

جامعة محمد لمين دباغين سطيف
كلية الحقوق والعلوم السياسية

مطبوعة في مقياس قانون الإدارة الإلكترونية
مقدمة لطلبة السنة الأولى ماستر
تخصص إدارة وتسيير الجماعات المحلية

إعداد الدكتورة: خلاف وردة

الموسمين الجامعين 2021-2020، 2021-2022

مقدمة

أحدثت الثورة الهائلة التي عرفها العالم في الألفية الثالثة في جل المجالات العلمية والتكنولوجية، تغيرًا كبيرًا في حياة الإنسان اليومية، وأصبحت من الركائز الجوهرية المعوّل عليها في استحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، فقد كان لظهور الحاسب الآلي في النصف الثاني من القرن الماضي أثر كبير على تطور الدول والأفراد، إذ في فترة وجيزة أصبح ذلك الجهاز هو محور العمل والحركة في العديد من المجالات، لا سيما بفعل تطور وانتشار الأنترنت. وقد دفع التزاوج بين الحاسب الآلي وشبكة الأنترنت والفرد العادي بالدول إلى التفكير في الاستعانة بتقنية نظم المعلومات والاتصالات لتطوير أجهزة الدولة الخدمية والتقنية، والاستفادة من مزايا التقدم التقني.

وقد انعكس هذا التطور على أسلوب الحكم عموماً وعلى الإدارة العمومية، التي تُشكّل الآلية التي تحرك عجلة التنمية وتخدم المواطنين بصفة خاصة، لا سيما مع إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عملها. حيث أصبحت التحولات في أنماط الإدارة لمختلف القطاعات مسألة في غاية الأهمية، وحتمية حضارية مأمولة في جميع المجتمعات لا سيما المتخلفة منها. إن هذا التحول التتموي بكل معانيه ومضامينه الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والحضارية يستوجب عنصر السرعة والدقة والإتقان في الأداء، وتنظيم سير العمل الإداري وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة الفرد بالدولة.

وفي هذا الإطار يعتبر تقريب الإدارة من المواطن وتسهيل حصوله على خدماتها، عاملاً فعالاً لتحقيق التنمية المستدامة والشفافية والفعالية والنزاهة، وبذلك تساهم بمفهومها الحديث في تقوية الديمقراطية، عن طريق السماح للجمهور بالاطلاع على المعلومة، في كل ما يتعلق بالنصوص القانونية واللوائح التنظيمية والمداورات ومختلف المعلومات والتقارير، عبر مواقع الإدارات العمومية على شبكة الأنترنت وغير ذلك. وهو ما يفيد بأن الإدارة الإلكترونية هي التحول في تنفيذ المهام الإدارية من الطرق التقليدية إلى الطرق التقنية الحديثة، وذلك باستخدام أجهزة الحاسب الآلي وشبكة المعلومات التقنية.

وإذا كان الاعتماد على أسلوب الإدارة الإلكترونية يبسط ويسهل التعامل بين الإدارة والأفراد والمؤسسات الخاصة، ويوفر المعلومات بشكل متكامل وسريع سواء للمسؤولين الراغبين في تحسين أداء الأجهزة الإدارية أو للمواطنين الراغبين في الحصول على الخدمة بأكثر جودة وبأكبر سرعة وبأقل تكلفة ممكنة، فإن تحقيق هذا الأسلوب يواجه عدة تحديات.

أهمية الدراسة

يكتسي موضوع قانون الإدارة الإلكترونية أهمية بالغة من عدة نواحي:

- من ناحية حداثة الموضوع: حيث تعود نشأة الإدارة الإلكترونية إلى تاريخ حديث، يرتبط إلى حد كبير بانتشار الأنترنت في العالم، وهو ما يجعله جدير بالاهتمام والدراسة.
- من ناحية الغموض: حيث يترتب على حداثة الموضوع غموضه، إذ تتميز الكثير من مصطلحاته ومفاهيمه بالغموض، لذا فإن هذه الدراسة تندرج في إطار إزالة هذا الغموض.
- من ناحية سعيه لتحسين الخدمة العمومية، فما طبقت مشاريع الإدارة الإلكترونية وما صُرفَت عنها الأموال الطائلة، إلا لغرض كبير ومهم وهو تحسين الخدمة العمومية التي ستوفر على المواطن الجهد والمال والوقت، وتساهم من جهة أخرى في تنمية الاقتصاد الوطني.
- من ناحية أهمية الوسيط الإلكتروني في تغيير أساليب العمل في الإدارات العمومية.

أهداف الدراسة

يمكن إجمال أهداف الدراسة فيما يلي:

- التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية كمصطلح جديد أفرزه التطور البشري كمرحلة جديدة في ميدان الإدارة والتسيير، وإبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فعاليته، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية.
- التعرف على البيئة التي هيئتها الجزائر لاحتضان مشروع الإدارة الإلكترونية.
- التعرف على خصوصية التحديات التي تواجه مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية ومدى مساهمتها في تطوير العمل الإداري.

إشكالية الدراسة

تسعى الإدارات العمومية وغيرها من المؤسسات لتقديم خدماتها بطرق متطورة باستعمال تقنيات وبرامج وأنظمة رقمية متعددة، بما يضمن تحسين الخدمة العمومية، حيث تمثل الرقمنة أسلوبا جديدا في تقديم الخدمات للمواطنين ورفع كفاءة المؤسسات العمومية، وتجويد الخدمة العمومية، والتخلص من

الإجراءات الروتينية التي طالما عانى منها المواطن، وتوفير البيانات والمعلومات بطريقة سهلة وسريعة وغير مكلفة بعيدة عن طرق الحوار المباشر.

وقد تقاطع ذلك مع تأثر الحياة العامة للمواطنين بالتقنيات الحديثة التي أثرت على تطلعاتهم في الحصول على خدمات أرقى وبمجهودات أقل، ومع رغبة الدولة في التقدم وتحسين خدمات المرافق العمومية، بتبني التكنولوجيات الحديثة في المؤسسات العمومية.

بناء على ما سبق تطرح الإشكالية التالية:

كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين؟

للإجابة على هذه الإشكالية والتصدي لهذا الموضوع بالبحث، تم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي، الضروري لتعريف الإدارة الإلكترونية، وتبيان خصائصها ومميزاتها ومبادئها وأهدافها والصعوبات التي تعرقل تطبيقها، ثم تحليل الطرق التي تساهم من خلالها هذه الخصائص والمميزات في تحقيق الأهداف المرجوة المسطرة، والمتمثلة في تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين سواء في إطار قطاعي أو محلي.

كما تم تقسيم الموضوع إلى ثلاثة مباحث تناول الأول الإدارة الإلكترونية كنتاج للنظرة الجديدة للعصرنة والنجاعة، وتطرق الثاني إلى متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، أما الثالث فخصص لدراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية كنتاج للنظرة الجديدة للعصرنة والنجاعة

ليس أمام الدول من خيار إلا أن تواكب العصر وتتجه نحو المجتمع الإلكتروني والتكنولوجيا الرقمية، في وقت أضحت فيه شبكة المعلومات أو الأنترنت أهم وسيلة لإتاحة المعرفة الواسعة والاتصال المكثف بأقل تكلفة ممكنة وبأسرع وقت. والمتتبع لتاريخ الأنترنت يتبين له بأن البدايات الأولى لهذه الشبكة كانت عبر جهود وزارة الدفاع الأمريكية ولغايات دفاعية استخباراتية عام 1957، عبر جهود وكالة المشاريع والأبحاث المتقدمة advanced research project agency، وفي عام 1962 تمكن العالم بول باران من تحقيق شبكة مكونة من أربعة حواسيب ذات قدرات فائقة¹.

وقد استخدم مصطلح المكتب اللاورقي لأول مرة في الولايات المتحدة عام 1973 في إشارة إلى فكرة مفادها التحول إلى العمل الرقمي، وفي سنة 1996 انطلقت شركة مايكروسوفت في هذا الميدان، من خلال استخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسستها، مما أدى إلى تقليص الحاجة إلى الورق بشكل كبير، أما في نهاية التسعينات فقد استخدم مصطلح الإدارة الإلكترونية مع انتشار حركة الأنترنت العالمية واستعمالها كوسيلة لتوفير الخدمات عن بعد².

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

يقصد بعصرنة الإدارة عملية التكيف مع التحولات من خلال تبني وسائل وأساليب تسيير حديثة، ونمط ثقافة تنظيمية جديدة قائمة على إدخال التكنولوجيا وتحويل المعرفة إلى خدمات، لمجاراة التطور الحاصل في البيئتين الداخلية والخارجية، لتحقيق رضى الموظف والمواطن وبلوغ جودة الخدمة واملنتوج. ولقد دفعت آثار أزمة عشرية التسعينات بالسلطات العمومية والمجتمع إلى إدراك خطورة هذه الهوة، وتحت تأثير انفتاح السوق ظهرت بوادر بداية الوعي بضرورة اكساب المعرفة والعلوم عن طريق التوجه نحو إدماج التكنولوجيات الجديدة في إدارة المؤسسات من خلال الإعلام الآلي، ثم شبكة الأنترنت حتى ولو كانت النتائج دون الحاجات المتنامية، هذا من جهة.

¹ - أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزغبى، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2013، ص. 30.

² - سناء رحمانى، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة كوندور برج بوعريج، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 17 ماي 2017، ص. 26.

ومن جهة أخرى مست هذه الصحة العديد من القطاعات، مثل الاتصالات عن بعد، التعليم العالي والبحث العلمي، الصحة، الطاقة وغير ذلك، وبذلك بدأت تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والشبكات الداخلية بالمؤسسات، والشبكات المتخصصة والمترابطة، تتجسد جزئياً على أرض الواقع³.

الفرع الأول: نشأة وتطور الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية امتداد للمدارس الإدارية (أولاً)، وتساهم في كسر البيروقراطية التقليدية (ثانياً).

أولاً: الإدارة الإلكترونية امتداد للمدارس الإدارية

تعتبر الإدارة الإلكترونية المدرسة الأحدث في الإدارة، التي تقوم على استخدام الأنترنت وشبكات الأعمال في انجاز وظائف الإدارة (التخطيط، التنظيم، القيادة، الرقابة الإلكترونية)، ووظائف الشركة (الإنتاج، التسويق، المالية، الأفراد، تطوير العمليات والمنتجات والخدمات بطريقة التشبيك الإلكتروني)⁴، وقد حدّد المختصون في علم الإدارة مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمن. فمن المدرسة الكلاسيكية إلى مدرسة العلاقات الانسانية التي تنامت في المدرسة السلوكية وإلى المدخل الكمي أثناء الحرب العالمية الثانية، فمدرسة النظم مع بداية سنوات الخمسينيات ثم المدرسة الموقفية في الستينيات، فمدخل منظمة التعلم في الثمانينيات لتتوج مسيرة التطور في منتصف التسعينيات بصعود الإدارة الإلكترونية⁵.

عمل التطور على إحلال الآلة محل الانسان (العامل)، ثم انتقل إلى أعمال التخطيط والرقابة القابلة للبرمجة لينتقل إلى العمليات الذهنية المحاكية للإنسان من خلال الذكاء الاصطناعي الذي يحاكي

³ - فتيحة فرطاس، "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين"، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، المجلد 2، العدد 15، 2016، ص.313.

- العياشي زرزار، الإدارة الإلكترونية: فلسفة جديدة في إطار المنظمات الحديثة، ملفات الأبحاث في الاقتصاد والتسيير، المجلد 5، العدد 01، 2016، ص. 187.

⁵ - ايمان عبد المحسن دكي، الحكومة الإلكترونية مدخل اداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2009، القاهرة، ص ص. 3-4.

الذكاء الانساني. وبعدها أدخلت الانترنت، أصبحت الإدارة نتاج تبادل واسع للبيانات في إطار شبكة داخلية (الانترانت) وشبكة خارجية والتبادل المفتوح عبر الويب مع جميع المستخدمين عبر العالم⁶.

ثانيا: الإدارة الالكترونية كسر للبيروقراطية التقليدية

تعتبر الادارة العامة في بعدها الوظيفي عن الدور الذي تقوم به الدولة في إطار علاقتها بالمجتمع والمهام الاقتصادية والاجتماعية التي تتحملها، ومنه فاختيارها للنظام الإداري الملائم سيساعدها في تحقيق أهدافها بفعالية وكفاءة، ومع تطور دور الدولة وتطور التكنولوجيا تطور هذا النظام من النظام البيروقراطي إلى بداية التفكير في الاصلاح والتكيف مع هذا التطور.

والجزائر من بين الدول التي بدأت سياسة الاصلاح الاداري بداية من سنوات التسعينيات بعد ظهور سلبيات النموذج البيروقراطي وانعكاساته على الادارة العامة، من خلال الاختلالات التي ظهرت، بالنظر للتضخم في الهياكل الادارية وكثرة مستوياتها، البطء في اتخاذ القرارات والبعد عن الادارة وتعدد النصوص القانونية التي تعقد الاجراءات الادارية المتبعة، بالإضافة إلى عدم التزام الموظفين، ومنه انتشر البيروقراطية السلبية الناتجة عن الروتين الإداري وكثرة الاجراءات الإدارية وعدم وضوح القرارات والتباطؤ في أداء العمل وعدم الاهتمام بالخدمة العمومية مما أدى إلى فقدان المواطن ثقته في الادارة، وهو ما انعكس سلبا على نوعية الخدمة العمومية المقدمة، بسبب أداء إداري تنقصه الكفاءة والشفافية وانعدام الحوار وتشكل مجال مغلق تغيب فيه وسائل الاتصال وفرض نموذج من المعاملات والعلاقات ميزتها السلطة واللامبالاة.

كل ذلك أدى إلى إعادة النظر في النظم التسييرية لتقديم خدمات ذات جودة وتبني استراتيجيات واضحة للتخلص من منطق التسيير التقليدي، خصوصا أمام ارتفاع المستوى الثقافي للمواطنين وتزايد الوعي، ومنه أصبحت عصرنة الادارة العامة ومناهج وأساليب العمل باستخدام الحاسوب وشبكة الانترنت

⁶ - إلهام خرشي، الإدارة الإلكترونية في الجزائر، محاضرات أقيمت على طلبة السنة الثالثة شعبة العلوم القانونية والإدارية، تخصص إدارة إلكترونية، الموسمين الجامعيين 2019-2020 و 2020-2021، معتمدة بموجب قرار المجلس العلمي لكلية الحقوق والعلوم الإدارية جامعة محمد لمين دباغين سطيف2، ص. 5، 6.

ضرورة ملحة، وتحول هدف الحكومات الالكترونية إلى التركيز على ترقية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطن⁷.

⁷ - خرشي إلهام، المرجع السابق، ص. 6. نقلا عن عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر - دراسة سوسيولوجية بلدية الكاليتوس العاصمة -، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015-2016، ص.24.

الفرع الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية وأشكالها

نتطرق إلى تعريف الإدارة الإلكترونية (أولاً)، ثم إلى أشكالها (ثانياً)

أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية

ليس من السهل وضع تعريف دقيق للإدارة الإلكترونية، يمكن أن يتفق عليه الخبراء والباحثين حتى بالولايات المتحدة الأمريكية، باعتبار أنها مهد ظهور وانتشار الأعمال الإلكترونية في العالم، لكن يمكن الاتفاق على أن مفهوم الإدارة الإلكترونية اسم مشتق من المصطلح الإنجليزي e-government الذي يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة⁸.

1-التعريفات الفقهية

عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها مفهوماً جديداً يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات للوصول للاستخدام الأمثل للموارد الإدارية، ولضمان توفير خدمة مميّزة للمواطنين والشركات والمستثمرين والأجانب⁹.

كما عُرِّفت بأنها استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيام بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري بهدف تحسين وتطوير العمليات الإدارية، وتبسيط الإجراءات وتيسير تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال، أو توفير الوقت والجهد والتكلفة في إنجاز المعاملات بهدف تحقيق الأهداف المسطرة بأقل وقت وجهد وتكلفة¹⁰.

كما عُرِّفت بأنها شكل من أشكال الأعمال الإلكترونية الذي يشير إلى العمليات والهيكل التي تتفق مع امداد الخدمات الإلكترونية للمواطنين ومؤسسات الاعمال على حد سواء.

⁸ - عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009، 2010، ص. 12.

⁹ - أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزغبى، المرجع السابق، ص. 25.

¹⁰ - عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، 2008، ص. 36.

2-تعريفات المنظمات العالمية والإقليمية

عرفها أيضا البنك الدولي بأنها عملية استخدام المؤسسات الإدارية لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات المعلومات، شبكة الأنترنت أساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول...الخ، والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية.

يمكن لهذه التكنولوجيا أن تحقق عدة أهداف كتقديم خدمات أفضل للمواطنين، وتحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة، وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الإدارية، مما يؤدي إلى تحجيم الفساد، وزيادة الشفافية، وتعظيم العائد، وتخفيض النفقات وزيادة قناعة المواطن بدور الإدارة في حياته¹¹.

فيما عرفت المنظمة العربية للتنمية الإدارية بأنها: " قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل الكترونية وبسرعة ودقة متناهيتين من خلال موقع بوابة الحكومة الالكترونية على شبكة الانترنت.

أما الامم المتحدة سنة 2003 فعرفتُها بأنها: "استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لارسال معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين"¹².

بناء على ما سبق تمثل الإدارة الإلكترونية مفهوما ونموذجا فريدا للمعلومات والخدمات العامة وتعمل على سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات للزبائن ومؤسسات الأعمال والمؤسسات الحكومية، بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقدم لها، وتعزيز وتدعيم فرص التنمية و الإصلاح الإداري والاقتصادي، حيث أنه باستطاعة الإدارة الإلكترونية مساعدة المؤسسات الخاصة والمتوسطة الحجم، بالانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات، أي أنها تقدم فرصا لتطوير إمكانيات وقدرات المؤسسات بل والزبائن المتعاملين معها، بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ومساندة الأداء الأحسن، وأخيرا تحقيق التعلّم والتدريب

¹¹ - إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009، ص. 19.

¹² - إلهام خرشي، الإدارة الإلكترونية في الجزائر، محاضرات أقيمت على طلبة السنة الثالثة شعبة العلوم القانونية والإدارية تخصص إدارة إلكترونية، الموسمين الجامعيين 2019-2020 و 2020-2021، معتمدة بموجب قرار المجلس العلمي لكلية الحقوق والعلوم الإدارية جامعة محمد لمين دباغين سطيف2، ص. 8، 9.

لزيادة الابتكار والابداع للمجتمع، لكي يتمكّن من التنافس والتواجد في عالم سريع التغيّر، وأخيرا يمكن تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية بأنها إدارة مسؤولة المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للزبائن ومؤسسات الأعمال على الاتصال إلكترونيا عن بعد¹³.

جدير بالذكر بأن الإدارة الإلكترونية لم تظهر مع بداية انتشار تطبيق الأنترنت في الإدارات في منتصف التسعينات من القرن الماضي، فلقد استخدمت لفترة طويلة في الأغراض العسكرية والأكاديمية، بل أنها سبقت ظهور الأنترنت في الإدارات بأكثر من عقدين من الزمن باستعمالها للآلات مثل الهاتف والفاكس، كما أن الرقابة الرقمية والتصميم والتصنيع عن طريق الحاسوب كلها أنظمة إلكترونية حلت محل اليد العاملة وحتى محل المديرين في التوجيهات الآلية استنادا إلى تعليمات مبرمجة مسبقا، وكلها حدثت في العقود السابقة للأنترنت¹⁴.

وأنه مثلما تنقسم الإدارة التقليدية إلى إدارة الأعمال وإدارة عمومية، فإن الإدارة الإلكترونية تشمل إدارة الأعمال الإلكترونية والإدارة العمومية الإلكترونية الموجهة للمواطنين أو الموجهة للهيئات العمومية أو الخاصة، وبالتالي تتكون الإدارة الإلكترونية من إدارة الأعمال الإلكترونية والإدارة العامة الإلكترونية¹⁵.

¹³ - سحر قدوري، "الإدارة الإلكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة"، مجلة المنصور، العدد 14، عدد خاص بالمؤتمر العلمي العاشر 24-25 تشرين الأول 2009، الجزء الأول، 2010، ص. 161.

¹⁴ - سليمة بن حسين، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 7، جويلية 2014، ص. 208.

¹⁵ - سليمة بن حسين، المرجع السابق، ص. 208.

ثانيا: أشكال الإدارة الإلكترونية

تتخذ الأعمال التي تتم من طرف الإدارة الإلكترونية عدة أشكال¹⁶:

1- معاملات تتم من الحكومة إلى الحكومة

تتم هذه المعاملات داخل أجهزة الدولة: وتتعلق مثلا باستخدام البريد الإلكتروني بين العاملين في المؤسسات والهيئات العمومية وتبادل التعليمات والقرارات والمناشير وغيرها، وذلك بهدف التوجه العملي نحو المكاتب الإلكترونية وبذلك نصل إلى جودة العمل الوظيفي وتحسين الانتاجية الادارية.

2- معاملات تتم بين الحكومة وقطاع الأعمال الإدارية أو التجارية

ترتكز هذه المعاملات على تحسين مناخ الاعمال في مجال التجارة الالكترونية على الخصوص بتقليص الروتين وتبسيط الإجراءات كتلك المتعلقة بالتراخيص مثلا وشفافيتها في مجال الصفقات العمومية مثلا و إثراء التشريعات المتعلقة بالعمل والهجرة والاقامة والرقابة على خدمات المؤسسات.

3- معاملات تتم بين الحكومة والمواطنين

يتعلق الأمر بالمعاملات السياسية والإدارية والتجارية وغير ذلك، تركز على تحسين الخدمات المقدمة لهؤلاء بما يبرز الدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين مثل التسجيل المدني، التعليم، الخدمات الاجتماعية والصحية...الخ.

الفرع الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية

تتم المعاملات في ظل الإدارة الإلكترونية إلكترونيا وهذا ما يجعلها إدارة جديدة تتمتع بالسمات التالية:

- إدارة بدون ورق، فقد انتهى عهد الأوراق الكثيرة وحل محله الأرشيف الإلكتروني والمتابعة الآلية.

¹⁶ - إلهام خرشي، الإدارة الإلكترونية إلكترونيا وهذا ما يجعلها إدارة جديدة تتمتع بالسمات التالية: والإدارية، تخصص إدارة إلكترونية، الموسمين الجامعيين 2019-2020 و 2020-2021، معتمدة بموجب قرار المجلس العلمي لكلية الحقوق والعلوم الإدارية جامعة محمد لمين دباغين سطيف2، ص. 11.

- إدارة بلا زمان، حيث أن الخدمة مستمرة طوال اليوم لذلك لا بد من خلق آليات للاتصال بالغير.
- إدارة بلا تنظيمات جامدة ونعني بها المؤسسات الذكية التي تعتمد على العمل المعرفي وصناعة المعرفة¹⁷.
- إدارة بلا مكان، حيث يتم تعيين الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الشبكة الالكترونية للإدارة، بالإضافة إلى إمكانية عرض مختلف المعلومات على شبكات الأنترنت.
- إدارة بلا أرشيف ورقي، حيث يتم استبداله بنظام أرشفة الكتروني، مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة، ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.
- غياب عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- التقليل من التعقيدات الإدارية وتسريع إنجاز الأعمال والمهام المختلفة، وتسهيل عمليات خزن واسترجاع المعلومات.
- القدرة على استيعاب أكبر عدد من العملاء في وقت واحد، دون الحاجة للانتظار في صفوف طويلة تعرقل العمل الإداري.
- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وزيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات. مثال شهادة الميلاد عن بعد واقتصاد أكثر من 62 مليون ورقة تتم طباعتها سنويا على مستوى مصالح الحالة المدنية أي بمعدل 260 ألف ورقة يوميا.
- التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة.

¹⁷ - عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص. 39.

- تعميق مفهوم الشفافية والابتعاد عن المحسوبية والبيروقراطية وكسب ثقة المواطنين من خلال تحسين مستوى الخدمات واتباع معايير الجودة، وبصفة عامة خلق الجو الملائم والظروف الحسنة لممارسة العمل الإداري¹⁸.

المطلب الثاني: تمييز الإدارة الإلكترونية عن غيرها من المفاهيم

يتم في كثير من الأحيان الخلط بين الإدارة الإلكترونية والعديد من المفاهيم الأخرى بسبب حداثة هذا المصطلح، لذلك كان لا بد من توضيح الفرق بين هذه المفاهيم، وبيان العلاقة بين كل منها وبين الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية

تختلف الحكومة الإلكترونية عن الحكومة التقليدية في أهدافها وفلسفتها ونظم إدارتها وهيكلها التنظيمي وطبيعة العلاقات التي تربطها بالمواطنين وأسلوب إدارة الموارد البشرية، على النحو التالي¹⁹:

وجه المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الهدف	تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الخدمية والاقتصادية	الحكومة الإلكترونية مشاركة المجتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص في الأنشطة الاقتصادية والخدمية
الفلسفة	النهج البيروقراطي	نهج رجال الأعمال
محور الاهتمام	التركيز على الإجراءات	التركيز على الأهداف والنتائج
نمط الأعمال	أعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية	أعمال ابتكارية متجددة
تكنولوجيا المعلومات	دورها منفصل عن الإدارة ويقتصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات	تضمين تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم ورقابة
التنظيم	هرمي متعدد المستويات	التنظيمات الشبكية الواسعة

¹⁸- فتحة فرطاس، المرجع السابق، ص. 316.

¹⁹- إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص. 26، 27.

اتخاذ القرارات	القرارات مركزية من خلال مراكز السلطة بناء على قواعد جامدة	القرارات تشاركية بين العاملين والإدارة
المواطن	المواطن سلبي يتلقى الخدمة ولا يشارك بالرأي	عضو مشارك في الحصول على الخدمة الحكومية يمتلك حق تقييم الأداء الحكومي
سرعة التعاملات	الاستجابة البطيئة في أداء المعاملات الداخلية والخارجية	لاستجابة الفورية للمعاملات الداخلية والخارجية وفقا لآليات السوق
الموارد	تعتمد على الأصول المادية الملموسة والوثائق والمستندات الورقية	تعتمد على رأس المال الفكري للعاملين والوثائق والمستندات الرقمية
الخدمات	تقدم بالطرق التقليدية ومرتبطة بمواعيد العمل المحددة	خدمات مبتكرة من خلال شبكة الانترنت ومتاحة في أي وقت
نطاق العمل	محلي داخل حدود الدولة وسيادتها	عالمي خارج الحدود الجغرافية للدولة
التعامل مع الموردين	إجراءات بطيئة معقدة وغياب الثقة في التعامل الحكومي	التعامل السريع في الوقت المحدد والثقة المتبادلة في المعاملات

يتضح مما سبق بأن الإدارة الإلكترونية تمثل نمطا جديدا من الأداء على كافة المستويات، سواء في علاقتها الخارجية مع المواطنين أو الموردين وكذلك في علاقتها الداخلية مع العاملين بها، كما تستخدم أساليب جديدة في إدارة مواردها وتحقيق أهدافها بناء على فلسفة جديدة تقوم على المشاركة الإلكترونية مع المواطنين.

الفرع الثاني: الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

وقع انقسام كبير بين الباحثين والمفكرين حول مصطلحي الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، فمنهم من يرى أن مفهوم الإدارة الإلكترونية أشمل من الإدارة الإلكترونية، ومنهم من يرى بأن مصطلح الحكومة الإلكترونية جزء من الإدارة الإلكترونية ومنهم من يرى بأنه لا فرق في استخدام المصطلحين.

أولاً: الحكومة الإلكترونية أشمل من الإدارة الإلكترونية

ذاع استعمال عبارة الحكومة الإلكترونية مؤخرًا في عدد من البلدان الصناعية وبعض البلدان الخليجية ودول الاتحاد الأوروبي²⁰.

تقوم الحكومة الإلكترونية على مبدأ إدارة من نوع جديد، فهي إدارة تعتمد وسائل تقنية نظم المعلومات في تقديم المعلومة وإيصال الخدمة وتتخذ من تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصالات التقنية طريقة للتواصل بينها وبين المواطنين أو قطاعات الأعمال، فهي إدارة بلا مكان ولا يقيدتها زمان وتعمل على مدار العام.

أما في إطار الإدارة الإلكترونية وبدلاً من انشغال الموظف العمومي بإعداد الوثائق فإنه أصبح يقوم فقط بمراجعتها وتقديمها بحسب النموذج المعتمد، والذي يحتاج فقط إلى بعض التعديلات على محتوياته عند كل مرة يتم فيها إصدار أو إنتاج معاملة جديدة، ثم تطور الأمر لجهة الوظيفة حيث أصبح الموظف يقوم على إدارة الملفات وتبويبها واستعراضها.

يتضح مما سبق بأن الإدارة الإلكترونية أسلوب ووسيلة لرفع فعالية الأداء الحكومي وقربه أكثر من المواطن وتلبية طموحاته وتلبية خدماته سواء من حيث القدرة أم السرعة أم الإتيان²¹.

وبالتالي فقد اختصر هذا الرأي الإدارة الإلكترونية في تحويل العمليات الإدارية ذات الطابع الورقي إلى عمليات ذات طابع إلكتروني باستخدام التقنيات الحديثة تتم في إطار وحدات محدودة، واعتبر بأن الحكومة الإلكترونية تتشكل من الربط بين جميع الوحدات يشكل شبكة كبرى تسمى بالحكومة الإلكترونية.

²⁰ - محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط-1، 2009، ص.27.

²¹ - أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزغبى، المرجع السابق، ص. 28، 29.

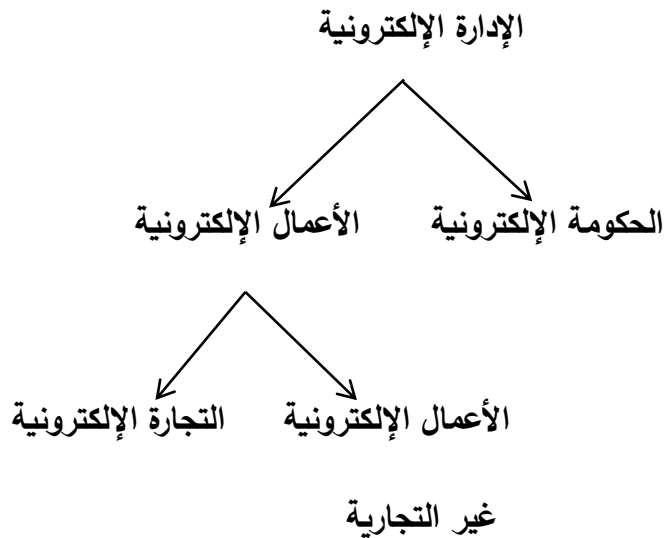
ثانياً: الإدارة الإلكترونية أشمل من الحكومة الإلكترونية

يرى أصحاب هذا الرأي بضرورة استخدام الإدارة الإلكترونية بدل الحكومة الإلكترونية لأن الأخيرة جزء من الأولى للأسباب التالية²²:

1- أنه عند ذكر مصطلح الحكومة فإنه يتبادر للذهن العمل السياسي على الرغم من أن عمل الحكومة يجمع بين العمل السياسي والإداري، بالإضافة إلى ذلك فإن مصطلح الحكومة غالباً ما يفهم منه الإشارة إلى الهيئة الإدارية المركزية، لذلك فمن الأفضل استخدام مصطلح الإدارة الإلكترونية.

