



جامعة غرداية

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية



الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم السياسية

تخصص: تنظيم سياسي وإداري

إشراف الأستاذة:

* خديجة نصري

إعداد الطالب:

* حمزة نعامي

اللجنة المناقشة

رئيساً	غرداية		
مشرفاً ومقرراً	غرداية		
عضواً مناقشاً	غرداية		

السنة الجامعية

2021/2020



جامعة غرداية

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية



الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم السياسية

تخصص: تنظيم سياسي وإداري

إشراف الأستاذة:

* خديجة نصري

إعداد الطالب:

* حمزة نعامي

اللجنة المناقشة

رئيساً	غرداية		
مشرفاً ومقرراً	غرداية		
عضواً مناقشاً	غرداية		

السنة الجامعية

2021/2020

شـكـر

تنتثر الكلمات حبرا وحبا على صفائح الأوراق ،لكل من علمني
ومن أزال غيمة جهل مررت بها
برياح العلم الطيبة ولكل من أعاد رسم ملامحي وتصحيح
عثراتي أبعث تحية شكر واحترام
فتتلاطم أمواج الشكر وتعانق شواطئ التقدير وتبحر سفينة
العرفان في رحلة الحب والامتنان تغطيها
سماء الألفة والمشاعر الجياشة وتحلق في فضاءها دعوات صادقة
في السجود وفي السر وفي العلانية
أن تحفظ قلبك الطاهر المثابر وتسدد خطواتك الهادفة المباركة
أخي سندي محمد السايح
وأخي الذي لم تلهه أمي مداح مصطفى.
مصادقا لقوله تعالى : " وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله
والمؤمنون "

إهداء

إلى أعز الناس وأقربهم إلى قلبي إلى والدتي العزيزة ووالدي العزيز اللذان كانا عوننا وسندا لي ،
وكان لدعائهما المبارك أعظم الأثر في تسيير سفينة البحث حتى ترسو على هذه الصورة .

إلى من ساندتني وخطت معي خطواتها ، وبسرت لي الصعاب زوجتي العزيزة التي تحملت الكثير
وعانت ، ووقوفني في هذا المكان ما كان ليحدث لولا تشجيعها المستمر لي.

إلى فلذات كبدي ونور ظلامي ولدي: محمد الأمين، خليل.

إلى مؤنستي وغاليتي ابنتي: سناء. اللذان حرما مني طيلة الفترة التي قضيتها في
إعداد هذا البحث.

إلى اخواتي كل باسمها أنتن زهرات حياتي وجواهري الثمينة وكنزي الغالي حفظكما الله ورعاكما.

إلى أخوي محمد السايح ونور الدين .

إلى أستاذتي ومشرفتي :خديجة ناصري

إلى من ساعدني في كتابة هذه المذكرة .

إلى كل هؤلاء أهديهم هذا العمل المتواضع سائلا الله العلي القدير أن ينفعنا به ويمدنا توفيقه.

إلى كل من سقط عن قلبي سهوا

الملخص :

لقد أدركت الدولة الجزائرية بأهمية الحاجة الماسة لتحسين المستمر في مجال الخدمات لتحقيق التطور في مختلف المجالات والاستفادة من التقنيات الحديثة خصوصا ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، لذا قامت بجملة من الإصلاحات بهدف استغلال ثورة المعلومات والاتصالات ، فاستخدام المعدات الإلكترونية سيجعلها أكثر قدرة على الاستفادة من المعلومات التي لديها وأكثر متابعة لسير عمل الإدارة ، وقد مست الإصلاحات الإدارة المحلية كهيئة لا مركزية بغية النهوض بمشاريع التنمية على المستوى المحلي ، والقضاء على السلوك البيروقراطي الذي يستهدف تحقيق منافع ذاتية بطريقة غير شرعية والذي أصبح من المواضيع التي تثير قلق كبير هذا لخطورتها . ونظرا لأهمية الخدمة العمومية الإلكترونية على مستوى الإدارة المحلية وجميع القطاعات الخدمة العامة في الجزائر نقدم هذه الدراسة التي نتناول فيها واقع وتحديات الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر .

الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية ، الخدمة العمومية ، الخدمة العمومية الإلكترونية

The reality and challenges of the électronique public service in Alegria

Summary

The Algerian state has realized the importance of the urgent need to improve services to achieve development in various fields and take advantage of modern technologies, especially with regard to information and communication technology, so it has undertaken many reforms to exploit the revolution of information and communication technology using electronic technology. Equipment that will make it more able to benefit from the information it has and more follow the administrative process. The reforms touched on the local administration as a decentralized body to promote development projects at the local level and eliminate bureaucracy that leads to illegal benefits. Given the importance of the electronic public service to all administrative sectors in Algeria, we present this study in which we address the reality and challenges of the electronic public service in Algeria.

Keywords: Electronic management, public service, electronic public service

مقدمة

لقد أدت الثورة المعلوماتية الى رغبة الحكومات والشعوب في الاستفادة من تقنياتها وتلمس مزاياها في الحياة العامة وتحقيق عدد من المتطلبات من خلالها والتي من أهمها تحسين الخدمات العامة، في ظل انتشار استخدام شبكة المعلومات العالمية الأنترنت التي أدى إلى الانتقال من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الالكترونية، فنشأ ما يعرف بالإدارة الرقمية أو الإدارة الالكترونية، حيث أفرز التحول نحو الإدارة الالكترونية العديد من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية، حيث وفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات و نقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية.

إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الالكترونية يمثل توجهها عالميا ، يشجع على تبني نظم الخدمات الالكترونية ، التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية ، حيث كان هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة توجت بنجاح كبير في مناطق منها ،وعرفت تحديات وصعوبات في دول أخرى ، ولعل هذه النجاحات وفي المقابل لها المعوقات هي بحاجة إلى القيام ببحوث ودراسات عميقة تمكن من معرفة متطلبات هاته الإنجازات ومواصلة البحث بغية الكشف عن بعض التحديات والمعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية كأساس لترشيد الخدمة العمومية.

الجزائر بدورها سعت إلى تطبيق الخدمات الإلكترونية من خلال تحسيد الإدارة الإلكترونية، لاسيما من خلال تجسيدها لمشروع الجزائر الإلكترونية الذي يعتبر نقطة تحول كبير في مجال تطوير الخدمات العمومية، ورغم العراقيل التي واجهت تطبيق هذا المشروع لاسيما من حيث انعدام الجاهزية الالكترونية في الجزائر، إلا أنه تم تطبيق الخدمات الالكترونية في القطاعات المهمة مثل وزارة الداخلية ووزارة البريد والمواصلات ووزارة العدل والقطاع البنكي والتعليم العالي والبحث العلمي.

ومن هنا نجد أن المؤسسات و المنظمات بنوعيتها العام والخاص، تتطلع إلى إلغاء التعامل التقليدي للإدارة و التوجه إلى ما يعرف بالخدمة العمومية الإلكترونية لتحقيق رغبات المواطنين، حيث نرى أن

السلطات الجزائرية تسعى لمواكبة عصر المعلوماتية، فنلاحظ جهودا لتجسيد الخدمات العمومية الإلكترونية في كافة القطاعات والإدارات العمومية .

- أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من طبيعة الموضوع المطروح الذي يناقش تطورات مجال عصنة الادارة العمومية الجزائرية في المجال المتعلق بالخدمة العمومية .ومناقشة حال النقلة النوعية من الخدمات التقليدية الإلكترونية الحديثة في السنوات الأخيرة. والتي تتسم بالسرعة والدقة والفعالية والشفافية والتي تحارب كل أشكال البيروقراطية السلبية التي ميزت الفترة السابقة، مع ربط كل ذلك بماهو كائن ومايجب أن يكون .

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن حصرها في ازالة الغموض وضبط المفاهيم عن الخدمة العمومية والإلكترونية والتعرف على أهم القطاعات التي تبنت فيها الخدمات العامة الإلكترونية مع دراسة واقع مشروع الخدمة العمومية الإلكترونية والوقوف على أهم التحديات التي تحول دون الوصول إلى خدمة عمومية الكترونية ترقى إلى الطموح المسطر في مشاريع الحكومة الإلكترونية في الجزائر .

أسباب اختيار الموضوع:

اعتبار الموضوع من أهم المواضيع الحديثة الذي يفرض نفسه على الساحة العلمية لأنه يواكب التطورات الحديثة في قطاع الخدمة العمومية الإلكترونية .

تقييم قدرة الإدارة العمومية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات ومعرفة درجة التحكم في المعاملات التي تتم بين المواطن والدولة من خلال تطبيقات الخدمات الإلكترونية .

أدبيات الدراسة:

في حدود اطلاعنا على موضوع الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر يمكن رصد أهم الدراسات في موضوع الخدمة العمومية الإلكترونية ومنها:

1. الدراسة التي قام بها الطالب نسيم الواعر في مذكرة نيل شهادة ماستر في العلوم السياسية جامعة أم البواقي سنة 2006 تحت عنوان " الإصلاح الإداري ودوره في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر " ، ركزت هذه الدراسة على جانب الإصلاح الإداري والذي يعد جزء من أوجه الإدارة ودوره في تحسين الخدمة العمومية بصفة عامة دون التركيز على الخدمات العمومية الإلكترونية التي تعد هدف الاصلاح الإداري والوصول الى إدارة بلا اوراق .

2. الدراسة التي قام بها الطالب بن يوسف مصطفى في مذكرة نيل شهادة ماستر في العلوم سياسية تخصص إدارة الجماعات المحلية في جامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة سنة 2017/2018 تحت عنوان دور الرقمنة الادارية في تحسين الخدمة العمومية وانعكاساتها على التنمية المحلية بالجزائر 2013-2017 (دراسة حالة بلدية المخاطرة) حيث خلصت هذه الدراسة على ان التكنولوجيا الرقمية لا تتوقف وهي دائما في تطور مستمر ولهذا وجب على السلطات المحلية لبلدية المخاطرة مواكبة هذه التطورات ، وتختلف هذه الدراسة عن دراستنا بحيث اقتصرت على دراسة حالة بلدية المخاطرة ومدى التطور الحاصل في هاته البلدية وما تقدمه من خدمات الكترونية بحيث تطبيق منهج دراسة حالة ، أما موضوعنا فهو يشمل مجموعة من القطاعات التي حققت تقدم في مجال الخدمة العمومية الإلكترونية من خلال المشاريع التي طبقت في تلك القطاعات مع دراسة واقع تطبيق التكنولوجيات الحديثة .

تكمن صعوبات الدراسة فيما يلي:

- ضيق الوقت لأن الدراسة محددة بوقت معين.
- قلة المراجع في الموضوع لأنه موضوع حديث النشأة .

على هذا الأساس نطرح الإشكالية التالية .

ما هو واقع الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر؟

تتفرع عن الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية:

ما المقصود بالخدمة العمومية الإلكترونية؟ وما علاقتها بالإدارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية؟

ما هو واقع الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر؟ وماهي تحديات التي تحول دون تطبيقها؟

الفرضيات:

- تطبيق الادارة الإلكترونية ساهم في تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر.

-التحديات التي تواجه الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر تحول دون تطبيقها في جميع القطاعات

وبشكل اوسع.

مناهج الدراسة: تم من خلال هذه الدراسة الاعتماد على المناهج الأساسية التالية :

المنهج الوصفي: والذي يعتمد على جمع المعلومات المتعلقة بالموضوع و وصفها وتحليلها ومن ثم

الوصول الى نتائج واحكام حول الظاهرة المدروسة ، وهي الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر

منهج تحليل المضمون : يستخدم هذا المنهج في تحليل الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية والسياسة القائمة

في أي مجتمع في الماضي أو الحاضر أو المستقبل. وهذا النوع من الأبحاث مفيد بالنسبة لمعرفة عوامل

التغير الاجتماعي وردود فعل الناس لقرارات القيادة السياسية. لهذا يعتبر منهج تحليل المضمون مناسباً

لموضوعنا واقع الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر بحيث يتيح لنا تحليل نتائج التي وصلت اليها الدولة في تطبيق مشروعها الالكتروني والنتائج المحققة فيه ومدى تقبل المواطنين للخدمات الإلكترونية المقدمة في القطاعات العمومية .

