يفي بالحاجة في ظل غياب الأنظمة واللوائح التي تضبط علاقات العمل والتعاون داخل الإدارات الإلكترونية واعتمادها أدلة إثبات أو الاعتراف بمصادقيتها.

- وجود إشكالات تتصل بوسائل الدفع وقانونيتها، ومدى قبول قانون الدفع نسبة القيد كبديل عن الدفع النقدي.

- صعوبة تطبيق القانون الوطني وذلك عندما يمتد الفعل بين أكثر من دولة.

2- الصعوبات الأمنية: تبرز هذه المعوقات الأمنية في هذا الأخير¹:

- عدم توافر برمجيات تحكم الرقابة على الاختراقات المتعمدة تتفق عليها كل الأطراف المعنية.

- مخاوف كبيرة لدى المتعاملين مع الإدارات من نجاح إحدى محاولات الاختراق للإدارة التي يتعاملون معها، وأن يمس ذلك الاختراق البيانات الخاصة بهم بالحذف أو التدمير، أو استغلالها في أعمال غير مشروعة.

- تشمل تحديات أمن المعلومات نطاقاً واسعاً من العناصر، بعضها فني تقني يرتبط بالأنظمة التقنية والبرامج والأجهزة المستخدمة، وبعضها الآخر يرتبط بالأفراد والهيئات الإدارية القائمة على الإدارات الإلكترونية حول العالم.

¹ صدام خميسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد، الأردن، ط1، 2013، ص99.

في ختام هذا الفصل يمكن القول يمكن القول ان اهتمام الدولة الجزائرية بعصرنة الإدارة وتبني مشروع الإدارة الإلكترونية ليس خياراً وإنما هو ضرورة لابد للمنظمات الجزائرية أن تسير في ركبها، نظراً للتطور المتسارع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وأساليب الإدارة الحديثة للمنظمات، والذي ظهر جليا في إطلاقهما المشروع الجزائري الإلكترونية سنة 2013 ليتجسد بعدها المشروع في العديد من القطاعات وهذا الذي تطرقنا له في المبحث الأول.

ولتنفيذ استراتيجية التحول من الإدارة الإلكترونية بسهولة وبسلاسة وبشكل سليم يكون بتذليل العوائق والمشاكل التي تواجه تطبيق خطة التحول سواءً أكانت إدارية، تقنية أو بشرية وكذلك التمتع بفكر شامل ومحيط بكافة العناصر والمتغيرات التي تعيق تنفيذ تلك الخطة وتفايدها أو إيجاد الحلول المناسبة لها وهذا ما تطرقنا له في المبحث الثاني.

الخاتمة

في الختام هذه الدراسة يمكننا القول ان التطورات التكنولوجية السريعة التي شهدتها العالم في كافة المجالات أثرت بشكل مباشر على نمط الحياة الإنسانية فجعلت التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التطورات ولتحسين خدمة المجتمع وتسريع مختلف أعمال المؤسسات لترشيد أدائها.

وفي إطار ثورة المعلومات وقصد تسهيل الخدمة العمومية وتحسينها برز نظام جديد في مجال الإدارة يعتمد على تكنولوجيا المعلومات ويعتبر تحدياً جديداً على المؤسسات مواكبته لزيادة كفاءة العمل الإدارة ويدعى بالإدارة الإلكترونية والتي تمثل عصب المجتمعات الحديثة وأهم معالم الاقتصاد الجديد.

إن عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لطبيعة عمله، كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب وبالتالي يحقق النجاح المتطلع إليه والتمثل في تفعيلها وتعميمها في كافة المجالات والقطاعات لأنها أصبحت ضرورة حتمية لمواكبة التطور التكنولوجي الحاصل في العالم.

والجزائر من بين دول العالم التي تسعى إلى تطبيق هذا النمط التكنولوجي في إدارتها من أجل تحسين خدماتها وتسهيل معاملات المواطنين وإصلاح علاقتها بالمواطن لذا أطلقت مشروع الجزائر الإلكترونية سنة 2013 والتي تهدف من خلاله إلى تحسين وعصرنة القطاعات والمؤسسات من بينها البريد والمواصلات، وزارة الداخلية والعدالة...إلخ

والتي تؤكد من خلاله أهمية الخدمة العمومية الإلكترونية لاسيما نجاح مشروع رقمنة سجلات الحالة المدنية.