2- أن تعبير الحكومة هو تعبير محدود لأنه يعبر عن مجموعة من الأشخاص، والعلاقة لا تكون مع جميع الناس إنما مع هيئات محددة ومعلومة.

3- أن أي حكومة في العالم لا تستطيع القيام بجميع الأعمال الموكلة إليها عن طريق الأنترنت، ولا أن تدير موارد بلد ما وتحول عملها بالكامل إلى عمل عن طريق الأنترنت، على عكس مصطلح الإدارة الإلكترونية الذي يعبر عن إطار مفتوح وواسع يطل جميع المستويات في الدولة ويشمل جميع الناس في علاقاته، لذلك تعد الحكومة الإلكترونية نمط أو مكون من مكونات الإدارة الإلكترونية كما يبين ذلك الشكل الموالي.



²² - سناء رحمانى ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة، دراسة مؤسسة كندور برج بوغريج، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 17 ماي 2017، ص. 30.

ثالثا: الحكومة الإلكترونية هي نفسها الإدارة الإلكترونية

لا يرى الطرف الثالث فائدة من التركيز على المصطلحات، من بينهم الدكتور محمد سمير أحمد الذي عنون كتابه بالإدارة الإلكترونية، والذي كتب بأن مفهوم الحكومة الإلكترونية ينطلق من خلال الإدارة ذات الصلة بتطور التقنيات الإلكترونية في الإدارة، إذ يعد تناول مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلالهما لتعريفها وفق المفاهيم المرادفة لها كالحكومة الرقمية التسويق الإلكتروني... الخ. وإذا كان البعض يستخدم عبارة الحكومة الإلكترونية فإن البعض الآخر لا يرى موجبا لاستعمال مثل هذه العبارة ويقترح الاكتفاء باستخدام عبارة الإدارة الإلكترونية لتأدية المعنى ذاته، وللتدليل بأنه لا يميز بين المصطلحين كتب: "إن أغلب المحاولات في مجال تطبيق الإدارة (الحكومة) الإلكترونية لا تزال بكرة"²³.

الفرع الثالث: الإدارة الإلكترونية والإدارة عن بعد

تعرف الإدارة عن بعد بأنها السماح للعاملين بالعمل خارج المنشأة أي عن بعد، أي أنها تتيح لهؤلاء العاملين فرصة مزاولة الأعمال الخاصة بالمنشأة من خارجها، وهي تنقسم إلى قسمان: إدارة عن بعد تقليدية: قد تكون إنتاجية وهي التي يقصد بها أن عملية الإنتاج تتم خارج المنشأة، كما هو حال الأسر المنتجة التي تقوم بإنتاج السلع لصالح جهة معينة. وقد تكون خدمية وتتعلق بالوظائف الخدمية التي يقوم بها العاملون المتخصصين خارج المنشأة كمندوب الخدمات أو مندوب التأمينات. إدارة البريد تسديد الأجور في أماكن مختلفة لتخفيف الضغط أما الإدارة الإلكترونية عن بعد فهي تلك التي تعتمد على الأجهزة والوسائل التكنولوجية الحديثة للقيام بها، ظهر هذا النوع من الإدارات خلال التسعينات، تسمى بالمنظمة الافتراضية أو المكتب الافتراضي، وهي تقوم على إدارة فريق عمل لإنجاز مهمة معينة أو مشروع معين عن بعد دون أن يتم لقاء مباشر بين أعضاء هذا الفريق، بل يتم الاعتماد في المقام الأول على الوسائل الإلكترونية لإجراء عملية الاتصال فيما بينهم.

ويستخدم أصحاب الأعمال أساليب مختلفة لمراقبة تطور العمل وضمان الجودة، كالاجتماعات عن بعد التي تتم دوريا بين المديرين والعاملين لتبادل المعلومات وحل المشكلات والتي يمكن أن تتم بواسطة برامج التخاطب الموجودة على شبكة الأنترنت، والإدارة الذاتية التي تتم من خلال الالتزام ببنود العقد

²³ - محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص. 27.

وانجاز العمل بناء على ذلك، ووضع الأهداف أي تحديد الأهداف المراد الوصول إليها وتحرك فريق العمل في ظل تلك الأهداف، وتحليل نتائج ومخرجات العمل من خلال قياس حجم وجودة العمل بواسطة المديرين، والتقارير الدورية التي يقدمها أعضاء فريق العمل للمديرين، والمكالمات الهاتفية²⁴.

يتضح مما سبق بأن:

- مفهوم الإدارة عن بعد أقدم من مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- أن الإدارة عن بعد بمفهومها الحديث تتفق مع الإدارة الإلكترونية في استعمال الوسيط الإلكتروني.
- أنهما يختلفان من حيث الأهداف المراد الوصول إليها، فأساليب الإدارة عن بعد تقتصر على مراقبة سير العمل وعملية التنظيم والتنسيق، أما الإدارة الإلكترونية فهي تعبر عن نظام إداري شامل تهتم بأساليبه بجميع الأنشطة التي تتم ممارستها داخل وخارج المنشأة، ويتم كل ذلك من خلال الاعتماد التام على نظم تكنولوجيا المعلومات، لذلك يمكن اعتبار الإدارة عن بعد جزء من الإدارة الإلكترونية، لكنها لا تتساوى معها في المعنى والوظائف والأهداف.

الفرع الرابع: الإدارة الإلكترونية وإدارة الأعمال الإلكترونية

تعد الأعمال الإلكترونية جزء من الإدارة الإلكترونية، ظهرت في التسعينات لكن قبل ذلك كانت المؤسسات تستخدم التبادل الإلكتروني للبيانات لإرسال أوامر الشراء ومذكرات الشحن والفواتير، ولم تكن كل المؤسسات قادرة على استخدام أسلوب التبادل الإلكتروني للبيانات بسبب تكلفته العالية والتعقيدات المصاحبة لتطبيقه، ومع تطور استخدام شبكة الأنترنت صارت فكرة تبادل بيانات الأعمال أكثر نضوجاً وظهر مصطلح الأعمال الإلكترونية.

تعرف الأعمال الإلكترونية بأنها الإطار الشامل الذي يصف طريقة القيام بالأعمال باستخدام الصلات الإلكترونية مع الأطراف الأخرى (العمال، المدراء، الزبائن، الموردين والمشتريين)، بكفاءة وفعالية من أجل تحقيق أهدافها، أي أن الأعمال الإلكترونية هي ذلك البعد من الإدارة الإلكترونية الذي يقدم الخدمات للمؤسسات والأفراد ويضم بدوه أنظمة فرعية وهي الأعمال الإلكترونية غير التجارية والتجارة الإلكترونية²⁵.

²⁴- محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص. 47، 48، 49.

²⁵- سناء رحمانى، المرجع السابق، ص. 31، 34.

المطلب الثالث: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية

تتمثل مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية فيما يلي²⁶:

الفرع الأول: مرحلة النشر

تتعلق بالتواجد على شبكة الانترنت، وذلك بتقديم أو إتاحة المعلومات الملائمة والمطلوبة للمستخدم، وتقديم وصف للعمليات والخدمات والوسائل المقدمة والوثائق المطلوبة، بالاطلاع على نشرات هذه المؤسسات والوزارات والإدارات وعلى إعلاناتها وبياناتها بالدخول إلى بوابتها الإلكترونية ويقتصر دور الحكومة هنا على حفظ البيانات وتحديثها.

الفرع الثاني: مرحلة التبادل

تعتبر هذه المرحلة عن بداية التفاعل والتواصل بين الحكومة والمتعاملين بطرح أسئلة عبر البريد الإلكتروني واستعمال محركات البحث المتاحة واستخراج الوثائق والاستمارات، لكن يقتصر دور الحكومة هنا على تقديم خدمات بسيطة للمواطنين.

الفرع الثالث: مرحلة التكامل والاندماج

وتتضمن أعمال التصرفات وإنجاز المعاملات عن بعد، وتشمل مثلا استخراج بطاقة الهوية الشخصية وجوازات السفر ورخص السياقة وتجديدها والحصول على تصريحات البناء والترميم وتقديم الاقراوات الضريبية وتحصيل الرسوم الخاصة بها، وتتخذ هذه المعاملات شكلا ثنائيا في الاتصال، لكن تبقى الصعوبة كامنة في التعرف على المستخدم.

الفرع الرابع: مرحلة تكامل نظم المعلومات

تتكامل في هذه المرحلة نظم المعلومات ويتم فيها وتمكين المتعاملين من مواطنين ومؤسسات من الحصول على الخدمات بواسطة البوابات. وتواصل الحكومة معهم عن طريق الرسائل القصيرة (أو الوسيلة الملائمة) لدفع مستحقات فاتورة، تجديد رخصة السياقة. ومنه تتمكن الحكومة الإلكترونية من تحقيق أداء رقمي بشكل مطلق. والذي يعني تواجد الحكومة على شبكة الانترنت من خلال بوابة الكترونية واحدة مدمجة تربط جميع الهيئات العمومية وتضم كل الخدمات الحكومية الإلكترونية.

²⁶ - إلهام خوشي، الإدارة الإلكترونية في الجزائر، محاضرات أقيمت على طلبة السنة الثالثة شعبة العلوم القانونية والإدارية، تخصص إدارة إلكترونية، الموسمين الجامعيين 2019-2020 و 2020-2021، معتمدة بموجب قرار المجلس العلمي لكلية الحقوق والعلوم الإدارية جامعة محمد لمين دباغين سطيف2، ص. 12.

المطلب الرابع: عناصر الإدارة الإلكترونية

تشمل الإدارة الإلكترونية مجموعة من العناصر منها الإمكانيات البشرية والإمكانيات العلمية المتطورة، ويعد توافر تلك العناصر ضرورة أساسية لنجاح نظام الإدارة الإلكترونية، على أساس أن الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية يتضمن تغييرا شاملا من حيث نوعية العاملين والأجهزة المستخدمة وطرق توصيل الخدمة للجمهور.

الفرع الأول: العنصر البشري

يعتبر العنصر البشري من أهم عناصر الإدارة الإلكترونية، باعتباره العنصر المحرك للمشروع، ومن ثمة يلزم تدريبه وتأهيله للعمل في هذا النظام القانوني، وحيث أن الاهتمام بهذا العنصر يجب أن يتجاوز وجود ميادين التكنولوجيا إلى وجود مراكز أبحاث علمية متخصصة تسهم في سد فجوة نقص المعلومات، وذلك لقدرتها على إذكاء جيل مثقف يستند على بحوث تقنية المعلومات والمعرفة الرصينة لتكسب العنصر البشري قدرة اتخاذ القرار المناسب.

ويظم العنصر البشري القيادات الرقمية من مديرين ومحللين وإطارات إدارية²⁷.

أولاً: المديرين

يتمثل المديرين في مدير نظم المعلومات ومدير نظم معالجة البيانات.

1- مدير نظم المعلومات

يقصد بنظام المعلومات مجموعة الأنشطة أو الأعمال التي تضمن تجميع ونقل وحفظ وانتقاء ومعالجة المعلومات وتقديمها للإدارة لكي يتمكن العاملون فيها وعلى مختلف مستوياتهم من القيام بوظائفهم بالشكل المطلوب.

ولا شك أن جودة وفعالية نظم المعلومات يتطلب إدارة على درجة عالية من الخبرة والكفاءة الفنية والإدارية والمعرفة التامة بأحدث أساليب تكنولوجيا المعلومات.

²⁷ - عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص. 40-43.

2- مدير نظم معالجة البيانات

يقصد بنظم معالجة البيانات تلك النظم التي تتولى عمليات تجميع البيانات من مصادرها المختلفة الداخلية والخارجية، ودراستها وإخراجها في شكل تقارير يمكن استخدامها من طرف العديد من الأطراف من داخل وخارج المنظمة.

وتتمثل مسؤولية مدير نظم معالجة البيانات في إنشاء قواعد البيانات ودعم خدماتها ومراقبة وتصحيح أداؤها وتوفير حمايتها وتوثيق النظام في قاموس البيانات، بالإضافة إلى ذلك يتولى المدير الإشراف على بعض الموظفين التي تنحصر مهمتهم في إدخال البيانات المطلوبة إلى الحاسب الآلي، على أن يتمتع هؤلاء الموظفين بدرجة عالية من الكفاءة في إدخال هذه البيانات.

جدير بالذكر أن نظم معالجة البيانات مرت بعدة مراحل من بينها:

- النظم اليدوية وهي التي تعتمد على استخدام العنصر البشري للأوراق والأدوات الكتابية والدفاتر.
- نظم الآلات التي تعمل بالمفاتيح كآلات الكاتبة.
- الحاسوب الآلي وهي المرحلة الأخيرة من مراحل تطور معالجة البيانات²⁸.

ثانياً: المبرمج

تنحصر مهمته في تحديد المشكلة المعروضة، وعرض البيانات والمعلومات المتعلقة بها، ونتيجة تحليل هذه البيانات والمعلومات، يخضع لإشراف ورقابة محلل النظم الذي يقوم بتوزيع العمل على المبرمجين للوصول إلى نظام معلومات جيد سبق تحديده من خلال المنشأة.

ثالثاً: محلل النظم

هو همزة وصل بين كل المستخدمين للنظام والإدارة العليا والمبرمجين، وتتنوع مهامه بين توزيع العمل على المبرمجين، وتقديم البيانات والمعلومات والتقارير إلى القيادات الإدارية، بالإضافة إلى تنظيم وتنسيق التعامل بين أجهزة المنشأة.

فمن غير المعقول تأسيس شبكة الاتصال في جهة ما وجلب الأجهزة وتحميلها بالبرامج الإلكترونية، ثم وضعها على المكاتب أمام إدارات بيروقراطية تدير العمل بعقلية روتينية، فذلك من قبيل تضييع الوقت والجهد والمال، فهي لا تملك أبجديات التعامل مع النظام الرقمي في الإدارة، ومن الصعب تعديل المسار الفكري والنفسي لتلك القيادات، التي تشربت روح المركزية والانفراد بالقرار، لتصبح فجأة قيادات تؤمن

²⁸ - عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص. 42.

بمبدأ المشاركة والشفافية وإتاحة المعلومات، فضلا عن أن تلك القيادات قد يكون واقع الإدارة الإلكترونية بالنسبة إليها غيبا لا تعرف عنه شيئا²⁹.

لذلك تبقى الإدارة الإلكترونية مطالبة في مواجهة العنصر البشري بما يلي³⁰:

- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الأنترنت.

- استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات.

- إيجاد نظم فعالة للمحافظة على الموظفين وتطويرهم وتحفيزهم.

- التمكين الإداري للأفراد من أجل إتاحة الفرصة للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية.

الفرع الثاني: العنصر التقني

تتكون الإدارة الإلكترونية من عدة عناصر:

أولاً: عتاد الحاسوب

هو كل ما يتعلق بأجهزة الحاسوب وملحقاتها، وعلى المؤسسات مراعاة أحدث العتاد في العالم من أجل توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة، وأيضا ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية³¹.

ثانياً: البرمجيات

يحتاج الحاسوب إلى المكونات البرمجية كي يؤدي عمله بشكل صحيح، وهي تشمل كل التعليمات والأوامر التي تسيطر على الحاسوب، إضافة إلى تأدية المهام والأعمال المختلفة، من بين البرمجيات نظم التشغيل، مترجمات لغات البرمجة، برامج البريد الإلكتروني، الجداول الإلكترونية، برامج التجارة الإلكترونية... الخ³².

²⁹ - سناء رحمانى، المرجع السابق، ص. 71.

³⁰ - بغداد قرزو، "نحو استراتيجية لتأهيل القيادة الإدارية لتفعيل الإدارة الإلكترونية في الدول العربية"، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، جامعة عمار ثليجي الأغواط، المجلد 1، العدد 1، 2015، ص. 272.

³¹ - لخضر رابحي، لكل عائشة، "الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية"، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، مجلة دولية دورية علمية متخصصة في مجال العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة عمار ثليجي الأغواط، العدد 3، جانفي 2016، ص. 243.

³² - سناء رحمانى، المرجع السابق، ص. 67.

ثالثاً: الشبكات الإلكترونية

تتكون الشبكات من ربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها البعض، لتبادل المعلومات والبيانات وفق ضوابط معينة، وقد انتشرت شبكات الحاسوب بشكل واسع لتأدية أعمال ومهام متعددة، وكان الفضل الأول لانتشار شبكات الحواسيب والإنترنت هو التطور الهائل الذي حصل في عالم الاتصالات، فتطورت شبكات الحاسوب وظهر منها الشبكات اللاسلكية لتؤدي نفس الغرض، ودون استخدام أسلاك للربط، وكانت الطفرة الأكبر عند ظهور واستخدام الهواتف النقالة في ربط وتبادل المعلومات ضمن الشبكات الحاسوبية.

وقد أصبحت شبكات الاتصال ضرورة لا غنى عنها، قد تكون على مستوى مؤسسة واحدة في مبنى واحد أو عدة مباني متقاربة فتكون شبكة محلية، وقد تكون على شكل حواسيب موزعة في مناطق جغرافية متباعدة أو واسعة الانتشار، فتكون بذلك شبكات على مستوى المدينة أو عدة مدن أو على مستوى البلد الواحد أو الشبكة الإقليمية أو الدولية³³، وبمعنى آخر فإن الشبكات الممتدة أو العالمية هي تلك التي تربط بين حواسيب آلية غير محدودة وبلا قيد مكاني ومنها الشبكة العالمية الأنترنت.

هذا وتقدم الشبكة الإلكترونية لمستخدميها العديد من الخدمات منها³⁴:

1- خدمات الشبكة الإلكترونية

تتنوع خدمات الشبكات الإلكترونية بين خدمات الاتصالات وخدمات الملفات والتعاملات المختلفة بين الأشخاص والهيئات، والتسلية والترفيه.

أ- خدمات الاتصالات

التي تقدم عن بعد بالصوت والصورة، بالإضافة إلى الخدمات المقروءة أو المحادثات، وخدمات الاتصال الإلكتروني (البريد الإلكتروني).

ب- خدمات الملفات

تتيح الشبكة العالمية عدة خدمات في هذا المجال، منها نقل الملفات ومشاركتها، بالإضافة إلى الخدمات التعليمية التي تظهر في برامج التعليم المباشرة المجانية والمدفوعة.

³³- سناء رحمانى، المرجع السابق، ص. 68.

³⁴- أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزغبى، المرجع السابق، ص. 35، 36.

ج- التعاملات المختلفة بين الأشخاص والهيئات

سواء على الصعيد التجاري عن طريق التجارة الإلكترونية التي تتيح الإعلان والعرض والتسويق والشراء والبيع عبر الأنترنت والذي يتطلب توافر تقنيات الدفع الإلكتروني، أو على الصعيد الثقافي والتعليمي والسياحي والترويجي وغير ذلك.

د- التسلية والترفيه

توفر الشبكة الإلكترونية العالمية كم لا حصر له من المواقع التي تقدم خدمات مجانية أو مدفوعة الأجر للتسلية.

3- أنواع الشبكات الإلكترونية

تتنوع الشبكات الإلكترونية بين الأنترنت (أ) والأنترانت (ب) والأكسترانت (ج)

أ- الأنترنت

تعرف الأنترنت بأنها عبارة عن مجموعة من ملايين الحواسيب منتشرة في آلاف الأماكن حول العالم، يمكن لمستخدم هذه الحواسيب استعمال حواسيب أخرى للمشاركة في الملفات، وذلك بسبب وجود بروتوكولات تسهل عملية التشارك، كما تعرف بأنها الشبكة العنكبوتية العالمية التي ورغم كبر حجم الكرة الأرضية فإنها باتت تغطي أجزاء كبيرة منها وهي مفتوحة لأي شخص في العالم³⁵. فشبكة الأنترنت أصبح تأثيرها واضح ويمتد إلى كل المجالات، مما يحتم على كل المنظمات ضرورة الارتباط بها والاستفادة من خدماتها، وقد أصبح بإمكان أي باحث الحصول على ما يريد من المعلومات والمراجع العلمية، كما يستطيع إجراء المناقشات مع الآخرين حول العالم.

للأنترنت منافع وخدمات يمكن حصرها في الدراسة والبحث العلمي، جلب المعلومات والتصفح، السفر والتسلية والترفيه، الجرائد والمحاورة والبريد الإلكتروني، مقارنة الأسعار والتحويلات المالية وغير

³⁵ عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 21 أبريل 2016، ص.

ذلك. وفي الجزائر تحتل العمليات البنكية أقل الخدمات نسبة، بسبب عدم وجود بطاقات الدفع الالكترونية الدولية، مثل فيزا VISA أو ماستركارد ³⁶ MASTERCARD.

ب- الأنترنت

تُعرف بأنها الشبكة الخاصة بمنظمة معينة تستخدم تكنولوجيا الأنترنت، يتم تصميمها لتوفير احتياجات العاملين في المنظمة من المعلومات، كما يطلق هذا المصطلح على التطبيق العلمي لاستخدام تقنيات الأنترنت والويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة، بغرض رفع كفاءة العمل الإداري، وتحسين آليات مشاركة الموارد والمعلومات، والاستفادة من تقنيات الحواسيب المشتركة. وبالتالي فإن الفرق الرئيس بين الأنترنت والأنترنت يكمن في أن الأولى مفتوحة لأي شخص في العالم، بينما تخص الأخيرة منتسبي المنظمة فقط، وتحمى بما يسمى بالجدار الناري من الغرباء ³⁷.

وبهذا فإن شبكة الأنترنت تحقق المزايا التالية ³⁸:

- تحسين مستوى الاتصالات.
- توفير المعلومات في الوقت والمكان المناسبين وفقا لاحتياجات العاملين.
- تدريب وإعادة تعليم العاملين في المنظمة.
- تعزيز الكفاءة المطلوب تحقيقها في أداء الأعمال.
- دفع التفاعلات على المستوى العالمي.

ج- الأكسترنات

تعرف بأنها الشبكة التي تربط شبكات الأنترنت الخاصة بالشركات والعلماء ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم أعمال مشتركة، وتؤمن لهم تبادل المعلومات والمشاركة فيها، مع الحفاظ على خصوصية

³⁶- ابراهيم بختي، "الأنترنت في الجزائر"، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، المجلد 1، العدد الأول، 31-12-2002، ص. 28.

³⁷- عبد القادر عبان، المرجع السابق، ص. 77.

³⁸- بغداد قرزو، المرجع السابق، ص. 272.

الأنترانت المحلية لكل شركة. كما تعرف بأنها شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات ومتطلبات المنظمات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال³⁹.

المطلب الخامس: مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية ووظائفها

يرتكز مفهوم الإدارة الإلكترونية على العديد من المبادئ (الفرع الأول) والأهداف (الفرع الثاني)، وتقوم بأربعة وظائف أساسية (الفرع الثالث).

الفرع الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية

كتب الأستاذ الدكتور عمار بوحوش⁴⁰ في مؤلفه نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين أن مفهوم الإدارة الإلكترونية على عدة مبادئ وهي:

أولاً: تقديم أحسن الخدمات للمواطنين

يتطلب الاهتمام بخدمة المواطن خلق بيئة عمل متنوعة من المهارات والكفاءات، المهياً مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، والقيام بتحليلات الدقيقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

ثانياً: التركيز على النتائج

ينصب اهتمام الإدارة العمومية الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة، كتسديد فواتير الهاتف عن طريق بطاقات الائتمان دون التنقل إلى المراكز المختصة، وكذا تسديد فواتير الغاز والرسوم وغير ذلك.

³⁹ بناء على ما سبق لا يتوانى البعض في تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها الإدارة التي تمارس عناصرها (البرمجيات، المكونات المادية، الشبكات، القوى البشرية (صناع المعرفة))، أو وظائفها (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، والرقابة الإلكترونية) وفقاً لمتطلبات المواكبة والاستخدام الكفء والفعال لتكنولوجيا المعلومات، لخضر راجي، لكل عائشة، المرجع السابق، ص. 244.

⁴⁰ أشار إليه عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص. 15.

ثالثا: سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع

أي إتاحة تقنيات الإدارة العمومية الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

رابعا: تخفيض التكاليف

يؤدي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المتنافسين إلى تقديم الخدمات بأسعار زهيدة إلى تخفيض التكاليف.

خامسا: التغير المستمر

هو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.

وبالإضافة إلى ذلك تقوم الإدارة الإلكترونية على مبادئ أخرى، تتمثل في وضع كل المعلومات في شكل الكتروني على الأنترنت على شكل نماذج للتعامل مع المواطنين ومع القطاع الخاص ومع المؤسسات الحكومية، ووجوب الحفاظ على أمن المعلومات والمعاملات، وضرورة توفير التمويل الكافي، لأن المشروع يحتاج إلى أموال طائلة⁴¹.

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

يتمثل الهدف الاستراتيجي للإدارة الإلكترونية في دعم وتبسيط الخدمات الإدارية لكل الأطراف المعنية وهي الحكومة والمواطنين ومؤسسات الأعمال، حيث يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ربط الأطراف الثلاثة معا وتدعيم الأنشطة والعمليات، أي أن الوسائل الإلكترونية تسهم

⁴¹ - فضيلة خلفون، رياض بوريش، "تطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر على ضوء مشروع الإدارة الإلكترونية"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، جامعة الحاج لخضر باتنة، المجلد 8، العدد 16، جانفي 2020، ص. 372.

في تدعيم جودة الخدمات التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية. مما يجعل أهداف الإدارة الإلكترونية تشبه إلى حد كبير أهداف الإدارة الجيدة⁴².

وفي إطار الإدارة الإلكترونية يمكن التمييز بين أهداف كل من العمليات المؤداة داخليا، والأهداف المرتكزة على العمليات الخارجية المقدمة لجمهور المتعاملين، فالأهداف المرتكزة على العمليات الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين تتمثل في السرعة والشفافية وامكانية المحاسبة والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة وتوفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهريّة. أما أهداف الإدارة الإلكترونية الخارجية فإنها توجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات الإلكترونية المتاحة. لذلك فمن الضروري الالتفات إلى أن الاستثمار في إقامة الإدارة الإلكترونية يوفر عائداً ملموسة، سواء كان في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع⁴³.

تتمثل أهداف الإدارة الإلكترونية فيما يلي⁴⁴:

- السرعة والدقة في إنجاز المعاملات وتقليل الوقت والجهد والتكلفة.
- منع تزاخم المواطنين أمام المصالح الإدارية والقضاء على مشكلة تكديس الأوراق.
- رفع كفاءة الجهاز الإداري وذلك من خلال تقليل التعامل بالنماذج اليدوية والتعامل بالنماذج الإلكترونية، مع ضمان توفير السرية والأمان للمعلومات، ومن ذلك التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد⁴⁵.
- تيسير سبل حصول الأفراد المعنيين سواء كانوا جمهورا أو مستثمرين على الخدمات المطلوبة (تسديد فواتير الهاتف والكهرباء والمياه من خلال شبكة الأنترنت).
- تقليل التكاليف الخاصة بتوفير الخدمات المقدمة للمستفيدين.

⁴² - سحر قدوري، "الإدارة الإلكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة"، مجلة المنصور، العدد 14، عدد خاص بالمؤتمر العلمي العاشر 24-25 تشرين الأول 2009، الجزء الأول، 2010، ص. 161.

⁴³ - سحر قدوري، المرجع السابق، ص. 162.

⁴⁴ - عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص. 7، 8.

⁴⁵ - عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص. 16.

- تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ مهام الإدارة، وذلك عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد، وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها بدوائر صنع القرار.

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.

- تقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار.

- وفي مرحلة متقدمة يتم استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية الانتخاب والتمثيل السياسي⁴⁶.

- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيده إذ لا حاجة إلى تضخم المستويات الإدارية وتعدده.

- التوجه نحو شفافية العمل الإداري وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء والمواطنين والموردين، وتحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات الحكم الراشد كالشفافية، الرقابة، المحاسبة، روح المسؤولية، دولة الحق والقانون، سرعة تقديم للخدمات العمومية... الخ⁴⁷.

لكن وإذا كان أغلب الفقه يرى بأنه عند تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية سوف تزول كل المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية، فإن الواقع يثبت عكس ذلك، فتطبيق الإدارة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد آخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر الإدارة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو لسلبية من السلبيات المحتملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وهي⁴⁸:

⁴⁶- لخضر رابحي، عائشة لكحل، المرجع السابق، ص. 244.

⁴⁷- عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص. 11، 16.

⁴⁸- لخضر رابحي، عائشة لكحل، الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية، جامعة عمار ثليجي الأغواط، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد 03، جانفي 2016، ص. 249.

- التجسس الالكتروني

عندما تعتمد الدول على نظام الإدارة الالكترونية فإنها ستحوّل أرشيفها إلى أرشيف الكتروني، وهو ما يعرضه لمخاطر كبيرة، تكمن في التجسس على هذه الوثائق وكشفها ونقلها وحتى اتلافها، لذلك فهناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق وأرشيف الإدارة سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات أو حتى الدول. (تجسس المغرب على الجزائر عن طريق برنامج بيغاسيس الاسرائيلي، على قائد الأركان السابق وقادة عسكريين آخرين، وأفراد من عائلة الرئيس السابق بوتليقة، أخويه السعيد وناصر ورمطان لعمامرة وعبد القادر مساهل، ووزيري الخارجية السابقين ومسؤولين آخرين في وزارتي الداخلية والخارجية وشخصيات بارزة في الحراك) المصدر: صحيفة لومند الفرنسية. بالإضافة إلى استهداف هاتف ماكرون الرئيس الفرنسي بهذا البرنامج المغربي.