منهج دراسة حالة: ويعرف بأنه منهج يمكن عن طريقه جمع البيانات ودراستها بحيث يمكن رسم صورة كلية لوحدة معينة في علاقتها المتنوعة وأوضاعها الثقافية (تعريف فير تشايلد) . والذي يهدف الى جمع معطيات وبيانات حول الحالة المدروسة ، ويظهر توظيف هذا المنهج في البحث في واقع تجربة الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر ومحاولة التطرق الى الواقع والتحديات التي تحول دون الوصول الى النتائج المسطرة من طرف الدولة في تحسين الخدمات وتخفيف الأعباء على المواطنين .

- تقسيم الدراسة:

وللإجابة على الاشكالية المطروحة قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين رئيسيين :

تطرقنا في الفصل الأول الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية الالكترونية ، وتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين المبحث الأول نتناول فيه ماهية الخدمة العمومية الالكترونية تعريفها مبادئها واهدافها كذلك اساليب وتقنيات تقديم الخدمة العمومية الالكترونية .

أما المبحث الثاني خصصناه للمفاهيم المشابهة للخدمة العمومية الالكترونية فتطرقنا إلى الإدارة العمومية الالكترونية التي تعتبر فيها الخدمة العامة الالكترونية كأحد افرازاتها وكذلك التجارة الالكترونية و الحكومية وتعريفها ، أما الفصل الثاني خصصناه لواقع الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر بحيث قسم هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول واقع الخدمة العمومية الإلكترونية من خلال مشاريع الجزائر الإلكترونية أما المبحث الثاني ندرس فيه مؤشرات الجاهزية والتحديات التي تواجه الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر ، لنخلص في الأخير إلى خاتمة نعرض فيها أهم النتائج المتوصل إليها والخروج بتوصيات .

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية الإلكترونية

بالرغم من ارتباط مفهوم الإدارة الإلكترونية بمفهوم الخدمة العمومية باعتبار ان الخدمة العمومية الإلكترونية هي جزء من الإدارة الإلكترونية إلا اننا سنتطرق بالتوضيح والتبيان لمفهوم كل هذه المفاهيم والتي تكون في الفصل الأول تحت عنوان الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية الإلكترونية والمفاهيم ذات الصلة منها الإدارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وذلك للدور الذي يلعبه هذا الإطار المفاهيمي في مختلف الدراسات والأبحاث والتطرق الى توضيح العناصر الرئيسية لهذا الموضوع ومحاولة ضبط المفاهيم لكل من الخدمة العمومية والإدارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ، حيث أصبحت من الركائز الجوهرية في احداث التنمية الاقتصادية الاجتماعية ، في الفترة التي يعرف فيها العالم تحولا من العالم المادي الى العالم الافتراضي القائم على الرقمنة كان لزاما على الحكومات مواكبة هذه التغيرات وابتكار مفاهيم جديدة تتوافق معها خاصة مع التطور في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال الذي احدث تغييرا جوهريا في شكل ودور الإدارات والأجهزة الحكومية وعلاقتها مع بعضها البعض ومع المواطنين.

المبحث الأول : ماهية الخدمة العمومية الإلكترونية .

يعتبر مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية مفهوماً جديداً رافق التطور الذي عرفته الإدارة الإلكترونية وقد ارتبط بالدور المتسارع لاستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات من أجل تحسين الخدمات والقضاء على المشكلات الإدارية .

ولذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية ، بهدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات للحكم الرشيد هي الشفافية الرقابة ، محاسبة ، روح المسؤولية ، دولة الحق والقانون ، سرعة الاستجابة للخدمات العامة ، وغيرها بما يصل إلى غاية ترشيد الخدمة العمومية .

سنتناول في هذا المبحث تعريف الخدمة والخدمة العمومية وأنواعها والخدمة الإلكترونية .

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية .

إن مصطلح الخدمة العمومية الإلكترونية من المصطلحات الحديثة وفقاً ما تشير إليه أدبيات الفكر المعاصر ، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح ، ونبدأ بتعريف الخدمة⁽¹⁾، ثم الخدمة العمومية ثم تعريف الخدمات العمومية الإلكترونية .

الفرع الأول : تعريف الخدمة: مفهوم الخدمة مرتبط بحاجات الإنسان، والخدمة لها طرفان الطرف الأول طالب الخدمة ، الطرف الثاني مقدم الخدمة. وحاجة طرف أو جهة لمنفعة عند طرف آخر أو جهة أخرى هو منشأ الخدمة.

أولاً : التعريف اللغوي للخدمة : خدم (خدمة وخدمة) عمل له ، ساعد في العمل.

⁽¹⁾ شريف صالح محمد، "تطور مفهوم خدمات المواطنين وعلاقته بنظم المعلومات والاتصالات". (رسالة ماجستير كلية التجارة ، قسم العلوم السياسية جامعة بور سعيد ، مصر، 2010) .ص 17.

ثانياً: التعريف الاصطلاحي للخدمة : هي المنافع غير ملموسة التي تقدمها المنظمة "مقدمة

الخدمة" لعملائها سواء كانت حكومية أو غير حكومية.

وإشباع حاجات طالبي الخدمة هو المسؤولية الأساسية للمنظمة العامة ويتوقف نجاحها على إشباع هذه الحاجات ونيل رضا طالبيها.

لذا فإن الأمر يتطلب توفير الإمكانيات وتأهيل الكوادر من أجل تقديم خدمة مميزة ترضي العملاء وعرفت الخدمة بأنها " سلسلة من الأنشطة أو الاجراءات أو العمليات التي يوفرها مقدم الخدمة وتهدف إلى تلبية حاجة المتعاملين عبر قنوات تقديم الخدمات المختلفة وتكون مبنية على التفاعل من قبل المتعامل ومقدم الخدمة⁽¹⁾ .

من خلال هذه التعريفات تعرف الخدمة بأنها" هي منفعة يحصل عليها المتعامل عن طريق مقدم الخدمة أو من ينوب عنه وقد تكون إلزامية أو إختيارية، أو قد تكون مجانية أو بمقابل عبر إجراءات غالبا ما يحددها مقدم الخدمة.

ثالثاً: مميزات الخدمة:

- الخدمة غير ملموسة وغير محسوسة ، ولا يمكن إدراكها ماديا .
- يساهم العميل بشكل كبير في إنتاج الخدمة فالحاجات التي يبديها طالب الخدمة من أية منظمة يتوقف عليها نجاح مقدم الخدمة في تأدية الخدمة بالكفاءة المطلوبة ،فمقدم الخدمة يصنع ويقدم الخدمة وفقا لحاجات ورغبات وتوقعات وتفضيلات العميل ، والحكم على ما قدمه سيرتبط بما طلبه وتوقعه العميل.
- كلما زادت جودة الخدمات كلما زادت الثقة في مقدم الخدمة وزاد رضاه العملاء.

⁽¹⁾ شريف صالح محمد ، مرجع سابق ، ص 17 .

- عملية تسويق الخدمات عملية مرنة، فطالما أن حاجات ورغبات العملاء طالبي الخدمة في تغيير مستمر، فإنه يمكن ابتكار تطوير خدمات جديدة أو تطوير وتبسيط الاجراءات لإشباع حاجات العملاء وتلبية رغباتهم.
- تتغير نوعية الخدمات وفقا للإحتياجات والعوامل الموسمية وغيرها⁽¹⁾.

الفرع الثاني: تعريف الخدمة العمومية:

يعرفها خبراء الإدارة العامة على إنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين الرفاهية، والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطن⁽²⁾

وفقا للقانون الإداري الفرنسي " الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليدا لخدمة فنية ، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن تحترم قائمين على إدارتها مبدأ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام"⁽³⁾

من خلال ما سبق يمكننا تعريف الخدمة العمومية بأنها مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين ، فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تخص بفئة دون أخرى،

⁽¹⁾ مرجع سابق، ص18.

⁽²⁾ العربي بوعمامة ، رقاد حليلة ، "الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية ، رهانات ترشيد الخدمة العمومية " مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، العدد 09، جامعة الوادي ، ديسمبر 2014 ، ص40.

⁽³⁾ Didier LINOTTE et Raphael ROMI , " Service public et Droit administratif et Economique " , 75^{ème} , édition , juris – Classeur , Paris , 2003,p 4.

وتتحمل الدولة المسؤولية عن أي تقصير في تقديمها. وبسبب التطورات الاقتصادية والاجتماعية التي عرفتھا المجتمعات تعددت متطلبات وحاجات المواطنين في الحصول على خدمات أكثر كما وكيفا الأمر الذي أدى إلى ظهور أنواع عديدة من الخدمات منها :

- **الخدمات الإدارية:** وهي جميع الخدمات الادارية التي تقوم بها المؤسسات الحكومية ،الهدف منها ضبط وتنظيم الشؤون الاجتماعية المتعلقة بالمواطنين، ولقد تزايدت هذه الخدمات التنظيمية بشكل كبير وهذا باتساع نشاط الأفراد ، وتعتبر مراكز الشرطة وقوى الأمن والمحاكم ودور القضاء المراكز الهامة والمكلفة بتسيير عمليات الضبط إلى جانب الأجهزة الإدارية المعنية الأخرى. ومن الأمثلة على هذه الخدمات:

- ضبط وتنظيم الأحوال الشخصية لأبناء المجتمع.
- ضبط وتنظيم الجوانب الأمنية وحماية الممتلكات من السرقة والاعتداءات والحد من الجرائم.
- ضبط وتنظيم الشؤون التوظيفية لشغل الوظائف الإدارية.
- ضبط وتنظيم الشؤون والأنشطة السياسية في المجتمع(القواعد، اللوائح...).
- **الخدمات الاقتصادية:** وهي جميع الخدمات العمومية ذات الطابع الاقتصادي، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن وتحقيق احتياجاته الاساسية.⁽¹⁾ ومن أهمها نذكر مايلي:
- ضبط وتنظيم الشؤون الاقتصادية والمالية.
- تسجيل المؤسسات المالية ومؤسسات الضمان الاجتماعي.
- تنظيم وإدارة المؤسسات المالية ومؤسسات الضمان الاجتماعي .

⁽¹⁾ مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الجزائر: دار جسر للنشر والتوزيع، ط2015، ص17.

- تنظيم ومتابعة الاتفاقيات التجارية.
- الخدمات الاجتماعية والصحية والتعليمية: وهي كل الخدمات المتعلقة بالشؤون الاجتماعية للمواطن كالتعليم والصحة وغيرها، ومن أهمها:
 - افتتاح وإدارة المدارس والمعاهد والجامعات ووضع المناهج وتدريب المعلمين.
 - إدارة السياسة الصحية وبناء المستشفيات.(1)

الفرع الثالث : تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية:

نتناول في هذا الفرع تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية مبادئها وأهدافها ثم تقنياتها .

تعرف الخدمة العمومية الإلكترونية على أنها كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا وهي كذلك ذلك الفعل أو الاداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية.(2)

وتعرف الخدمة العمومية الإلكترونية على انها : كل الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية الكترونيا ، والانتقال من إنجاز المعاملات و تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت و المال و الجهد، أو بمعنى آخر هي إنجاز المعاملات الإدارية و تقديم الخدمات عبر شبكة الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم. في حين عرف الباحثون الخدمة العمومية الإلكترونية بأنها "قدرة الأجهزة العمومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين والقطاع العام من جهة أخرى، وذلك بسرعة وتكلفة منخفضة عبر شبكات الانترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان"

(1) عباس بدران ، الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 2004، ص29.

(2) كريمة جلام، "فعالية الحكومة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية"، (مع الإشارة الى حالة الجزائر) ،مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي العلمي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية يومي 29 و30 أكتوبر 2014.

كما عرفها البعض الآخر بأنها كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق إلا بفضل تدخل الحكام".

ومن خلال هذه التعاريف نستنتج أن الخدمة الإلكترونية ما هي إلا عملية ترجمة الأداء إلى أرقام خوارزمية عبر الشبكات والوسائل الإلكترونية موجهة نحو العملاء. وبناء على هذا يمكن القول أن الخدمة الإلكترونية العمومية ما هي إلا تقديم الخدمات العمومية من قبل الحكومة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مقدمتها شبكة الانترنت.

المطلب الثاني: مبادئ وأهداف الخدمة العمومية الإلكترونية.

تتجلى مبادئ الخدمة العمومية الإلكترونية بالدرجة الأولى بخدمة المواطن وتلبية حاجياته بسرعة وأقل تكلفة، وتستمد الخدمات العمومية شرعيتها من المبادئ التالية:

الفرع الأول: مبادئ الخدمة العمومية الإلكترونية.