من خلال ما سبق نستخلص جملة النتائج الآتية:

- إن الإدارة الإلكترونية جاءت نتيجة لتطورات متعددة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر منها، وهي تؤدي نفس مهام الإدارة التقليدية لكن من خلال نمط إلكتروني موحد.

- ان اللحاق بما تشهده دول العالم من تطور في مجال الإدارة يتطلب بنيات وقواعد متينة في جميع المجالات البشرية والمالية والتقنية والتشريعية وتكييفها مع التطورات التكنولوجية الحديثة. إن الهدف من تطبيق من تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية يتمثل في تحقيق الشفافية، الاستمرارية، السرعة، وربح الوقت.

- أحدثت الجزائر تقدم نوعي في مجال مشروع " الجزائر الإلكترونية 2013 " التكنولوجية والمعلومات.

- من أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى عدم توفير البنية الأساسية محدودة أعمال التوعية والتحسين بأهمية هذا المشروع وتفعيل إدارة المعرفة وعدم تقديم الدعم اللازم المتعلق بأسعار العتاد الإلكتروني وأجهزة الاتصالات وغيره.

التوصيات:

يتطلب للإدارة الجزائرية في مسار مساعيها للتحويل الإلكتروني الذي يساهم في تحسين وتطوير الخدمة العمومية بطريقة فعالة ومرنة وذات جودة عالية أن تراعي العديد من النقاط وتعمل عليها نوردتها كآلاتي:

- العمال على إزالة غموض مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال عقد الندوات واللقاءات لإزالة المخاوف لدى بعض المتعاملين.

- تعميم الأنترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة وسرعة الاتصال وتوفير مجانية الأنترنت لاسيما في قطاع التعليم والصحة.

- جلب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية من مدربين واستشاريين وخبراء لتطوير البرامج ومواكبة مختلف التطورات التكنولوجية.

- يقتضي التحويل إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة الاهتمام بالتدريب الإلكتروني والعمل على تلاقي معوقاته ومواجهتها نظرا لفائدته بالنسبة للأفراد والمؤسسات على حد سواء.

خاتمة

- الإحاطة بكل الجوانب القانونية المنظمة لهذا التحول الإلكتروني مما يخلق بيئة إلكترونية منظمة ومحمية من أي شكل من أشكال المساس بها

قائمة المصادر

و

المراجع

أولاً: قائمة المصادر

1- القوانين

1. القانون رقم 04.14 المؤرخ في 2014/02/24، المتعلق بقانون السمعى البصرى، ج،ر،ج،ج، العدد 16، الصادرة في 2014/02/23
2. - القانون رقم 03-15، المؤرخ في 11 ربيع الثانى 1436، الموافق ل 01 فيفري 2015، المتعلق بعصرنة العدالة ج،ر،ج،ج، العدد 06، الصادر في 10 فبراير 2015.
3. - القانون رقم 04-15 المؤرخ في 11 ربيع الثانى 1436 الموافق ل 01 فبراير 2015، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني ج،ر،ج،ج، العدد 06، الصادر فبراير 2015.

2- المراسيم الرئاسية

- المرسوم الرئاسي رقم 317/19 المؤرخ في 26 نوفمبر 2019 يتضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية، العدد 74، الصادرة بتاريخ أول ديسمبر 2019م.
- المرسوم الرئاسي رقم 05/20 المؤرخ في 20 جانفي 2020 يتعلق بوضع منظومة وطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية، ج،ر،ع 4 الصادرة بتاريخ 26 جانفي، 2020.