الإذاعة الجزائرية 31 جويلية 2021: أثبتت التحليلات الفنية التي أجرتها السلطات الفرنسية وجود آثار لبرامج تجسس على هاتف صحفي من قناة "فرانس 24" يحتل مكانة عالية من التسلسل الهرمي التحريري للقناة. Radioalgerie/dz يوم 1-11-2021 على الساعة 20:28

- زيادة التبعية

إن الاعتماد الكلي على تقنيات أجنبية للحفاظ على أمن معلوماتنا وتطبيقها على الشبكات الرسمية هو تعريض للأمن الوطني لهذه الدول للخطر ووضعه تحت سيطرة دول غربية، بغض النظر عما إذا كانت هذه الدول عدوة أم صديقة، فالدول تتجسس على بعضها البعض بغض النظر عن نوع العلاقات بينها.

- شلل الإدارة

إن التطبيق غير الصحيح والدقيق لمفهوم واستراتيجية الإدارة الالكترونية، والانتقال دفعة واحدة من نمط الإدارة العادية إلى الإدارة الالكترونية، دون اعتماد التسلسل أو التدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة، فعندها نكون قد تخلينا على نمط الإدارة العادية ولم ننجز الإدارة الالكترونية بمفهومها الشامل.

وبالإضافة إلى ما سبق يمكن تسجيل السلبيات التالية⁴⁹:

- البطالة

يؤدي تطبيق الإدارة الالكترونية إلى زيادة نسبة البطالة، فلم تعد الإدارة بحاجة إلى تعيين موظفين جدد.

- المساس بالصحة العمومية

يؤدي استعمال الأنترنت لفترات زمنية طويلة للحصول على كافة الخدمات، إلى التأثير على صحة الفرد طالب الخدمة وخاصة حاسة النظر، كما أن المداومة على استخدام هذه الشبكات يفقد الفرد فرصة التكيف مع المجتمع المحيط به، بسبب العزلة التي يفرضها الشخص على نفسه. بالإضافة إلى المساس بالحقوق في الخصوصية التي حرصت أغلب التشريعات على تنظيمه وكفالة حمايته.

الفرع الثالث: وظائف الإدارة الالكترونية

تشمل وظائف الإدارة الالكترونية وظيفة التخطيط الالكتروني (أولاً)، والتنظيم الالكتروني (ثانياً)، والرقابة الالكترونية (ثالثاً)، والقيادة الالكترونية (رابعاً).

أولاً: التخطيط الالكتروني

يعتمد التخطيط الالكتروني على التركيز على استخدام التخطيط الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية، حيث تتم القرارات التي تستخدم النظم الالكترونية في تخطيط أعمالها بالشمولية لخدمة مختلف أقسام المنظمة وإدارتها. وبهذا فإن التخطيط الالكتروني يختلف على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات:

- أن التخطيط الالكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد والتطوير المستمر والمتواصل.

⁴⁹- عبد الله حاج سعيد، "تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر"، مجلة الإنسان والمجال، المركز الجامعي نور البشير بالبيض، العدد 2، أكتوبر 2015، ص. 16.

- أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
- أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.

وبذلك فإن البيئة الرقمية تعطي القوة للتخطيط الإلكتروني انطلاقا مما يميّزها من التغيّر بسرعة عبر الشبكات المحلية والعالمية، وهوما من شأنه أن يساهم في الوصول إلى الجديد من الأفكار والخدمات والمنتجات، وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب التخطيط التقليدي⁵⁰.

ثانيا: التنظيم الإداري

يعد التنظيم الإلكتروني الإطار الفضفاض لتوزيع السلطة والمهام والعلاقات الشبكية الأفقية التي تحقق التنسيق الآني وفي كل مكان، من أجل انجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم⁵¹. وبالتالي فهو تنظيم مصفوفي يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي، أي أن التنظيم الإداري أصبح قائما على أساس الفرق، بدلا من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتيا، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة⁵².

ثالثا: الرقابة الإلكترونية

يعتمد النظام الرقابي الإلكتروني على الحاسوب في ممارسة العملية الرقابية وفق برامج حاسوبية تعد خصيصا لهذا الغرض، بما يحقق الاقتصاد في الجهد والوقت والتكلفة في الوصول إلى النتائج المطلوبة، بأقل ما يمكن من المخاطر وبدقة أكبر⁵³. حيث تكون الرقابة الإلكترونية رقابة آنية، تسمح بتقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ، وعملية تصحيحه، كما أنها عملية متجددة تكشف عن الانحراف، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين

⁵⁰- عبد القادر عبان، المرجع السابق، ص. 82.

⁵¹- فضيلة خلفون، رياض بوريش، المرجع السابق، ص. 373.

⁵²- عبد القادر عبان، المرجع السابق، ص. 82.

⁵³- فضيلة خلفون، رياض بوريش، المرجع السابق، ص. 373.

والمستهلكين، فالجميع يعمل في وقت واحد، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الالكترونية، والولاء الالكتروني سواء بين العاملين والإدارة، أو بين المستفيدين والإدارة، مما يعني بأن الرقابة الالكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة.

رابعاً: القيادة الالكترونية

يؤدي التحوّل إلى نظام الإدارة الالكترونية إلى تكوّن قيادة ذات حس تكنولوجي، ووجود قائد قادر على تحسّس أبعاد هذا التطور والعمل على تطوير مزاياه، وتنقسم القيادة الالكترونية إلى ثلاثة أقسام⁵⁴.

1- القيادة العملية التقنية

حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الأنترنت، وتتسم بزيادة استخدام تكنولوجيا الأنترنت، وتحسين جودتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة، والبرمجيات، وتمكن القائد الالكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة والبرمجيات والشبكات والتطبيقات، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الاحساس بالوقت، بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة هي سرعة الحركة والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال واتخاذ القرارات.

2- القيادة البشرية الناعمة

تقتضي هذه القيادة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع العملاء، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، كما تتصف القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة، بالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

3- القيادة الذاتية

ترتكز هذه القيادة على جملة من المواصفات يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال على الأنترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس، والتركيز على انجاز المهمات، والرغبة في المبادرة، إضافة إلى المهارة العالية، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.

⁵⁴ - عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص. 31.

ومع ذلك فإن التحول في وظائف الإدارة الالكترونية على حساب الوظائف التقليدية للإدارة، يؤدي إلى القضاء على إبداعات الفرد داخل المنظمة الإدارية، والتخلي على روح العمل الجماعي الذي ينتج عن الاتصال المباشر بين المرتفقين وأجهزة الإدارة، لذلك فمن الضروري أن تتم مراعاة هذا الجانب، لا سيما وأن هناك نظريات تركز على الجانب العامل في المنظمة.

المبحث الثاني: متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يتطلب تجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية العديد من المتطلبات الإدارية والتقنية والبشرية والقانونية والرقابية والاقتصادية والاجتماعي (المطلب الأول)، وتعرض انجازها العديد من العوائق والصعوبات (المطلب الثاني)، بعضها مشترك بين الكثير من الدول، وبعضها الآخر يخص الجزائر دون غيرها.

المطلب الأول: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يقتضي تطبيق الإدارة الإلكترونية عدة متطلبات أهمها

الفرع الأول: المتطلبات الإدارية

تتمثل المتطلبات الإدارية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في عدة عناصر أهمها، الرؤيا الواضحة لدى صناع القرار (أولا)، القيادة (ثانيا)، وضع استراتيجيات وخطط التأسيس (ثالثا)، الهيكل التنظيمي (رابعا).

أولا: الرؤيا الواضحة لدى صناع القرار

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية وضوح الرؤيا الاستراتيجية للمسؤولين والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير⁵⁵، كما تتطلب أن يتوفر لدى صناع القرار السياسي في الدولة وعلى أعلى المستويات رؤيا واضحة على صعيد التأسيس في الشكل والمضمون، وتسلسل الأولويات على صعيد التطبيق، من أجل بلوغ إدارة إلكترونية فعالة، ذلك أن النموذج الذي يناسب دولة ما قد لا يناسب دولة أخرى لاختلاف سلم الأولويات لديهما، وتبعا لدرجة تقدمهما الاقتصادي ومستواهما الثقافي والاجتماعي الذي يعبر عن القدرة التكنولوجية للمجتمع ومدى تقبله لاستخدام النظم الإلكترونية في أداء العمل⁵⁶. فالإدارة الإلكترونية تسعى إلى تحقيق الأهداف المشتركة للمجتمع، الذي يضم المواطنين وقطاعات الأعمال ومؤسسات المجتمع المدني والقطاعات الحكومية، وكل هذه القطاعات معنية بتظافر الجهود لتحقيق المصالح المشتركة.

⁵⁵ - محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص. 70.

⁵⁶ - إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص. 59.

بناء على ما سبق يقتضي الأمر تحليل نظام الحكم وكيفية توزيع القوى السياسية داخل الدولة والأطراف الفاعلة للقرار السياسي ودرجة المشاركة والحرية التي يتمتع بها المواطنون والديمقراطية السياسية، بالإضافة إلى تحليل البناء المؤسسي للدولة بأشكالها المختلفة سواء القانونية أو الإدارية أو الاجتماعية وطبيعة العلاقات التي تربطها وطبيعة الدور الذي يمكن أن تسهم به في نجاح الإدارة الإلكترونية. كما يلزم التعرف على درجة التحكم البيروقراطي ووعي القيادات الإدارية ومدى اقتناعهم ومساندتهم لبرامج الإدارة الإلكترونية، ومدى وجود قوة العمل المدربة والمؤهلة، بالإضافة إلى الجانب المالي والاقتصادي للتعرف على قدرة اقتصاد الدولة على تحمل الأعباء المالية اللازمة لإنشاء البنية الأساسية التكنولوجية ومصادر التمويل الداخلية والخارجية ودور القطاع الخاص في المساهمة في الدعم المالي لهذه المشروعات.

كما يؤثر على هذا المشروع الوعي الثقافي للمواطنين ومستوى التعليم ونسبة الأمية، والقدرة التكنولوجية للمواطنين مقياساً بنسبة الدخول على شبكة الأنترنت وعدد مالكي أجهزة الحاسوب وعدد مقار مقاهي الأنترنت ومدى توفر معاهد علمية متخصصة يمكن أن تساهم في زيادة المعرفة الإلكترونية للمواطنين، وطبيعة العلاقة التي تربط بين الحكومة والمواطنين وأشكال الضغوط التي يمارسها الرأي العام على الحكومة للتنبؤ بالطلب المحلي المتوقع للخدمات الإلكترونية⁵⁷.

لذلك فإن الرؤيا الخاصة بالحكومة الإلكترونية تتعلق بوضوح الهدف، الذي ترسمه الحكومة عند وضع استراتيجيتها للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية، بحث تعتمد الأهداف والنطاق والوسائل المطلوبة، وتقرر المدة الزمنية اللازمة لتنفيذ مشروعها، ثم تحدد الأولويات الخاصة بالتنفيذ، بأن تبدأ بالقطاعات الأكثر حيوية وأهمية، والأكثر قابلية لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية، ثم تتوالى التطبيقات بخطة ممنهجة ومدروسة تراعى خصوصية كل مرحلة وطبيعة وماهية كل قطاع من القطاعات⁵⁸.

57- إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، 59، 60.

58- أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزغبى، المرجع السابق، ص. 72، 73.

ثانيا: القيادة

إن قرار التوجه إلى الإدارة الإلكترونية في عصر المعلوماتية قرار لا يستهان به، فهو ضرورة ملحة تملئها التطورات التي شهدتها العالم، لذلك فإن حتمية التحول أمر واقع، لكنها تتطلب قيادة ملهمة قادرة على اتخاذ القرار بإرادة صلبة متفهمة، وإصرار لازم لتقبل التحديات الإدارية والمالية والقانونية وغيرها، قيادة متوقعة للنكسات والمعارضة والتصدي الكبير لهذا المشروع الشامل، ممن لم يتفهموا أهدافه وحتميته، قيادة متحلية بالفهم والدراية والإصرار بما يكفي لتجاوز المحن والصعاب، كل ذلك من أجل الارتقاء بتقديم الخدمات والمعلومات بأسلوب عصري متطور.

جدير بالذكر أن تلك القيادات التي تتخذ القرار بكل عزم وقوة وإصرار يجب أن تدعم أثناء الإعداد والتخطيط بقيادات أخرى أقل مستوى من المسؤولية، لكنها قيادات بالضرورة مهنية وذات دراية بعلوم التكنولوجيا وتقنية نظم المعلومات، حيث سيطلب منها لاحقا نشر الرؤى والأهداف والعمل على تطبيقها في الواقع⁵⁹.

كما يتطلب نجاح القيادة القوية والصارمة قيامها بالرعاية المباشرة والشاملة وابتعادها عن الاتكالية والارتجالية في معالجة الأمور، والتطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها، والتدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه، مع التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال... الخ⁶⁰، كل ذلك يقتضي وضع معايير محددة لاختيار القيادات المتميزة دون التقيّد بالأقدمية لوحدها، لأنها ليست معيارا وحيدا للقيادة الفعالة⁶¹.

⁵⁹ - أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزغبني، المرجع السابق، ص. 74، 75.

⁶⁰ - محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص. 71.

⁶¹ - محمد بن اعراب، "تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي"، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، العدد 19، 2014، ص. 72.

ثالثا: وضع استراتيجيات وخطط التأسيس

يتطلب الأمر تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية، والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية والتكامل بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة⁶².

رابعا: الهيكل التنظيمي

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق نمط الإدارة الإلكترونية، بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفعالية⁶³.

الفرع الثاني: المتطلبات التقنية

يقتضي تطبيق الإدارة الإلكترونية⁶⁴ العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق وبيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة مستوعبة للكم الهائل من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى، من خطوط الهاتف والمحمول والشبكات المحلية والعالمية والتطبيقات الإلكترونية ونظم الأمان والتحكم⁶⁵ وغيرها من معدات وأجهزة والحواسيب الآلية، ومحاولة توفيرها وإتاحتها للأفراد والمؤسسات. وبعبارة أخرى يحتاج تبادل المعلومات وتقديم الخدمات العمومية بطرق تقنية مستحدثة تتجاوز حدود الزمان ونطاق المكان، إلى بناء نظام معلوماتي شامل، يراعي مكنة تبادل المعلومات والاتصال بين الأجهزة الإدارية المختلفة، وتقديم الخدمة للمواطن أو لقطاعات الأعمال عبر وسائل تقنية تضمن تحقق الاتصال بين الأجهزة الإدارية المعنية بتقديم الخدمة أو توفير المعلومة، وبين المواطن أو قطاع الأعمال على مدار الساعة ومن أي مكان، ثم توفّر أنظمة تقنية تكفي لإتمام التطبيقات الإدارية

⁶² - 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 9، 2011، ص. 90.

⁶³ - المرجع نفسه.

⁶⁴ - عبد القادر عبان، المرجع السابق، ص. 73.

⁶⁵ - إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص. 60.

بالطرق التقنية بسرعة وكفاءة وقدرة كافية، لتحقيق الإدارة الإلكترونية وإحساس متلقي الخدمة أو طالب المعلومات بإيجابية الإدارة الإلكترونية. كذلك لا بد من توفر عدد كاف من مزودي خدمات الأنترنت الذين يتولون إقامة حلقة الوصل التقني بين الأجهزة الإدارية المختلفة ومتلقي الخدمة أو طالب المعلومة، فكلما تعددت جهات تزويد الخدمة أتيح المجال الأكثر للمواطن العادي للاستفادة من خدمات الإدارة الإلكترونية وازدياد إقباله عليها وتقبلها⁶⁶.

وفي الجزائر كما في غيرها يمثل انتشار الأنترنت تقنية محورية في استراتيجية التحول الإلكتروني، ومرحلة هامة في إرهاصات الانتقال نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحول نحو الإدارة الإلكترونية في مختلف القطاعات، وقد استفادت الجزائر من خدمات شبكة الأنترنت ومختلف التقنيات المرتبطة بها من خلال ارتباطها بشبكة الأنترنت في مارس 1994، عن طريق مركز البحث العلمي والتقني، الذي تم انشاؤه من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مارس 1986، ومن مهامه الأساسية هو إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية ودولية، ومنذ الارتباط بالأنترنت سنة 1994، عرفت الجزائر تزييدا هاما في مجال الاشتراك والتعامل بالأنترنت، وبعد ذلك ظهر مزودون جدد في قطاعات عامة وخاصة يتقاسمون مهمة التزويد بالأنترنت مع مركز البحث العلمي والتقني، مما أدى إلى تطور في عدد مستخدمي الشبكة العنكبوتية⁶⁷. وكحلقة من حلقات تطور الأنترنت في الجزائر صدرت مجموعة من المراسيم التنفيذية تستهدف وضع المعايير والشروط الخاصة بكيفية وضع الأنترنت والاستفادة من خدماتها، وعلى رأس هذه المراسيم المرسوم التنفيذي رقم 98-157⁶⁸، المعدل بموجب المرسوم التنفيذي 2000-307⁶⁹.

وتتدرج مبادرة الجزائر بهذه الخطوات في إطار توفير البيئة الملائمة للتحول الإلكتروني والذي يستدعي ايجاد سياسة وطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لمواكبة التحولات الحاصلة في الميدان، من

⁶⁶ - أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزغبى، المرجع السابق، ص. 77، 78.

⁶⁷ - سيد أحمد مسيردي، خديجة سعدي، "مشروع الجزائر الإلكترونية، واقع وتحديات"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة 2، المجلد 2، العدد 2، 2013، ص. 273، 274.

⁶⁸ - المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 25 أوت 1998، الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الأنترنت واستغلالها، ج ر، العدد 63، 26 أوت 1998.

⁶⁹ - المرسوم التنفيذي رقم 2000-307، المؤرخ في 14 أكتوبر 2000، الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الأنترنت واستغلالها، ج ر، العدد 60، 15 أكتوبر 2000.

خلال تعميم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجزائرية ومحاولة ادماجها في الاقتصاد الرقمي وبناء مجتمع المعلومات في الجزائر، الذي أصبح أحد ضرورات الانفتاح والتحول الإلكتروني، وتماشيا مع ذلك اهتمت الجزائر بتعزيز القدرات والمساعدة التقنية التي جاء بها الاتحاد الدولي للاتصالات سنة 2006، بوضع لجنة قيادة مجتمع المعلومات، هدفها البحث عن آفاق التنمية التكنولوجية في الجزائر بما يخدم السياسة الوطنية.

ومن بين المشاريع التي تم اعتمادها من أجل التوجه نحو بناء مجتمع المعلومات ما يلي⁷⁰:

- انجاز 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 Lucent Technologies، والذي يهدف إلى وضع قاعدة للنفاذ إلى الأنترنت موجهة خصيصا للمؤسسات.

وبذلك يمكن القول بأن الجزائر قد بدأت الولوج إلى مجتمع المعلومات منذ 1999، فقد شهدت السنوات الثلاثة اللاحقة لسنة 2000 عمليات تحسيسية كبيرة، إذ اعتمدت نظام ADSL وبرنامج "أسرتك" الأول والثاني والذي يعد أحد المخططات المهمة في بناء مجتمع المعلومات في الجزائر. ما يعني بأن بناء مجتمع المعلومات يتمثل في تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كافة المجالات، وربط المواطنين بشبكة الأنترنت⁷¹.

⁷⁰- سيد أحمد مسيردي، خديجة سعدي، المرجع السابق، ص. 275، 276.

⁷¹- سيد أحمد مسيردي، خديجة سعدي، المرجع السابق، ص. 276.

الفرع الثالث: المتطلبات البشرية

يقتضي تطبيق الإدارة الالكترونية التحكم في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ولتدريب المواطنين في هذا المجال تم عقد شراكة بين وزارتي التكوين المهني ووزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال بتاريخ 13 سبتمبر 2009، من خلال برمجة أيام دراسية يخضع فيها المتربصون إلى برنامج إعدادي حول الإدارة الالكترونية يدرسون من خلالها أساسيات الكمبيوتر وأنماط الحياة الرقمية، يحصل من خلالها المتربص على شهادة كفاءة، وتهدف هذه المبادرة إلى بلورة فكرة الإدارة الالكترونية للمواطن الجزائري⁷².

من جانبها شرعت وزارة التربية الوطنية في تدريب المكونين والأساتذة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية، وقد تم تخصيص دورات تدريبية مخصصة للمؤطرين قصد ضمان سير المشروع، ويتم التدريب على محو الأمية المعلوماتية بتقديم دروس ومبادئ أولية في الاعلام الآلي.

كما استضافت الجزائر العديد من المؤتمرات والندوات العلمية الدولية والمحلية والتي تدخل ضمن إطار الإدارة الالكترونية، كما تم اطلاق برنامج تكويني واسع لترقية الثقافة الرقمية وتحسين إدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال داخل المؤسسات في إطار برنامج الجزائر الالكترونية، ويشمل هذا البرنامج الذي يدوم ثلاث سنوات في مرحلة أولى 3600 مكوّن تابعين لقطاعات التربية والتكوين المهني والعمل والشباب والرياضة، ولضمان نجاح العملية لجأت وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال إلى خبرة ومهارة مؤسسات مختصة وذات خبرة عالمية⁷³.

ورغم هذه المجهودات فإن أهم الإجراءات التي يتوجب اتخاذها هي أن يستحدث تكوين عال في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، ومن المستعجل إنشاء مدرسة أو مدارس متخصصة في الاعلام والمعلوماتية والاتصالات، ومن الضروري أيضا إعادة النظر في البرامج البيداغوجية وتكييفها، وخاصة برامج التعليم العالي لا سيما ما يتعلق منها بالإعلام الآلي والاتصالات وإدراج الوحدات المتعلقة بالتطور في وسائل الإعلام ذات الوسائط المتعددة الارتباط بالشبكات المتخصصة، كالأنترنيت على الهاتف

⁷² - عبد الله حاج سعيد، "تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر"، مجال الإنسان والمجال، المركز الجامعي نور

البشير بالبيض، العدد 2، أكتوبر 2015، ص.18.

⁷³ - عبد الله حاج سعيد، المرجع السابق، ص.19.

المحمول والبرامج الالكترونية، بالإضافة إلى التدعيم النوعي والتقوية الفعلية لتكوين التقنيين السامين في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتحسين التكوين المتخصص، كما يشترط أن يتمتع كل تلميذ بقاعدة صلبة من الامكانيات لكي يكون في المستقبل متحكما في التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال⁷⁴.

الفرع الرابع: المتطلبات القانونية

يقتضي التحول إلى الإدارة الإلكترونية إصدار التشريعات الضرورية اللازمة لهذا التحول قبل وأثناء وبعد تطبيقها، فقبل تطبيقها يتم التشريع لتحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني، واثاء التطبيق من أجل تكملة النقص والفراغ القانوني، وبعد التطبيق لوضع القواعد القانونية التي تضمن أمن المعاملات الإلكترونية، وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية⁷⁵.

وفي هذا الإطار فإن الدول التي اعتمدت تطبيقات الإدارة الإلكترونية لم تصدر تشريعات عامة تلزم بمقتضاها الإدارات والمؤسسات العمومية بأداء جميع معاملاتها الإدارية مع المواطنين عن بعد باستخدام الوسائل الإلكترونية إلى جانب الوسائل التقليدية، بل أن مضمون التشريعات الحديثة في الكثير من الدول الغربية يتراوح بين إقرار المبدأ أي الإعلان عن حق المواطن في الحصول على المعاملات الإدارية والخدمات العامة بوسائل معلوماتية، باستثناء ما يشترط القانون صراحة من وجوب حضور المعني بالأمر شخصيا إلى المراكز الإدارية لإتمامه (جواز السفر البيومتري فيما يخص الصورة والتوقيع)، وبين إلزام الإدارات العمومية على تقديم بعض الخدمات الإلكترونية في مجالات أو قطاعات معينة، مثل مجال نشر القوانين، والقرارات الإدارية والمعلومات الإدارية، ومجال وضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الأنترنت⁷⁶.

وفي الجزائر واستجابة لإرهاصات التحول الالكتروني ورغبة من المشرع في التأسيس لبناء مجتمع المعرفة صدرت العديد من القوانين نذكر منها:

⁷⁴ - آمنة بن عبدربه، الجزائر في مجتمع المعلومات سنة 2003، حصيلة وآفاق، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص. 135.

⁷⁵ - لخضر رابحي، لكحل عائشة، المرجع السابق، ص. 246.

⁷⁶ - عبد القادر عبان، المرجع السابق، ص. 74.

- القانون 03-2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية⁷⁷.
- القانون 05-10 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم⁷⁸، والذي انتقل بموجبه المشرع الجزائري من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الإلكتروني، من خلال المادة 44 منه التي تنص على أن يُتم الأمر رقم 75-58 بالمادتين 323 مكرر و323 مكرر 1، وتُحرر المادة 323 مكرر 1 كما يلي: "يعتبر الإثبات بالكتابة في الشكل الإلكتروني كالإثبات بالكتابة على الورق، بشرط إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها وأن تكون معدة ومحفوظة في ظروف تضمن سلامتها".

كما اعتمد المشرع الجزائري بموجب هذا القانون التوقيع الإلكتروني، حيث نصت الفقرة الثانية من المادة 327 على أن: "ويعتد بالتوقيع الإلكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر 1 أعلاه".

- القانون رقم 04-15 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين⁷⁹، والذي عرّف التوقيع الإلكتروني بأنه بيانات في شكل إلكتروني، مرفقة أو مرتبطة منطقياً ببيانات إلكترونية أخرى، تستعمل كوسيلة توثيق. وأن شهادة التصديق الإلكترونية هي وثيقة في شكل إلكتروني تثبت الصلة بين بيانات التحقق من التوقيع الإلكتروني والموقع.
- الأمر رقم 03-11 يتعلق بالنقد والقرض⁸⁰، الذي أقر المشرع بموجبه بوسائل الدفع الإلكتروني من خلال المادة 69 منه التي نصت على: "تعتبر وسائل دفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل".
- القانون رقم 09-04 يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها⁸¹.

⁷⁷- قانون رقم 03-2000 المؤرخ في 5 غشت 2000، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية، ج ر، العدد 48، 6 غشت 2000.

⁷⁸- القانون رقم 05-10 المؤرخ في 20 يونيو 2005، يعدل ويتمم الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، ج ر، العدد 77، 26 يونيو 2005.

⁷⁹- القانون 15-04 المؤرخ في 01-02-2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، ج ر، عدد 6، 10 فبراير 2015.

⁸⁰- الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 غشت 2003، يتعلق بالنقد والقرض، ج ر، العدد 52، 27 غشت 2003.

الفرع الخامس: المتطلبات الرقابية

يجرنا الحديث عن الإطار القانوني إلى الإطار الرقابي، حيث تعد مسائل الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية وحماية المعلومات الوطنية والشخصية وصون الأرشيف الإلكتروني من أهم معضلات العمل الإلكتروني، باعتبار أن عملية التحول الإلكتروني تستلزم مبدئياً تطبيق إجراءات نقل وحفظ ومعالجة كافة المعلومات والوثائق إلكترونياً لتنفيذ متطلبات الإدارة.

ومن أجل تحقيق أمن المعلومات بتقليل التأثيرات السلبية (القرصنة التجسس الإلكتروني) على استخدام الأنترنت، وإزالة تخوف المتعاملين من مخاطر العمل الإلكتروني، وما يمكن أن يلحقه من أضرار على مصالحهم أثناء المعاملات الإدارية، وجب اتخاذ جملة من الإجراءات هي: وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الأنترنت، وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاك الخصوصية المعلوماتية، تحديد أطر الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة مع ضبط آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية، والاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن، بالإضافة إلى تشفير البيانات المحفوظة وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط⁸².

الفرع الخامس: المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية

تتعلق هذه المتطلبات بتقبل العامة لاستخدام تقنية نظم المعلومات للحصول على المعلومة أو الخدمة الحكومية التقليدية، وبتوافر المعرفة الكافية بهذه التقنية، لذلك يساهم الجانبان الاجتماعي والاقتصادي بشكل فعال ومؤثر في عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية، خاصة من حيث العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول الإلكتروني ومدركة لفوائد تطبيق التقنية في الأجهزة الإدارية، ومن حيث الاستعانة بوسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني، وتوفير المخصصات

⁸¹ - القانون رقم 09-04 المؤرخ في 5 غشت 2009، يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها، ج ر، العدد 47، 16 غشت 2009.

⁸² - سامية يتوجي، "أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013"، مجلة معارف، قسم العلوم القانونية، السنة التاسعة، العدد 18، جوان 2015، ص. 215.

المالية الكافية لتغطية تكاليف الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية بما فيها عمليات التغيير والتأهيل والتدريب الإلكتروني والاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإيجاد مصادر تمويل جديدة⁸³.

وبالإضافة إلى الضغوط الاجتماعية تتعرض الحكومات لضغوط عالمية تجبرها على التحول إلى استخدام الأساليب الإلكترونية في تقديم خدماتها للمواطنين، كما أن زيادة الوعي الفكري لدى فئة المثقفين بمستوى الجودة العالي للخدمات زاد من الطلب على الخدمات الإدارية المتميزة، لذا يجب على الحكومات القيام بدراسات الجدوى من مشروعات الإدارة الإلكترونية، ذلك أن التطور الإداري المنشود يحتاج إلى تكلفة مالية باهظة للاستثمار في تقنيات المعلومات، خاصة في الدول النامية التي تعاني من مشاكل الفقر والبطالة وانخفاض مستوى المعيشة، حيث تصبح الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المواطن نوعاً من الرفاهية لا يحل المشكلات الاقتصادية للمجتمع، ومع نقص الموارد وقلة الإمكانيات تكون المفاضلة بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبين الاستثمار في مجالات الصحة والتعليم والإسكان.

وتتمثل أوجه الإنفاق الحكومي على برامج ومشروعات الإدارة الإلكترونية في الأصول التكنولوجية من شبكات محلية وعالمية وتكلفة إنشاء قواعد البيانات والمعلومات وأجهزة الحاسب والبرمجيات وصيانة ومتابعة النظم والشبكات، أما العائد من تطبيق الإدارة الإلكترونية فهو عائد غير مباشر وخاصة في المراحل الأولى للتطبيق لارتفاع تكلفة الاستثمارات في عناصر البنية التحتية التكنولوجية⁸⁴.

⁸³ - سامية يتوجي، المرجع السابق، ص. 216.

⁸⁴ - إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص. 69، 70.