ان اعتماد الأفراد على المرفق العام في أداء الخدمات الإلكترونية لهم تحكمهم مجموعة من المبادئ العامة والتي كان لها تأثير من طرف الإدارة الإلكترونية من أهمها (1):

أولاً: مبدأ الاستمرارية:

تتميز الخدمة العمومية أنها مستمرة ولا تنتهي، مما يتطلب من الدولة وضع الخطط التي تحافظ على استمراريته حتى في حالة القوة القاهرة او الظروف الاستثنائية. وذلك لتخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد , المال , الوقت و توفير خدمة مستمرة على مدار الساعة . حيث سيستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية في أي وقت شاء وفي ذلك تأكيد تام لمبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام و اطراد، هذا ما

(1) ماجد راغب الحلو، علم الادارة العامة، الاسكندرية: منشأة المعارف، 2005، ص43.

سيقال من خطورة إضراب الموظفين ومن جهة أخرى ستقضي هذه الخدمة على الطوابير للحصول على المعلومات أو إنجاز المعاملات أو إيداع الملفات الإدارية.

ثانياً: مبدأ قابلية المرفق المتغير أو التعديل والتكيف : (1)

إن الإدارة تعمل في تنظيمها للمرافق العامة على الوصول إلى تشغيلها بأكبر كفاءة ممكنة بطريقة أفضل لزيادة كفاءة المرفق وذلك بغية تحقيق المصلحة العامة بإحداث تعديلات تنظيمه دون اعتراض المنتفعين بالمرفق .

1- قابلة للتكيف مع الظروف والاحتياجات فإذا كانت المنفعة العامة تتطور بتطور الزمن لابد من أن تستجيب المؤسسات العمومية لتلك التغييرات الحديثة و تطور الطلب الاجتماعي.

2- متطورة ومواكبة التطورات التكنولوجية لذا يجب أن تواكب الخدمة العمومية أشكال التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدمات متطورة لتسهيل العمل للمواطنين مقابل مساهمة رمزية في تكاليف هذه الخدمات.(2)

3- الشمولية والفاعلية من خلال شمولها لكافة شرائح المجتمع .

4- سهولة الاستعمال والاتاحة للجميع من خلال تمكين المواطن من التواصل مع الادارة الإلكترونية بكل سهولة .

ثالثاً: مبدأ المساواة:

- المساواة لجميع المواطنين الحق في تلقي الخدمة العمومية الإلكترونية دون تمييز و دون تقصير .

- ضمان إمام الجميع بالمعرفة الإلكترونية وكذا حياد المرافق العامة.

(1) سعد عباس ، حمزة الخفاجي ، "الحكومة الإلكترونية الأبعاد النظرية وآليات التطلب " ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد 23، 2010، ص 14.

(2) مريزق عدمان ، مرجع سابق، ص ص 18-19.

- تحقيق المزيد من الشفافية والنزاهة في المعاملات الإدارية.⁽¹⁾

- الخدمة الإلكترونية تؤدي إلى التغلب على مشكلة الرشوة والوساطة.

الفرع الثاني: أهداف الخدمة العمومية الإلكترونية .

إن الخدمة العمومية الإلكترونية تمثل تغيرا جوهريا في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الإدارية ونظرة الزبائن والأعمال تجاهها، والهدف الاستراتيجي للخدمة العمومية الإلكترونية هو تبسيط ودعم تلك الخدمات، بحيث تسعى الدولة الى التحول المنشود في تحسينها وتكريس مبادئها للوصول إلى الأهداف التالية وهي:

- السعي لاختصار الوقت ضمن مفهوم اداري معاصر هو التنافس بالوقت.
- ترشيد وخفض التكاليف ضمن مفهوم اداري معاصر هو الريادة في ادارة التكاليف.
- استبدال اسلوب الادارة الورقية التقليدي بأسلوب الادارة الإلكترونية.
- تحسين الأداء دون توقف ضمن مبدأ اداري معاصر هو التحسين المستمر.
- تحسين الجودة ضمن فكر اداري معاصر هو ادارة الجودة الشاملة .
- الارتقاء بالخدمة الحكومية لمستوى يضاهي المستوى الافضل بالنظم المماثلة.

استبدال مركزية القرار باللامركزية.⁽²⁾

- تحسين أداء الخدمة باستخدام أساليب إلكترونية تتسم بالكفاءة والفعالية .
- تخفيض الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات.
- تبسيط واختصار وإتقان الإجراءات الإدارية .

⁽¹⁾ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الاسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2013، ص94.

⁽²⁾ مريزق عدمان، مرجع سابق، ص27.

- تخفيف حدة الجهاز البيروقراطية وتعقيده، إذ لا حاجة إلى تضخيم المستويات الإدارية وتعددتها.
- تقديم الخدمات للمستخدمين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.
- التحول نحو الخدمة العامة المعلقة عن طريق تطوير الإدارة العامة بالآليات التقنية الحديثة.
- تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة والذي من شأنه تقديم خدمات أفضل.⁽¹⁾

المطلب الثالث: متطلبات تقديم الخدمات العمومية الإلكترونية.

إن التحول من الخدمات التقليدية إلى نظام الخدمات الإلكترونية يعتبر عملية متعددة الجوانب والممارسات فهي ليست عملية بسيطة وتقنية بحثة، بل يجب تهيئة البيئة المناسبة لتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية لذلك فإن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها:

أولاً: البنية التحتية: تتطلب الإدارة الإلكترونية وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات، وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة، وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.⁽²⁾

ثانياً: توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية: التي تساعد على التواصل ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

⁽¹⁾ أسامة السيد محمود، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2010، ص 36.

⁽²⁾ كلثم محمد الكبيسي، "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر"، (مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، سنة 2008)، ص 36.

ثالثا: توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالانترنت: من أجل فتح المجال الأكبر عدد من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة مع ضرورة أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان.

رابعا: **تدريب وبناء القدرات:** وهو يشمل تعليم وتدريب العاملين، وتوعية وتنقيف المتعاملين من خلال إحداث تغيرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها، وهذا يعني إعادة النظر في نظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات. (1)

خامسا: **توفر الإرادة السياسية:** من خلال وجود إرادة سياسية من طرف القيادة السياسية لدعم الهياكل الإدارية، وإدخال التغييرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة، حيث أن التزام القيادة علنا بالجهود الرامية للتحول للحكومة الإلكترونية، من خلال توفير المال والجهد والوقت والمتابعة المستمرة، هي العناصر الرئيسية لنجاح عملية التحول إلى الحكومة أو الإدارة الإلكترونية وإن انعدمت الإرادة السياسية فإن الدعوة إلى الحكومة أو الإدارة الإلكترونية تبقى فكرة على ورق. (2)

وهنا تجدر الإشارة إلى وجود العديد من الهيئات والأجهزة التي تهدف إلى متابعة إصلاح الخدمة العمومية والوظيفة العمومية بصفة عامة، والتي يدخل في صلاحيتها بصفة غير مباشرة تطوير ما يعرف بمفهوم الإدارة الإلكترونية.

سادسا: **وجود التشريعات والنصوص القانونية:** فالمطلب التشريعي والقانوني يعتبر أساس عمل نظامي لتحديد العلاقات بين الجهات المتعاملة مع أجهزة الإدارة الإلكترونية، وحيث أن ضمان حقوق جميع

(1) موسى عبد الناصر، محمد قريشي "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي - دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة"، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة ورقلة، ص 90.

(2) حماد مختار، "تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية"، (مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، 2007)، ص 18.

الأطراف يتطلب توفير تشريعات كفيلة بتحديد أطر العمل، التي تشتغل فيها أنظمة الإدارة الإلكترونية، الأمر الذي يتطلب سن تشريعات جديدة لضبط أسلوب التعامل الجديد مع الأوضاع التي نشأت الحاجة إليها، ومن المتطلبات الأساسية في هذا السياق نذكر:

- تشريعات تنظم نشر المعلومات والمحافظة على سريتها.
- تشريعات خاصة بتحديد رسوم استخدام المواقع الإلكترونية.
- تشريعات تنظم أساليب الدفع الإلكتروني.⁽¹⁾

سابعا: توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال: تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الإلكتروني، بمعنى أن الوثائق التي يتم حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات الخدمة يجب الحفاظ على أمنها، كل هذا يصب لأجل حماية المعلومات الوطنية والشخصية، ووصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد.⁽²⁾

ثامنا: خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية: ذلك لإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها وبشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة وتلفزيون وصحف والحرص على الجانب الدعائي وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية.

⁽¹⁾عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21، بيروت: دار الغرب الإسلامي، ط1، 2006، ص186.

⁽²⁾موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مرجع سابق، ص91.

المبحث الثاني: المفاهيم المشابهة للخدمة العمومية الإلكترونية.

سننتظر في هذا المبحث إلى الإدارة العمومية الإلكترونية التي تعتبر فيها الخدمة العامة الإلكترونية كأحد إفرازاتها ومحاولة ضبط المفاهيم المشابهة مثل الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة العمومية الإلكترونية.

تعتبر الإدارة العمومية الإلكترونية أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصرنة المعرفة عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والولوج إلى العالم الإلكتروني، بهدف تقديم وإيصال المعلومات والخدمات الكترونيا في كافة المجالات حيث أن إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمية الحكومية.⁽¹⁾

تعرف الإدارة الإلكترونية "بالإدارة الرقمية" أو "إدارة الحكومة الإلكترونية" تتضمن مفهوما ضيقا يجعل منها مجرد مسألة تقنية وإعلامية⁽²⁾، وخرا واسعا يفيد بأنها مجموع الطول التقنية المسكرة لتحقيق انفتاح الإدارة على محيطها الداخلي والخارجي على حد سواء، أي بمفهوم آخر، فالأمر لا يقتصر على أعمال تقنيات إعلامية حديثة في هياكل قديمة.⁽³⁾

جدير بالذكر أنه رغم التداول الواسع النطاق لمفهوم الإدارة الإلكترونية إلا أن الإجماع على تعريف شامل أمر لم يتم إقراره، لكن رغم ذلك فالعديد من التعاريف قدمت للمفهوم من بينها:

⁽¹⁾ علاء عبد الرزاق، محمد حسين السالمي، الإدارة الإلكترونية، عمان: دار وائل للنشر، 2006، ص 87.

⁽²⁾ الشرفاوي أحمد، "الإدارة الإلكترونية الواقع والتحديات الإدارية والقانونية"، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الحقوق، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة محمد الخامس، السويسي، سلا، 2010)، ص 51.

⁽³⁾ يعقوبي عماد، "إسهام تقنيات الإعلام والاتصال في تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطنين"، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الحقوق، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة محمد الاول وجدة، 2006)، ص 10.

"هي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تقديم الخدمات للمواطنين بشكل أرقى من خلال الاستغلال الأمثل لمصادر المعلومات، وذلك بتوظيف الموارد الإدارية والبشرية المتاحة في إطار حديث من أجل الاستغلال الأمثل للوقت والجهد والمال".⁽¹⁾

تعرف كذلك بأنها "عملية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة والخاصة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت بهدف إيصال الخدمات للمواطن أو العميل وزيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال وجعل الإدارات تعمل بكفاءة وفعالية عاليتين"⁽²⁾

مقابل ذلك، فرغم عدم توحيد التعاريف إلا أنه تم الاتفاق حول الغاية من وراء تبنيها، فالبحث عن تحقيق جودة الخدمات وتجديد العلاقة بين الإدارة والمواطن، ناهيك عن تحقيق الشفافية في المعاملات هو المسعى من تطبيق هذه الاستراتيجية، لذا أضحت السرعة، الرضاء، الدقة والفعالية من مقومات الإدارة المعاصرة التي تستند في تقديم خدماتها على عامل التكنولوجيا.⁽³⁾

المطلب الثاني: مفهوم الحكومة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الحكومة الإلكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة، حيث يطلق عليها العديد من التسميات والألفاظ، قد تتشابه وتختلف في بعض الجوانب، ولكنها في المحصلة تدل على مجال واحد مثل: الحكومة الرقمية Digital Government، والديمقراطية الإلكترونية

E-Democracy، الأعمال الإلكترونية E-Business، والإدارة الإلكترونية E-Management.. الخ، ويشير مصطلح الحكومة الإلكترونية إلى العملية التي يتم بها انجاز مختلف الأنشطة والخدمات العامة بين الجهات الحكومية بطريقة معلوماتية، تعتمد على استخدام شبكات الاتصال، ومواقع الأنترنت، لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين.

⁽¹⁾ بن حسين سليمة، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 07، 2014، ص 207.

⁽²⁾ الشرقاوي أحمد، مرجع سابق، ص 53.