3- المراسيم التنفيذية

- المرسوم التنفيذي 131.88 المؤرخ في 04 جويلية 1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، ج،ر،ج،ج، رقم 27 الصادر في 06 جويلية 1988.
- مرسوم تنفيذي رقم 10-116 المؤرخ في 3 جمادى الأولى عام 1431 الموافق ل 18 أبريل سنة 2011 الذي يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا والمفاتيح الإلكترونية هياكل العلاج ولمهني الصحة وشروط تسليمها واستعمالها وتجديدها، الجريدة الرسمية، العدد 26، الصادرة سنة، 2011.

4- القرارات

- القرار المؤرخ في 7 شعبان عام 1431م الموافق ل 19 يوليو 2010م، المتعلق بملف بطاقة التعريف وجواز السفر البيومترين، ج، ر، ع 45، المؤرخ 08 أوت 2010م.
9. القرار المؤرخ في 01 صفر عام 1433، الموافق ل 26 ديسمبر سنة 2011، يحدد تاريخ الشروع في تداول جواز السفر الوطني الإلكتروني، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد الأول، مؤرخ في 14 يناير 2012م.
10. القرار المؤرخ 16 ذي القعدة 1443، الموافق ل 16 جوان 2022 يعدل ويتمم القرار المؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق ل 17 أكتوبر 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري، ج، ر، ع 56، المؤرخ في 31 أوت 2022.

ثانيا: قائمة المراجع

أ- قائمة الكتب:

1. أحمد إسماعيل المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
2. أحمد المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2001.
3. أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، ط1، 2009.
4. بشير العلاق، الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم، دار البازوي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
5. حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم . الخصائص . المتطلبات)، مؤسسة وراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011.

6. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، السعودية، 2005.
7. صدام خميسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد، الأردن، ط1، 2013.
8. - طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط 1، 2007.
9. علي شريف، الإدارة المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.
10. عامر خضير الكبيسي، السياسات العامة مدخل لأداء وتطوير الحكومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الجزائر، 2008.
11. عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008.
12. محمد الصغير بعلي، القانون الإداري [التنظيم الإداري، النشاط الإداري]، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة.
13. موسى خليل، الإدارة المعاصرة، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، ط1، 2005.
14. محمد الطعمنة وطارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004.
15. محمد محمود المكاوي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون، رؤية طباعة ونشر وتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2011.
16. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2009.

17. نبأ مؤيد عبد المحسن الطائي، إمكانية تطبيق الإدارة الرقمية، دار الكتب القانونية، مصر، 2011.

ب- الأطاريح والرسائل الجامعية

1_ب الأطاريح الجامعية

1. جيلالي بوزكري، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية، واقع وآفاق، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، إبراهيم سلطان شيبوط، الجزائر، 2015.

2. رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، تخصص الإدارة العامة والتنمية المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، الجزائر 2017/2018.

2_ب رسائل ماجستير

1. سعيد بن المعلا المعمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض - السعودية

2. ميهوب سماح، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة

3_ب مذكرات ماستر

1. بن عوالي بوبكر، آليات تحسين وترشيد الخدمة العمومية مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص القانون الإداري، قسم الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2017/2018.

2. باحمو مصطفى، عزيزي عبد القادر، المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون الإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية،

قسم الحقوق، جامعة أدرار، 2018/2019.

3. حواش خليفة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تسهيل الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي حقوق، تخصص: إدارة ومالية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة زيان عاشور، الجلفة . الجزائر، 2016/2017.

4. جهرة حمزة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019،

5. شواكي خضرة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص علوم سياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة 2015/2016.

6. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص سياسات عامة وتنمية، قسم علوم سياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية/ جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2017/2018.

7. عرار مفيدة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتفعيل الخدمة العمومية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي في ميدان الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ورقلة، 2017/2018.

8. فراحي وهيبة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية البويرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال استراتيجية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، 2017/2018.

9. قروش عيسى، استراتيجية الجزائر الإلكترونية، مقياس الإدارة العمومية الإلكترونية، محاضرات للسنة الثانية ماستر، قسم تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017/2018.