المطلب الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية جملة من المعوقات على مختلف الأصعدة، وأول ما يصطدم به مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وفي غيرها من الدول ذات الوضعية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والعلمية المماثلة، هو الأمية الإلكترونية والحاجز أو الفجوة الرقمية وكذا الفجوة الاجتماعية، وفي هذا الإطار يرى الأكاديمي الأمريكي P. Straussman أن خرافة هذا العصر هي اعتبار التكنولوجيا حلا لكل المشاكل، لأنه من السهل اقتناء الأجهزة لكن تحويل المعطيات إلى شيء مفيد يتطلب قدرا كبيرا من الذكاء والتركيز من جانب المورد البشري⁸⁵.

الفرع الأول: المعوقات الإدارية

تتمثل المعوقات الإدارية في ضعف اهتمام الإدارة العليا بمتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية وتعقد الإجراءات الإدارية، وافتقار التشريعات واللوائح المنظمة لبرامج الإدارة الإلكترونية، وكذا انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية⁸⁶. وفي هذا الإطار يُعاني تجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر من مشكل رئيسي يتمثل مشكل التنسيق بين مختلف الفاعلين من هيئات عمومية وخاصة، فمشروع بهذا الحجم يتطلب تنسيقا على مستوى عال لدى السلطات العمومية التي تتمتع بمركز القرار والسلطة، ويستحيل على وزارة واحدة أن تأخذ على عاتقها مشروعاً بهذا الحجم يمس كل القطاعات، لأن هكذا المشروع يتطلب استراتيجية واضحة المعالم والآجال وإرادة سياسية عالية وواعية⁸⁷.

وهناك من أرجع سوء التفاعل هذا إلى الثقافة العربية، بحكم أن القائد الإداري العربي إذ توجد لديه محددات راسخة تؤثر في قراراته والتي تأخذ الطابع التقليدي والمحافظة على القديم (الثورة الجزائرية)، وبالتالي تقع المقاومة للتغيير التنظيمي من طرفه ومن طرف العاملين معه، خاصة إذا كان هذا التغيير يعبر عن مشروع للتحديث ونقل التكنولوجيا وتطبيقها، ضف إلى ذلك أن المدير وصانع القرار في الإدارة العربية لا يستطيع أن يعمل بطريقة مستقلة عن العائلة والجماعة التي ينتمي إليها (الرئيس السابق عبد

⁸⁵ - محمد بن اعراب، المرجع السابق، ص. 69.

⁸⁶ - حسن عبد السلام علي عمران، "فتحية محمد عيسى الهوني، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة سبها"، مجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 30، مارس 2018، السنة العاشرة، ص. 29.

⁸⁷ - عبد الله حاج سعيد، المرجع السابق، ص. 23.

العزير بزقلقة بشار الأسر؁ العشيرة°؁ وبالآالي فهو يخضع لضغوطها ويقبل آوجيهاآها؁ وإن اآآلآ مع واجباته المهنية؁ هذا من آهة.

ومن آهة أخرى آعرف الآافة العربية من الالآباس بآصوص العلاقة مع الزمن في أبعاده الآلاث؁ الماضي والحاضر والمستقبل؁ آيآ لا يزال الآوجه نحو المستقبل ضعيفا مقارنة مع قوة الآعلق بالماضي؁ وهذا ما يؤآر على قبول القائد العربي للآغير والآآديد في نظم الإآارة⁸⁸.

والى آاهرة الآافة العربية آضاف مشآلة شآصنة الإآارة؁ آيآ آصبح الإآارة آفسر المشاآل والأآداث والآواهر آسب رؤية القائد الإآاري أو المدير؁ لذلك ترتبط آجالآ الإبداع الفكري والآآنولوجي في آآير من الأآيان بالآادة الإآاريين أكثر من ارتباطها بالآمل المؤسساآي الآنآيمي الهداف؁ ولا أآل على ذلك من أن المسؤول الإآاري الذي يعين في منصب آآيد أول ما يقوم به هو آهديم آل ما بناه سلفه والآنآلاق من آآيد؁ فما أن آآوضآ لديه المشآلات الآآيقية وآبرز له معالم معالآتها؁ ويبأأ أآيانا في الآطوات العآلية الأولى آآى آآم إقالآه.

بالإضافة إلى أن بعض المسؤولين يعآبرون بأن المعلومات أآاة فعالة للسلآة؁ وأن أي آفريط فيها عن طريق إآاآتها عبر آقنيات الإآارة الإآآرونية هو آفريط في أهم أآوات نفوذهم ومكانآهم داخل الهيآل الإآاري الذي يشآغلون فيه؁ فآدم الآآرة على مواآبة الآطور يولأ رآبة في النآوص عنه أو الآآفيف من آآته أو آآى إفراغه من محتواه؁ وأصآاب المصالآ يرون في الآآديد ما يهدأ أوضاعهم؁ وفاقآو الكفاءات يشآرون بأنهم مهمشون؁ وآل ذلك ينسف المشاريع الإصلاآية وآصيب ثمار الآطور بالفساآ؁ وآل ذلك يآطلب إآآاد برنامج آآقيني وآأهيلي لكافة الإآاريين لآآهم في هذا المشروع عن وعي وقناعة ونشر فكر وآافة العآل الإآآروني في أوساطهم⁸⁹.

⁸⁸ - بغداد قرزو؁ المرجع السابق؁ ص. 276.

⁸⁹ - آآمآ بن اآراب؁ المرجع السابق؁ ص. 71.

الفرع الثاني: نقص الكفاءات

تفتقر الجزائر للموارد البشرية والمادية والخبرات التكنولوجية التي تمكنها من الانتفاع اقتصاديا من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات⁹⁰، ففي بعض الأحيان تكون الإمكانيات موجودة لكن لا توجد الكفاءات اللازمة لاستعمال التجهيزات المتوفرة، ذلك أن مشكل نقص الخبرات سيؤدي بالضرورة ومع مرور الوقت إلى اهتلاك هذه الوسائل أو إتلافها عن طريق استخدامها من قبل أشخاص ليست لهم الكفاءة اللازمة، يضاف إلى ذلك عدم اهتمام الإدارات بتكوين موظفيها في هذا المجال، كما أن ظاهرة هجرة الكفاءات من العقبان المطروحة، حيث أن الجزائر من البلدان الأولى المصدرة للكفاءات⁹¹.

الفرع الثالث: الدخول إلى الشبكة l'accès au réseau

يقاس مؤشر انتشار الشبكة في المجتمع بمدى قدرة الحكومة على تمكين المواطنين من الوصول إلى خدمات الأنترنت والتزود بتكنولوجيا المعلومات، فبرنامج كمبيوتر لكل عائلة في الجزائر هو أحد التوجهات المنتهجة من أجل توسيع استخدام الأنترنت بين أفراد المجتمع⁹². وفي هذا الإطار يواجه تعميم شبكة الأنترنت تحديات ضعف البنية التحتية، فلا تتصل كل العائلات في الجزائر بشبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية، ولا يقتصر المشكل على المناطق النائية فحسب، بل يشمل حتى المدن الكبرى التي يصعب فيها الحصول على خط هاتفي، لذا فلا بد أن يترافق تجهيز الإدارة معلوماتيا بتوسيع قاعدة المستفيدين من هذه التقنية بسهولة وبتكلفة معقولة، وذلك بتخفيض أو بحذف الضرائب الجمركية والضريبية على القيمة المضافة المطبقة على العداد المعلوماتي، وكذا إعادة النظر في التعريف الهاتفي التي تجعل الارتباط بشبكة الأنترنت صعب المنال، فقد أثبت التقرير الصادر عن المنتدى الاقتصادي الدولي (دايفوس)، بأن الجزائر تحتل المرتبة 111 عالميا في مجال مالكي أجهزة الكمبيوتر، وتحتل المرتبة 88 عالميا في مجال عدد المشتركين في شبكة الأنترنت، والمرتبة 91 عالميا في مجال عدد مستخدمي الأنترنت، وتحتل المرتبة 123 عالميا في مجال استخدام الأنترنت في المدارس⁹³.

⁹⁰ جمال سالم، "سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الثامن، جوان 2005، ص. 129.

⁹¹ عبد الله حاج سعيد، المرجع السابق، ص. 24.

⁹² سيد أحمد مسيردي، خديجة سعدي، المرجع السابق، ص. 277.

⁹³ محمد بن اعراب، المرجع السابق، ص. 69.

أما عربيا فلا يزال العالم العربي يعاني من نقص في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومن عدم توفر جميع المعدات مقارنة مع الدول الأخرى، وعدم توفر شبكة الأنترنت في كثير من المناطق في العالم العربي. وبالإضافة إلى ذلك توجد فجوة رقمية في الدول العربية فيما بينها، فدول كالإمارات العربية المتحدة والبحرين والكويت ولبنان وقطر قطعت أشواط كبيرة في تنمية وتطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات، في حين أن دول أخرى كالجزائر وليبيا واليمن ما تزال فيها نسبة التعاملات الإلكترونية ضعيفة، وفي هذا الإطار تُشير الإحصائيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال العربي لسنة 2012، إلى أن السعودية تحتل المرتبة الأولى من حيث مستخدمي الأنترنت بأكثر من 31 مليون شخص وتحتل قطر المرتبة الثانية وتليها الإمارات بتعداد 3 مليون و86 ألف مستخدم للأنترنت، أما الجزائر فتحلت المرتبة الثالثة عشر⁹⁴.

الفرع الرابع: صعوبة فهم المضمون

يواجه تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية صعوبة فهم المضمون، فليس كل من يستطيع الدخول إلى الشبكة قادر على فهم المضمون، فالتعامل الورقي يعرف تحديات، فما بال القراءة التفاعلية والوثائق الإلكترونية⁹⁵، ولعل هذه المشكلة تبرز أكثر عند ربطها بالفقر المعلوماتي والمعرفي باللغات المختلفة حيث أن نسبة 80% من المعلومات هي بلغات غير العربية، وهذا ما يصعب التعامل مع الوسط الإلكتروني⁹⁶. بالإضافة إلى معاناة المستخدمين من عديد الصعوبات على رأسها بطئ ظهور صور الصفحات وانقطاع الاتصال أثناء استخدام الشبكة بسبب ضعف بنية الاتصال وعدم التحكم في تقنيات الاتصال بالقدر اللازم، وفي صعوبة الحصول على المعلومة من الشبكة، بسبب جهل المستخدمين لقواعد وأساسيات البحث في المحركات وأي منها أحسن، ثم صعوبة استخدام برامج التصفح واستخدام برامج البريد الإلكتروني وصعوبة التعامل مع الويب، ولعل كل ذلك يعزى إلى نقص الخبرة لدى المستخدمين⁹⁷.

⁹⁴ - بغداد قرزو، المرجع السابق، ص. 275.

⁹⁵ - محمد بن اعراب، المرجع السابق، ص. 69.

⁹⁶ - بغداد قرزو، المرجع السابق، ص. 277.

⁹⁷ - ابراهيم بختي، المرجع السابق، ص. 28.

ضف إلى ذلك أن العمل الإلكتروني يتطلب توفّر مهارات عالية في الموظفين لا تقتصر على المهارات الإدارية فقط بل يلزم الجمع بينها وبين المهارات التكنولوجية حتى يمكن التعامل مع نظم الشبكات التي توفر الاتصالات الواسعة داخل الإدارة وخارجها، وبذلك يقل التوجه نحو التخصص وتقسيم العمل، في المقابل يزيد التوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية، كما أنه عمل يحتاج إلى سرعة التصرف لعلاج المشكلات الطارئة بسرعة دون الرجوع إلى الإدارة في أغلب الأحيان، لذا تقل سيطرة القيادات الأعلى ونقل المستويات الرقابية⁹⁸.

وهو ما يفسر عدم تطور مردودية وجودة الخدمات المقدمة من طرف الإدارة الجزائرية، رغم الأموال الطائلة التي تم صرفها في اقتناء المعدات المعلوماتية والبرمجيات على مدى عدة سنوات، فبعض الحواسيب لا تستغل الآن إلا لأغراض الطباعة، والبرنامج المتبع في مجال استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال بالإدارة الجزائرية يتميز بعدم التنسيق بين الإدارات في شتى مكونات المعلومات من معدات وبرمجيات ودراسات، بل أن كل وزارة أو إدارة تتبع منهجية وخطة عمل حرة غير مرتبطة بالأهداف والتوجهات العامة للحكومة، مما جعل الجزائر تحتل المراتب الأخيرة عالمياً، وهي التي صنفت في المرتبة 113 عالمياً في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال من بين 133 دولة في العالم، حيث أشار التقرير الصادر عن المنتدى الاقتصادي الدولي (دافوس) بأن الجزائر قد تراجعت خلال سنة واحدة بست مراتب كاملة، وبأنها في تراجع مستمر في ميدان التكنولوجيا الحديثة واستعمالاتها، فبعد أن كانت تحتل المرتبة الثمانون في 2007/2008 والمرتبة 108 في 2009/2008 وصلت سنة 2010/2009 إلى المرتبة 113، كما أظهر التقرير بأن الجزائر احتلت المرتبة الأخيرة من مجموع الدول التي مستها الدراسة في مجال تأخر استعمال التكنولوجيات الحديثة في مجال الأعمال، وهي من بين آخر الدول في مجال استعمال التكنولوجيا على مستوى الحكومة حيث احتلت المرتبة 126 عالمياً.

⁹⁸ - إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص. 103.

وحسب احصائيات 2011 فقد بلغت أجهزة الكمبيوتر المستخدمة في الجزائر حوالي 3.7 مليون جهاز وبلغ عدد مستخدمي الإنترنت 7.7 مليون، أما بالنسبة لمستخدمي الهاتف الثابت فقد بلغ عددهم 3.1 مليون، فيما بلغ عدد مستخدمي الهاتف المحمول 35.7 مليون مشترك، وسجل مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 1.36 نقطة، فصنف (دافوس) الجزائر في تقريره لتكنولوجيا وتقنية المعلومات في المرتبة 129 عالميا من أصل 148 دولة ضمن المراتب الأخيرة⁹⁹.

أما في سنة 2015 فقد احتلت الجزائر المرتبة 105 من إجمالي 144 دولة من ناحية شبكة الاتصالات والطرق، وحسب وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال فإن عدد مستخدمي الإنترنت عالي النطاق بالجزائر قد بلغ 11 مليون مستخدم بزيادة قدرت بمليون مستخدم مقارنة بعام 2011، وذلك بالنسبة لمستخدمي الأديسال وحامي الحواسيب المحمولة، ومستخدمي الشبكة في المؤسسات والأسر والفئات الاجتماعية المختلفة، كما أكد بأن جميع المؤسسات التربوية والجامعات والمعاهد التكوينية ونحو 400 إقامة جامعية مربوطة بشبكة الإنترنت، وفيما يتعلق بقطاع التربية والتعليم أكد الوزير المعني بأن 85% من المؤسسات التربوية تستخدم الشبكة العنكبوتية بالإضافة إلى 70% من المتوسطات و25% من المدارس الابتدائية. كما يعرف قطاع الصحة شبكة معلوماتية موثوقة في إطار مشروع الصحة الالكترونية، كما أنها تعمل جاهدة على استبدال الكابلات الكلاسيكية بالألياف البصرية. ومقارنة بالدول العربية فقد حلت المغرب بالمرتبة 13 إفريقيا، وتحصلت موريتانيا على المرتبة 17 إفريقيا، تليها تونس في المرتبة 18، ثم الجزائر في المرتبة 21 إفريقيا، وهذا حسب احصائيات 2015¹⁰⁰.

لقد أضحت الجزائر في تدهور مستمر خاصة في ظل عودة قطاع التكنولوجيا الحديثة في قطاع الهاتف الثابت والإنترنت إلى شبه أحادية، حيث أصبحت اتصالات الجزائر الشركة الوحيدة تقريبا للعمل في القطاع بعد رحيل كل من مؤسسة "لكم" للهاتف الثابت وتوقف المتعامل الخاص "ايباد" عن العمل واختفاء عدد كبير من مزودي خدمات الإنترنت عن نشاطهم في السنوات الأخيرة¹⁰¹.

⁹⁹ - فطيمة سايح، "الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية، مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، جامعة عبد الحق بن حمودة جيجل، العدد 4، ديسمبر 2018، ص. 74.

¹⁰⁰ - فطيمة سايح، المرجع السابق، ص. 74.

¹⁰¹ - محمد بن اعراب، المرجع، ص. 69، 70.

وفي سنة 2016 حققت الجزائر تقدما معتبرا من خلال تحسين مكانتها بتسع مراتب ضمن تصنيف الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية في قراره المتعلق بمجتمع المعلومات خلال 2016، حيث انتقلت من المرتبة 112 إلى 103 في ظرف سنة واحدة¹⁰². وفي 2017 احتلت لمرتبة 102 و130 عالميا فيما يخص تطور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطور الإدارة الالكترونية على التوالي.

2019 احتلت المرتبة 98 من بين 121 دولة فيما يخص مؤشر الجاهزية الشبكية

الفرع الخامس: الصعوبات السياسية والاجتماعية والاقتصادية

تعاني الإدارة المحلية الإلكترونية من تحديات سياسية واجتماعية واقتصادية تتباين وفقا للمستوى الاجتماعي والثقافي والعادات والتقاليد السائدة في كل منها.

- فغالبا ما يرتبط التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية بالقرار السياسي المركزي، إذ لا تملك وحدات الإدارة المحلية حرية اتخاذ قرار تحويل عملها إلى الأسلوب الإلكتروني، لأن دورها تنفيذي فقط أما القرارات الاستراتيجية فتوضع من طرف السلطة المركزية.

- نقص الموارد المالية لدى الإدارة المحلية، وتدني مستوى الأداء الحكومي وتركيز جهود التنمية في المدن الكبرى باعتبارها واجهة الدولة.

- نقص الوعي السياسي لدى مختلف فئات المجتمع المحلي، وهو العائق الذي يقف في وجه تحقيق التكامل بين فئاته والمشاركة في تقديم الخدمة الإلكترونية، التي يتطلبها تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- تعاني الهيئات المحلية من مشكل اقتصادية كالبطالة ونقص الاستثمارات وانخفاض مستوى المعيشة ونقص الامكانيات، مما يجعل الجهود تركز على إشباع الحاجات الأساسية للمواطنين، الذين لا يكثرثون في هذا الوضع للتطور التكنولوجي ولا يدخلونه ضمن أولوياتهم، فيعزفون بالتالي عن الاندماج في مجتمع المعلومات.

¹⁰²- فطيمة سايح، المرجع السابق، ص. 74.

- تعاني الهيئات المحلية من القصور في تدفق البيانات والمعلومات من الإدارة المركزية، ما يعوق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي¹⁰³.

وقد دفعت هذه العوائق بالدكتورة إيمان عبد المحسن زكي إلى التأكيد على أن المركزية الشديدة التي تعاني منها الإدارة المحلية هي من أهم التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية، واقترحت نتيجة لذلك تحقيق اللامركزية على المستويين الأفقي والرأسي¹⁰⁴:

• المستوى الأفقي

من خلال تمكين المجالس المحلية من وضع الخطط والبرامج ونظم الإدارة والسياسات التي تتناسب مع ظروفها البيئية الخاصة، واللامركزية بهذا المعنى لا تتطلب تعديلات تشريعية وتنظيمية إنما تتطلب مشاركة الوحدات المحلية في اتخاذ القرار.

• المستوى الرأسي

من خلال نقل السلطات والوظائف والمسؤوليات والموارد من الحكومة المركزية إلى الإدارة المحلية، مما يتطلب إجراء تعديلات قانونية وتشريعية وهيكلية.

الفرع السادس: أمن المعلومات

أمن المعلومات هو تأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات والأجهزة، وتشريع الأنظمة وسن قوانين السلامة ووصول المعلومات للمستفيدين، ومن المعروف أن أي جهات حاسب آلي يتم توصيله بشبكة الأنترنت يمكن اختراقه خلال ثلاثة أيام إذا كان خاليا من برامج الحماية ونظرا لعدم وجود نظام معلوماتي كامل وخال من الاختراقات، لذلك تشكل مسائل الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية وحماية المعلومات الوطنية والشخصي وصون الأرشيف الإلكتروني أهم معضلات العمل الإلكتروني، باعتبار أن عملية الرقمنة تستلزم مبدئياً تطبيق إجراءات نقل وحفظ ومعالجة كافة المعلومات والوثائق الكترونياً لتنفيذ متطلبات الإدارة¹⁰⁵. لذلك ومن أجل تحقيق أمن المعلومات وحفظ سريتها، بتقليص

¹⁰³- إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص. 101، 102.

¹⁰⁴- إيمان عبد المحسن زكي، المرجع السابق، ص. 102.

¹⁰⁵- سامية يتوجي، "أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013"، مجلة معارف، جامعة آكلي محند أولحاج، السنة التاسعة، العدد 18، جوان 2015، ص. 215.

التأثيرات السلبية على استخدام الأنترنت، وإزالة تخوف المتعاملين من مخاطر العمل الإلكتروني، وما يمكن أن يلحقه من أضرار على مصالحهم أثناء المعاملات الإدارية يجب اتخاذ الإجراءات التالية¹⁰⁶:

- 1- التحديث المستمر لأنظمة التشغيل للحواسيب الآلية.
- 2- التحديث المستمر للبرامج المضادة للفيروسات.
- 3- تركيب جدار بين المستفيدين ومصادر المعلومات، لصد محاولات القرصنة والاختراق.
- 4- اعداد نسخ احتياطية للمعلومات الهامة وحفظها في أماكن آمنة.
- 5- ينبغي أن تتكون كلمة المرور أو كلمة السر من ست خانات على الأقل وأن تكون مزيجا الأحرف والأرقام ويفضل عدم التكرار.
- 6- استخدام البطاقة الذكية أو الممغنطة أو البصمات.
- 7- سن التشريعات والقوانين التي تحفظ حقوق الناس وتنفيذها وعدم التساهل بها.
- 8- ضبط آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية، بالإضافة إلى تشفير البيانات المحفوظة وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط¹⁰⁷.

يرتبط أي تحول في مشروع الإدارة الإلكترونية وتحقيق انجازات هامة في مجال الخدمة العامة الإلكترونية بالخصوصية التي تمتاز بها أي إدارة عامة، والجزائر كغيرها من الدول تتأثر بيئتها الإدارية بمجمل البرامج والاصلاحات في مجال الإدارة والتنظيمات الحكومية، على غرار برامج التحول نحو الخدمة العمومية الإلكترونية، كأحد أوجه تطبيق الإدارة الإلكترونية¹⁰⁸.

وإضافة إلى هذه المعوقات التي تخص الكثير من الدول، يبدو بأن تحليل بيئة الإدارة العمومية الجزائرية يفضي إلى تسجيل جملة من المعوقات الجوهرية والتي يمكن حصرها في:

- التخلف السياسي والإداري وبطء عملية المشاركة الديمقراطية، مما أدى إلى وضع حدود للقوة والنفوذ النسبي للهيئات الديمقراطية كالمجالس المنتخبة ومؤسسات المجتمع المدني من جهة،

106- محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص. 74.

107- سامية يتوجي، المرجع السابق، ص. 215.

108- عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص. 164.

وحدوث خلل بنيوي ووظيفي في توازن السلطات وضعف النمو السياسي من جهة أخرى، نتج عنهما استشرى بعض الأمراض على رأسها الفساد الإداري¹⁰⁹.

- قناعة المواطن الجزائري وإدراكه المتزايد بأن الفساد مستشر في الأجهزة الإدارية، وبأنها مهياة لانتشار أوسع لهذه الظاهرة في ظل التغيب المستمر للشفافية والمساءلة والرقابة وحكم القانون، مما يجعل من النفقات الضخمة التي تدفع من الخزينة العمومية لفائدة المشاريع الكبرى، من قبيل مشاريع إنعاش الاقتصاد والقضاء على البطالة وعقود الصفقات العمومية تضيع وتذهب سدى، بل لقد فوتت هذه السلوكيات غير المسؤولة فرص التنمية على المواطن الجزائري في شتى المجالات، وأفقدته الثقة في إدارته، لا سيما وأن الخطاب الرسمي في الجزائر لا يتردد في الاعتراف بتقشي الفساد في الأجهزة الإدارية وبالمحاباة وبالمحسوبية والتعسف والنفوذ والسلطة وعدم جدوى الطعون والتظلمات والامتيازات وبتبذير الموارد العامة ونهبها، بلا رقيب ولا حسيب وبلا ناه ولا رادع، بالإضافة إلى أن الإدارة في الجزائر ما زالت تعتمد في تعاملها مع البيئات الأخرى الاجتماعية والاقتصادية على إرث إداري وتنظيمي قديم، ولا يزال سلوك القيادة البيروقراطية يعتمد على الأسلوب التقليدي القائم على سد الثغرات واتخاذ سياسة رد الفعل في التعامل مع الأوضاع الطارئة بدل الاعتماد على إدارة التغيير¹¹⁰،

وبالتالي يمكن القول بأن حقيقة غياب وضعف وجود برامج تحوّل للإدارة الالكترونية هي نتاج عدم استغلال الظروف في مراحل سابقة، وغياب الترشيح في الانفاق على مشاريع التحول الالكتروني، الذي هو انعكاس لنقص المسائلة والرقابة، كما أن ضعف التخطيط وصياغة المشاريع بالتحول للخدمة العمومية الالكترونية في إطار مركزي بعيدا عن إشراك الهيئات المحلية، ومختلف التنظيمات الفاعلة في الجزائر، والاستفادة من الخبرات التي تولدها النقاشات على مستوى أشمل، من شأنه أن يكون سببا وراء هذا التأخر المسجل في انجاز مشروع الإدارة الالكترونية¹¹¹.

¹⁰⁹- بومدين طاشمة، "الحكم الراشد ومشكلة بناء قدرات الإدارة المحلية"، مجلة التواصل، عدد 26، جوان 2010، ص.

36.

¹¹⁰- بومدين طاشمة، المرجع السابق، ص. 38، 39.

¹¹¹- عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص. 166.

وبالإضافة إلى ما سبق تُساهم معوقات أخرى في تأخر تبني مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر وهي¹¹²:

- غياب المخطط الهيكلي العام، وعدم وضوح السياسات العامة للإدارة الجزائرية، مما أنتج ازدواجية وتضارب بين المسؤوليات أدت إلى تكبير الجهاز الإداري.
- تضخم حجم العمالة في الوحدات الإدارية وانخفاض مستوى أدائها، وهو ما من شأنه أن يعقد الإجراءات الإدارية، ويضعف التواصل مع المواطنين، بالإضافة إلى كونه هدرا لموارد الدولة.
- عدم المساواة وتكافؤ الفرص الناتج عن المحسوبية والوساطة، وعدم وضع المواطن في صلب اهتمام الإدارة.
- ضعف التدريب الإداري وعدم انتظامه.
- الاعتماد على الحلول المعدة مسبقا، وتقبّل لكل ما هو جديد دون مراجعة، ودون اعتبار للاختلاف في الظروف الاجتماعية والبيئية والسياسية والثقافية والاقتصادية، ذلك أنه من الضروري الاهتمام بتوفّر الأصالة التي لا تستغني في جوهرها عن الابتكار وعن الخلق والابداع، اللذان يشكلان توليد التجديد في ضوء الظروف والمستجدات البيئية.
- بطئ حركة القوانين والتشريعات ومحدوديتها وغياب التشريعات المناسبة، حيث تحتاج الأعمال الالكترونية إلى وضع أنظمة وتشريعات تتناسب مع طبيعتها، مما يستلزم الدقة والوعي التام بكافة الجوانب التقنية المستخدمة في هذه التطبيقات، لتحقيق الأمن المعلوماتي وهو رهان ليس من السهل تحقيقه، من حيث الوقت المتاح ودرجة تداخله مع جوانب الحياة المختلفة، بالإضافة إلى عدم مسايرة القوانين والتشريعات المنظمة للعمل الالكتروني لتطبيقات الإدارة الالكترونية منذ بدايتها وحتى تطبيقها¹¹³، وهو ما يعبر عنه بغياب المعايير العلمية مقارنة بالتغيرات والتطورات المجتمعية والعالمية والإدارية.

¹¹² - بومدين طاشمة، المرجع السابق، ص. 39، 42.

¹¹³ - عيني عيسات، "التوجه نحو الإدارة الالكترونية في الجزائر من خلال مشروع الجزائر الالكترونية 2013"، المجلة الجزائرية للدراسات السياسية، المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية، المجلد 4، العدد 2، ص. 89.

- عدم القدرة على تغيير السلوك والقيّم السلبية نتيجة وجود قوى تقاوم التغيير، الأمر الذي أدى إلى شيوع الفساد في الوسط الإداري، وغلبة المصالح الشخصية على المصالح العامة وضعف الرقابة الإدارية.
 - إخفاء حقيقة الإخفاقات وعدم الاعتراف بالمشكلات أمام الرأي العام، وهذا الإخفاء يعتبر عاملا سلبيا في وجه برامج وخطط واستراتيجيات محاربة الفساد.
 - انتشار المظاهر السلبية في المؤسسات الإدارية نتيجة انحسار المد القيمي وتحلل العاملين فيها من القيم المهنية والأخلاق الوظيفية التي توجه سلوكهم وتحكم قراراتهم وترشد تصرفاتهم الرسمية وغير الرسمية.
 - التهرب من المسؤولية وانتشار أساليب الاتكال، والتهرب من الواجبات لاعتقادهم بأنهم يعملون وغيرهم يجني الثمار، وهو ما يؤدي إلى انعدام روح المبادرة والابتكار.
 - غياب الرقابة الفعالة في الإدارة الجزائرية أدى إلى البيروقراطية والرشوة والغيابات غير الشرعية واحتقار العمل كقيمة حضارية وغير ذلك.
 - ضعف الوعي الاجتماعي بمميزات وفوائد الإدارة الالكترونية.
- لقد ترسخت ثقافة الفساد في المجتمع الجزائري بصفة عامة وفي الجهاز الإداري بصفة خاصة، وما تزال دائرته تتسع، وحلقاتها تتشابك، وآلياتها تترايط بدرجة لم يسبق لها مثيل، الأمر الذي أصبح يهدد مسار العمل التنموي السياسي والإداري ومستقبل المجتمع الجزائري في الصميم.
- وبالتالي فإن نجاح الإدارة الجزائرية في محاصرة الفساد الإداري والقضاء على جذوره ، من أجل تمكين الدولة ومؤسساتها من بناء قدرات الإدارة لمواجهة تحدي الرقمنة، يتوقف على دعم التخطيط وإشراك الهيئات المحلية والمجتمع المدني في صياغة المشاريع الخاصة بالتحول للخدمة العمومية الالكترونية، من أجل الاستفادة من الخبرات التي تولّدها المناظرات حول الموضوع على مستوى أعم وأشمل، بما من شأنه أن يكون سببا وراء تعجيل نجاح مشروع الجزائر الالكترونية¹¹⁴.