⁽³⁾ بوراي دليلة، "المشاركة صورة لتجديد العلاقة بين الإدارة والمواطن"، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون، ميدان الحقوق والعلوم السياسية، فرع الحقوق، قسم القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمن ميرة بجاية، 2020)، ص 100.

فقد عرفتها الأمم المتحدة لعام 2002 بأنها: "استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات حكومية للمواطنين".

كما عرفها البنك الدولي: عام 2005 بأنها: "عملية استخدام المؤسسات التكنولوجية المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن ورجال الأعمال، من خلال تمكينهم من الوصول إلى المعلومات قصد القضاء على الفساد داخل هذه المؤسسات".⁽¹⁾

بينما تعرفها المنظمة العربية للتنمية الإدارية لعام 2004: "بأنها استخدام وسائل المعلومات والاتصال التغير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال مع مختلف المؤسسات الحكومية".⁽²⁾

ولقد عرفها "عبد الفتاح مراد" في كتابه الحكومة الإلكترونية: بأنها " مشروع تسعى من خلاله الدولة إلى إدارة مؤسساتها وتقديم كل خدماتها إلكترونياً، وينظر لها على أنها ثورة في التفكير والتنفيذ وثورة للقضاء على هدر الوقت والجهد والموارد".⁽³⁾ في ضوء ما تقدم، يمكن القول بأن الحكومة الإلكترونية أو كما تسمى E-Gov هي ببساطة استخدام الوسائل الإلكترونية في ربط المؤسسات الحكومية ببعضها البعض وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والمواطنين عموماً من أجل وضع المعلومة في متناول الجميع، وذلك لخلق علاقة تتصف بشفافية والفعالية والسرعة والدقة.

المطلب الثالث: مفهوم التجارة الإلكترونية .

تعتبر عملية التحويل النقدي للأموال أولى تطبيقات التجارة الإلكترونية والتي كانت تتم بين المؤسسات والشركات المالية الكبرى وكان هذا في بداية سنة 1970. ثم جاء التحول الإلكتروني للوثائق بين المؤسسات ليوسع ذلك مفهوم التجارة الإلكترونية، ولكن التوسع الحقيقي لتطبيقات التجارة الإلكترونية كان مع ظهور

⁽¹⁾ مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، بغداد: مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، 2013، ص443.

⁽²⁾ تقرير المنظمة العربية للتنمية الإدارية لعام 2004، الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي لعام 2004.

⁽³⁾ مراد عبد الفتاح، الحكومة الإلكترونية، مصر: شركة البهاء، 1995، ص 24.

وانتشار شبكة الانترنت في تسعينيات القرن العشرين ،فمنذ سنة 1995 توسعت هذه التطبيقات من خلال المزادات والاعلانات على الانترنت وأنشئت العديد من المؤسسات الكبرى متوسطة الحجم مواقعها عبر الانترنت فقامت شركة (General Motors) على سبيل المثال بإنشاء موقع لها عبر الانترنت (www.gm.com) فيه أكثر من 18000 صفحة معلومات ويحتوي على 98000 وصلة لخدمات ومنتجات هذه الشركة .⁽¹⁾

تعريف التجارة الإلكترونية :

قبل التعرض لتعريف التجارة الإلكترونية يجب أن ننظر إليها من خلال تقسيم هذا التعبير إلى مقطعين:

التجارة وهي تعني في مفهومها التقليدي ممارسة البيع والشراء، وتشير كلمة تجارة إلى أن هناك تبادل للسلع والخدمات باستخدام وسيط ما، ولقد شهد هذا الوسيط تطورا عبر مراحل زمنية عديدة وطويلة، حتى وصلنا إلى النقود التي نعرفها الآن، وهذا ما أصبح يعرف بالتجارة التقليدية. ففي هذه التجارة يتم استخدام العقود والفواتير الورقية والطرق اليدوية في التسليم.

لكن اقتران كلمة تجارة بوصفها الإلكترونية يعني أن أسلوب ممارسة النشاط الاقتصادي قد تغير، حيث أصبح يتم باستخدام وسائل إلكترونية متعددة و متنوعة تشهد تطورا بشكل دائم و مستمر من استخدام التليفون إلى استخدام الانترنت و الهاتف المحمول ،وتعتبر الأنترنت من أهم الوسائل .⁽²⁾

وإذا تم تبادل المعلومات والبيانات والتفاوض والتعاقد إلكترونيا أما عملية التسليم وتسوية المدفوعات تتم بالطريقة التقليدية فإنها التجارة الإلكترونية القديمة ،في حين التجارة الإلكترونية الحديثة فتعتمد على الانترنت ووسائل الاتصال الحديثة وفق بروتوكولات للتحكم في النقل وهي مؤمنة لعرض وتبادل البيانات على شبكة

⁽¹⁾خالد ممدوح إبراهيم ، لوجيستات التجارة الإلكترونية ، مصر: دار الفكر الجامعي، ط1، 2008، ص125.

⁽²⁾السيد أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، مصر: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2006، ص31.

الانترنت من خلال وسائل عديدة كالتشفير⁽¹⁾. وفيها تتم كل مراحل التعامل بشكل إلكتروني ابتداء من الإعلان عن السلعة، التسوق، التعاقد وصولاً إلى تسوية الدفع.⁽²⁾

تعريف التجارة الإلكترونية :

في الواقع ليس هناك تعريف محدد للتجارة الإلكترونية حتى الآن وذلك بسبب تعدد الجهات والمنظمات الدولية المعرفة لذلك ندرج منها:

أولاً: منظمة الأمم المتحدة (UN):

حيث اهتمت منظمة الأمم المتحدة ممثلة في لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي الاونيسترال

* (Uncitral) بوضع مشروع قانون التجارة الإلكترونية وقد تم لها ذلك في 16 ديسمبر 1996 حيث وافقت لجنة الاونيسترال عن اصدار القانون النموذجي للتجارة الإلكترونية.⁽³⁾

لقد سمح هذا القانون بتعريف الوسائل المستخدمة في العقود الإلكترونية ففي الفقرة الأولى من المادة الثانية نص على أن من وسائل الاتصال التي يتم عن طريقها التجارة الإلكترونية على سبيل المثال لا الحصر بخلاف تبادل البيانات إلكترونياً أيضاً البريد الإلكتروني أو التلكس أو الفاكس، إذ من الممكن مثلاً أن يتم الإيجاب عن طريق الإنترنت والقبول عن طريق الفاكس.

وبعد صدور قانون الأونسترال⁽⁴⁾ النموذجي للتجارة الإلكترونية أصدرت العديد من دول العالم قوانين تنظم المعاملات الإلكترونية مسترشدة بأحكام هذا القانون النموذجي، فكانت دولة سنغافورة أول دولة في

⁽¹⁾التشفير هي تقنية لترميز البيانات والمعلومات فلا يمكن قراءتها إلا بعد فك التشفير.

⁽²⁾السيد أحمد عبد الخالق، مرجع سابق، ص32.

⁽³⁾ يتكون القانون النموذجي من سبعة عشر مادة مقسمة إلى جزئين: الجزء الأول عن التجارة الإلكترونية عموماً والجزء الثاني عن التجارة الإلكترونية في مجالات محددة.

* United Nations Commission on International Trade Law.

⁽⁴⁾للمزيد من المعلومات أنظر: W W W.UNICETRAL.ORG

العالم طبقت القانون النموذجي للتجارة الالكترونية حيث أصدرت قانون المعاملات الالكترونية سنة 1998 ثم تلتها بعد ذلك عدة دول منها الولايات المتحدة الأمريكية وإيطاليا سنة 1999 وفرنسا وتونس والصين سنة 2000 وإيرلندا 2001 وإمارة دبي ودولة البحرين سنة 2002.⁽¹⁾

ثانيا: منظمة التجارة العالمية (OMC⁽²⁾):

وتعرف منظمة التجارة العالمية التجارة الالكترونية على أنها: "أنشطة إنتاج السلع والخدمات وتوزيعها وتسويقها وبيعها أو تسليمها للمشتري من خلال الوسائط الالكترونية. وحسب هذا التعريف تشمل المعاملات التجارية ثلاثة أنواع من العمليات:

أ- عمليات الإعلان عن المنتج وعمليات البحث عنه.

ب- عمليات تقديم طلب الشراء وسداد ثمن المشتريات.

ج- عمليات تسليم المشتريات. "ومن هذا ، فإن مفهوم التجارة الالكترونية لا يقتصر على شراء المنتجات فحسب فالمعلومات والخدمات التي تتبادل بين شركة وأخرى أو بين شركة أو مستهلك والتي تتم عبر الأنترنت أو وسائل الاتصال الالكترونية الاخرى فهي الاخرى كذلك تدخل ضمن التجارة الالكترونية ، إبتداء من معلومات ما قبل الشراء إلى خدمات ما بعد البيع.⁽³⁾

ثالثا: منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE⁽⁴⁾) :

أما منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية فتشير إلى أن التجارة الالكترونية تشمل جميع أشكال المعلومات التجارية التي تمتد بين الشركات والأفراد والتي تقوم على أساس التبادل الالكتروني للبيانات ، سواء كانت

⁽¹⁾خالد ممدوح إبراهيم ،مرجع سابق ،ص 130.

⁽²⁾OMC: Organisation Mondiale du commerce.

⁽³⁾إبراهيم العيسوي ،التجارة الالكترونية ،مصر: المكتبة الأكاديمية القاهرة، ط 1، 2003 ،ص ص 11-12.

⁽⁴⁾OCDE : Organisation de coopération et de développement économique.

مكتوبة أم مرئية أو مسموعة ،هذا بالإضافة إلى شمول الآثار المترتبة على عملية تبادل البيانات والمعلومات التجارية إلكترونيا ومدى تأثيرها على المؤسسات والعمليات التي تدعم وتحكم الأنشطة التجارية " (1).

لقد بين تقرير الذي نشرته منظمة الأمم المتحدة حول التجارة الإلكترونية بأنها ستسيطر على كافة الأنشطة التجارية سواء العقود التجارية أو المفاوضات التجارية أو اتفاقيات التمويل.

هذا التقرير تعرض لأهم المشاكل الهامة المترتبة عن ممارسة التجارة الإلكترونية كالبنية الأساسية للاتصالات الرقمية والخدمات والضرائب وحماية المستهلك والخصوصية عبر الشبكة الدولية، إضافة إلى المشاكل المتعلقة بحماية الموقع واسمه وعنوانه على الشبكة العالمية وحقوق الملكية الفكرية وكذا تحديد القوانين والمحكمة المختصة بحل المشاكل المترتبة عن تطبيق العقود الإلكترونية والمنازعات حولها. (2)

ومما سبق يمكن أن نستخلص أن التجارة الإلكترونية هي شكل متطور من التجارة وتشمل كل الأنشطة التجارية وإبرام الصفقات والعقود التي تتم بين المتعاملين الاقتصاديين سواء أفراد أو مؤسسات أو حكومات باستخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعبر شبكة الاتصال الدولية الأنترنت سواء تمت على المستوى المحلي أو المستوى الدولي .

(1) السيد أحمد عبد الخالق، مرجع سابق، ص 34.

(2) خالد ممدوح إبراهيم، مرجع سابق، ص 132.

خلاصة الفصل:

بناء على كل ما تم التطرق له في الفصل الأول يمكن استخلاص أن الخدمة العمومية الإلكترونية هي التحول من الخدمة التقليدية التي تعتمد على الأوراق إلى الخدمة التي تعتمد على وسائل الإعلام والتكنولوجيا الحديثة المختلفة و الانترنت ، في تقديم وتوفير الخدمات من خلال تحويلها الى خدمات إلكترونية، وهي تهدف إلى تقديم أحسن الخدمات في أقل جهد ووقت و بأفضل جودة وذلك سعيا لكسب رضى الزبائن أو المواطنين والتقليل من معاناتهم في التنقل والوقوف في طوابير أثناء طلب الخدمة حيث تبني الدولة الى خيار عصرنة القطاع العمومي وكذلك الخاص واللاحاق بركب دول الجوار التي قطعت أشواطا كبيرة في مجال الخدمات الإلكترونية عبر الانترنت وذلك من خلال سياسات تحسين المرفق العام و تبني مشاريع لتطويره ومنها مشروع الجزائر الإلكترونية الذي جاء في اواخر 2008 الى 2013 الذي بدء العمل به رسميا بعد سنة 2013 وهذا ما سنتناوله في الفصل الثاني من خلال دراسة واقع وتحديات الخدمة العمومية الإلكترونية

الفصل الثاني

واقع وتحديات الخدمة العمومية الإلكترونية في

الجزائر

إن التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، والذي امتد تأثيره إلى كافة جوانب الحياة العامة، أحدث تغييرا جوهريا في شكل و دور الإدارات و الأجهزة الحكومية وعلاقتها مع بعضها البعض ومع المواطنين، بحيث تعتبر الخدمة العمومية الالكترونية من بين المفاهيم الحديثة التي أوجدها التحول إلى الإدارة الالكترونية لما لها من مزايا في تحسين الخدمات العمومية، وتعتبر الجزائر من بين الدول التي سعت إلى تحسين في نوعية الخدمات المقدمة إلكترونيا وهذا تماشيا مع التطورات الحاصلة في العالم .