10. مسعودي مسعودة، الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص سياسات عامة وتنمية قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2018/2017.
11. مزهود أنيس وشبشوب عبد المالك، الإدارة الإلكترونية ودورها في تسهيل الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، 2023/2022.
12. مغربي شهرزاد مروى وحاكمي إكرام، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص حقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2020 . 2021.

جـ_ المقالات العلميّة

1. أحمد باي، رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، العدد الحادي عشر، جوان، 2017.
2. العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد التاسع، ديسمبر 2024.
3. إلهام شيلي، واقع تطبيق الإدارة في المؤسسات الاقتصادية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة قرحات عباس، سطيف، العدد الأول، ماي، 2001.
4. بن مسعود ادم قلمين، محمد هشام، لراي سفيان، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في الجزائر، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، المجلد الثاني، العدد الثاني، جويلية

5. خايفة مصطفى أبو عاشور، ديانا جميل النمري، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، جامعة اليرموك، إربد، الأردن مجلد 9، عدد 2، 2013.
6. خالد قاشي، لواح منير، جبلي حسيبة، استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، فجوة النظرية والتطبيق، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الرابع
7. رزين عكاشة، تجربة التنمية المحلية في الجزائر، مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، الجامعة المستنصرية، العراق، العدد 51.
8. سعيدي سليمة، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية، المجلة الأردنية للمكتبات، المجلد الثامن والأربعون - العدد السادس، الأردن، 2013.
9. سدي عمر، برادي أحمد، دور الخدمات الإدارية الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، مجلة آفاق علمية، المركز الجامعي تمنراست، العدد الثالث، ماي، 2019.
10. شليلحي الطاهر، قرينعي ربحية، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، العدد الثاني، ديسمبر، 2019.
11. عابد الكريم غريسي، شريف محمد، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية، العدد الثالث، ديسمبر، 2013.
12. عمار عبد الحميد، استخدام تقنية المحادثات المرئية عن بعد في التحقيق والمحاكمة الجزائية، مجلة دراسات وأبحاث، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، العدد الثالث، 2018.
13. عشاش حمزة، خضري حمزة، الإدارة الإلكترونية ودورها في عصرنة قطاع العدالة في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، العدد الأول، ماي، 2020.

14. غنية نزلي، دورة الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، العدد الثاني عشر، جانفي، 2016.

ليلى مطالي، متطلبات إرساء حكومة إلكترونية ناجحة: نماذج وتجارب عالمية وعربية، مجلة 15.

العدد السادس والعشرون، ديسمبر 2016. Journal of statistic and applied economics

15. موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة الجزائر)، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة ورقلة، الجزائر،

16. مفتاح حرشون، الخدمة العمومية في الجزائر، بين تعقيدات البيروقراطية والتحديات الإلكترونية، مجلة البحوث السياسية والإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف، العدد الثاني عشر

17. محمد بن اعراب، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19 ديسمبر 2014، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.

18. نسيم مجاهد لعرج، طويطي مصطفى، استراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية، المحاولة الجزائرية، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، ميله، العدد الثالث، جوان، 2016.

19. هدى عباس قنبر وميسون عدنان حامد، (معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية، جامعتي بغداد والمستنصرية نموذجا)، مجلة الأستاذ للعلوم الإنسانية

والاجتماعية، المجلد 2، العدد 210، جامعة بغداد كلية التربية للعلوم الإنسانية . ابن رشد، العراق، سبتمبر

20. يوسف مسعداوي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات مجلة دراسات، العدد الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة الاغواط، العدد الأول، جانفي، 2014.

د_ الندوات العلمية

1. بوقفلول الهادي، مشروع الحكومة الإلكترونية، مداخلة في الملتقى الدولي الأول حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، جامعة سعد دحلب، البليدة، يومي 13 و14 ماي

2. عبد القادر العاطف، متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في مواجهة مخاطر الاقتصاد الافتراضي، بحث مقدم للملتقى العلمي الدولي الخامس، الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة، مارس، 2012.