¹¹⁴ - سامية يتوجي، المرجع السابق، ص. 219، 220.

المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية

تُعرّف الخدمة العمومية بأنها ضمان الصالح العام للمجتمع عن طريق الاستجابة لحاجاته العمومية، وبأنها الخدمة التي تقدمها المنظمات التابعة للقطاع الحكومي من أجل تلبية واشباع حاجيات جميع أفراد المجتمع بصورة دائمة، والتي يحترم القائم على إدارتها المساواة والاستمرارية¹¹⁵. فيما تُعرّف الخدمة الإلكترونية بأنها كل الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونياً، وهي كذلك ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة ويوفّر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفّذ عادة من قبل البرامج الشبكية¹¹⁶.

ويتطلب تحسين وترشيد الخدمات العمومية الرفع من مستوى تقديم الخدمات داخل الإدارات العمومية، وترقية التعاملات بين الأجهزة العمومية والمواطنين، وبحثاً عن تحقيق هذه الأهداف سعت الجزائر إلى تبني مشروع الجزائر الإلكترونية، الذي يشمل وضع شبكات ربط ما بين المؤسسات وما بين الوزارات، يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي ستسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية، باستعمال الوسائل الإلكترونية المتطورة.

ويندرج مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تبنتها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة، كما يندرج في إطار بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، والذي يرمي إلى إحلال نظام الكتروني متطور وشامل، وتعميم استعمال التكنولوجيا الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصالات والبنوك والإدارة العمومية وقطاعات التربية والتعليم، ما يجعلها تقدم خدمات أفضل وأبسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على شبكة الأنترنت لفائدة المواطنين والشركات والإدارات، فتصبح وسيلة اتصال تفاعلية ما بين الحكومة والمجتمع المدني¹¹⁷.

¹¹⁵ - محمد فلاق، ناصر طهار، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية - دراسة عينة من دوائر وهران - مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة"، جامعة العربي التبسي تبسة، المجلد 3، العدد 2، 2020، ص.56.
¹¹⁶ - فطيمة سايح، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية، مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، جامعة عبد الحق بن حمودة جيجل، العدد 4، ديسمبر 2018، ص. 71.

¹¹⁷ - عادل غزال، "مشاريع الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 أنموذجاً"، Cybrarians Journal، العدد 34، مارس 2014، متوفر على الموقع: www.journal.cybrarians.org/

وقد جاءت الإشارة الأولى لهذا المشروع في الوثيقة التي قدمتها الجزائر لقمة مجتمع المعلومات، التي عقدت بسويسرا سنة 2003، ثم تلتها تصريحات رسمية على غرار تصريح رئيس الجمهورية في إطار جلسات الاستماع السنوية التي يخصصها لنشاطات مختلف القطاعات، حيث أمر اللجنة الوطنية المكلفة بالإشراف على ترقية مجتمع المعلومات والاقتصاد القائم على المعرفة بتكثيف عملها والاسراع في تنفيذ المخطط الاستراتيجي الالكتروني 2009-2013 لفائدة المواطنين والاقتصاد الوطني.

ويقوم مشروع الجزائر الالكترونية على ثلاثة عشر محورا، تتمثل في تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية وعلى مستوى المؤسسات، وتطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ودفع تطور الاقتصاد المعتمد على المعرفة، وتعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة، وتطوير القدرات البشرية، وتدعيم البحث في مجال التطوير والإبداع، وتأهيل الإطار القانوني التشريعي والتنظيمي، والمعلومة والاتصال، واثمين التعاون الدولي، وآليات التقييم والمتابعة، والإجراءات التنظيمية، والموارد المالية.

وبمقتضى هذا المشروع تحاول الجزائر الاستفادة من الايجابيات التي توفرها الإدارة الالكترونية، من خلال العمل على جعل مختلف القطاعات العمومية والخدمات المحلية تخضع لمسمى الإدارة الالكترونية. ضمن هذا الإطار نتناول النماذج القطاعية للخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر في المطلب الأول، ونتطرق للنماذج المحلية للخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر في المطلب الثاني

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية في ظل التكنولوجيا

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية

يختلف تعريف الخدمة العمومية باختلاف الأنظمة القانونية للدول، إلا يمكن التركيز على النموذجين الفرنسي والأمريكي¹¹⁸.

فحسب النموذج الفرنسي فإن مفهوم الخدمة العمومية يتحدد من خلال مساهمة الدولة في وضع أسس وقواعد سليمة وبلورة دور الدولة من وضعها كحاكم إلى دور تسييري لتحقيق الخدمة العمومية، وبناء عليه فإن الخدمة العمومية تعتبر أساسا وحدودا لقوة الحكومات، وتمثل المعيار القانوني الذي يفرض نفسه على الحكومة. وهي أيضا الحد الذي تمارس فيه سيادة الدولة، وتتمثل في مجموعة من الإمكانيات التي توفرها الدولة من أجل تحسين حياة المواطن وتحقيق التقدم والازدهار في المجتمع.

أما في النظام الأمريكي فقد حُدد مصطلح الخدمة العمومية بشكل مختلف، ويستعمل مصطلح المصلحة العمومية وليس الخدمة العمومية، وحسب أنصار هذا الاتجاه فإن الدور الأساسي هو تحقيق مصالح المواطن وخدمته، لكن يجب أن يتم الفصل بين الخدمة العمومية التقليدية للدولة، والتي تمارسها بشكل عادي وتقليدي، وبين مختلف المصالح التي يجب تحقيقها للمواطن، خاصة وأن هذه المصالح في تطور مستمر، ولا يمكن للدولة حسب وظائفها التقليدية أن تحقق هذه المصالح المتطورة والمختلفة.

إلا أن أشمل تعريف هو ذلك الذي يعتبر بأن الخدمة العمومية هي "تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العمومية الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العمومية"¹¹⁹.

أما بالنسبة لمفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية فهو مفهوما معاصرا وحديثا نسبيا، جاء مرافقا للتطور الذي عرفته الإدارة العمومية من خلال استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الممارسات الإدارية، بغية تحسين الخدمة وترقيتها والقضاء على أشكال الفساد الإداري المرتبط بالتسيير الكلاسيكي والمتمثل أساسا في الرشوة والمحسوبية والبيروقراطية السلبية. وقد تم تعريفها بكونها مجموعة من

¹¹⁸ - فهيمة بلول، "عن فعالية الإجراءات المتخذة لإصلاح الخدمة العمومية داخل البلدية"، مجلة القانون، معهد العلوم

القانونية، المركز الجامعي أحمد زبانة بغيلزان، المجلد 7، العدد 1، 2018، ص. 177، 178.

¹¹⁹ - فهيمة بلول، المرجع السابق، ص. 178.

النشاطات التي يتولد عنها تأثير وعلاقة تبادلية بين الزبون من جهة والهياكل والموارد البشرية من جهة أخرى، عن طريق وسائل وأساليب إلكترونية، كما يمكن تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية بأنها كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونياً، وهي كذلك ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها، والتي تنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية، وبالتالي يمكننا القول باختصار أن الخدمة العمومية الإلكترونية هي عبارة عن تقديم الخدمة من طرف الجهات الرسمية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال¹²⁰.

الفرع الثاني: أهمية الخدمة العمومية

يحتل موضوع الخدمات العمومية مكانة هامة ضمن اهتمام الخبراء والمختصين في مجالات شتى، ذلك أن مستوى الرفاهية التي ينعم بها الأفراد في أي مجتمع من المجتمعات، سوف تتوقف على حجم الخدمات العمومية المقدمة ومستوى جودة تلك الخدمات. ولا شك أن العمل على تحسين حجم وجودة هذه الخدمات سوف يساهم في رضى المواطن وتنميته. فضلاً عن البيان تكمن أهمية الخدمات العمومية بالنسبة للفرد والمجتمع فيمايلي¹²¹:

أولاً: الخدمات العمومية هي جوهر حياة للمواطن ومرتكزات تقدم المجتمع

لكي يكون للإنسان تأثير ايجابي في المجتمع، فإنه يحتاج لخدمات الصحة والتعليم والماء والكهرباء والسكن والمحيط النظيف وغير ذلك. وكلما توفرت هذه الخدمات في المجتمع بالكمية والنوعية المناسبة كلما دل ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية، التي تعتبر جوانب حيوية في التنمية الشاملة.

ثانياً: تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي

يؤثر الاستقرار بكل أشكاله على نمو وتطور المجتمعات، فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج ويسهم في تسريع الإنجاز التنموي في كافة أبعاده، والسلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الاستقرار، وتتجلى أهم

¹²⁰ - بومعزة بلقاسم، العقريب كمال، المرجع السابق، ص. 342.

¹²¹ - غنية نزلي، المرجع السابق، ص. 182.

محددات الاستقرار في تأمين الخدمات العمومية، المتمثلة في السكن والعمل والرفاه الاجتماعي والأمن بكل أبعاده والعدالة الاجتماعية وغير ذلك.

ثالثا: مستوى الخدمات العمومية معيار تنمية المجتمع

بعدها كانت مؤشرات التنمية الاقتصادية والاجتماعية تركز سابقا على مستوى الدخل والنتائج الوطنيين ومعدل دخل الفرد، يتم اليوم الاعتماد على مؤشرات جديدة لقياس مدى تقدم المجتمعات، تتعلق بمؤشرات التنمية البشرية من صحة وتعليم وسكن وغي ذلك.

كما أن الحكم النهائي على أي حكومة يكون من خلال فعالية الخدمات التي تقدمها، فالدول وهي تصارع لتلبية اللبات المتزايدة للمجتمع، كثيرا ما تجد نفسها عاجزة عن التعاطي مع المهام الراهنة، وهو ما يؤدي بها إلى البحث عن ترتيبات جديدة للمشاركة مع هيئات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص، بغية الرفع إلى أقصى حد من مستويات الخدمات المقدمة.

الفرع الثالث: واقع الخدمة العمومية في الجزائر

تتميز الخدمة العمومية في الجزائر بنقص الاهتمام بالجانب الاتصالي والإعلامي للمواطن، وبضعف التكفل بانشغالات المواطنين بشكل مناسب.

خصائص الإدارة المحلية..

أولا: نقص الاهتمام بالجانب الاتصالي والإعلامي للمواطن

يتميز واقع الإدارة الجزائرية بنقص في إعلام المواطنين حول مختلف الخدمات الإدارية والشروط التنظيمية اللازمة للاستفادة منها، وبنقص وغياب وسائل توجيه المواطن على مستوى بعض الهيئات الإدارية، وأحيانا بوجود وسائل تقليدية وغير حديثة، وغياب الاتصال الفعال الذي يثمن مجهود الإدارة فيما يخص خدمات المرفق العمومي التي تقدمها، إضافة إلى نقص كفاءة الأعوان والموظفين، مما تسبب في ضعف انفتاح الإدارة على المحيط الاجتماعي وغياب الرؤية الشاملة للخدمات الإدارية، مع وجود بعض الخدمات المتخذة بصفة انفرادية، وغياب الوسائل والأطر والكفاءة اللازمة، وهذا ما يؤدي إلى

غياب المعلومة الدقيقة عن الخدمات التي تقدمها مختلف المصالح الإدارية وهو ما ينعكس سلبا على جودة خدماتها¹²².

ثانيا: ضعف التكفل بانشغالات المواطنين بشكل مناسب

يسود نشاط المرافق العمومية العديد من النقائص، لا سيما وأن الموظفين العموميين الذين يقومون باستقبال المواطنين للتكفل بانشغالاتهم غالبا ما يفتقدون للمؤهلات العلمية والقدرات التي تؤهلهم للمعالجة الملائمة لانشغالات المواطن. وتتمثل هذه النقائص فيما يلي¹²³:

- البطء في أداء الخدمة العمومية، لأسباب تعود إلى طول وتعقيد الإجراءات والعمليات اللازمة لإنجاز الخدمة وسوء تسيير الخدمة العمومية.
- التمييز في أداء الخدمة بسبب تقشي ظاهرة الوساطة.
- غياب الاتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبين جماهير الخدمة، الأمر الذي ينتج عنه فجوة بين ما يتم تقديمه من أداء للخدمات العمومية، وبين ما يتوقعه المواطنون نحو هذه الخدمات.
- افتقار الابتكار والتطوير عن السياسات المخططة والمدروسة للتغيير في عمليات وإجراءات إنتاج وتقديم الخدمة العمومية للمواطنين.
- الغياب التام للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمة العمومية، وعدم الاهتمام بالاستفادة من مثل هذه البحوث والدراسات، التي تتوافر بشكل كبير في المؤسسات والمنظمات الأكاديمية البحثية.
- ضعف نظم المتابعة والتقييم للخدمات العمومية وتحقيق الرقابة الفعالة، بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات للمواطنين وفقا للقوانين والتشريعات المنظمة لها.
- سوء استخدام الموارد التنظيمية المتاحة في إنتاج الخدمة العمومية، وذلك ما يسبب الإهمال واللامبالاة أو عدم القدرة على المحافظة على المستوى الجيد للخدمة العمومية، نظرا لغياب المعايير الخاصة بالرقمنة على وجود هذه الخدمة.

¹²²- فوزية صادقي، "واقع رقمنة الجماعات المحلية وتحديات تحسين الخدمة العمومية في ظل الثورة التكنولوجية وتأثيرات

التحول الرقمي العالمي"، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 7، العدد 3، ديسمبر 2020، ص. 20، 21.

¹²³- فوزية صادقي، المرجع السابق، ص. 21.

الفرع الرابع: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يعد مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال مصطلحا متعدد المعاني، وتدرج ضمنه عدة تخصصات، وقد ظهر مفهومه الأصلي في الولايات المتحدة الأمريكية باسم "تكنولوجيا الإعلام" الناتجة عن دمج الحواسيب بالخطوط الهاتفية، وفي اليابان باسم الكمبيوتر والاتصال، وفي بعض دول أوروبا باسم "الاتصال عن بعد والمعلوماتية" إلى أن تطور وشاع في أوربا بالتسمية الحالية. وتم تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها عبارة عن ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها من خلال وسائل تقنية حديثة ومتطورة وسريعة، وهذا من خلال الاستخدام المشترك للحسابات ونظم الاتصالات الحديثة. كما تم تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمسة مكونات أساسية (العتاد المعلوماتي، البرمجيات، تكنولوجيا التخزين، تكنولوجيا الاتصال، الشبكات)¹²⁴.

المطلب الثاني: النماذج القطاعية للخدمات العمومية الالكترونية في الجزائر

لتكنولوجيا المعلومات الحديثة دورا رئيسيا في إحداث تطورات مختلفة في مجال تقديم الخدمات للمواطنين، حيث ساهمت الإدارة الالكترونية في العديد من الدول في تطوير مراحل وأساليب العمل الإداري، وكذا توفير المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة، وبالإضافة إلى ذلك يضيف تطبيق الإدارة الالكترونية الجودة على الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية. ومع ذلك فإن المعرفة الدقيقة لأثر الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية ستكون أكثر وضوحا، إذا تم التطرق إلى بعض النماذج التطبيقية.

الفرع الأول: قطاع البريد والاتصالات

يعد قطاع البريد والمواصلات عنصرا أساسيا وضروريا للنشاط الاجتماعي والاقتصادي والسياسي والثقافي في أغلب الدول، لأنه يعتبر وسيلة عمل ضرورية لا يمكن الاستغناء عنها لكل قطاع من النشاط الوطني، فلقد أصبح القطاع وسيلة مفضلة للاتصال والتبادل والأمن الاجتماعي والسياسي، فهو

¹²⁴ - بومعزة بلقاسم، كمال العقريب، المرجع السابق، ص. 343، 344.

يعمل على تقليص المسافات واختصار الوقت بفضل تمريره للمعلومات والأخبار وتحويله للأموال والأشياء، ومن هنا فإن تطور المستوى الاجتماعي لا يمكن أن يمر من دون الحاجة إلى هذا القطاع.

يتمتع قطاع البريد والاتصالات في الجزائر بالحماية شبه الكلية من الدولة بالنظر إلى وضعيتها الاحتكارية، وبالتالي الانعدام أو الضعف الكلي للمنافسة، كما يتميز بأن كل أداؤه مدفوعة الأجر، فلا توجد خدمات مجانية، وكل التحصيلات التعريفية المتأتية من طرف المستهلكين المباشرين تلعب دورا مهما في تمويل الخدمات المنتجة من قبل هذه المصلحة، يخضع هذا القطاع للمراقبة العمومية لوزارة البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال ويهدف إلى تحقيق المصلحة العامة¹²⁵.

وقد تم تطبيق نموذج الإدارة الالكترونية على البريد والاتصالات لتسهيل المعاملات المالية من دفع الحوالات البريدية وتسهيل النظر في الحسابات البريدية الجارية، وطلب نماذج الصكوك البريدية والمخالصات وقبول كل الموارد البريدية المسجلة، من رسائل مسجلة ورسائل بريدية ورسائل مؤمن عليها ورسائل دولية، وقيم للمخالصات والتحصيل، بالإضافة إلى الاستقادة المباشرة من الحساب البريدي الجاري من نقاط أو مكاتب البريد أو الايداع في الرصيد من كل نقاط الوطن وربط كافة بنوك الوطن ببعضها البعض. بالإضافة إلى بطاقة السحب المغناطيسية وهي الخدمة الأهم في التحول للخدمة العمومية الالكترونية بمؤسسة بريد الجزائر، حيث تم تسهيل وتسريع العملية للمواطن للاستقادة المباشرة من رصيده المالي من كل نقاط الوطن وفي أي وقت، ولتخفيف الضغط على الشبابيك التقليدية¹²⁶.

¹²⁵ - عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية (دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر)،

أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006-2007، ص. 60، 61، 65.

¹²⁶ - غنية نزلي، "دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة حمة لخضر الوادي، العدد، جانفي 2016، ص. 185.

1- مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجزائر

تشمل تغطية الاتصالات في الجزائر مجمل التراب الوطني، وهذا بفضل الشبكة التي تطورت خلال السنوات الأخيرة، فقد قفز طول خطوط الألياف البصرية من 7000 كلم سنة 2000 إلى 65000 كلم مع بداية عام 2010، وبهذا أصبحت معظم مناطق الوطن متصلة مع بعضها من خلال شبكات من الألياف البصرية.

وقد بدأت الجزائر في الاتصال بالعالم عن طريق شبكة الأنترنت في شهر مارس من عام 1993 من خلال مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST)، حيث عرفت الجزائر منذ ذلك الحين تقدما تدريجيا نحو تبني الأنترنت وتعميمها، حيث بدأ أول اتصال بالأنترنت عن طريق إيطاليا بسرعة بسيطة جدا، وقد تم ذلك في إطار مشروع تعاون مع منظمة اليونيسكو بهدف إقامة شبكة معلوماتية في افريقيا تسمى « RINAF » وتكون الجزائر هي النقطة المحورية للشبكة في شمال افريقيا¹²⁷، ليتم بعد ذلك رفع سرعة الخط في سنة 1996. وفي سنة 1998 تم ربط الجزائر بواشنطن عن طريق القمر الصناعي بقدرة تصل إلى 1 ميغابيت في الثانية لترتفع قدرة الأنترنت في الجزائر في شهر مارس 1999 إلى 2 ميغابيت في الثانية. وتم إنشاء أكثر من 30 خطا هاتفيا جديدا من خلال نقاط الوصول التابعة للمركز والمتواجدة عبر مختلف ولايات الوطن (الجزائر، سطيف، ورقلة، وهران، تلمسان، ...)، والمربوطة بنقطة خروج وحيدة هي الجزائر العاصمة.

وبعد سنتين من دخول الأنترنت إلى الجزائر كان الاشتراك يقتصر على الهيئات والتي بلغ عددها 130 هيئة، ثم تطور ذلك ليصل عدد الهيئات المشتركة في سنة 1999 إلى 800 هيئة، أغلبها من القطاع العمومي وبالضبط من قطاع التعليم العالي والقطاع الطبي وبعض القطاعات الاقتصادية. ولم تنطلق الأنترنت فائقة السرعة في الجزائر (ADSL) إلا في سنة 2003، كما أطلقت مؤسسة اتصالات الجزائر خدمة جديدة للأنترنت فائقة السرعة تستعمل فيها تكنولوجيا (WIMAX)، تحت اسم أثير، وتعتبر الجزائر أول دولة في افريقيا تستعمل هذه التكنولوجيا المتطورة.

¹²⁷ - ابراهيم بختي، المرجع السابق، ص. 31.

2- مؤسسة بريد الجزائر والخدمة العمومية الالكترونية

إن محاولة عصرنه قطاع البريد بإدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، يعزز الثقة ويكرس أفضل النتائج والإنجازات، ويؤسس لنظام الخدمات العامة الالكترونية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر، والتي تتخذ النماذج التالية:

أ- الشباك الالكتروني

يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، ويمثل كل الأجهزة الالكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق.

ب- 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 أتماتيكي عبر القطر الجزائري¹²⁸. إلا أن سقف السحب اليومي يجب ألا يتعدى 20000 دينار جزائري، وعمولة كل عملية هي 30 دينار، أما السحب الآلي للأموال من صراف أي بنك جزائري فيجب ألا يتعدى مبلغ 20000 دينار أسبوعيا، ولا يجب أن يتعدى مبلغ 5000 دج في كل عملية سحب يومي وعمولة كل عملية هي 35 دج.

ويقوم استخدام بطاقة السحب الالكترونية على السرعة (Rapidité) والتوفر (Disponibilité) والأمن (Sécurité). ودعما لسرعة الاستجابة وتلبية لطلبات المواطنين في الحصول على الخدمة بشكل متواصل، قامت مؤسسة بريد الجزائر بتوزيع 6 ملايين بطاقة سحب، إضافة إلى تأسيس 500 مركز سحب الكتروني لبريد الجزائر، وبعد انطلاق عملية توزيع بطاقات السحب كبدايات أولية، باشرت مصالح البريد ابتداء من الفاتح جانفي 2007 عملية توفير بطاقات السحب الالكتروني وتعميم استعمالها، حيث اختيرت الجزائر العاصمة كمرحلة أولى قبل أن تشمل العملية باقي المناطق¹²⁹.

¹²⁸- عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية"، المجلة

الجزائرية للمالية العامة، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، العدد الثالث، ديسمبر 2013، ص.99.

¹²⁹- يوسف مسعداوي، "مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر"، دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، جامعة الأغواط، المجلد 5، العدد 1، جانفي 2014، ص.169.

ت- 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. كما تمكن بطاقة السحب المغناطيسية الالكترونية إمكانية الشراء لدى المحلات المشتركة في خدمة CIB، كما تمكن من شحن الرصيد في شريحة الهاتف للمتعامل موبيليس عبر خدمة راسيمو RACIMO¹³⁰.

ث- خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية

تقدم هذه الخدمات لكل صاحب بريدي جاري، حيث تمنحه طلب نماذج بعد ملاً الاستمارة الالكترونية التي يتم استظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية¹³¹.

ج- خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية

من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الالكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي جاري معين.

ح- خدمة eccp

وهذا عبر موقع www.eccp.poste.dz، ومن خلال هذا الموقع على الأنترنت يمكن لزيائن بريد الجزائر القيام بما يلي¹³²:

- الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري.
- طلب دفتر الصكوك.
- كشف بيان العمليات المالية لفترة معينة
- طلب تغيير الرقم السري بشرط أن يكون الزبون حاصل على الرقم السري من بريد الجزائر.

¹³⁰ - جمال بوزيان رحمانى، "تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر"، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، المجلد 1، العدد 18، ص. 105.

¹³¹ - عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، المرجع السابق، ص. 99.

¹³² - جمال بوزيان رحمانى، المرجع السابق، ص. 106.

خ- خدمة رصيدي

تسمح هذه الخدمة لزبائن بريد الجزائر الذين يملكون حساب بريدي جاري ورقم سري بالاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري، من خلال شريحة الهاتف النقال للمتعامل موبيليس، وذلك بإرسال رسالة نصية تحمل رقم الحساب البريدي الجاري بدون مفتاح، يليها مسافة ثم الرقم السري إلى الرقم 603، لتصله بعد لحظات رسالة نصية تعلمه برصيد حسابه البريدي مقابل اقتطاع قدره 20 دج من طرف المتعامل موبيليس، و10 دج من طرف البريد الجزائري في مقابل الخدمة.

د- البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني

البطاقة الذهبية هي بطاقة خصم صادرة عن بريد الجزائر ومطابقة لمعيار الأمان الدولي EMV (يوروباد - ماستر كارد - فيزا)، تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر، يمنحها بريد الجزائر لزبائنه الذين يملكون حسابات بريدية جارية بعد تقديمهم طلبا للحصول عليها، وموافقة بريد الجزائر، ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري مختلف العمليات بواسطتها كعملية سحب الأموال، العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية، وعمليات دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الإلكتروني. وتسمح بطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية" بإجراء المعاملات التالية في كل أرجاء القطر الجزائري¹³³:

- عند استعمالها عبر الشبائك البنكية الآلية

- سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية.
- الخدمة الذاتية البنكية: الاطلاع على رصيد الحساب، طلب إعداد كشف مصغر عن العشر عمليات الأخيرة التي تم إجراؤها بواسطة البطاقة، طلب دفتر الصكوك.
- تحويل الأموال.
- تسديد الفواتير.
- تعبئة رصيد مكالمات الهاتف النقال.

- عند استعمالها عبر أجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي بمكاتب البريد

- تحديد هوية الزبون لتمكينه من سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية.
- سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية.

¹³³ - edcarte.poste.dz 22/12/2020.

- الاطلاع على رصيد الحساب.

- عند استعمالها عبر نهائيات الدفع الالكتروني بالمتاجر

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

- عند استعمالها عبر الهاتف النقال

- دفع وتسديد قيمة المشتريات والخدمات.
- تسديد الفواتير.
- تعبئة رصيد الهاتف النقال.
- طلب إعداد كشف مصغر عن العشر عمليات الأخيرة التي تم إجرائها بواسطة البطاقة.

- عند استعمالها عبر مواقع التجارة الالكترونية

- دفع وتسديد قيمة المشتريات والخدمات

3- معوقات الخدمات الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر

إذا كانت بطاقة السحب المغناطيسية تمثل الخطوة الأهم في التحول للخدمة العامة الالكترونية بمؤسسة بريد الجزائر، فإن هذه الأخيرة تعاني من نقص مسجل في استخدامات هذه البطاقة على مستوى الشبابيك، ولم تبلغ هذه العملية النتيجة المنتظرة. وبالإضافة إلى ذلك تعاني الخدمة الالكترونية ضمن مؤسسة بريد الجزائر مما يلي:

أ- مشاكل مرتبطة بانتهاء صلاحية البطاقات المغناطيسية، والتي تترجمها شكاوى العديد من المواطنين في أكثر الأحيان نتيجة تعطيل مصالحهم، مما يستدعي معاودة الرجوع إلى السحب التقليدي.

ب- نقص الخدمات التي تقدمها البطاقة المغناطيسية، حيث تحدد المبلغ القابل للسحب، وهو ما يعرقل سحب المبالغ كاملة التي يريد الأفراد الحصول عليها في وقت واحد.

ت- مشكل التغطية الشبكية الذي يمنع المواطنين من الوصول إلى خدمات شبكة الأنترنت التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر¹³⁴.

¹³⁴- يوسف مسعداوي، المرجع السابق، ص. 170.

ث- عجز قطاع البريد وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف التقليدي الذي يعد أهم القنوات التي يتجسد عبرها التواصل عبر الأنترنت، والأقل تكلفة.

ج- التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات، وتباينها من منطقة لأخرى وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع العالم المتقدم في هذا المجال.

ح- محدودية انتشار الأنترنت في الجزائر حيث أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا، لا تزال ضعيفة في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة ، إذ تبلغ في المغرب على سبيل المثال 14.36%، مقارنة بالجزائر التي لا تتعدى 5.33¹³⁵.

ثانيا: قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار عصرنة الإدارة ومواكبة التغيير الحاصل في بيئة الإدارة العامة، على محاولة الارتقاء بنموذج إداري يتماشى وأهداف منظومة التعليم العالي والبحث العلمي، إذ يمكن الانطلاق من أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأحد أساسيات الإدارة الالكترونية، وإبراز دورها في مجال التعليم والبحث العلمي والتكوين، إذ أن هناك توجه واضح للارتقاء بالخدمات المقدمة للطلبة والأساتذة، من خلال الربط بين العديد من الجامعات، إضافة إلى توفير الشبكة لأساليب جديدة للتكوين.

إن أهمية التحول للإدارة الالكترونية وتوفير فرص النجاح لأساليب وطرق عمل الجامعة، قد أصبح مطلب ضروري تمليه ظروف الواقع السياسي والاقتصادي والاجتماعي للشعوب المتحضرة، خاصة في ظل التحول نحو مفاهيم التعليم الالكتروني والجامعات الافتراضية والتعليم عن بعد، أحد المسارات التي سَطُرَت من قبل الدول المتقدمة، سعيا إلى تجسيدها في الواقع العملي داخل جامعاتها¹³⁶.

وقد تم الاعتماد على شبكة الأنترنت لدى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي في مختلف المجالات، إذ تتوفر العديد من المخابر ومراكز البحث والجامعات على التغطية الكاملة من طرف الشبكة، وهذا تماشيا مع حاجة القطاع الملحة إلى مواكبة التطور التقني والتكنولوجي، وبالتالي البحث عن أساليب

¹³⁵ - عيني عيسات، "التوجه نحو الإدارة الالكترونية في الجزائر من خلال مشروع الجزائر الالكترونية 2013"، المجلة

الجزائرية للدراسات السياسية، المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية، المجلد 4، العدد 2، ص. 89.

¹³⁶ - عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، المرجع السابق، ص. 100.

تطوير هذا القطاع في ظل مفاهيم ومداخل جديدة لتحسين نوعية خدماته، وتطوير مردوبيته، وهو ما أصبح يعبر عنه بجودة التعليم العالي.

1- جودة التعليم العالي وأهدافه

نتطرق إلى جودة التعليم العالي (أ)، ثم أعلى أهدافه (ب).

أ- جودة التعليم العالي

إن ضمان جودة التعليم العالي هو أسلوب لوصف جميع الأنظمة والموارد والمعلومات المستخدمة من قبل الجامعات ومعاهد التعليم العالي للحفاظ على مستوى المعايير والجودة وتحسينه، ويتضمن ذلك التدريس وكيفية تعلم الطلاب والمنح الدراسية والبحوث.