ومن خلال ما سبق نحاول في هذا الفصل المقسم إلى مبحثين دراسة واقع وتحديات الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر .

المبحث الأول: واقع الخدمة العمومية الالكترونية المقدمة في الجزائر.

إن التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الاعلام والاتصال أفرزت آليات جديدة لإدارة المجتمعات ومنها الحكومة الالكترونية التي تسعى السلطات العمومية إلى إقامتها عبر إحلال نظام إلكتروني شامل وتعميم استخدام الانترنت خلال السنوات المقبلة لتطلق مشروع الجزائر الالكتروني .

المطلب الأول: مشروع الجزائر الالكترونية.

يعتبر مشروع الجزائر الإلكترونية من المشاريع الكبرى التي أطلقتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ابتداء من أواخر عام 2008، والذي شاركت فيه العديد من الأطراف من مؤسسات وإدارات عمومية ومتعاملين اقتصاديين عموميين وخواص، الجامعات ومراكز البحث، الجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال (والذين بلغ عددهم حوالي 300 شخص) ، حيث تم طرح الأفكار ومناقشتها لمدة 6 أشهر، وكانت الحصيلة 13 محورا تحدد الأهداف المزمع إنجازها إلى غاية 2013: (1)

أولاً: تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية :

يتضمن هذا المحور الأهداف الخاصة التالية:

❖ استكمال البنية الأساسية للمعلوماتية .

❖ وضع نظم إعلام مندمجة .

❖ نشر تطبيقات متميزة .

❖ تنمية الكفاءة البشرية .

(1) عيسى قروش، "رهانات ترشيد الخدمة العمومية مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية "دروس في مقياس الادارة العمومية الالكترونية، العدد 09، جامعة الوادي، ديسمبر 2014، ص50.

✍ تطوير الخدمات الالكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

ثانيا: تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات:

يتضمن الأهداف الخاصة التالية :

✍ دعم تملك تكنولوجيا الاعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

✍ تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات.

✍ تطوير عرض خدمات الالكترونية من جانب الشركات.

ثالثا: تطوير الآليات التحفيزية الكفيلة للاستفادة من المهارات وشبكات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال :

الهدف الأساسي لهذا الحور هو تمكين المواطنين في أي نقطة من وصول والاستفادة من الخدمات

الالكترونية والانترنت، أما الأهداف الخاصة فتشمل على الخصوص⁽¹⁾:

✍ إعادة بعث مشروع " أسرتك " عن طريق موقع حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات الدفع السريع

مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفائدة كل فئة من فئاته المجتمع.

✍ الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الانترنت والمنصات المتعددة

الوسائط، والحظائر المعلوماتية ودور الثقافة... الخ.

✍ توسيع الخدمات العامة لتسهيل الوصول إلى الانترنت.

رابعا: دفع تطوير الاقتصاد الرقمي:

من خلال تفعيل خبرات ومهارات المؤسسات الجزائرية العاملة في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال

وتصديرها نحو الأسواق الأخرى، ضمن هذا السياق ويتمثل الهدف الرئيس لهذا المحور في توفير الظروف

(1) العربي بوعمامة، رقاد حليلة، مرجع سابق، ص50.

الملائمة لتكوين صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال يندرج تحت هذا الهدف الرئيسي أربعة أهداف خاصة هي:

➤ مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات، والذي تمت مباشرته في إطار إعداد إستراتيجية الجزائر الإلكتروني.

➤ توفير كل الظروف الملائمة ، لتثمين كل الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيزات .

➤ وضع إجراءات تحفيزية الإنتاج المضمون.

➤ توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال نحو التصدير .

خامسا: تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة

يجب أن تكون شركة الاتصالات ذات التدفق السريع قادرة على توفير القدرات الضرورية عبر كامل التراب الوطني بنوعية وأمان يستجيبان للمعايير الدولية، يندرج تحت هذا الهدف الرئيسي الأهداف الخاصة التالية:⁽¹⁾

➤ تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات.

➤ تأمين الشبكات.

➤ نوعية خدمات الشبكات.

➤ التسيير الفعال لاسم نطاق .

⁽¹⁾ عبد العزيز سلمى عشبة ، منيرة بوراس ، عنوان المداخلة "مشروع الجزائر الالكترونية بين التخطيط والتجسيد "، المقدمة في الملتقى الوطني الأول : الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر - تحديات الواقع ورهانات المستقبل- كلية الحقوق والعلوم سياسية ، جامعة سطيف ، مارس 2020 ، ص 8 .

سادسا: تطوير الكفاءات البشرية: يجب إرفاق البنى التحتية وتعميم النفاذ لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بإجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطوير الكفاءات البشرية من أجل تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وضمان تملكها على جميع المستويات، لتحقيق هذا الهدف تم تسطير هدفين خاصين هما:

❖ إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال .

❖ تلقين تكنولوجيا الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.

سابعا: تدعيم البحث التطوير والابتكار: يختص هذا الهدف بتطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال عن طريق تعزيز نشاطات البحث والتطوير أما الأهداف الخاصة فتشمل التنظيم والبرمجة وتثمين نتائج البحث وحشد الكفاءات وتنظيم نقل التكنولوجيا والمهارات.

ثامنا: ضبط مستوى الإطار القانوني: يتمثل الهدف الرئيسي في تهيئة مناخ يشجع على إقامة الحكومة الالكترونية وهذا الهدف يستلزم بدوره هدفا خاصا يتعلق بتحديد إطار تشريعي وتنظيمي ملائم.

تاسعا: الإعلام والاتصال : يتعلق الهدف الرئيسي لهذا المحور بالتحسيس تكنولوجيا المعلومات في تحسين المعيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للوطن، أما الأهداف الخاصة لهذا المحور فتتمثل في:

❖ إعداد و تنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر .

❖ إقامة نسيج جموعي كامتداد للمجهود الحكومي.

عاشرا : تثمين التعاون الدولي:⁽¹⁾ تعتبر الجزائر من الدول المتأخرة نسبيا في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبهدف الاستفادة من خبرات هذه الدول بصورة تسمح باختزال كثير من العقبات التي من شأنها أن تحول دون التطبيق السليم لبرنامج التحول الإلكتروني فقد أكد مشروع الجزائر الإلكترونية على أهمية التعاون

⁽¹⁾ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مشروع الجزائر 2008-2013، اللجنة الإلكترونية، ص 08.

الدولي. حيث تم التأكد من أن التعاون الدولي يتصف بعدد هائل من المشاريع المعتبرة لاسيما مع الاتحاد الأوروبي وتم في هذا الإطار تحديد هدف رئيسي للتعاون الدولي في تملك التكنولوجيات والمهارات ويتفرع عنه هدفان خاصان يتمثلان في:

للـ المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية .

للـ إقامة شراكات استراتيجية بهدف تملك التكنولوجيا والمهارات.

الحادي عشر: آليات المراقبة والتقييم: يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في إقامة نظام مؤشرات متابعة وتقييم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية ممنهجة، وبإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي " الجزائر الإلكترونية " من جهة أخرى، أما بالنسبة للأهداف الخاصة لهذا المحور فتضم:⁽¹⁾

للـ إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية.

للـ إعداد قائمة مؤشرات ملائمة.

الثاني عشر : إجراءات تنظيمية: يهدف هذا المحور إلى وضع تنظيم مؤسستي متناسق، يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه، التنسيق بين القطاعات والتنفيذ وسيضمن هذا التنظيم التنفيذ الفعلي للمخطط الاستراتيجي بفضل تأطير فعال و متابعة دائمة و تنسيق منسجم بين مختلف الفاعلين المعنيين، بالنسبة للأهداف الخاصة لهذا المحور تتمثل في :

للـ تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا بين القطاعات.

⁽¹⁾ فاطمة الزهراء مومنين ، " الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر (2013 – 2018) " ، مذكرة لنيل شهادة ماستر علوم سياسية ، كلية الحقوق والعلوم سياسية ، جامعة أدرار ، 2019 ، ص 43 .

للم تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المخصصة.⁽¹⁾

الثالث عشر: الموارد المالية: يستلزم تنفيذ استراتيجية الجزائر الالكترونية موارد مالية معتبرة يستحيل توفرها من مصدر واحد، و بالتالي لا بد من استغلال جميع مصادر التمويل المتاحة استغلالا جيدا، كما يجب أن تكون الإجراءات التشريعية والتنظيمية أو المادية مقرونة بتقييم مالي دقيق ويستلزم الأمر أيضا ترتيب هذه الإجراءات حسب تأثيرها على التنمية الاقتصادية والاجتماعية .

ان تطبيق استراتيجية الجزائر الالكترونية وتجسيدها على ارض الواقع وفقا لسياسة الدولة المسطر في مشروع الجزائر الإلكتروني تختلف من قطاع الى آخر وفقا لأهميته وامكاناته.

المطلب الثاني: مشاريع الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر.

للاطلاع على تجربة الجزائر في الخدمات العامة الالكترونية و التي تعتبر كأحد إفرزات تطبيق الإدارة الالكترونية ، اصبح من الضروري عرض بعض التجارب القطاعية في ميدان تقديم الخدمات عن بعد، والتي تهدف للوصول إلى أفضل الخدمات العمومية الالكترونية ومواكبة التطورات الاقليمية والدولية من خلال تجارب قطاعات عمومية وفق الآتي :

الفرع الاول: مشاريع الخدمة الالكترونية المقدمة في الادارة المحلية

أولا: مشروع رقمنة الحالة المدنية:

لقد انطلقت عملية تجريبية على مستوى بلديتي حسين داي وباب الواد بالجزائر العاصمة قبل

⁽¹⁾ أحمد باي، هدار رانيا " دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، مجلة الباحث للدراسات الاكاديمية ، العدد 11 ، 2017 ، ص 130 .

تعميمها تدريجيا على مستوى كافة التراب الوطني ويتمثل هذا المشروع في انشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة للمواطن الجزائري ، من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على اجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية او من اجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية على شبكة الانترنت ووثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها او طبعا وكانت او بلدية طبق فيها مشروع رقمنة الحالة المدنية هي ولاية باتنة في 04 مارس 2010 ، وهي تقنية جديدة تجسد ايضا امكانية اعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون ان يضطر المواطن للتنقل او السفر لمركز الحالة المدنية.

ثانيا: مشروع بطاقة التعريف وجواز السفر البيو متري :

وتعد بطاقة التعريف الوطنية البيو مترية والإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما وذات شكل اكثر مرونة طبقا لأخر التطورات التكنولوجية في العالم حيث تحتوي على شريحة الكترونية وصورة رقمية ستضمن للمواطن اتمام السريع لمختلف الاجراءات اليومية بسبب ثقتهم واستخداماتها المتنوعة في اطار الربط البيني مع القطاعات الاخرى.⁽¹⁾

اما جواز السفر الجزائري فهو واحد من اهم الوثائق التي تسلمها السلطة الجزائرية للمواطنين الجزائريين للتمكن من السفر الى الخارج بسهولة وفي اواخر عام 2010 تم اصدار جواز السفر البيو متري الجديد ليتماشي مع المعايير العالمية الجديدة ، حيث توفر تلك الجوازات المزيد من الأمان ومكافحة التزوير .

⁽¹⁾ فاطمة بلقرع ، العمري دلال ، قريشي هاجر " جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية " مجلة الاقتصاد البديل الاقتصادي العدد 07 ، 2017 ، ص 11.

ومن أجل تسهيل عملية الحصول على جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيو مترين وضعت وزارة الداخلية في موقعها الالكتروني امكانية طلب الوثائق البيو مترية الكترونيا .