3. هشام فخار، الإدارة الإلكترونية لقطاع العدالة في إطار العصرية، مداخلة في يوم دراسي حول الإدارة الإلكترونية، جامعة المدية.

4. واعر وسيلة، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية (الجزائر)، مداخلة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة.

هـ_ المطبوعات الجامعية

1. رقراقي محمد زكرياء، المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة، محاضرات مؤسسة المرفق العام للسنة أولى ماستر، القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، 2018.

و- المواقع الإلكترونية

لقرع مصطفى/ عمادية فايزة، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية، قطاع وزارة الداخلية نموذجاً:

<http://bibliotdroit.blogspotcom/2016/04/blog-spot-htm16>.

- تجسيد مشروع البلدية الذكية بالإدارة المحلية، يتقدم على وقع النقائص:

<http://elmihwar.com/ar/index.php/mobile/http://www-al-fadjer.com/ar/center/315772.ntm>

وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال:

<http://www.mptic.dz/ar2013>.

ولقد أكد الوزير ان نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية متوقف على مجانية الأنترنت متاح في الموقع:

<ttpm//sawt:alahrar.net>

الفـ كرس

الفهرس

الصفحة	قائمة المحتويات
	الشكر
	الإهداء
	قائمة المختصرات
أ-ج	المقدمة

4.....	الفصل الأول
4.....	الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية
4.....	الفصل الثاني الفصل الأول
4.....	الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية
تمهيد: Erreur ! Signet non défini.	
6	المبحث الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية
6	المطلب الأول: نشأة الإدارة الالكترونية وتعريفها وعناصرها وخصائصها.
15	المطلب الثاني: مبادئ الإدارة الالكترونية وأهدافها ووظائفها.
22	المبحث الثاني: مفهوم الخدمة العمومية
22	المطلب الأول: تعريف وخصائص الخدمة العمومية ومبادئها.
27	المطلب الثاني: أنواع ونظم الخدمة العمومية والمعايير التي تتميز بها.
35	الفصل الثاني
35	الإطار التطبيقي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

36	تهميد:
37	المبحث الأول: واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر
37	المطلب الأول: استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013
47	المطلب الثاني: نماذج تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع الخدمات العمومية في الجزائر
59	المبحث الثاني: الرؤية المستقبلية للإدارة الإلكترونية في الجزائر
59	المطلب الأول: التخطيط لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر
62	المطلب الثاني: صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر
72	قائمة المصادر
72	و
72	المراجع

ملخص

تمثل الإدارة الإلكترونية عصب المجتمعات الحديثة، وضرورة حتمية لمواكبة التطور التكنولوجي حيث تسعى كل مؤسسات الدول لتطبيقها في شتى أعمالها الداخلية منها والخارجية وهذا لدورها الفعال في تحسين خدماتها.

والجزائر من بين الدول التي سارعت في تطبيق هذا النمط الإداري من أجل تحسين خدماتها وتسهيل معاملات المواطنين وإصلاح علاقاتها معهم ويتجلى ذلك بوضوح في إطلاق الجزائر لمشروع "الجزائر الإلكترونية 2013" إلا أن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لا يزال في مهده نظير عدة عوائق عديدة تستلزم تجاوزها لتحقيق رضا وقبول المتعاملين مع المؤسسات الإدارية في جميع القطاعات.

الكلمات المفتاحية: الإدارة، خدمة، رقمنة، الإلكترونية، تحسين خدمات عمومية.

General Overview:

The adoption of electronic examinations has become an within contemporary legal assessment essential feature particularly in light of rapid technological frameworks, advancement. This transformation reflects a necessary adaptation to the digital age, whereby numerous academic and legal institutions have integrated electronic exams as a principal mechanism for evaluation and certification. Such digital examinations have proven their efficiency in safeguarding the confidentiality, accuracy, and integrity of assessment procedures. The digitalization of assessment systems in various jurisdictions has further contributed to the streamlining of institutional operations, facilitating the evaluation and certification of candidates without recourse to traditional bureaucratic processes. Within the Algerian context, initiatives are underway to launch a unified national project for electronic legal examinations.