ويتطلب تحسين جودة التعليم العالي توفر نظام الجودة الذي يعرف بأنه نظام عالمي موحد لمعايير الجودة المتفق عليها عالميا، ليكون وثيقة دولية لضمان جودة الإدارة، والمقصود بهذا النظام في التعليم العالي جودة عناصر العملية التعليمية، المكونة من الطالب والأستاذ والمادة التعليمية (برامج، كتب، طرق التدريس) ومكان التعلم (قاعات، مخابر، مراكز حاسوب) والإدارة (تشريعات، سياسات) والهياكل التنظيمية وتقنيات التمويل وجودة التقييم الذي يلبي احتياجات سوق العمل. كما يمكن وصف ضمان جودة التعليم العالي كنظام أساسه منع وقوع الخفاء والعمل على تحسين جودة الخدمة التعليمية ومنع ظهور الخدمات التعليمية غير المطابقة¹³⁷.

ب- أهداف نظام الجودة في التعليم العالي

يهدف نظام جودة التعليم العالي إلى ما يلي:

- إيجاد نظام شامل لضمان الجودة يمكن الجامعة من مراجعة مناهجها وتطويرها.
- توحيد الهياكل التنظيمية التي تركز على الجودة في الجامعة.

¹³⁷- إلهام يحيوي، ليلي بوحديد، "أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية"، مجلة تاريخ العلوم، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 3، العدد السادس، 2017، ص. 324، 325.

- تطوير المهارات الإدارية والمهنية مع إعطاء الموظف فرصة لتطوير إمكانياته.
- تشجيع التحسين المستمر وتقديم الخدمة الأفضل.

2- أهمية وأهداف تطبيق الإدارة الالكترونية في التعليم العالي

تتمثل أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في التعليم العالي فيما يلي:

- تنمية الإداريين علميا وثقافيا ومهنيا لمسايرة التطورات العصرية في تسيير القطاع والتقدم العلمي وتحقيق جودة الإدارة الالكترونية التعليمية في ضوء المعايير الدولية.
- تفوق وتمييز الإدارة باستثمار كل الطاقات والقوى البشرية عالية المهارة والتحفيز.
- النظر للإدارة التعليمية الالكترونية نظرة شاملة.

ويهدف تطبيق الإدارة الالكترونية في التعليم العالي إلى ما يلي¹³⁸:

- نشر المقررات الدراسية الخاصة بطلبة الجامعة الكترونيا على شبكة الأنترنت.
- الإسهام في تحقيق أهداف التعليم العالي الالكتروني على مستوى العالم.
- تسهيل طرق البحث والاطلاع باعتماد أحدث تقنيات الاتصال وتبادل المعارف.
- استثمار القدرات الكبيرة التي تُتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين جودة التعليم ورفع كفاءة الإدارة.
- تزويد الطلاب بالتعليم الذاتي والفردى، الخبرات التكنولوجية، التعلم التعاوني، الدافعية الذاتية، التعليم التفاعلي، التدريب والممارسة للمهارات الإبداعية، محاكاة بيئة العمل الحقيقية، حل المشكلات، التعلم مدى الحياة وغيرها.
- حل مشكلة غياب ومرض القائمين على الإدارة.
- ربط الأعمال الإدارية للقطاع بشبكة واحدة، لتوحيد البيانات وخدمة متخذي القرار عن طريق إمدادهم بالمعلومات اللازمة لاتخاذ قرار سليم على أسس موضوعية.
- تمكين حصول الإدارة التعليمية والمديرية ومجلس الإدارة والوزارة على تقارير سريعة ودقيقة للوقوف على حالة النظام التعليمي بصفة مستمرة وحديثة.

¹³⁸ - جمال خنشور، تونس عابسية، "مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة خدمات التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والمأمول"، مجلة آفاق علمية، جامعة تمنغاست، المجلد 12، العدد 2، 2020، ص. 364، 365.

- توفير الوقت والجهد والمال وخفض تكاليف التشغيل مع تقليل العمل المكتبي.
- تعزيز مصداقية البيانات بالنسبة لهيئة التعليم الجامعي وذلك من خلال سرعة ودقة الحصول على النتائج ونشرها عن طريق الأنترنت وشبكة المعلومات الجامعية.
- الحصول على أفضل خدمة للأستاذ والموظف والطالب في أسرع وقت ممكن عن طريق إدخال جميع البيانات الضرورية للأفراد المشاركين في العملية التعليمية.

3- استخدام الإدارة الإلكترونية لتحسين مستوى التعليم الجامعي

تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى التعليم العالية كما يلي¹³⁹:

- الاتجاه نحو استخدام وسيلة سريعة وممتعة

حيث انعكست زيادة الطلب على الحاسوب والخدمات المرتبطة به في قطاع التعليم العالي، بازدياد عدد الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، وبزيادة اهتمامها بنشر معلومات حول البرامج الأكاديمية ومحتويات المواد العلمية، وهذا يعتبر مؤشرا لمواكبة هذه الجامعات لتطوير مستوى التعليم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- توفير بيئة تعليمية مرنة

إن اعتماد التعليم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يجعل الطالب متصلا مع البرامج التعليمية في الوقت الملائم له، ويؤدي ذلك إلى خلق بيئة تعليمية مستقلة من وجهة نظر الطالب، وذات مرونة زمانية ومكانية، وفتح مجال المساهمة للطلبة، الذين يتصفون بالخجل في المناقشة عبر حلقات المناقشة الإلكترونية.

- خلق مجالات جديدة للتعلم

إن طرح البرامج التعليمية عبر شبكة المعلومات، ووجود العديد من مصادر المعلومات وكثافة حجم هذه المعلومات المطروحة من قبل أطراف عدة، والتي تختلف في مصداقيتها وملائمتها، مما يجعل من الضروري قيام مستخدمي هذه التكنولوجيا بحصر ما هو مفيد من المعلومات وتقييم ذو المصداقية والملائم منها وما هو دون ذلك، وهو العمل الذي من شأنه أن يؤدي إلى التفكير الخلاق لدى المستخدم كالتالي مثلا، ويكسبه مهارات حل المشكلات.

¹³⁹- إلهام يحيوي، ليلي بوحديد، المرجع السابق، ص. 327.

- توسيع شبكة الاتصالات

إن استخدام التعليم عبر شبكة المعلومات يفتح المجال لعمل اتصالي نقاشي بين مجموعة قد ينتمي أفرادها لعدة أقطار أو عدة ثقافات، وهذا يوسع مداركهم ويفتح أمامهم آفاقا جديدة للتعلم والحوار ومعرفة الثقافات المختلفة عبر العالم.

- تخفيض تكلفة التعليم العالي

حيث ستخفيض التكاليف على المدى البعيد مقارنة بمراحل التأسيس الأولى، خصوصا إذا تم تطوير التكنولوجيا المعمول بها ذاتيا بالاعتماد على الخبرات المتوفرة بالجامعة¹⁴⁰، وتتمثل تكلفة استخدام تكنولوجيا المعلومات في التعليم الجامعي فيما يلي:

- تكلفة البرامج الحاسوبية والمكونات المادية وتكاليف تطوير مهارات الأساتذة والإداريين.
- تكلفة تطوير المواد التعليمية لتطرح من خلال تقنيات تكنولوجيا المعلومات.
- تكلفة صيانة ودعم الموارد التعليمية المطروحة إلكترونيا.

حيث أن النوع الأول من التكلفة الذي يتضمن تكلفة الاتصال عبر شبكة المعلومات وتكلفة الحصول على البرمجيات الحاسوبية اللازمة والتقنيات المادية المطلوبة لتوفير خدمة التعليم باستخدام تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى تكاليف تطوير مهارات القائمين باستخدام هذه التقنيات، هي تكاليف محددة يمكن قياسها.

أما معظم تكاليف النوع الثاني وجزء من تكاليف النوع الثالث، فهي تكاليف يصعب قياسها، حيث أظهرت الدراسات أن معظم المواد التعليمية المطروحة إلكترونيا، كان قد تم تطويرها داخليا، عن طريق أعضاء هيئة التدريس في الكليات والمعاهد التعليمية. وبالتالي فإن تكاليف التطوير والصيانة ودعم هذه المواقع الإلكترونية والتي تستفيد من أعضاء هيئة التدريس لساعات طويلة هي تكاليف يصعب قياسها إلا إذا كانت المواد التعليمية المطروحة إلكترونيا مشتراة أصلا.

وإذا كان تحليل تكلفة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يمكن قياسه بطرق المحاسبة التقليدية، فإن النتائج الفعلية لبعض الجامعات التي طورت برامج تعليمية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أظهرت وجود تخفيضات واضحة في التكلفة على المدى الطويل، نتيجة الانتقال من التعليم الصفي إلى التعليم الإلكتروني، حيث يرتبط استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم بتكاليف

¹⁴⁰ جمال خنشور، تونس عباسية، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والمأمول"، مجلة آفاق علمية، جامعة تمنغاست، المجلد 12، العدد 2، 2020، ص. 369.

أولية عالية، وفي المقابل هناك ادخارات عالية في التكلفة في الأجل الطويل، كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يُساهم في تخفيف الضغط على الامكانيات المادية للجامعة مقارنة بحالة عدم استخدامها، وبالنظر إلى فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السابق توضيحها، فإنها تشكل حافزا رئيسيا للعديد من الجامعات للتوجه نحو التعليم عن بعد باستخدام هذه التقنية¹⁴¹.

4- تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة الجزائرية

قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عام 1998 بوضع القانون رقم 98-11 المؤرخ في 22 أوت 1998، المتعلق بالقانون التوجيهي والبرنامج الخماسي حول البحث العلمي والتطوير التكنولوجي 1998-2002¹⁴²، وبموجبه تم ربط كل الجامعات والمراكز الجامعية المنتشرة عبر التراب الوطني بشبكة وطنية واحدة تخدم نظام التعليم العالي والبحث العلمي، وهي الشبكة الأكاديمية للبحث.

أ- خدمات الإدارة الالكترونية الموقرة للأساتذة

تُوفّر الإدارة الالكترونية في الجامعة الجزائرية عدة خدمات للأساتذة¹⁴³:

- متابعة الطلبة عن طريق المنصة الافتراضية موودل ووضع جميع المحاضرات والمراجع الاضافية على الموقع.
- الاستعلام عن كافة النشاطات والمؤتمرات والمحاضرات عن طريق الموقع الالكتروني للجامعة.
- ارسال واستقبال المقالات والأبحاث العلمية للمجلات الجامعة المحكّمة عن طريق الأنترنت.
- يمكن تقييم إنتاج علمي عن طريق الأنترنت.
- متابعة شؤون النقابات وغيرها عن طريق الموقع الالكتروني للجامعة.
- التقديم للمشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية الدولية بحيث تمر على المجالس العلمية المختصة لأخذ الموافقة واستكمال إجراءات السفر وما يتبع ذلك عن طريق الموقع الالكتروني.
- تقديم استمارات الترقية العلمية والتقديم للإجازات المختلفة أو البعثات الخارجية أو للتفرغ للبحث العلمي عن طريق الأنترنت.

¹⁴¹- إلهام يحيوي، ليلي بوحديد، المرجع السابق، ص. 328.

¹⁴²- الجريدة الرسمية العدد 62، 1998، ص. 3-8.

¹⁴³- جمال خنشور، تونس عباسية، المرجع السابق، ص. 370، 371.

- تقييم مذكرات الماستر ورسائل الماجستير والدكتوراه الكترونيا، مع امكانية حضور جلسات المناقشة عن بعد.

- توفر دليل الجامعة والكليات ودليل لبوابات الخدمات الالكترونية.

ب- خدمات الإدارة الالكترونية الموفرة للطلبة

عملت مختلف الجامعات الجزائرية على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الالكترونية لصالح الطلبة كمايلي¹⁴⁴:

- التسجيلات الجامعية

حيث توفر الجامعة الجزائرية خدمات الكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد، وتمنحهم فرصة للاستفادة من خدمات التسجيل الأولي عن طريق الأنترنت بملء بطاقة الرغبات في شكل استمارة الكترونية، يتم اتاحتها بمجرد الاعلان عن نتائج البكالوريا عبر مواقع الكترونية.

- خدمات الكترونية عامة

تتيح مواقع التسجيل الأولي على شبكة الأنترنت خدمات الكترونية عامة تمكن الطالب من الاطلاع على شروط الاستفادة من الخدمات الجامعية المتمثلة في المنحة والإطعام والنقل، بالإضافة إلى الخدمات التي توفرها بوابات الجامعات والمراكز الجامعية، من إتاحة الإعلان عن فتح المسابقات وإعلان نتائجها عن طريق موقع الجامعة¹⁴⁵، بالإضافة إلى إعلان البرنامج السنوي ومواعيد وبرامج الامتحانات ونتائجها والإعلان عن تواريخ انعقاد اللجان والمجالس العلمية والمجالس التأديبية، وعن تواريخ القيام بحملات التشجير وغير ذلك.

وفي ظل جائحة كورونا كوفيد 19 وجدت الجامعة الجزائرية نفسها ملزمة على التعامل مع الطلبة عن بعد، فلجأت إلى توفير الدعائم البيداغوجية على مواقع الجامعات والكليات، كما وضعت العناوين الالكترونية لكل الأساتذة تحت تصرف الطلبة، حتى يتسنى لهم الاتصال بأساتذتهم وطرح انشغالاتهم، وتقديم الأعمال المطلوب منهم تقديمها.

¹⁴⁴- عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، المرجع السابق، ص.101.

¹⁴⁵- عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، المرجع السابق، ص. 101.

ت- الإدارة الالكترونية وجودة البحث العلمي في الجزائر

للإدارة الالكترونية أثر على أداء الجامعة لوظيفة البحث العلمي من خلال¹⁴⁶:

- الدخول إلى نظم البيانات والمطبوعات والمجلات الرقمية عبر المكتبة الالكترونية.
- تحسن فرص الاتصال بين الأقسام العلمية.
- تقليل الزمن المقرر للدراسات العليا وللرسائل العلمية حيث أن جزء كبيرا من هذا الوقت يستخدم في البحث عن المادة العلمية.
- التشجيع عن النشر الالكتروني عبر شبكة المعلومات مما يحقق سمعة أكاديمية للجامعة.
- زيادة فرص التعاون الدولي بين الباحثين على المستوى الوطني والعالمي.
- تحقيق استقلالية الجامعة من خلال ايجاد فرص لتمويل الأبحاث من الجهات المتخصصة، وهو ما يتفق مع فكرة الجودة.
- إيجاد فرص أكبر للتعاون بين الجامعات والمؤسسات الصناعية والإنتاجية.
- ربط مكاتب الكليات ببعضها البعض ومع المكتبة المركزية أو المكاتب الخارجية، الشيء الذي من شأنه أن يسهل عملية البحث والمطالعة. بالإضافة إلى امكانية الدخول إلى المواقع الالكترونية وتحميل الكتب والوثائق الالكترونية¹⁴⁷.

بالإضافة إلى ما سبق وخدمة للطلبة وللأساتذة وللبحث العلمي قامت شركة SWAN “INFORMATIQUE” التي أنشئت سنة 1991 في إطار تعزيز أكثر لدور الأنترنت في تقديم الدعم لميدان التعليم والجامعة بتبني مشروع « ACADEMIC RESEARCH WORD », وهو أحد التوجهات التي توفر خدمات التكوين والتعليم والبحث العلمي¹⁴⁸.

¹⁴⁶- جمال خنشور، تونس عابسية، المرجع السابق، ص. 372، 373.

¹⁴⁷- غنية نزلي، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة حمّة لخضر الوادي، العدد 12، جانفي 2016، ص. 186.

¹⁴⁸- سيد أحمد مسيردي، خديجة سعدي، المرجع السابق، ص. 277.

ث - الإدارة الالكترونية وجودة النظم الإدارية والمالية في الجامعة

لعبت الأنترنت دورا كبيرا في ربط الجامعات ببعضها البعض، بالإضافة إلى إنشاء رقم تسلسلي إلكتروني خاص بكل طالب على مستوى الوطن، فبمجرد الضغط على ذلك الرقم يظهر ملف إلكتروني به كل الوثائق اللازمة بطريقة الماسح الضوئي، وفي حالة انتقال طالب من جامعة إلى أخرى يكون الأمر سهلا على مسؤولي الجامعات، كما يمكن استخدامه داخل الجامعة في حد ذاتها من خلال ربط الكليات بعضها ببعض، كما تسهل الأنترنت عملية اتصال الجامعات الوطنية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال بعض المقترحات أو دراسة ملفات ترقية وتعيين وعروض التكوين وغير ذلك.

كما لعبت الأنترنت دورا مهما في الجامعات، من خلال إيصال المعلومات والإعلانات لهيئة التدريس والطلبة والموظفين والعمال عن طريق البريد الإلكتروني أو المواقع الالكترونية الخاصة بالجامعات، بحيث يتم تبليغ كل شخص بالمعلومة التي تخصه من اجتماعات وجدول التدريس والاستدعاءات والتكليف بالحضور وغير ذلك، أو حدث يخص الجامعة كالملتقيات والاحتفالات والأيام الإعلامية، مما سرّع وسهّل عملية إيصال المعلومات والإعلانات لكل من له علاقة بالجامعة¹⁴⁹.

ثالثا: قطاع العدالة

يمثل مشروع إصلاح قطاع العدالة أحد مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة الجزائرية، التي تهدف من خلاله إلى محاولة تحقيق النزاهة وإقرار العدالة والتأسيس لدولة الحق والقانون، فقد توجه القطاع فيما يخص الجوانب المتعلقة بالتنظيم والتسيير إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الهياكل الإدارية والتنظيمية والتي تهدف من خلالها الحكومة إلى التحول نحو تقديم خدمات عمومية إلكترونية، وفي برنامج عصرنة قطاع العدالة يمكن رصد الإنجازات التالية:

¹⁴⁹ - غنية نزلي، المرجع السابق، ص. 186، 187.

1- الأنظمة المعلوماتية

هي أنظمة موجهة لخدمة المواطن والمتقاضي ولتحسين الخدمات العمومية التي يقدمها مرفق القضاء، وتتمثل هذه الأنظمة فيما يلي:

أ- النظام الآلي لتسيير الملف القضائي

يسمح هذا النظام¹⁵⁰:

- تسيير الملف القضائي آليا: منذ تسجيل الدعوى المدنية بمصلحة تسجيل الدعاوى إلى غاية صدور الحكم أو القرار، ومنذ تحريك الدعوى العمومية في المادة الجزائية وصدور الحكم أو القرار إلى غاية تنفيذ العقوبة.
- يمكّن المواطن من الاطلاع على قضيته من خلال الشباك الإلكتروني، والحصول على المعلومة الخاصة به في الحين، دون تنقل للبحث عنها في مكاتب أمناء الضبط.
- يسمح بإضفاء الشفافية على العمل القضائي وفي التعامل مع المتقاضي.
- المعالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة.

ب- النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي

- التكفل بتسيير نشاط وملف التنزيل منذ أول يوم يدخل فيه النزول إلى المؤسسة العقابية إلى غاية خروجه.
- الحصول على قاعدة معطيات خاصة بالإجرام بمختلف أشكاله.
- المعالجة السريعة والفعالة لإجراءات العفو.
- الحصول على بطاقة خاصة لكل مسجون يمكن الاعتماد عليها في حالة إفادة المسجون بالإفراج المشروط، أو اتخاذ أي إجراء آخر من طرف قاضي العقوبات.

ت- نظام صحيفة السوابق القضائية

هو نظام يمكن من خلاله تسليم الصحيفة رقم 03 للمواطن، والصحيفة رقم 2 للإدارات العمومية في وقت قصير، ومن أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني، وكذلك يتم بواسطة هذا النظام معالجة عملية رد الاعتبار بقوة القانون بصفة آنية.

150- عشر عبد الكريم، المرجع السابق، ص. 149.

ث- النظام الآلي لتسيير الأرشيف التاريخي

يتكفل هذا النظام بفئة المسجونين أثناء فترة حرب التحرير الجزائرية، بهدف حفظ الذاكرة الوطنية، وخدمة هذه الفئة التي تتقدم إلى وزارة العدل في الغالب، بهدف الحصول على شهادة التواجد بالسجن أثناء الثورة.

ج- نظام تسيير الأوامر بالقبض

يوفر هذا النظام قاعدة معطيات وطنية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في إطار القانون، وكذا الذين البحث عنهم، وهذا النظام متاح بأيدي الضبطية القضائية تستعمله في تنفيذ أوامر القضاء.

2- الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرارات ورسم السياسات المستقبلية

تشمل هذه الأنظمة ما يلي¹⁵¹:

- الخريطة القضائية

نظام يسمح بالتعرف على ما تحتاجه وزارة العدل على المدى القريب والبعيد للقضاة وأمناء الضبط ومختلف الموظفين، إضافة إلى الهياكل مثل المؤسسات العقابية.

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

- نظام تسيير المسار المهني للقضاة

هو نظام يهدف للوصول إلى التسيير العلمي للموارد البشرية.

- نظام تسيير ملفات مساعدي القضاء

يمكن هذا النظام من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بكل المعلومات المتعلقة بمساعدي القضاء بمختلف أصنافهم (الخبراء، الموثقين، المحامين، محافظي البيع بالمزايدة، المترجمين... الخ)، للتعرف على تعييناتهم، حركة تنقلهم، أماكن الممارسة للنشاط، ومختلف ما يتعرضون له من عقوبات تأديبية.

¹⁵¹ - جمال بوزيان رحمانى، تطبيقات الحكومة الالكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 01، العدد 18، 2018، ص.

3- خدمة الشبكات الإلكترونية عبر الأنترنت

بههدف تكملة نظام المعلوماتية السابق جاء إطلاق خدمة الشبكات الإلكترونية لتطوير قطاع العدل وتقريبه للمواطن، وقد تجسد هذا في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الإلكترونية، 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 قانون وإطارات من وزارة العدل¹⁵².

إضافة إلى ذلك يقوم الشبكات الإلكترونية كجهاز خدمة عمومية بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسألة قانونية، كما يقدم الموقع عددا من الوثائق القانونية، تضم تشكيلة مكتملة متعلقة بالتشريع الجزائري والقوانين والاتفاقيات الدولية الموجهة لرجال القانون، فضلا عن دلائل وكتيبات توضع تحت تصرف المواطن، كما تم تزويد الموقع بمنندى يتم في إطاره تنظيم نقاش عام ودوري حول مسائل الساعة الهامة، وذلك بغية نشر الثقافة القانونية.

كما يتيح موقع وزارة العدل (www.mjjustice.dz) فضاء إعلامي خدمي يعرض ما تقوم به الوزارة من نشاطات مثل الإعلان عن المسابقات والمناقصات ونشاطات الوزير وغير ذلك¹⁵³. كما يمكن للمواطنين من خلال هذا الموقع¹⁵⁴:

- طلب استخراج شهادة السوابق العدلية رقم 03 إلكترونيا عن طريق الأنترنت.
- طلب استخراج شهادة الجنسية إلكترونيا عن طريق الأنترنت
- الاطلاع على مآل القضايا إلكترونيا.
- تحميل الاستمارات الضرورية من موقع الوزارة على شبكة الأنترنت.
- التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية.
- سحب النسخ العادية للقرارات والمحركات القضائية الممضاة إلكترونيا لفائدة المحامين.
- المصادقة على الوثائق الإلكترونية المستخرجة عبر الأنترنت.
- كما استفاد عمال العدالة من البطاقة المهنية البيومترية.

152- عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص. 150.

153- المرجع نفسه.

154- جمال بوزيان رحمانى، المرجع السابق، ص. 109.

إن مجمل هذه الأنظمة المعلوماتية المذكورة هي اليوم مطبقة وتعمل ضمن هيكل قاعدي أساسي يسمى الشبكة القطاعية لوزارة العدل، كما يعتبر هذا الإنجاز دعامة يضمن الديمومة، والاستمرارية لعصرنة قطاع العدل، ويضمن الأمن للمعلومات، انطلاقاً من كونها شبكة داخلية، إضافة إلى أن وزارة العدل تتفرد بممول لخدمات الأنترنت، يشمل قطاع العدل (Fournisseur de services Internet)، الأمر الذي يجعل القطاع يسير في فضاء الاعلام والاتصال بالمواطن والمتقاضي.

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

المطلب الثالث: تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات المحلية في

الجزائر

الإدارة الإلكترونية من الميكانيزمات الحديثة التي تعمل على تحويل الهرمية الإدارية إلى إدارة مسطحة وأفقية، فكما تستحدث الإدارة الإلكترونية على المستوى المركزي، فإنها تستحدث بالموازاة لذلك أو بعد ذلك بل وأحياناً قبل ذلك على المستوى المحلي، بإنشاء قنوات اتصال جديدة مع المواطن المحلي قصد تقريب الإدارة منه. ذلك أن إسناد مهمة تطوير الجماعات المحلية عن طريق الرقمنة أضحت أمراً ضرورياً، يتطلب مرافقته بجملة من الآليات، بدء بالتأطير القانوني والتنظيمي، خاصة فيما يتعلق بتحسين الخدمة العمومية وتحقيق التنمية.

والجزائر كغيرها من الدول سعت منذ فترة ليست بالقصيرة إلى ملاحقة التطورات في مجال الإدارة الإلكترونية على مستوى الهيئات العمومية بصفة عامة والجماعات المحلية بصفة خاصة، كاستراتيجية لترقية أدائها وكسب رضى المواطنين والمتعاملين وجميع الشركاء. وفي هذا الإطار كرست المواد 17-18 -31 -33 -77 -81-83 من القانون رقم 12-07 المتعلق بالولاية¹⁵⁵، والمواد من 11 إلى 30

¹⁵⁵ - قانون 07-12 مؤرخ في 21 فيفري 2012 يتعلق بالولاية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد عدد 12 مؤرخة في 2012/02/29.

من القانون رقم 11-10 المتعلق بالبلدية¹⁵⁶، إدخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الممارسات الالكترونية وتعاملات البلدية مع المواطن واحلال التطبيقات الحديثة الرقمية محل التطبيقات الكلاسيكية.

إن تطبيق الإدارة الالكترونية على المستوى المحلي يعد بحق نمطا جديدا من الإدارة الحديثة، أثبت تركه لآثار واسعة وإيجابية على مجالات عمل الجماعات المحلية والهيئات الإدارية واستراتيجياتها ووظائفها، فالواقع أن هذه التأثيرات لا تعود في جانبها الأكبر للبعد التكنولوجي فحسب، بل ترجع أيضا إلى تطور المفاهيم الإدارية المتراكمة لعقود عديدة، والتي أصبحت تركز على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري¹⁵⁷.

وقد كان لتوجه الجزائر كغيرها من الدول نحو الالتحاق بعصر الرقمنة ومجتمع المعرفة، دور في محاولتها ترقية وظائف المؤسسات الحكومية ومنظمات الخدمة العمومية، عن طريق تبني جملة من التعديلات الضرورية على وظائفها الإدارية التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات¹⁵⁸، ونحو نموذج يقوم على رقمنة الإدارة هياكل وخدمات، بهدف تفعيل مخرجات الثورة الالكترونية وتجسيد التغيرات العميقة التي تترتب عليها في البيئة الإدارية وإساليبها، خاصة وأن هذه الأخيرة تمس في صميمها العمل على ضمان الانتقال السليم للإدارة الجزائرية من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي، ومن الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد، ومن التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي، ومن القيادة المرتكزة على المهام والموظفين إلى القيادة المرتكزة على ثنائية التقنية والمتعامل، ومن رقابة تقوم على مقارنة الأداء الفعلي للموظف بالمخطط العام للإدارة إلى الرقابة المباشرة الآنية¹⁵⁹. وفي هذا الإطار اتخذت وزارة الداخلية العديد من الإجراءات التي سمحت للمواطنين باستخراج جميع الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية من أقرب بلدية، زيادة على بطاقة التعريف وجوازات السفر البيومترية وغير ذلك، وهوما سوف يكون محور الفرع الثاني، أما الفرع الأول فقد خصص لدراسة الجماعات المحلية الجزائرية في ظل التطور التكنولوجي.

¹⁵⁶ - قانون 11-10 مؤرخ في 22 جوان 2011 يتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 37، مؤرخة في 2011/07/03.

¹⁵⁷ - سامية يتوجي، المرجع السابق، ص. 216.

¹⁵⁸ - عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص. 117.

¹⁵⁹ - سامية يتوجي، المرجع السابق، ص. 216، 217.

الفرع الأول: الجماعات المحلية في ظل التطور التكنولوجي (مقاربة مفاهيمية)

أولاً: مفهوم الجماعات المحلية

أصبحت الجماعات المحلية مفهوما عالميا مكرّسا في أغلب دساتير دول العالم على اختلاف أشكالها وتوجهاتها وانظمتها، علاوة على القوانين الداخلية والدولية، ومع ذلك لا يوجد لها تعريفا واضحا وموحدا، وبدوره المشرع الجزائري لم ينأ عن هذا الاتجاه فاتحا المجال أمام الفقهاء والباحثين للاجتهاد.

وفي هذا الإطار يمكن تعريف الجماعات المحلية بأنها¹⁶⁰:

"يقصد بها كل من الولاية والبلدية، وتتميز هذه الجماعات بكونها تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتُدير أعمالها هيئات منتخبة محليا عن طريق الاقتراع العام والمباشر، وتسير بأسلوب لا مركزي، عكس الدائرة الإدارية والتابعة حصريا للولاية والتي تُسير في مجملها بأسلوب مركزي من قبل رئيس الدائرة."

وعرّفت أيضا بأنها "تعني وجود هيئات منتخبة من أهل الوحدة المحلية، إما انتخابا يشمل جميع أعضائها أو يشمل الكثير منهم، وإما مختارة محليا تعهد إليها الإدارة المركزية بالاضطلاع بإدارة كل أو بعض المرافق والشؤون المحلية، ويكون لها شخصية معنوية وذمة مالية مستقلة، وتخضع أجهزتها المحلية لرقابة وإشراف السلطة المركزية."

كما تسمى الجماعات المحلية بالإدارة المحلية، وهي نوعان إدارة محلية تقليدية وإدارة محلية إلكترونية.

1- الإدارة المحلية

هي أسلوب إداري يقسم إقليم الدولة بمقتضاه إلى وحدات ذات مفهوم محلي، تتمتع بشخصية اعتبارية وتمثلها مجالس منتخبة من أبنائها، لإدارة مصالحها، تحت إشراف ورقابة الحكومة المركزية.

¹⁶⁰ - سميّة بهلول، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 1، 2017، 2018، ص. 21، 22.