ثالثا: مشروع المواطن الالكتروني :

لقد اطلقت في اواخر 2013 وزارة الداخلية مشروع المواطن الالكتروني لأول مرة في الجزائر الذي يختصر ارشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة الذي يحل محل كل الوثائق وتقليص الوثائق الإدارية المتعلقة بإصدار رخصة سياقة وجواز السفر وغيره والاكتفاء فقط ببطاقة التعريف الوطني التي ستكون بطاقة رقمية مدة صلاحيتها مدى الحياة ويعد هذا الاجراء خطوة هامة في دخول الجزائر مجال الادارة الالكترونية والتي يجب بلوغها في غضون خمس سنوات، حيث شمل هذا المشروع وضع شبكات ربط بين المؤسسات والوزارات يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية .

رابعا: الشباك الموحد :

الشباك الموحد هو الصيغة العملية لمشروع البلدية الالكتروني⁽¹⁾ ويتم فيه تسخير موظفين مؤهلين لاستقبال مختلف الملفات التي سيودعها المواطن في الشباك الموحد قصد توجيه العمليات الادارية بشكل مباشر الى المصالح المعنية في ظرف زمني قياسي حيث يستقبل الشباك الطلبات التي تسجل الكترونيا في حينها الى المصلحة المعنية وفق نظام الكتروني داخلي ، هذا ويعتبر الشباك الموحد اجراء الغرض منه القضاء على أشكال البيروقراطية الموجودة في الادارة الجزائرية ولقد بدأ العمل في الشبكات الالكترونية في 2019 .

(1) عماد ليبيد ، موازي بلال ، "الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل" ، ألمانيا: المركز الديمقراطي العربي ، ط 1 ، 2021 ، ص 242 .

خامسا : إنشاء السجل الوطني الالي لترقيم المركبات:

والذي يمكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل ، وكذلك كإجراء للقضاء على البيروقراطية وتسهيل عملية الحصول على وثائق تسجيل سيارة وفي إطار عصنة قطاع الادارة المحلية وتقريب الادارة من المواطن ، فقد تم إنشاء تطبيق جديد عبر الهاتف النقال يحمل تسمية إجراءاتي الذي يمكن المواطنين من الاطلاع على جميع المعلومات المتعلقة بأي إجراء اداري تقدمه مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية .

سادسا : مشروع الديمقراطية التشاركية - استشارتك - :

من أجل تحفيز المواطنين وتشجيعهم على المشاركة في ادارة البلدية ، تم وضع منصة خدمات على الخط مع وحدات معلوماتية وتفاعلية ، تمثل فضاء يسمح بإعلام المواطنين أو ابداء آراءهم. وكتجسيد لمبدأ الديمقراطية التشاركية وتعزيز لألياتها أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية عن دخول حيز الخدمة تطبيق "استشارتك" الذي يمكن المواطنين من المشاركة في تسيير شؤونهم المحلية وذلك عن طريق الموقع الرسمي للوزارة ، كما يندرج هذا التطبيق ضمن استراتيجية العصرية المنتهجة من طرف الدولة الجزائرية لتقريب الادارة من المواطن وإضفاء الشفافية والفعالية على القرارات المتخذة محليا .

الفرع الثاني: الخدمة العمومية الالكترونية في قطاع البريد والمواصلات.⁽¹⁾

تمثل مؤسسة بريد الجزائر أحد مؤسسات الخدمة العمومية التي لها حماية شبه كلية من الدولة ، بالنظر إلى وضعيتها الاحتكارية ، وفي ظل الضعف أو الانعدام الكلي للأطراف المنافسة لها، أصبحت مؤسسة تخضع لرقابة عمومية هي وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ، وبالتالي يصبح تدخل الدولة

⁽¹⁾ فاطمة بلقرع ، العمري دلال ، قرشي هاجر، مرجع سابق ، ص13.

فيها متطورا ، وهو ما يفسره البعض بأنه ناتج عن حجم وكبر المؤسسة في مجال تقديم الخدمات إذ تقوم - مؤسسة بريد الجزائر - بجملة خدمات تتمثل في (خدمات الحساب البريدي الجاري ، وتقديم خدمة الاطلاع على الحساب ، الدفع ، السحب ، صناديق التوفير، الطرود البريدية ، الحوالات البريدية ، الرسائل).

وتماشيا مع التطور المحيط بمؤسسة بريد الجزائر ، اتجهت سياسة هذه الأخيرة إلى الاعتماد على نموذج الخدمات التي تكفل احترام حقوق المواطنين ، وتكسب ثقتهم بالمؤسسة ، وموازة مع محاولة عصرنه قطاع البريد تم إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين ، بشكل يعزز من الثقة ويكرس أفضل النتائج والانجازات وبالتالي تركز التأسيس النظام الخدمات العامة الالكترونية التي تبذلها مؤسسة بريد الجزائر ويمكن ترجمتها في النماذج الآتية:⁽¹⁾

أولا:الشباك الالكتروني:

ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، وهي كل الأجهزة الالكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.

ثانيا: بطاقة السحب الالكترونية :

تمثل بطاقة السحب الالكترونية بطاقة يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر ، والتي تعمل مع وجود الشباك الالكتروني إذ عن طريقها يتمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود في أي شبك بريدي أو موزع أوتوماتيكي عبر القطر الجزائري.

ثالثا: خدمات السحب :

إذ توفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرصة سحب الأموال للمواطنين.

⁽¹⁾ عيسى قروش ، مرجع سابق، ص86.

رابعاً: خدمات الاطلاع على الرصيد :

إذ عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية ، مع تشكيل الرقم السري الخاص بكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيده ، وله إمكانية الاحتفاظ بتذكرة خاصة بكشف الرصيد.

خامساً: خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية :

التي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري، حيث تمنحه طلب نماذج بعد ملا الاستمارة الالكترونية التي يتم استظهارها على الموزع الألي للنقود الورقية .

سادساً: خدمات عبر شبكة الانترنت:

إذ توفر شبكة الانترنت خدمات الكترونية لكل الأفراد ، والمتعاملين لدى مؤسسة بريد الجزائر ، و الذين يملكون حساب بريدي جاري ، إذ لهم إمكانية طلب: خدمات الاطلاع على الرصيد، خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية، عبر الموقع الالكتروني لمؤسسة بريد الجزائر.

الفرع الثالث: الخدمات الالكترونية المقدمة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

عملت مختلف الجامعات الجزائرية ، إلى جانب المراكز على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الالكترونية ، والتي يمكن استعراضها من خلال⁽¹⁾:

- **التسجيلات الجامعية** : حيث توفر الجامعة الجزائرية خدمات الكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد، وتمنحهم الجامعة فرصة للاستفادة من خدمات التسجيل الأولي عن طريق الانترنت بملء

⁽¹⁾ عبد الكريم عشور، " دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينة، 2009-2010، ص 145.

بطاقة الرغبات في شكل استمارة الكترونية ، يتم إتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا عبر مواقع إلكترونية، إضافة إلى ذلك تتيح مواقع التسجيل الأولي على شبكة الانترنت خدمات عامة الكترونية ، تمكن الطالب من الاطلاع على شروط الاستفادة من الخدمات الجامعية (المنحة ، الإطعام ، النقل) ، كما تعتمد الجامعة الجزائرية على شبكة الانترنت لتقديم بعض الخدمات العامة الالكترونية ، وهذا ما يتجلى على بوابات الجامعات والمراكز الجامعية ، من إتاحة للإعلان عن فتح المسابقات ، وإعلان النتائج عن طريق موقع الجامعة ، وهذا كله يرمي إلى التوجه نحو مشروع الجامعة الافتراضية ، التي يتم التحضير لها ضمن استراتيجية الجزائر الإلكترونية.(1)

الفرع الرابع: الخدمات الالكترونية في قطاع العدالة:

يمثل مشروع إصلاح قطاع العدالة أحد مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة

الجزائرية ، والذي ترمي من ورائه إلى محاولة تحقيق النزاهة ، وإقرار العدالة ، والتأسيس لدولة الحق والقانون . توجه قطاع العدالة في الجزائر إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهياكل الإدارية والتنظيمية للقطاع ، والتي تهدف ضمنها إلى التحول نحو تقديم خدمات عمومية الكترونية : ففي البرنامج الخاص بعصرنة قطاع العدالة ، يمكن رصد أهم الإنجازات والتي تتمثل في الآتي :

أولاً: الأنظمة المعلوماتية : هي أنظمة موجهة لخدمة المواطن ، والمتقاضي ، ولتحسين الخدمات العمومية التي يقدمها مرفق القضاء الأمر الذي يجعل القطاع يسير في فضاء الإعلام والاتصال بالمواطن والمتقاضي ومن خلال مجموعة من التطبيقات الخدمية استطاع قطاع العدل في الجزائر أن يصبح من أهم القطاعات

(1) عبد الكريم عاشور، مرجع سابق ، ص 147 .

التي سارت في مواكبة التطور التكنولوجي بهدف عصرنه القطاع، والتحول للخدمة العمومية الالكترونية ، لرعاية وحماية مصالح المواطن (1).

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

إضافة إلى ذلك يقوم الشبكات الالكترونية كجهاز خدمة عمومية ، بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسألة قانونية ، من خلال إرشاده إلى الأركان المتخصصة لذلك على مستوى الموقع ويقدم الشبكات عددا من الوثائق القانونية ، تضم تشكيلة مكتملة متعلقة بالتشريع الجزائري ، والقوانين ، والاتفاقيات الدولية الموجهة للرجال القانون ، فضلا عن دلائل وكتيبات توضع تحت تصرف المواطن ، كما تم تزويد الموقع بمنتهى يتم في إطاره تنظيم نقاش عاما دوريا حول مسائل الساعة الهامة ، وذلك بغية نشر الثقافة القانونية ، ووضع مصلحة الاستقبال والاستعلام والتوجيه في مختلف الجهات القضائية . كما يتيح موقع وزارة العدل (www.mjjustice.dz) فضاء إعلامي خدمي يعرض ما تقوم به الوزارة من نشاطات مثل الإعلان عن المسابقات ، المناقصات ، نشاطات الوزير.

(1) عماد ليبيد ، موازي بلال ، مرجع سابق ، ص 133 .

المبحث الثاني : تحديات التي تواجه الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر.

تراهن الحكومة الجزائرية على تطوير الخدمات العمومية الالكترونية ومواجهة عدة تحديات وجب عليها تجاوزها في ظل البيئة الاتصالية الحديثة التي تتميز بالتفاعلية والأنية خاصة مع تفعيل التكنولوجيات الحديثة والانتقال نحو الرقمنة في العديد من القطاعات ، فهي تعمل ضمن الامكانيات المتاحة والمتوفرة ومحاولة تجسيد الخطط والسياسات على ارض الواقع حيث عملت الجزائر على الاستفادة من خدمات شبكة الانترنت ومختلف التقنيات المرتبطة بها فكانت الانترنت مقتصرة على مركز البحث العلمي والتقني فقط ، لكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعترضه مجموعة من التحديات والتي نحاول الوقوف عليها خلال النقاط التالية:

المطلب الأول: مؤشرات الجاهزية الإلكترونية في الجزائر.

إن تحديد الجاهزية الالكترونية في الجزائر يكون بالكشف عن جملة من المؤشرات والتي تتمثل في الآتي :

أولاً: مؤشر الوصول إلى الشبكة :

بالنظر إلى درجة وصول الأفراد إلى الشبكة يمكن القول أن دخول الانترنت إلى الجزائر في سنة 1994 قد أعطى إمكانية جديدة لإعادة صياغة استراتيجية حديثة وتنظيم الخدمات والمهام بسرعة وفي وقت وجيز وبالتالي فبيئة التكنولوجيا الحديثة تسيطر عليها شبكة الانترنت كشبكة يمكن الوصول إليها من طرف فئة كبيرة من المجتمع.⁽¹⁾

(1) الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، " مرسوم التنفيذي رقم 98 - 257 مؤرخ في 25 أوت 1998 ، المتعلق بضبط الشروط وكيفية اقامة خدمات الانترنت واستغلالها " ، الجريدة الرسمية ، العدد 63 ، الصادرة بتاريخ 04 جمادى الأولى 1419 هـ الموافق ل 26 أوت 1998 ، ص 5 .

فبالرغم من البدايات المحتشمة لتطور الشبكة مع أول دخول لها وفي السنوات الأولى من انطلاق خدماتها في الجزائر ، إلا أنه في الوقت الحالي أصبحت شبكة أساسية في تقديم خدمات الاتصال .

حيث كانت استفادة الأفراد في البداية من خدمات شبكة الانترنت داخل نطاق المراكز العلمية والبحثية، لتنتقل إلى مكان تواجدها الأول في المركز العلمي والتقني بعدها إلى الجهات أخرى.

وبعد عامين من دخول الانترنت إلى الجزائر بلغ عدد الهيئات المشتركة بالانترنت حوالي 130 هيئة وفي سنة 1999 قدر عدد الهيئات المشتركة في الشبكة 800 هيئة منها 100 في القطاع الجامعي 50 في القطاع الطبي 500 في القطاع الاقتصادي، 150 في القطاعات الأخرى. قد عقب تطور الانترنت في الجزائر ما عرف بالمقاهي الالكترونية⁽¹⁾، و التي لا يمكن إغفال دورها الأساسي في إتاحة الوصول إلى شبكة الانترنت حيث يمكن تبرير بانخفاض التكلفة التي يدفعها المواطن نتيجة استخدامه للشبكة. وكانت بداية الربط بالانترنت قد عرفت تركيزا على المؤسسات العمومية والخاصة قبل أن تنتقل إلى الأفراد في المنازل، فلقد تولت مؤسسة اتصالات الجزائر بالدور الأساسي في عمليات ربط الانترنت.

في سياق التحول نحو خدمات شبكة الانترنت تحتاج الجزائر إلى الاستفادة مما تتيحه بعض المبادرات الالكترونية من خبرات وهنا يمكن الاستعانة بالمنظمة العربية لمعايير الانترنت حيث ينبغي على المواقع أن تشارك في برنامج شهادات الجودة من المنظمة ، من أجل التمكن من تطبيق أفضل الممارسات عالميا في مجال صناعة المواقع والذي يعود بعدة منافع على كل موقع مشترك أهمها تسريع عملية نمو الاقتصاد الرقمي وجعله يواكب التطور ومع توفير بيئة إلكترونية آمنة لكل مستخدم الموقع وعلامته التأكد من محتوى الموقع ضد القرصنة الالكترونية وسرقة البيانات.⁽²⁾

(1) عبد الكريم عشور ، مرجع سابق ، ص 125 .

(2) إبراهيم بختي ، " الانترنت في الجزائر " ، مجلة البحث ، ع 01 ، جامعة ورقلة 2002 ، ص 31 .

ثانيا: مؤشر التعليم عبر الشبكة:

إن تحليل مؤشر التعليم عبر الشبكة يدعو إلى ضرورة الكشف عن واقع وأثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال التعليم ومحدداته ومدى الاستفادة من، وتبيين حلوله والعقبات التي تحد من نشره لمصالح الطلبة والأساتذة فعن طريق شركة التي تم إنشاؤها سنة 1991.

في إطار تعزيز دور أكثر الأنترنت في تقديم الدعم لميدان التعليم عالية مع تكلفة منخفضة وإقامة نظام يضطلع بمهمة الربط بين الجامعات والمدارس لرفع مستوى الاتصال وتقويته فيما بينها.

كما تستفيد كل الجامعات بما فيها المراكز من خدمات الأنترنت والتي تمثل أداة للبحث والاستزادة المعرفية كأحد ضرورات العصر كتنقية مركزية في الدعم وتطوير البحث والابتكار العلمي⁽¹⁾.

فاستخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة قد أسس لمبادرة التعليم والتكوين عن بعد وكمحاوله مهمة في هذا المجال يمثل مشروع شبكة البحوث الأكاديمية أحد التوجيهات التي توفر خدمات التكوين التعليم والبحث وفق شبكة تكنولوجيا تضطلع بمهام توفير الأساسيات في مجال الاتصالات والبحث العلمي وهو ما يمهد لإقامة مشروع الجامعة الافتراضية بالجزائر .

ثالثا: مؤشر انتشار الشبكة في المجتمع:

يمكن الانطلاق من السياسة الحكومية لمعرفة مدى وجود مبادرة نشر تكنولوجيا المعلومات التي في مقدمتها تمكين المواطنين من الوصول إلى خدمات الأنترنت والتزويد بتكنولوجيا المعلومات إذ يمثل برنامج جهاز كومبيوتر لكل عائلة في الجزائر أحد المنطلقات الأساسية الرامية إلى توسيع استخدام الشبكات ونشر التكنولوجيا بين أفراد المجتمع.

(1) عبد الكريم عشور ، مرجع سابق ، ص 126 .

إضافة إلى محاولة تعميم الربط الأنترنت التي أصبحت اليوم تتوفر في المنازل والمكاتب الخاصة إذ تقوم الجزائر في إطار تعميم استخدام الحاسوب الشخصي " أسرتك " كومبيوتر لكل أسرة بتحقيق الوصول إلى عدد مشتركين يقدر ب 700 ألف مستفيد وتستود 50000 كومبيوتر و 250000 آلة نسخ سنوية .⁽¹⁾

رابعا: انتشار الشبكة في الاقتصاد:

تحديدا ووفق هذا المؤشر عملت الجزائر على محاولة الاستفادة من شبكة الانترنت في مجال الاقتصادي ويرى بعض الباحثين . اعتمادا على مؤشرات البيئة الرقمية . على الدول العربية في مجال إدماج التكنولوجيا الحديثة للإعلام إن الجزائر لا تزال بعيدة حتى والاتصال في الاقتصاد.

كما أن الواقع يبين أن التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في الجزائر هي حبيسة قطاعات قليلة وأشخاص محددين وهذا غير كاف لإقامة اقتصاد معرفي فعال ويكرس الفشل في الاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة في تدارك التخلف الاقتصادي.

أما المبادرات الجزائرية فيمثل مشروع السداد الالكتروني، والصرفية الالكترونية التي تقدمها البنوك أحد الخدمات التي تتم من خلال شبكات اتصال الكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية المحددة من طرف البنك .⁽²⁾

⁽¹⁾ حفيظة بومايلا ، "علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال المعلوماتي بالتنمية والعالم الثالث " ، (مذكرة ماجستير قسم علوم سياسية جامعة باتنة 2003) ، ص 174 .

⁽²⁾ فاطمة الزهراء مومنين ، مرجع سابق ، ص 37 .

خامسا: مؤشر سياسة الشبكة:

بالنسبة للجزائر يمكن تحديد سياسة الشبكة انطلاقا من المخطط الاستراتيجي الالكتروني 2013،

الرامي إلى تامين ودعم ترقية تحويل التكنولوجيا والمعرفية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

أما دعم نشر تكنولوجيا المعلومات وسياسة تحرير الاتصالات فيلاحظ هناك حرية كبيرة يتمتع بها مستعملي

الانترنت في الجزائر ودون مضايقات على نطاق واسع من السلطة حيث وبالرغم من غياب الرقابة مركزية

على تصفح شبكة الانترنت تقع المسؤولية القانونية على المحتوى الذي يتم نشره مباشرة

على مزودة الخدمة حيث تنص المادة 14 من مرسوم الاتصالات الصادر عام 1998 على مسؤولية مزودي

خدمات الانترنت عن المادة المنشورة والمواقع التي يقومون باستضافته، كما ترصد بعض التقارير أنه في

الفترة الأولى لاستخدام شبكة الانترنت في الجزائر شهدت بعض المدن تشديدا على عمل مقاهي الانترنت من

خلال طلب الشرطة من مديري المقاهي الاحتفاظ بالمعلومات الكاملة عن الزوار وتسليم القوائم يوميا لقسم

الشرطة.⁽¹⁾

وتذهب بعض الآراء إلى أن التشديد على استخدام الانترنت والرقابة الدورية على مقاهي الانترنت يدخل

ضمن باب التضيق على الحريات وانتهاكها غير أن بعض الجهات المهتمة بقضايا الأسرة طالبت بضرورة

سن تشريع قانوني ينظم العمل في مقاهي الانترنت لتفادي التأثير السلبي لهذا الشبكة على الأطفال من

خلال إقامة رقابة أمنية عليها مع تحديد السن القانوني اللازم لدخولها وفرض عقوبات صارمة على أصحاب

مقاهي الانترنت إذا لم تطبق هذا القانون.

أما تقييم سياسية الوصول إلى شبكة الانترنت في الجزائر فيمكن القول أن أهم العراقيل التي تتحد من استفادة

المواطن الحقيقية من شبكة الانترنت هي سوء الخدمات التي تقدمها الشبكة والتي تنتج عن الانقطاع المتكرر

⁽¹⁾ إبراهيم بخي، مرجع سابق، ص46.

في الخدمات وتواصل ذلك أحيانا ليوم كامل مما يؤثر سلبا على بعض الأعمال ويؤدي إلى اضطرابات في انجاز المهام.

ولإيجاد بيئة مساعدة على عملية التحول المفاهيم الإدارية الالكترونية والخدمة العامة الالكترونية وما يتطلب من تحضيرات يقتضي ذلك الاهتمام بالقدرات المجتمعية وتنميتها العمل على الارتقاء بمجتمع المعلومات وتطويره كمنطق تفرضه مرحلة التحول للإدارات الالكترونية. (1)

المطلب الثاني: التحديات التي تواجه الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر.

أولا: تحديات تتعلق بالجانب البشري :

وتتمثل في مجموعة من العراقيل التي ترتبط بذهنية وإداء العامل البشري وتشمل ما يلي: (2)

- غياب دورات تكوينية التي تحفز العنصر البشري والتي تساعده على التكيف مع متطلبات الإدارة الالكترونية .
- انعدام او ضعف الوعي بأهمية تطبيق التكنولوجيا في الجانب الإداري.
- اشكالية البطالة التي يمكن ان تتجم عن تبني عملية الإدارة الالكترونية .

ثانيا: تحديات البنية التحتية التكنولوجية:

ويتجلى ذلك في مؤشر ضعف البنية التحتية لمشروع الإدارة الإلكترونية، كذلك تدهور واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل تذبذب في تدفق الانترنت .

إضافة إلى عدم توافر الآلات و الأدوات التكنولوجية الحديثة اللازمة للإدارة الإلكترونية.(1)

(1) إبراهيم بخي ، مرجع سابق ، ص 46 .

(2) سميحة براهيم ، "الإدارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والأفاق " مداخلة مقدمة الى المؤتمر الدولي السادس بعنوان : النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني ، جامعة المسيلة نوفمبر 2018 ، ص 11 .

ثالثا: تحديات الإرادة السياسية:

تعتبر الإرادة السياسية هي الداعمة إلى توجه الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة ولا يحدث هذا إلا من خلال توفر الإرادة السياسية لوضع منظور استراتيجي وطني وشامل، يركز على رؤية واضحة للنقطة النوعية المطلوب وبالنظر إلى ضعف استخدام الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فإن الجزائر بحاجة إلى إعادة النظر في صياغة خطة التحول الإلكتروني. كما يشير التحديد الدقيق لوجود إرادة سياسية التي تؤدي دورا بارزا في التحول للخدمة العامة الإلكترونية، إنما هو بحاجة إلى تحديد مدى قدرات هذه القيادة في تحويل الموارد المالية، والإمكانات البشرية، إلى واقع ملموس، دون إهمال المتابعة الدورية، والتقويم لكل مرحلة، بهدف الكشف عن العجز المسجل في استراتيجية التحول. (2)

رابعا: التحديات الإدارية:

ويقصد بها تلك الصعوبات والتحديات التي يمكن أن يواجهها مشروع الإدارة الالكترونية من الإدارة القائمة سواء على المستوى المركزي أو على المستوى المحلي وتتمثل تلك الصعوبات فيما يلي:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة المركزية لبرامج الإدارة الالكترونية .
- تعقيد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية.
- قيام موظفي الإدارة القائمة بمقاومة وعرقلة عملية الانتقال إلى الإدارة الالكترونية خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي. (3)

خامسا: التحديات المالية:

تتمثل في قلة الميزانية المخصصة لتصميم وتطوير برامج وتطبيقات الحاسب الآلي، وكذلك المعاملات المالية لا تزال في بدايتها.

(1) عماد ليبيد ، موازي بلال ، مرجع سابق ، ص 244 .

(2) عبد الكريم عشور ، مرجع سابق ، ص 162 .

(3) العربي بوعمامة ، رقاد حليلة ، مرجع سابق ، ص 46 .

خلاصة الفصل :

من خلال ما تم تقديمه في هذا الفصل يمكن القول أن الخدمة العمومية في الجزائر تعاني من الإجراءات البيروقراطية في بعض الإدارات والمصالح التي تعرف اقبالا للمواطنين ويرجع السبب في ذلك كون أن معظم هذه المصالح مازالت تعتمد الطريقة التقليدية في تقديم الخدمة إضافة إلى ذلك فإن كثرة الوثائق الخاصة بالملفات الإدارية رغم تقليص بعض هذه الوثائق وزيادة في مدة صلاحيتها والتي يصعب الحصول عليها في بعض الأحيان وهو ما يجعل الحصول على الخدمة أمر صعب .