وهي أيضا تنظيم إداري لا مركزي ضمن إقليم معين، يكون واسطة بين الحكومة والمواطنين، يهدف إلى تطبيق السياسات العامة في محيط إقليمها والاستجابة لتطلعات المواطنين ونقل انشغالاتهم.

2- الإدارة المحلية الالكترونية

تعرف بأنها تلك الجهود الإدارية التي تضمن للإدارة المحلية تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وبتكلفة منخفضة عن أجهزة الحاسوب وشبكة الأنترنت مع ضمان سرية نقل المعلومات. وبالتالي فهي استعمال الإدارة المحلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لممارسة نشاطاتها وانهاء معاملاتها والتعريف بخدماتها بشكل أكثر كفاءة وفعالية¹⁶¹.

ثانيا: مبررات اعتماد الرقمنة في الجماعات المحلية لتحسين الخدمة العمومية

تؤسس لضرورة اعتماد الرقمنة في الجماعات المحلية لتحسين الخدمة العمومية عدة مبررات أساسية أهمها¹⁶²:

- 1- وقوع الجماعات المحلية تحت ضغوط مستمرة من أجل تحسين خدماتها، وذلك بسبب كثرة التعقيدات في مجال التعاملات في الإدارات المختلفة.
- 2- تنامي البيروقراطية بصورة يومية، حيث تعاني الأجهزة الحكومية من تدني مستوى الأداء في خدمات المواطنين بسبب الإجراءات الروتينية والأساليب اليدوية.
- 3- زيادة تكلفة أداء الخدمة.
- 4- تعطل الأعمال وتعرض الوثائق للتلف.
- 5- تعدد المكاتب التي يضطر المواطن للذهاب إليها للحصول على الخدمات.

¹⁶¹ - بلقاسم بوعزة، كمل العقريب، المرجع السابق، ص. 344.

¹⁶² - فوزية صادقي، المرجع السابق، ص. 22.

6- حتمّ التقدم التكنولوجي ضرورة الاستجابة والتكيف مع المتطلبات البيئية المحيطة، لذلك فإن تطبيق أساليب الرقمنة من المنظمات والمجتمعات تشكل في كثير من الأحيان سبيلا محتم على الدول، حتى تلحق بركب التطور، تجنباً لاحتتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية.

7- حاجة الموظفين في الجماعات المحلية إلى التعاملات السريعة وبشكل مضمون عبر قاعدة رقمية.

ثالثاً: إجراءات رقمنة الجماعات المحلية

سعت الدولة من أجل إصلاح الخدمة العمومية إلى اتخاذ جملة من التدابير للحث على تقديم أحسن الخدمات لإرضاء المواطن، ولن تتحقق هذه الغاية إلا بإعادة النظر في الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية، وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية، خاصة ما يتعلق منها بتحفيز الموظفين وتبسيط الإجراءات الإدارية واستعمال وسائل تكنولوجية عالية. وفي إطار التدابير الخاصة بتبسيط الإجراءات الإدارية ألزمت الدولة الإدارات العمومية بتقليص عدد الوثائق المكونة للملف الإداري، والحلول محل المواطن في الحصول على بعض الوثائق من الهيئات المعنية، وتوفير الوسائل العصرية للاتصال بالمواطن مثل الهاتف الأخضر والموقع الإلكتروني¹⁶³.

إضافة إلى ما سبق يقتضي تحقيق الأهداف المسطرة للانتقال بالإدارة المحلية إلى النظام الإلكتروني، وضع قاعدة صلبة واتخاذ العديد من التدابير الخاصة بالقطاعات ذات الصلة بقطاع الداخلية والجماعات الإقليمية، وذلك بتكليفها بالقيام بجميع التدابير التي تساهم في تحسين الخدمات الإلكترونية في هذه القطاعات، بما يتوافق وإجراءات الانتقال إلى النظام الإلكتروني¹⁶⁴، ويتجسد ذلك خصوصاً في مايلي¹⁶⁵:

¹⁶³- بلول فهيمة، المرجع السابق، ص. 188.

¹⁶⁴- يعيش تمام شوقي، سمية بهلول، إستراتيجية التحول نحو نظام البلدية الإلكترونية في الجزائر بين محدودية الإمكانيات وعقبة التحديات، مجلة المفكر، المجلد 16، العدد 1، 2021، جامعة بسكرة، ص. 68.

¹⁶⁵- فهيمة بلول، المرجع السابق، ص. 188، 189.

1-التدابير الخاصة بإعداد محتوى مخطط العمل

يجب على كل هيئة محلية أن تتخذ جميع الإجراءات الخاصة لإعداد محتوى خاص بهيكلها مع تحديد جميع المحاور والتعليمات وتدابير الإصلاح التي يتم إنجازها عن طريق ملئ النموذج المحدد في التعليمات والمتضمن الإجابة على بعض الأسئلة التي من خلالها يتم تقييم عمل الهيئات المحلية.

2-التدابير الخاصة بالمصادقة على مخطط العمل

بعد إعداد مخطط العمل من طرف جميع الهيئات المحلية يتم إرساله إلى الدائرة الوزارية المعنية، وهذه الأخيرة تقوم بإرساله إلى الوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية، بعدها يتم تشكيل لجنة خاصة بين الوزارة المعنية بذات القطاع والوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية، تختص بالمصادقة على مخطط العمل بموجب محضر اجتماع ممضي من طرف الهيئات المعنية.

3-التدابير الخاصة بمتابعة وتقييم مدى تنفيذ مخطط العمل

تعتبر من التدابير النهائية التي يتم من خلالها تقييم مدى نجاعة الإجراءات المتخذة لإصلاح الخدمة العمومية، وكذا تدارك الصعوبات والنقائص التي تحول دون ذلك، فينبغي على كل دائرة وزارية ضمان المتابعة والتقييم المستمر لمدى تنفيذ مخطط عمل كل هيئة.

رابعاً: آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية

تعمل الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات المحلية بموجب التكنولوجيات المتنوعة التي تركز عليها، على تغيير طبيعة تقديم الخدمات الإدارية وتنفيذ الوظائف والأعمال، فأعدت بذلك ترتيب وتشيكل مفردات بيئة العمل الإداري، وغدت مجمل المهام التي تتولاها تكنولوجيا الإدارة الإلكترونية محصورة بين استلام التعليمات الإدارية الأساسية من الرؤساء الإداريين، وصولاً إلى تحليل خطط العمل وخطواته، وهو أسلوب مغاير تماماً لما كان عليه الحال في ظل الإدارة الورقية التقليدية، الأمر الذي ترتب عنه آثار هامة كان تحقيقها من أهم الدوافع للتوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات المحلية، آثار تختلف من الأفراد (1) إلى الإدارة العمومية (2).

1- آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأفراد

يترتب على تطبيق الإدارة الإلكترونية عدة آثار¹⁶⁶:

- يضع التحول الإلكتروني جميع المواطنين الطالبين للخدمات الإدارية في نفس المستوى، ويمكنهم من الحصول على خدمات متماثلة من حيث الجودة والإجراءات والمراحل والجهد والتكلفة والوقت، وتجنبهم مواجهة الإجراءات البيروقراطية وما يترتب عنها من تماطل وتسويق وسوء الخدمات.
 - فتح مجال الاستفادة من الوقت المتاح للمواطنين، حيث تقدم الخدمات الإلكترونية على مدار الساعة وفي كل أيام الأسبوع.
 - توسيع وتعزيز نطاق الاتصال والتواصل بين الجماعات المحلية والمواطنين، إلى جانب خلق وسائل اتصال جديدة وفعالة بين المواطنين والإدارات العمومية مهما بعدت المسافة بينهما، وهو الأمر الذي يفتح آفاق المشاركة ويعزز أسس الحكم الراشد.
 - فتح مجال التواصل الإلكتروني بين مختلف الإدارات العمومية المحلية بغرض تقديم خدمات إدارية موحدة للمواطنين، وهو الأمر الذي يترتب عليه جعل مختلف الإدارات العمومية أكثر تنظيماً في تأمين احتياجات المواطنين ورفع مستوى الخدمات الإدارية المقدمة لهم.
 - إعطاء فرصة لأفراد داخل المجتمع المحلي من التفاعل مع بعضهم البعض، خاصة في المجتمعات التي تعاني من كثافة سكانية كبيرة، وإعطائهم فرصة تبادل المعارف والمعلومات والأفكار والخبرات فيما بينهم، وإن كان هذا الأمر نسبي ويعتمد على حجم الثقافة الإلكترونية والوعي لدى الأفراد ومدى قدرتهم على استعمال التكنولوجيا الحديثة، لكون هذا الأثر قد ينعكس سلباً على المجتمعات التي تعاني من الأمية الإلكترونية والاستعمال المحتشم لتكنولوجيا الاعلام والاتصال.
- وفي مقابل هذه الآثار الايجابية قد تنتج بعض الآثار السلبية جراء تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات المحلية. من قبيل انتشار ظاهرة البطالة وظهور مشاكل التفكك الاجتماعي.

¹⁶⁶ - سمية بهلول، دور الإدارة الإلكترونية... المرجع السابق، ص. 137-141.

2- آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات المحلية

يترتب على تطبيق الإدارة الإلكترونية الكثير من الآثار في مواجهة الإدارة العمومية من قبيل¹⁶⁷:

- الاستخدام الجيد للطاقات البشرية، فإذا ما تمت السيطرة على المعلومات بشكلها الجديد لدرجة تصل إلى سهولة التعامل معها وتحريكها وإعادة استخدامها، من مكان إلى آخر داخل نفس الإدارة أو في إدارات مختلفة، بالشكل الإلكتروني، فإنه سيصبح من المستطاع ومن السهولة استثمار الطاقات البشرية في العديد من الوظائف والمهام الإدارية التي من شأنها ترقية الخدمات المقدمة من طرف الجماعات المحلية.
- ارتفاع أداء الموظفين العموميين المنتمين إلى إدارات وهيئات ومؤسسات الجماعات الإقليمية، الأمر الذي من شأنه فتح إمكانية انتقال المعلومات بدقة وانسيابية بين مختلف الإدارات العمومية التابعة لنفس الجماعة المحلية، أو بينها وبين باقي الجماعات المحلية، وهو الأمر الذي يؤدي إلى تقلص مشاكل الازدواجية والتداخل في استخدام البيانات الإدارية للمواطن ويزيد من كفاءة الموظفين العموميين في الحصول على المعلومات والبيانات الإدارية للمواطن، ويزيد من كفاءة الموظفين العموميين في الحصول على المعلومات والبيانات من القطاعات المختلفة، بصورة يسهل معها انجاز المعاملة الواحدة في دقائق معدودة بدلا من الساعات الطويلة، وأحيانا الأيام التي يضطر المواطن لانتظارها للحصول على وثائقه في ظل الإدارة الورقية.
- توفير الوقت والجهد للموظفين العموميين التابعين للجماعات المحلية، حيث أن هذين العاملين من العوامل المهمة التي تتحكم في نمط الخدمات الإدارية العمومية، ويتجسد هذا الاختزال في الوقت والجهد من زاويتين أساسيتين: شكل الخدمة المقدمة في حد ذاتها والتي تتخذ شكلا جديدا متطورا في ظل الإدارة الإلكترونية، وطريقة تقديم الخدمة التي تستند إلى طرق حديثة.
- تغيير الهندسة الحكومية في توزيع المهام والصلاحيات الإدارية للموظفين العموميين، وذلك من خلال إعادة هندسة عمليات اتخاذ القرارات الإدارية وتفعيلها في المواقع المناسبة لها، ويترتب على هذا الأثر في حد ذاته أثر آخر لا يقل عنه أهمية، يتمثل في مساعدة الإدارة الإلكترونية بناء على هذه القاعدة في خلق وتكوين قيادات وطنية من بين الموظفين المحليين العاملين في إطار

¹⁶⁷ - سمية بهلول، دور الإدارة الإلكترونية... المرجع السابق، ص. 142، 143.

الهيئات والمؤسسات والإدارات العمومية التابعة للجماعات المحلية، وذلك من خلال تدريبهم المستمر ومشاركتهم الفعالة في اتخاذ القرارات الإدارية اليومية.

ورغم كل هذه الايجابيات التي تمس الجماعات المحلية التي تطبق الإدارة الإلكترونية، والتي تنصرف إلى فئة الموظفين العموميين، فإن هذا التطبيق لا يخلو كأي مدخل إصلاحى من الآثار السلبية، سواء على الموظفين من ناحية الوظائف المنوطة بهم وكيفية تقديمها أو من الناحية الشخصية الخاصة بهم، أو من ناحية الآثار التي تسجل في بداية التحول الإلكتروني للإدارات العمومية وما يصاحبه من تذبذب في التطبيق وقلة في الوعي من طرف الموظفين ونقص الكفاءات، وزيادة ضغوطات العمل لدى الموظفين والمسؤولين خوفا من عدم التمكن من ملاحقة التطورات التكنولوجية الحديثة، وهو ما من شأنه أن يؤدي إلى فقدانهم لمكانتهم في حال عدم التحيين المستمر لمهاراتهم وخبراتهم، إضافة إلى معاناتهم من غموض الكثير من الأعمال الوظيفية نتيجة الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجونها لأداء عملهم، نظرا لحدائتها ومن جهة أخرى تضغط عليهم نظم الرقابة الإدارية الإلكترونية التي تحول دون معرفة مدى رضى الرؤساء. وإلى هذه الآثار السلبية يضاف مشكل انخفاض التفاعل الجماعي للموظفين الإداريين¹⁶⁸.

الفرع الثاني: مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر

من المهم التنويه إلى أن تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية في الجزائر، يتعلق أكثر بمشروع البلدية الإلكترونية أو البلدية الذكية، الذي بدأ تجسيده خلال الثلاثي الأول من سنة 2018 في بلدية الجزائر الوسطى على أن يعمم على باقي البلديات¹⁶⁹، فرغم أن الإدارة المحلية تتكون من الولاية والبلدية يتوسطهما هيكل إداري تابع للولاية يتمثل في الدائرة والتي تلعب دور الوسيط، إلا أن إهتمام الدولة بالإدارة الإلكترونية المحلية مرتكز على البلديات بصفتها النواة الصلبة للدولة والحلقة الأهم في تعاملها مع

¹⁶⁸ -سمية بهلول، دور الإدارة الإلكترونية... المرجع السابق، ص. 141، 142.

¹⁶⁹ -خلاف وردة، خرشي إهام، دور البلدية الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة عبر ترقية الخدمة العمومية

"بلدية دبي نموذجا"، مداخلة مقدمة في إطار الملتقى العلمي الدولي الرابع الموسوم بآليات تفعيل وسائل تدخل الجماعات المحلية لتحقيق التنمية المستدامة - دراسة تجارب بعض الدول، يومي 13-14 أبريل 2020.

المواطن خاصة مع مسعى لامركزية الخدمات التي حوّلت بموجبها مجمل التعاملات الإدارية التي كانت تتم سابقا بمقر الولايات والدوائر إلى البلديات لتقريب الإدارة من المواطن من جهة، وللقضاء على أشكال البيروقراطية من جهة أخرى.

وعليه فإن مفهوم الإدارة المحلية الإلكترونية يحوّلنا آليا إلى البلدية الإلكترونية كونها المقصودة حسب مقتضيات الواقع.

تعرف البلدية الإلكترونية بأنها نمط متطور وجديد من الإدارة يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين عبر الوسائل الإلكترونية مثل الأنترنت والهواتف الخلوية والأرضية بسرعة وفعالية عالية¹⁷⁰. كما تتمثل في الانتقال نحو جيل جديد من الخدمات الإدارية وهي الخدمات عن بعد والتي ستغني المواطن عن الاحتكاك مع أي طرف، بفضل حذف التدخل البشري المباشر في أداء الخدمة العمومية والقضاء بالتالي على المسار البيروقراطي الطويل، وذلك باعتماد التوقيع الإلكتروني عن بعد للوثائق الإدارية¹⁷¹.

¹⁷⁰ - مصطفى عبد اللطيف، زاوويد لزهاري، حجاج نفيسة، البلدية الإلكترونية أداة لتجويد الخدمة ورؤية مستقبلية واعدة، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الثالث، جوان 2018، ص. 125.

¹⁷¹ - وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، مشروع البلدية الإلكترونية سيحدث ثورة حقيقية في نظام تسيير البلدية وطريقة تعاملها مع محيطها، متوفر على الموقع: interieur.gov.dz، تم الاطلاع عليه يوم: 6-02-2020.

أولاً: محاور المشروع

قصد إنجاز مشروع العصرية وبلوغ أهداف الإدارة الإلكترونية في البلدية دعت وزارة الداخلية والجماعات والمحلية، في مراسلتها إلى الولاية ورؤساء المجالس الشعبية البلدية إلى ضرورة انخراط وتبني جميع الموظفين عبر كل المستويات الاستراتيجية مرتكزة على ثلاثة محاور¹⁷²:

1- الاستغلال الأمثل للبرمجيات والأنظمة المعلوماتية من خلال:

- مرافقة كل الأعوان والموظفين من الاستعمال الجيد والسليم لهذه الأنظمة.
- تحديد مستويات المسؤولية ضمن الأنظمة.
- تمكين المسؤولين من استغلال لوحة القيادة التي توفرها الأنظمة المساعدة في اتخاذ القرار.

2- الخدمات الإلكترونية:

- باستعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في العمل الإداري.
- تحسين الخدمات الإدارية المقدمة.
- تسهيل عملية وصول المواطنين إلى الخدمة الإلكترونية (المواقع الإلكترونية، البريد الإلكتروني، البوابات...)

3- وضع معايير للتسيير وتوحيد تطبيقها من خلال:

- اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية الأنظمة من الاختراق.
- تحديد طرق العمل (الأنترنات، الأنترنت، البريد الإلكتروني...).
- تسيير الوثائق الإدارية (الأرشيف الإلكتروني، الحفظ...الخ.
- شروط الاستقبال.

¹⁷² - بلقاسم بومعزة، كمال العقريب، الإدارة الإلكترونية كدعامة لعصرية البلدية -دراسة حالة بلدية حجرة النص، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 6، العدد 2، جانفي 2020-دراسة حالة بلدية حجرة النص، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 6، العدد 2، جانفي 2020، ص. 107.

ثانيا: أهداف المشروع

تكمن الأهداف المنتظرة حسب استراتيجية الوزارة من هذا التحول فيمايلي¹⁷³:

- تحسين العلاقة بين الدولة والمواطن.
- فتح المجال للتولوج الكلي إلى عالم الإدارة الإلكترونية.
- السرعة في دراسة ومراقبة البيانات ومعالجة الملفات والقضاء على التزوير.
- إعفاء المواطن من تقديم الوثائق المتوفرة في قاعدة المعطيات والملء اليدوي للاستمارات.
- تقليص الأخطاء وتجويد الخدمة.

ثالثا: مراحل المشروع

سيسمح هذا النموذج ببناء قاعدة لتطوير الإدارة الإلكترونية من خلال المراحل التالية¹⁷⁴:

- 1- المرحلة الأولى: يهتم المشروع بالبلدية والخدمات الداخلية المقدمة والشباك الوحيد الذي من خلاله يتم تقديم الخدمات لفائدة المواطنين على مستوى البلدية.
- 2- المرحلة الثانية: سيضم المشروع كل من الدائرة والولاية والمصالح المركزية للوزارة كل فيما يخصه.
- 3- المرحلة الثالثة: يتم إدراج الشباك الافتراضي للخدمات عن طريق الأنترنت (بوابة إلكترونية وتطبيقات بالهاتف) وإدماج الخدمات الخارجية.

¹⁷³- بلقاسم بومعزة، كمال العقريب، الإدارة الإلكترونية كدعامة لعصرنة البلدية ...، المرجع السابق، ص. 107.

¹⁷⁴- شليحي الطاهر، قرينعي ربيحة، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، عرض

لمشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 03، العدد 02 (2019)، ص. 197.

رابعاً: تنفيذ المشروع

لتجسيد المشروع وبناء البلدية الإلكترونية عملت المديرية العامة لعصرنة الوثائق والأرشيف على اتخاذ عدة إجراءات¹⁷⁵:

- تشييد البنية التحتية للشبكة الداخلية وفق المعايير الدولية.
- تشييد مركز بيانات متطور على المستوى المركزي.
- تجريد خدمات البلدية من الطابع المادي بإدماج التكنولوجيات الحديثة.
- وضع الشباك الوحيد لتقديم كل الخدمات.
- دراسة سيرة مستخدمي البلدية المعنيين بالتنظيم الجديد الناتج عن إدخال التكنولوجيات الحديثة من أجل تحضير برامج تكوين ملائمة، تسمح لهم بتحسين الخدمات التي يقدمونها والتحكم فيها.
- دراسة واقتراح إجراءات جديدة وبسيطة، وإضفاء اللامركزية على الخدمات على مستوى البلدية.
- اقتراح خطة اتصال للبلدية الإلكترونية الجديدة.

خامساً: مخرجات مشروع البلدية الإلكترونية

1- خدمات إلكترونية متنوعة

أصبح بإمكان البلديات إتمام العديد من معاملات المواطنين عبر الأنترنت، كما يمكن التواصل بين البلدية والمستفيد من الخدمة لتقديم الاستفسارات عبر البريد الإلكتروني، مع إمكانية تحميل الاستمارات المتاحة على الموقع وإجراء عمليات التسجيل، كالتسجيل للحج عبر منصة إلكترونية بلدية باستغلال السجل الوطني الإلكتروني، في انتظار القيام بإجراء القرعة إلكترونياً¹⁷⁶.

¹⁷⁵ - Direction générale de la modernisation, de la documentation et des archives, projet commune électronique, 10-01-2018 ,p. 11, <https://interieur.gov.dz/images/E-commune.pdf/25-08-2021,p.> .

¹⁷⁶ - إلهام خرشى، الإدارة الإلكترونية في الجزائر، محاضرات أقيمت على طلبه السنة الثالثة شعبة العلوم القانونية والإدارية، تخصص إدارة إلكترونية، الموسمين الجامعيين 2019-2020 و 2020-2021، معتمدة بموجب قرار المجلس العلمي لكلية الحقوق والعلوم الإدارية جامعة محمد لمين دباغين سطيف2، ص. 38.

2- السجل الآلي للحالة المدنية

يعرّف السجل الآلي للحالة المدنية بأنه سجل يتضمن كل العقود المسجلة بسجلات الحالة المدنية والتعديلات أو التصحيحات التي يتم تدوينها، وهو سجل مستحدث لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية، يرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية، كما أنه سجل يربط بين المؤسسات العمومية المحلية، لا سيما المصالح المركزية لوزارة العدل طبقا للمادة 25 مكرر من القانون 08-14¹⁷⁷. يُركز هذا السجل بواسطة وسيلة رقمية كافة عقود الميلاد والزواج والوفاة، وكذا التعديلات والإغفالات والتسجيلات أو التصحيحات التي يتم تدوينها¹⁷⁸.

وفي هذا الإطار قامت البلديات ابتداء من سنة 2012 بمسح جميع العقود الواردة في السجلات وتخزينها في مَرُود داخلي (server)، لإعادة استخراجها عند الطلب للمواطنين المقيمين كمرحلة أولى، تلتها عملية إنشاء سجل الكتروني وطني على مستوى وزارة الداخلية والجماعات المحلية، يتم تحديثه ثلاث مرات اسبوعيا، يحتوي بيانات جميع البلديات عبر التراب الوطني، وبهذا يمكن لأي مواطن استخراج الوثائق والعقود من أي بلدية أو ملحقة، دون تكبد عناء الانتقال والسفر إلى محل الإقامة أو الولادة.

3- مشروع المواطن الإلكتروني

قامت وزارة الداخلية بإطلاق مشروع المواطن الإلكتروني في أواخر سنة 2013، مفاده اختصار أرشيف المواطن في رقم تعريف وطني وحيد يتبعه مدى الحياة، لحماية جميع الإجراءات والمعاملات التي يستعمل فيها، ويتم تسجيله في الوثائق الرسمية لتسهيل عمليات البحث وتقليص الأخطاء وتقادي عمليات التزوير وانتحال الهوية. كما يمكنه هذا الرقم من استخراج جميع الوثائق وفق نظام الكتروني بالبلدية، وهذا ما يخفف من معاناة المواطنين الجزائريين من استخراج الوثائق التي طالما كانت هاجسا أمامهم¹⁷⁹. وبالتالي فإن هذه التقنية تجسد امكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة، وتستطيع أيضا اصدار في نفس الظروف شهادات الزواج والوفاة وكافة الوثائق الأخرى. كما تعفي المواطن من

¹⁷⁷ - المادة 25 مكرر من القانون رقم 08-14 المؤرخ في 9 غشت 2014، المعدل والمتمم للأمر رقم 70-20، المؤرخ في 19 فبراير 1970، المتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 49، 20 غشت 2014.

¹⁷⁸ - المادة 25 مكرر 1 من القانون 08-14 سالف الذكر.

¹⁷⁹ - غنية نزلي، المرجع السابق، ص. 187.

تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية¹⁸⁰. وإصدار نسخ الكترونية لوثائق الحالة المدنية¹⁸¹.

وقد طبق مشروع رقمنة الحالة المدنية لأول مرة في بلدية باتنة بتاريخ 4 مارس 2010، وأصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني¹⁸².

وبالموازاة لذلك يبقى المواطن في انتظار استخراج العقود والوثائق عن بعد، والذي يعتبر انتقالا نحو جيل جديد من الخدمات الإدارية العصرية التي ستخلصه من أي تصرّف بيروقراطي بفضل حذف التدخل البشري المباشر في تقديم الخدمة وهنا تكون الجزائر قد قطعت شوطا مهما في تقديم الخدمة الإلكترونية¹⁸³.

وفي هذا الإطار أشرف وزير الداخلية والجماعات المحلية السيد كمال بلجود يوم الخميس 24 ديسمبر 2020 على أرضية رقمية لاستخراج وثائق الحالة المدنية عن بعد¹⁸⁴، وأوضح بأن هذه الخدمة الجديدة تندرج في إطار استكمال الجهود الرامية إلى تبسيط الإجراءات الإدارية وعصرنة المرفق العام، وبأنها ستكون متاحة طيلة أيام الأسبوع (24 ساعة/ 24 ساعة و 7 أيام/7) على الموقع الإلكتروني للوزارة وستمكن المواطنين من سحب وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم أو بأحد أقاربهم عن بعد وبصفة آنية.

وستُخصّص المرحلة الأولى من العملية شهادات الميلاد والزواج والوفاة، وهي وثائق تتمتع بنفس القيمة القانونية لتلك المستخرجة من شبابيك مصالح البلدية، وبالتالي فهي مؤمنة وغير قابلة للتزوير بفضل التوقيع الإلكتروني ورمز الاستجابة السريعة الذي تحمله، على أن تستكمل الترتيبات التقنية الأخيرة

¹⁸⁰ - المرسوم التنفيذي رقم 15-204 المؤرخ في 27 يوليو 2015، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 41، 29 يوليو 2015.

¹⁸¹ - المرسوم التنفيذي رقم 15-315 المؤرخ في 10 ديسمبر 2015، يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 68، 27 ديسمبر 2015.

¹⁸² - علي سايح جبور، "الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر"، مجلة الهفار للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي بتندوف، العدد 1، ديسمبر 2017، ص. 16، 17.

¹⁸³ - بلقاسم بومعزة، كمال العقريب، "الخدمة العمومية الإلكترونية في الجماعات المحلية، الواقع والمأمول"، مجلة آفاق علمية، جامعة تمنغاست، المجلد 12، العدد 2، السنة 2020، ص. 352، 353.

¹⁸⁴ - وزارة الداخلية : إطلاق أرضية رقمية لاستخراج وثائق الحالة المدنية عن بعد، متوفر على الموقع:

radioalgerie.dz، أُطلع عليه يوم 26 ديسمبر 2020. 16:27 سا.

لتوسيع هذه الخدمة إلى وثيقة شهادة الإقامة، وسيتم الاعتماد في ذلك على البطاقة الوطنية للناخبين، وذلك بالتنسيق مع التوجهات الجديدة للتسيير المحلي.

تتم هذه العملية انطلاقاً من التطبيق المتاح عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية «www.interieur.gov.dz»، حيث تتم الخدمة على مرحلتين تتعلق الأولى بالتعريف بطالب الوثيقة من خلال إدخال المعلومات اللازمة المتمثلة في رقم التعريف الوطني ورقم الوثيقة البيومترية، البريد الإلكتروني، رقم الهاتف. أما المرحلة الثانية فتخص تحديد معلومات الوثيقة المراد استخراجها¹⁸⁵. وكمثال على ذلك نقدم نموذج للنسخة الرقمية لشهادة الميلاد.

<input type="text"/>	رقم بطاقة التعريف أو جواز السفر أو رخصة السياقة *البيومترية	<input type="text"/>	الرقم التعريف الوطني*
<input type="text"/>	تأكيد البريد الإلكتروني*	<input type="text"/>	البريد الإلكتروني*
<input type="text"/> <input type="text"/>	علاقة الإرتباط بصاحب العقد*	<input type="text"/>	الهاتف النقال
معلومات صاحب الشهادة			
<input type="text"/>	الإسم باللاتينية*	<input type="text"/>	اللقب باللاتينية*
<input type="text"/>	*بلدية الميلاد	<input type="text"/>	*ولاية الميلاد

¹⁸⁵ - الخدمة الجديدة لاستخراج وثائق الحالة المدنية عن بعد، متوفر على الموقع: interior.gov.dz، 21-01-2017

<input type="text" value="إختر بلدية-----"/>	<input type="text"/>			
إختر بلدية-----	إختر ولاية-----			
<input type="text"/>	رقم عقد *الميلاد	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	تاريخ *الميلاد
		الرجاء تحديد يوم الأول جانفي إذا تاريخ الميلاد مفترض		
<input type="checkbox"/>	أصرح أن المعلومات المقدمة صحيحة	<input type="text"/>		تأكيد محتوى *الصورة
تأكيد				

وبعد تسجيل الطلب ترسل للطالب الوثيقة الالكترونية المطلوبة عبر البريد الالكتروني الخاص به، والتي تحتوي على كافة المعلومات الموجودة في تلك المستخرجة من شبابيك الحالة المدنية ولها نفس القيمة القانونية، كما تحتوي كذلك على رمز الاستجابة السريعة QR Code لقراءة كافة المعلومات المتضمنة في الوثيقة المؤمنة وغير القابلة للتزوير بفضل التوقيع الالكتروني، والتي يمكن التحقق منها عن طريق تطبيق مطور من مصالح وزارة الداخلية¹⁸⁶.