ولكن يمكن القول أن الجزائر قطعت أشواط كبيرة في الإصلاحات التي عرفتھا المنظومة الإدارية والتي قد خففت من بعض الإجراءات البيروقراطية وذلك من خلال اعتماد على الإدارة الالكترونية والرقمنة في العمليات الإدارية التي سهلت الحصول على معظم الوثائق الإدارية بصفة خاصة والخدمة بصفة عامة وهذا ما تصبوا اليه الحكومة من خلال تخفيف الأعباء وتقديم خدمات الكترونية التي تجعل الخدمة التي تستغني عن الورق بحيث يمكن الوصول الى الخدمة عبر الانترنت فقط سواء كانت خدمة عمومية الكترونية عبر المواقع الحكومية .

خاتمة

في ظل التطور الهائل الذي شهده العالم في مجال التكنولوجيا والمعلومات؛ تحاول الكثير من الدول توظيف هذه التكنولوجيا في نشاطاتها وخدماتها المقدمة للمواطنين والمؤسسات، وتعد الخدمة العمومية الالكترونية من أهم نتائج الثورة الرقمنة ، فهو مفهوم مرتبط أساسا باستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات في تسير وفاعلية العمل الإداري فرضته جملة من الظروف المحيطة، يهدف إلى تحسين مستويات أداء المؤسسات ودعم كفاءة وفعالية العمليات الإدارية وتقديم الخدمات للمواطن بسهولة.

الجزائر كباقي دول العالم عرفت عدة تغييرات شملت مختلف نواحي الحياة خاصة من الناحية الإدارية فأسلوب الإدارة الالكترونية الذي تتبناه الإدارات العمومية يعتبر نقطة انطلاق جوهرية ستساهم بشكل كبير في التحسين المستمر لنوعية الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، ويتطلب ذلك توفر العديد من الإمكانيات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطنين وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة؛ كالبنية التحتية و توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت، و توفر الوسائل الالكترونية اللازمة لهذا التحول، و توفير السرية الالكترونية وجود التشريعات والقوانين التي تسهل عمل الإدارة الالكترونية؛ تأهيل الموظفين في مجال التقنيات الحديثة؛ وجود إرادة سياسية قوية تتولى مسؤولية التغيير في هذا المجال.

انتهجت الجزائر استراتيجية تهدف إلى تحسين قدرات البحث والابتكار وعصرنة القطاعات والمؤسسات من بينها البريد والمواصلات ووزارة الداخلية التي تؤكد من خلاله أهمية الخدمة العمومية الالكترونية لاسيما نجاح مشروع رقمنة سجلات الحالة المدنية وجواز السفر البيو مترية وهو ما حاولنا تفصيله سابقا.

ومن هنا نستنتج أن الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر يعترضها مشكل الأمية الالكترونية إضافة إلى ضعف حجم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفقدانها إلى بيئة الكترونية مناسبة

لاستراتيجياتها الأمر الذي جعلها لم تحقق المستوى المطلوب وطموح الحكومة في مواكبة العصرنة وعليه نخلص إلى توصيات نراها مناسبة من أجل تقديم خدمة عمومية إلكترونية لائقة في الجزائر:

- (1) ضرورة الاهتمام بمشكلة الأمية التقنية ونشر الثقافة الإلكترونية .
- (2) دعم برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات على مختلف مستويات وأطوار الدراسة قصد خلق مجتمع معلومات قادر على التواصل والاستفادة من الخدمات المقدمة في الإنترنت .
- (3) 3-استكمال البنية التحتية للاتصالات وحل مشكل تباينها من منطقة الى أخرى وسد الفجوة الرقمية بين مدن الشمال الكبرى والمدن الداخلية والمدن الصحراوية شبه المعزولة على استراتيجية التنمية الشاملة في الجزائر
- (4) حل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي بالنسبة للمؤسسات العمومية، والاستفادة من التجارب الدولية في هذا المجال.
- (5) تعميم الإنترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة وسرعة الاتصال، وتوفير مجانية الإنترنت لاسيما في قطاع التعليم والصحة.
- (6) الاهتمام بدور القوانين والتشريعات المنظمة للخدمة العمومية الإلكترونية .
- (7) اشراك القطاع الخاص في تفعيل مشروع الحكومة الإلكتروني لخلق المنافسة وتطوير قطاع الخدمات الإلكترونية.
- (8) تفعيل دور الجامعة ومراكز البحوث العلمية المتعلقة بالتكنولوجيا الحديثة في التطوير.
- (9) بناء شراكات قوية مع الدول والقطاعات الخاصة من كبريات الشركات العالمية المتخصصة في مجال الرقمنة والأمننة الإلكترونية .

قائمة المصادر و المراجع

ا. القوانين والمراسيم :

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، " مرسوم التنفيذي رقم 98 - 257 مؤرخ في 25 أوت 1998 ،
المتعلق بضبط الشروط وكيفية اقامة خدمات الانترنت واستغلالها " ، **الجريدة الرسمية** ، العدد 63 ،
الصادرة بتاريخ 04 جمادى الأولى 1419هـ الموافق ل 26 أوت 1998 .

اا. قائمة المراجع :

أولاً: المراجع باللغة العربية :

1- الكتب:

1. إبراهيم ، خالد ممدوح . **لوجيستات التجارة الالكترونية** ، مصر: دار الفكر الجامعي، ط1، 2008.
2. بدران ، عباس . **الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق**، بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 2004.
3. بوحوش ، عمار . **نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21** ، بيروت: دار الغرب الإسلامي ، ط1، 2006.
4. حسين ، مريم خالص . **الحكومة الالكترونية**، بغداد: مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، 2013.
5. الحلو ، ماجد راغب . **علم الإدارة العامة**، الاسكندرية : منشأة المعارف، 2005.
6. عبد الخالق ، السيد أحمد . **التجارة الالكترونية والعولمة**، مصر: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2006.
7. عبد الرزاق ، علاء ، السالمي ، محمد حسين . **الإدارة الالكترونية**، عمان: دار وائل للنشر ، 2006.
8. عبد الفتاح ، مراد . **الحكومة الإلكترونية**، مصر: شركة البهاء، 1995.

9. عدمان، مريزق. التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الجزائر: دار
جسور للنشر والتوزيع، ط2015، 1 .

10. العيسوي ، إبراهيم .التجارة الالكترونية ،مصر: المكتبة الأكاديمية القاهرة، ط 1، 2003 .

11. لبيد ، عماد ، موازي بلال . "الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر معطيات الواقع
ورهانات المستقبل" ، ألمانيا: المركز الديمقراطي العربي ، ط 1 ، 2021 .

12. محمود ، أسامة السيد . الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، القاهرة : المكتبة
الأكاديمية، 2010.

13. مطر ، عصام عبد الفتاح .الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، الاسكندرية: دار
الجامعة الجديدة، 2013.

2- المجالات العلمية :

1) باي ، أحمد ،هدار ، رانيا. "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، مجلة
الباحث للدراسات الاكاديمية ، العدد11 ، 2017 .

2) بختي ، إبراهيم . " الأنترنترنت في الجزائر " ، مجلة البحث ، ع 01 ، جامعة ورقلة 2002 .

3) براهيم ،سميحة . "الادارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والأفاق " مداخلة مقدمة الى المؤتمر الدولي
السادس بعنوان : النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني ، جامعة المسيلة نوفمبر 2018.

4) بلقرع ، فاطمة ، العمري، دلال ،قريشي ، هاجر. "جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في
تحسين الخدمة العمومية" مجلة الاقتصاد البديل الاقتصادي العدد 07 ، 2017 ..

5) بوعمامة ، العربي ، رقاد ، حليلة . "الاتصال العمومي والادارة الالكترونية ، رهانات ترشيد الخدمة
العمومية " مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، العدد 09،جامعة الوادي ،ديسمبر 2014 .

6) جلام ،كريمة . "فعالية الحوكمة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية ،(مع الاشارة الى حالة الجزائر)" ،مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي العلمي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية ،يومي 29 و30 أكتوبر 2014.

7) عباس ، سعد ،حمزة ، الخفاجي . "الحكومة الالكترونية الأبعاد النظرية وآليات التطلب " ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ،العدد 23،2010، 14.

8) عبد العزيز ، سلمى عشة ،منيرة ، بوراس .عنوان المداخلة "مشروع الجزائر الالكترونية بين التخطيط والتجسيد "،المقدمة في الملتقى الوطني الأول : الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر - تحديات الواقع ورهانات المستقبل- كلية الحقوق والعلوم سياسية ، جامعة سطيف ، مارس 2020 .

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

10) قروش ، عيسى . " رهانات ترشيد الخدمة العمومية مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية "دروس في مقياس الادارة العمومية الالكترونية،العدد09 ،جامعة الوادي ، ديسمبر 2014 .

3- المذكرات والأطروحات :

11) بوراي ، دليلة. " المشاركة صورة لتجديد العلاقة بين الادارة والمواطن " ،(أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون، ميدان الحقوق والعلوم السياسية ،فرع الحقوق ،قسم القانون العام ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة عبد الرحمان ميرة بجاية ، 2020) .

12) بومايلة ، حفيظة . "علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال المعلوماتي بالتنمية والعالم الثالث " ،(مذكرة ماجستير قسم علوم سياسية جامعة باتنة 2003) .

- 13) الشرقاوي ، أحمد . "الادارة الالكترونية الواقع والتحديات الإدارية والقانونية"، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الحقوق ،كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية ،جامعة محمد الخامس، السويسي، سلا، 2010) .
- 14) عشور ، عبد الكريم . "تور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينة، 2009-2010 .
- 15) الكبيسي ، كلثم محمد . " متطلبات تطبيق الادارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر " ، (مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال ،الجامعية الافتراضية الدولية ،سنة 2008) .
- 16) محمد ، شريف صالح . "تطور مفهوم خدمات المواطنين وعلاقته بنظم المعلومات والاتصالات".(رسالة ماجستير كلية التجارة ، قسم العلوم السياسية جامعة بور سعيد ، مصر، 2010) .
- 17) مختار ، حماد . " تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية " ، (مذكرة ماجستير ،قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة الجزائر ،2007) .
- 18) مومنين ، فاطمة الزهراء . " الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر (2013 - 2018) " ، مذكرة لنيل شهادة ماستر علوم سياسية ، كلية الحقوق والعلوم سياسية ، جامعة أدرار ، 2019 .
- 19) يعقوبي ، عماد . "إسهام تقنيات الإعلام والاتصال في تحسين العلاقة بين الادارة والمواطنين"، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الحقوق ،كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية ،جامعة محمد الاول وجدة، 2006) .

ثانيا: المراجع باللغة الفرنسية:

1- الكتب:

34)Didier LINOTTE et Raphael ROMI , " Service public et Droit administratif et Economique
", 75^{ème} , édition , juris – Classeur , Paris , 2003.

2- المواقع الإلكترونية :

W W W.UNICETRAL.ORG (35

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وعرافان
	الاهداء
	ملخص الدراسة
أ - ج	مقدمة
الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية الالكترونية	
11 - 08	المبحث الاول : ماهية الخدمة العمومية الالكترونية
13 - 12	المطلب الأول : تعريف الخدمة العمومية الالكترونية
15 - 13	المطلب الثاني : مبادئ واهداف الخدمة العمومية الالكترونية
18 - 15	المطلب الثالث : متطلبات تقديم الخدمة العمومية الالكترونية
19	المبحث الثاني : المفاهيم المشابهة للخدمة العمومية الالكترونية
19	المطلب الأول : مفهوم الادارة العمومية الالكترونية
20	المطلب الثاني : مفهوم الحكومة الالكترونية
25 - 21	المطلب الثالث : مفهوم التجارة الالكترونية
الفصل الثاني : واقع وتحديات الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر	
29	المبحث الأول : واقع الخدمة العمومية الالكترونية المقدمة في الجزائر
34 - 29	المطلب الأول : مشروع الجزائر الالكتروني 2013.
41 - 34	المطلب الثاني : مشاريع الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر
42	المبحث الثاني : التحديات التي تواجه الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر
47 - 42	المطلب الأول : مؤشرات الجاهزية الالكترونية في الجزائر
48 - 47	المطلب الثاني : التحديات التي تواجه الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر
52 - 51	الخاتمة
57 - 54	قائمة المصادر والمراجع
60	فهرس المحتويات