أما عن فوائد هذه العملية، فقد أكد وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية بأن لأثرها الأني دور في تحسين الخدمة العمومية، وتخفيف العبء على المواطن وترشيد النفقات العمومية واقتصاد أكثر من 62 مليون ورقة تتم طباعتها سنويا على مستوى مصالح الحالة المدنية أي بمعدل 260 ألف ورقة يوميا. كما سيتم إعادة توجيه الموظفين على مستوى شبابيك الحالة المدنية إلى المصالح الأخرى، بما يسمح بتكليف الموارد البشرية مع التوجهات الجديدة للتسيير المحلي.

وقد مكن هذا الإنجاز وزارة الداخلية من القيام بجمع وحفظ كل المعطيات المتوفرة لدى مصالح الحالة المدنية التي يبلغ عددها 1541 بلدية، فأصبحت حالة مدنية واحدة وموحدة، كما تم من خلال هذه العملية تصحيح العديد من الأخطاء التي تعود لسنوات ماضية، كما مس التصحيح السجلات القاعدية والأساسية، وبذلك انتقل الأرشيف الوطني من الصفر إلى 95 مليون وثيقة مسجلة ومحفوظة، وللاحتياط

¹⁸⁶ - interieur.gov.dz/21-01-2121.

تم الاحتفاظ بنسخة قاعدية إلكترونية في الإدارة المركزية، كما تم ربط أكثر من 18 قطاع منها الوزارات بالسجل الوطني للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية¹⁸⁷.

¹⁸⁷ - إلهام خرشي، المرجع السابق، ص. 38.

ثانيا: الوثائق البيومترية

تُشكل عملية عصرنة وثائق الهوية والسفر أهم أهداف استراتيجية الجزائر الالكترونية، كون هذا المشروع له ايجابيات عديدة تعود بالنفع على المواطن الجزائري، وفي إطار سياسات الإصلاح التي تبنتها الجزائر منذ 2011 الهادفة إلى تخفيف حدة الإجراءات الإدارية والقضاء على البيروقراطية، اتجهت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية إلى إطلاق مشاريع لترقية الإدارات العمومية والإدارات المحلية، وذلك من خلال تطبيق نظام وطني للتعريف الالكتروني المؤمن الذي يرتكز على ثلاثة محاور رئيسية هي إصدار بطاقة التعريف الوطنية الالكترونية البيومترية، إصدار جواز السفر البيومتري، إصدار رخصة السياقة البيومترية¹⁸⁸. ويهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر، بحيث تصبح بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والالكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة، تضمن للمواطن القيام بكافة الإجراءات اليومية¹⁸⁹.

1- جواز السفر البيومتري

قبل التطرق إلى مشروع جواز السفر البيومتري، لا بد من الإشارة إلى المنظمة الدولية للطيران المدني (ICAO (International Civil Aviation Organisation)، وهي إحدى منظمات الأمم المتحدة يقع مقرها في مدينة منتريال بكندا، ولها سبعة مكاتب إقليمية عبر العالم، ومنذ نشأتها سنة 1944 نمت وأصبحت تضم أكثر من 180 دولة متعاقدة، وهي تهدف إلى تطوير جميع جوانب الملاحة الجوية الدولية بأمان وانتظام، وتشكل محفلا دوليا لدراسة الشروط والإجراءات التي تقتضي التوحيد القياسي، ووضع الحلول لها. وفي هذا الإطار يعتبر مشروع جواز السفر البيومتري الإلكتروني سياسة مفروضة من طرف المنظمات الدولية المطلعة على الاستراتيجيات الأمنية في مجال تنقل الأشخاص، وتستند هذه المعايير إلى أن أي بلد لا بد أن يتوفر على بنك معلوماتي للتعرف السهل والسريع على الأشخاص المتنقلين، وأن جواز السفر البيومتري بما يحتويه من صورة رقمية وشريحة إلكترونية يسمح بالوصول إلى التعميم الدولي لاستخدامه، كما أنه مشروعا من ضمن مشاريع مكافحة الجريمة المنظمة. فعلى سبيل المثال نجد جهاز التعرف على هوية الأشخاص عن طريق بصمة الأصابع، هذا الجهاز الأوتوماتيكي الذي تزود به قوات

¹⁸⁸ - فضيلة خلفون، رياض بوريش، المرجع السابق، ص.377.

¹⁸⁹ - إلياس شاهد، الحاج عرابة، عبد النعيم دفور، "تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر"، المجلة

الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية"، العدد 3، 2016، ص. 133.

الأمن التي تعمل في الميدان وتلك المتواجدة في المطارات والموانئ، وهذا بالاعتماد على ثلاث قواعد هي بطاقة الهوية وجواز السفر البيومتري الإلكتروني والقاعدة البيانية للدرك الوطني، مما يشكل شبكة قوية للتعرف على هوية الأشخاص عن طريق بصمة الأصابع¹⁹⁰. وقد صدر الاعتماد على تبني منهج جواز السفر البيومتري بالجزائر بناء على القرار المؤرخ في 19 يوليو 2010 ويتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين الإلكترونيين وكيفية معالجته¹⁹¹.

أ- مفهوم جواز السفر البيومتري وإجراءات الحصول عليه

جواز السفر البيومتري أو الإلكتروني هو جواز قابل للقراءة بالآلة، وهو سند فردي، يمنح بدون شرط السن لكل مواطن، ما لم يكن محكوما عليه نهائيا في جنائية، ولم يرد اعتباره. يثبت جواز السفر في نفس الوقت هوية وجنسية حامله، ويسمح له بمغادرة التراب الوطني أو العودة إليه طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما. تحدد مدة صلاحية جواز السفر بعشر سنوات وخمس سنوات بالنسبة للقصر الذين يقل سنهم عن تسع عشرة سنة¹⁹².

في إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتري أصدرت وزارة الداخلية عدة قرارات، منها القرار المؤرخ في 17 أكتوبر 2010 الذي يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر¹⁹³، والقرار المؤرخ 26 ديسمبر 2011 الذي يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني¹⁹⁴، نذكر من هذه المواصفات، أن هذا الجواز يضم شريحة إلكترونية من دون صلة، تحتوي على الشهادات الإلكترونية للدولة الجزائرية وعلى الحالة المدنية لصاحب الطلب ومعلوماته البيومترية الرقمية، من ضمنها صورته الشمسية وتوقيعه وبصماته وغير ذلك. بالإضافة إلى ذلك نصت المادة الأولى من القرار المؤرخ في 26 ديسمبر 2011، الذي يحدد تاريخ

¹⁹⁰ - أسماء بن عبد الله، "استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار)، دراسة استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر"، مجلة وحدة البحث في تنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 8، العدد 2، ديسمبر 2017، ص. 189.

¹⁹¹ - قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية، مؤرخ في 19 يوليو 2010، يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين وكيفية معالجته، ج ر العدد 45، 8 غشت 2010.

¹⁹² - المواد 2 و6 و8 من القانون رقم 14-03 المرخ في 24 فبراير 2014، يتعلق بسندات وثائق السفر، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 16، 23 مارس 2014.

¹⁹³ - Arrêté du 17-10-2010.pdf/ 29-12-2020.

¹⁹⁴ - Arrêté du 26-12-2011.pdf/ 29-12-2020.

بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الالكتروني¹⁹⁵، بأن تاريخ الشروع في تداول جواز السفر البيومتري هو الخامس من يناير 2012.

تماشيا مع ذلك أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2010 عن إطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري الالكتروني بداية من 12 جانفي 2012 على مستوى 45 دائرة بعواصم الولايات وبالمقاطعة الإدارية لحسين داي بالجزائر العاصمة، هذه الدوائر تم تعيينها كمواقع نموذجية للشروع في هذه العملية والتي سَتُعَمَّم تدريجيا على جميع المقاطعات والدوائر¹⁹⁶.

ولاستخراج جواز السفر البيومتري، وضعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية تحت تصرف المواطنين موقع الكتروني على شبكة الأنترنت لطلب ومتابعة الملف الالكتروني <http://passeport.interieur.gov.dz>، حيث توضع استمارة خاصة للطلب في متناول المواطنين أثناء تقديم طلب الحصول جواز السفر أو بمناسبة تجديده¹⁹⁷، تتوفر هذه الاستمارة على مستوى المقاطعة الإدارية والدائرة والمصالح القنصلية وموقع الأنترنت لوزارة الداخلية والجماعات المحلية¹⁹⁸، ويمكن ملؤها وارسالها عن طريق الأنترنت إلى موقع الويب للإدارات المذكورة سالفا¹⁹⁹، ويكون حضور صاحب طلب جواز السفر إجباري لإيداع الملف وأخذ بصمات الأصابع والصورة الشمسية للهوية والتوقيع الرقمي، على أن تؤخذ الصورة الشمسية على الوثيقة بكيفية لا تحجب أي ميزة من الوجه²⁰⁰.

يقوم بعد ذلك صاحب الطلب بإيداع ملفه بعد أخذ موعد عن طريق الهاتف لدى المقاطعة الإدارية أو الدائرة أو المصالح القنصلية لمقر الإقامة. يلي الإيداع المؤكد للملف تسليم وصل من طرف المسؤول المؤهل، وتستخرج الوثيقة المطلوبة في التاريخ المحدد مسبقا، وعند استخراجها يتم التأكد من مطابقة المعلومات الشخصية المدونة على الوثيقة بحضور صاحب الطلب²⁰¹.

¹⁹⁵ - Arrêté _du_26-12-2011.pdf/ 29-12-2020.

¹⁹⁶ - علي سايح جبور، المرجع السابق، ص.17.

¹⁹⁷ - قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية، مؤرخ في 25 ماي 2011، يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية

وجواز السفر، ج ر العدد 31، 5 يونيو 2011.

¹⁹⁸ - المادة 3 من القرار المؤرخ في 25 ماي 2011 سالف الذكر.

¹⁹⁹ - المادة 5 من القرار المؤرخ في 25 ماي 2011 سالف الذكر.

²⁰⁰ - المادة 6 من القرار المؤرخ في 25 ماي 2011 سالف الذكر.

²⁰¹ - المادة 10 و 11 من القرار المؤرخ في 25 ماي 2011 سالف الذكر.

وفي إطار تسهيل إجراءات حصول المواطن على مختلف الوثائق الإدارية، تم تخفيض آجال تسليم الوثائق البيومترية، خاصة بعد تحوّل استخراج وثائق جواز السفر وبطاقة التعريف والبطاقات الرمادية لمصالح البلديات. ولتقادي عناء التنقل إلى المقرات الإدارية بالنسبة للمرضى والمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة، استحدثت وزارة الداخلية والجماعات المحلية لأول مرة فرق تقنية مجهزة بحقائب بيومترية متقلة، لتمكين هذه الفئات من القيام بإجراءات استخراج مختلف الوثائق الإدارية كأخذ البصمات والتوقيع الإلكتروني وكذا الصورة الرقمية من مقرات سكناهم²⁰².

ب- إيجابيات تبني جواز السفر البيومتري

يحقق جواز السفر البيومتري عدة إيجابيات وعلى عدة مستويات²⁰³:

- بالنسبة للدولة

- السهولة في متابعة المشروع
- تحسين العلاقة بين المواطن والجهاز الإداري
- زيادة الخبرة الإلكترونية للموارد البشرية

- بالنسبة للمواطن

- تأمين معلوماته باستخدام جواز السفر البيومتري الإلكتروني لإثبات الهوية
- تسهيل إجراءات الدخول والخروج من الوطن
- تسهيل إجراءات إعادة استخراج الجواز
- تسهيل إجراءات الحصول على الجواز

- بالنسبة للمطارات والموانئ

- تبسيط وتسهيل إجراءات التفتيش والمتابعة
- تسهيل التعامل مع المهربين والمشتبه بهم

²⁰² - فتيحة فرطاس، المرجع السابق، . 319.

²⁰³ - أسماء بن عبد الله، المرجع السابق، ص. 191، 192.

- بالنسبة للمجتمع المدني

- محو الفجوة الرقمية أو التقليل فيها بانتشار مفهوم المعلوماتية والخول في جو اقتصاد المعرفة.

- بالنسبة للأمن العام والدفاع الوطني

- المساهمة في تسهيل التحقيق والتحري عن المجرمين
- سهولة متابعة المهريين منع جرائم التزوير

2- بطاقة التعريف البيومترية

بطاقة التعريف الوطنية هي وثيقة تثبت هوية صاحبها²⁰⁴، تكون هذه البطاقة من نوع بيومتري إلكتروني، تحتوي على شريحتين، تتضمن الشريحة الأولى معلومات إدارية ومعلومات تخص صاحبها، وتتضمن الشريحة الثانية تطبيقاً من أجل التحقق من صاحبها²⁰⁵، تسلم بطاقة التعريف الوطنية مرفقة برمز سري في ظرف مغلق يوضع تحت مسؤولية صاحبها أو وليه الشرعي، يستعمل من أجل الولوج إلى الخدمات الإلكترونية²⁰⁶، ولاستخراجها توضع استمارة خاصة للطلب في متناول المواطنين أثناء تقديم طلب الحصول على بطاقة التعريف الوطنية أو بمناسبة تجديدها، حيث تتوفر الاستمارة على مستوى موقع الأنترنت لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، كما يمكن إرسال الاستمارة إلى موقع الويب للمقاطعة الإدارية أو الدائرة أو المصالح القنصلية، وعلى خلاف جواز السفر، فإن أخذ بصمات الأصابع والصورة الشمسية للهوية والتوقيع الرقمي لا يخص طالبي الحصول على بطاقة التعريف الوطنية²⁰⁷. بعد تقديم الطلب بالشروط والوثائق المطلوبة²⁰⁸، يتم استخراج الوثيقة المطلوبة في التاريخ المحدد مسبقاً، بعد أن يتم التأكد من مطابقة المعلومات الشخصية المدونة على الوثيقة بحضور صاحب الطلب، حيث أن حضور طالب بطاقة التعريف إجباري من أجل التقاط المعطيات البيومترية²⁰⁹.

²⁰⁴- مرسوم رئاسي رقم 17-143 مؤرخ في 18 أبريل 2017، يحدد كفاءات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، ج ر العدد 25، 19 أبريل 2017.

²⁰⁵- المادة 6 من المرسوم الرئاسي رقم 17-143.

²⁰⁶- المادة 7 من المرسوم الرئاسي رقم 17-143.

²⁰⁷- المواد 2، 3، 4، 5، 6 من قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية، المؤرخ في 25 ماي 2011 سالف الذكر.

²⁰⁸- المادة 8 و 10 من قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية، المؤرخ في 25 ماي 2011 سالف الذكر.

²⁰⁹- المادة 13 من المرسوم الرئاسي 17-143.

إذا كان المواطن يحوز على جواز السفر البيومتري، فبإمكانه أن يطلب بطاقة التعريف الوطنية مباشرة، بدلاً استمارة الكترونية على الموقع واختيار مركز لاستلامها، دون الاستجابة لشرط الحضور من أجل النقاط المعطيات البيومتري²¹⁰. وفي كل الحالات يتلقى المواطن رسالة على الهاتف لإعلامه بضرورة التقرب إلى البلدية المختارة لاستلام وثائق²¹¹.

3- رخصة السياقة البيومترية

تعرف رخصة السياقة بأنها ترخيص إداري يؤهل حائزه لقيادة مركبة ذات محرك في المسالك المفتوحة لحركة المرور، وهي تعد على دعامة تسمح بتسجيل المعلومات التي يحتويها هذا الملف بشكل إلكتروني، أما نظام الرخصة بالتنقيط فهو أداة معيارية وبيداغوجية، يهدف إلى جعل السائقين يتحملون مسؤولياتهم اتجاه مخالفتهم لقواعد حركة المرور من خلال نظام تسيير النقاط المخصصة لكل حائز رخصة سياقة²¹².

وقد أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية عن الشروع في تعميم إصدار رخص السياقة البيومترية بالتنقيط عبر كافة بلديات الوطن، اعتباراً من 31 ماي 2019، وقد تم إنجازها وفق معيار المنظمة الدولية للتقييس رقم 18013، وهي بطاقة ذات شريحة مصنوعة من البوليكاربونات، ذات خلفية مؤمنة وملونة باللون الوردي والأخضر والأبيض، تحتوي على شريحة إلكترونية تتضمن المعلومات الخاصة بهوية صاحب الرخصة ومعطياته البيومترية المرقمنة، بما فيها صورته وإمضاؤه وبصمات أصابعه، إضافة إلى المعلومات الإدارية الخاصة برخصة السياقة²¹³. يخضع كل حائز جديد لرخصة السياقة البيومترية إلى فترة اختبارية تحدد بسنتين.

تقسم المعلومات الظاهرة بالعين المجردة إلى:

- معلومات تظهر على الوجه الامامي وتتمثل في رقم رخصة السياقة، سلطة الاصدار بالأحرف العربية (اسم البلدية)، تاريخ الاصدار، تاريخ نهاية الصلاحية، لقب واسم صاحب الرخصة بالأحرف العربية

²¹⁰- المادة 13 من المرسوم الرئاسي 17-143.

²¹¹- بلقاسم بومعزة، كمال العقريب، المرجع السابق، ص.352.

²¹²- المادة الفقرتين 3 و4 من القانون رقم 17-05 المؤرخ في 16 فبراير 2017، المتعلق بتنظيم حركة المرور عبر

الطرق وسلامتها وأمنها، ج ر العدد 12، 22 فبراير 2017.

²¹³- إلهام خرشي، المرجع السابق، ص. 43.

واللاتينية، تاريخ الميلاد، مكان الميلاد بالأحرف العربية، رقم التعريف الوطني، صنف أو أصناف رخصة السياقة المتحصل عليها، صورة صاحب الرخصة، توقيع صاحب الرخصة، الجنس.

- معلومات تظهر على الوجه الخلفي: وتتمثل في جدول يحتوي على جميع أصناف رخصة السياقة والرموز المقابلة لها وتاريخ النجاح في امتحان الحصول على الصنف وتاريخ نهاية الصلاحية لكل صنف والمعلومات المتعلقة بالقيود المحتملة على قيادة المركبات، صورة صاحب الرخصة ظاهرة مرثيا والمطبوعة بواسطة تقنية خاصة، زمرة الدم، منطقة للقراءة الآلية لمحتوى الرخصة.

تحتوي الشريحة الالكترونية على عنوان صاحب الرخصة ومعلومات أخرى متعلقة به، رصيد النقاط، الوضعية القانونية للرخصة وغير ذلك²¹⁴.

أ- الفئات المعنية برخصة السياقة البيومترية

تم البدء بإصدار رخصة السياقة البيومترية حصريا لصالح أصحاب الملفات الواردة من مديرية النقل للولاية والمتعلقة:

- بالسائقين الجدد الذين نجحوا في امتحانات الحصول على رخصة السياقة النظرية والتطبيقية.
- السائقين الذين تحصلوا على صنف جديد يضاف إلى الصنف المتحصل عليه سابقا.
- إمكانية معالجة حالات تجديد رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية والتي تشمل الضياع والاتلاف والسرقه، وكذا حالة إضافة صنف جديد إلى رخصة السيقة البيومترية الإلكترونية²¹⁵.

ب- إجراءات استقبال ومعالجة الملفات

تتم هذه الإجراءات كمايلي²¹⁶:

- فور وصول الملف تبادر المصلحة المكلفة بإصدار رخصة السياقة إلى حجز المعطيات المتضمنة في الوثائق الإدارية المكونة له بواسطة التطبيقية المعلوماتية الموضوعة لهذا الغرض.

²¹⁴- المرجع نفسه.

²¹⁵- رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية، متوفر على الموقع التالي :

Apcainsebt.dz/31-08-2021.

²¹⁶- المرجع نفسه.

- تتم دعوة المعني بجميع الوسائل المتوفرة (رسالة نصية قصيرة، هاتف) للحضور لأخذ معلوماته البيومترية عبر الشباك الإلكتروني وفق نفس المنهج المتبع في معالجة طلبات بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين الإلكترونيين.
- بعد دعوته، يتقدم المعني إلى المصلحة المختصة مرفوقا بشهادة النجاح المسلمة من طرف مفتش رخصة السياقة والأمن في الطرق، لوضعها في الملف القاعدي.
- بعد التأكد من هوية المعني وتفحص معطياته التي تم حجزها مسبقا، يتم معالجة الملف عبر الشباك الإلكتروني.
- دعوة المعني بالأمر إلى قراءة المعلومات الخاصة به وبرخصة سياقته للتأكد من صحتها.
- يسلم للمعني وصل استلام يدعى "شهادة التأهيل المؤقتة"، لا تتجاوز مدة صلاحيتها ثلاثة أشهر من تاريخ النجاح في امتحان الحصول على رخصة السياقة، ولا يمكن أن تكون موضوع تمديد صلاحية أو تجديد، ويمكن تسليم نسخة في حال ضياعها.
- بعد عملية التأكد من المعلومات يصادق على ملف الطلب ويرسل عبر الشبكة الوطنية عالية التدفق، إلى مديرية السندات والوثائق المؤمنة لإنجاز رخصة السياقة.

ت - إجراءات تسليم رخصة السياقة

يتم تسليم رخصة السياقة باتباع الإجراءات التالية²¹⁷:

- بعد انجاز رخصة السياقة يتم ارسالها إلى المصالح البلدية المكلفة بإصدارها، عندها تقوم المصالح البلدية بتبليغ المعني فورا للتقدم إلى مصالحها لاستلام رخصة سياقته.
- يجب حضور المعني شخصيا لاستلام رخصة سياقته مرفوقا بشهادة التأهيل المؤقتة أو وصل الإيداع.
- يتم دعوة المعني لقراءة المعلومات المسجلة على الدعامه للتأكد من صحتها.
- يتم التأكد من هوية المعني عن طريق مطابقة البصمات (matching)، ويتم تسجيل تسليم رخصة السياقة لفائدة صاحبها عبر الطريقة الإلكترونية دون اللجوء إلى سجل الإيداع.

²¹⁷- رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية، متوفر على الموقع التالي :

- تفعيل رخصة السياقة قبل تسليمها للمعني عن طريق تطبيق خاصة (المندوبية الوطنية للأمن في الطرق).

تم البدء باستخراج أول رخصة سياقة بيومترية بالبلدية شهر جوان 2019، بناء على برقية وزارة الداخلية والجماعات المحلية المتعلقة بتعميم إصدار رخصة السياقة البيومترية، عبر كل البلديات بعدما تم اعتمادها في بلديات مركز الولايات كمرحلة أولى لتقييم المنصة الالكترونية والتأكد من استقرارها²¹⁸.

ثالثا: شهادة الكفاءة لرخصة السياقة عبر الخط

من المستجدات التي نشرتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية في مجال الوثائق الإلكترونية، شهادة الكفاءة لرخصة السياقة، حيث أعلنت بأنه يمكن للمواطنين تقديم طلباتهم للحصول على شهادة الأهلية الضرورية لاستبدال رخصة السياقة الجزائرية برخصة سياقة أجنبية، مباشرة عبر الخط، بالقرب من الولاية التي تم على مستواها استلام رخصة السياقة²¹⁹.

فبناء على تعليمات وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، تمت إزالة الطابع المادي تماما عن إدارة شهادات الكفاءة لرخصة السياقة، حيث يمكن لأعضاء جاليتنا الوطنية الذين يعيشون في الخارج أن يختاروا القنصلية التي يستلموا منها الوثيقة (قنصلية التسجيل أو غيرها). ولهذا الغرض تم إنشاء منصة إلكترونية لطلب شهادات رخصة السياقة، تسمح لحاملي رخصة السياقة الجزائرية سارية المفعول (الرايا الجزائريين المقيمين بالخارج أو الأجانب)، بإدخال طلباتهم مباشرة عبر الخط للحصول على شهادة الكفاءة، لحاجتهم لاستبدالها برخصة قيادة أجنبية.

إن هذا الإجراء التسهيلي الجديد يهدف إلى ضمان سرعة تلقي الطلبات ومعالجتها على مستوى المصالح المعنية في الولايات، كما يضمن شفافية أفضل فيما يتعلق بمتابعة التقدم الذي تحرزه من طرف طالبي الخدمة في الزمن الحقيقي. كما يهدف إطلاق هذه المنصة الالكترونية إلى تزويد حاملي رخص القيادة الجزائريين بخدمة عالية الجودة والأمان²²⁰.

²¹⁸- بلقاسم بومعزة، كمال العقريب، المرجع السابق، ص. 352.

²¹⁹ - capacite.interieur.gov.dz/ 18-01-2021.15 :25.

²²⁰ - capacite.interieur.gov.dz/ 18-01-2021.15 :25.

رابعاً: رقمنة وثائق البطاقة الرمادية

كان يعتمد في السابق على نظام ممرکز باستعمال أجهزة من نوع (HP) ونهايات طرفية موجودة في بعض الأماكن فقط (الدوائر الإدارية بالعاصمة)، أما حالياً ومنذ وقت ليس بالبعيد فقد تم استبدال ما كان متوفر من أجهزة (HP) بشبكة اتصال عن بعد مبنية بملقم يحتوي على قواعد البيانات الخاصة بالبطاقات الرمادية، تتصل به حاسبات موجودة على مستوى البلديات وكذلك على مستوى الدرك الوطني، الذي يستعملها في حالة التأكد والمراقبة، وبذلك فهذه العملية قد حققت نجاحاً كبيراً بتقليص الوقت المستغرق في استخراج هذه الوثيقة، ونقص الضغط التي كانت تتميز به المصالح المختصة سابقاً²²¹. وهذا يعني بأن البطاقات الرمادية الكلاسيكية سيتم استبدالها ببطاقة الكترونية لتحسين الخدمة العمومية من جهة والقضاء على تزوير وثائق المركبات من جهة أخرى، وقد كانت هذه العملية مبرمجة قبل نهاية سنة 2019، لتليها عملية دمج جميع وثائق المركبة من تأمين ومراقبة تقنية²²².

²²¹ - فضيلة خلفون، رياض بوريش، المرجع السابق، ص. 378.

²²² - بلقاسم بومعزة، كمال العقريب، المرجع السابق، ص. 352.

خاتمة

تعد الخدمة العمومية من أهم اهتمامات الدول والحكومات الساعية لتقديم أفضل الخدمات، وهذا ما يدفعها إلى العصرية والتحديث المستمر للإدارة وتقريبها من المواطن، حيث يرتبط المواطن بعدة إدارات عمومية قصد قضاء حاجاته والاستفادة من الخدمات التي تقدمها.

وقد أصبحت الإدارة الإلكترونية مطمح جميع الدول لما لها من دور أساسي في ترشيد الخدمة العمومية، والوصول إلى الحكم الراشد وكذا التنمية المحلية، ذلك أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية تعطي قرارات إدارية أفضل من الإدارة التقليدية، وتساهم في تقليل الإجراءات الروتينية المتبعة في إدارة كافة أنواع القرارات، لذلك سعت الدولة الجزائرية جاهدة لترقى بمستوى خدماتها إلى مستوى خدمات الدول المتقدمة، إلا أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وتجسيدها على أرض الواقع لا يزال محدودا ويواجه عدة عقبات نذكر منها²²³.

- تجذّر الطرق التقليدية في تقديم الخدمات في المؤسسات العمومية التي اعتادت على الروتين المستمر، نتج عنه إدارة بيروقراطية في الممارسات الإدارية.
- تعدد الجهات الوصية على مشروع الإدارة الإلكترونية، وهي جميع الجهات المشاركة في تنفيذه، ما من شأنه أن يخلق صعوبة في إيجاد مقرر واحد يتحكم في جميع جوانب المشروع باعتباره مديرا له.
- أمّية أغلب المواطنين للتقنيات الإلكترونية وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- غياب الدورات التكوينية لرسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول الإلكتروني.
- إشكالات البطالة الناجمة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية وحلول الآلة محل الإنسان الذي يرفض التحول الإلكتروني خوفا على منصبه.
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، مثل غياب تشريعات قانونية تحترم اختراق برامج الإدارة الإلكترونية، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.
- عدم وجود بنية تحتية قائمة بذاتها لتجسيد مشاريع المعلوماتية في الجزائر، وارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية.

²²³- غنية نزلي، المرجع السابق، ص. 188.

- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات الكفاءة العالية.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية ومشاكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية، هذا فضلا عن مشكل تمويل الجماعات المحلية بصفة عامة.
- مقاومة التغيير المعلوماتي من طرف العاملين خوفا من التغيير في طرق العمل والصلاحيات الجديدة وتقليص العمالة، إضافة إلى عدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية خوفا مما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات العامة مثل التحويلات الالكترونية والتعاملات المالية.
- مركزية القرار الإداري الإلكتروني.

قائمة المراجع

1-القوانين

- القانون رقم 17-05 المؤرخ في 16 فبراير 2017، المتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها، ج ر العدد 12، 22 فبراير 2017.
- القانون 15-04 المؤرخ في 01-02-2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، ج ر، عدد 6، 10 فبراير 2015.
- القانون رقم 14-08 المؤرخ في 9 غشت 2014، المعدل والمتمم للأمر رقم 70-20، المؤرخ في 19 فبراير 1970، المتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 49، 20 غشت 2014.
- القانون رقم 14-03 المؤرخ في 24 فبراير 2014، يتعلق بسندات وثائق السفر، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 16، 23 مارس 2014.
- القانون رقم 09-04 المؤرخ في 5 غشت 2009، يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها، ج ر، العدد 47، 16 غشت 2009.
- القانون رقم 05-10 المؤرخ في 20 يونيو 2005، يعدل ويتمم الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975، المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، ج ر، العدد 77، 26 يونيو 2005.
- القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 5 غشت 2000، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية، ج ر، العدد 48، 6 غشت 2000.
- القانون رقم 98-11 المؤرخ في 22 أوت 1998، المتعلق بالقانون التوجيهي والبرنامج الخماسي حول البحث العلمي والتطوير التكنولوجي 1998-2002، ج ر، العدد 62، سنة 1998.
- الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 غشت 2003، يتعلق بالنقد والقرض، ج ر، العدد 52، 27 غشت 2003.
- مرسوم رئاسي رقم 17-143 مؤرخ في 18 أبريل 2017، يحدد كفاءات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، ج ر العدد 25، 19 أبريل 2017.

- المرسوم التنفيذي رقم 15-315 المؤرخ في 10 ديسمبر 2015، يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 68، 27 ديسمبر 2015.
- المرسوم التنفيذي رقم 15-204 المؤرخ في 27 يوليو 2015، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 41، 29 يوليو 2015.
- المرسوم التنفيذي رقم 2000-307، المؤرخ في 14 أكتوبر 2000، الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الأنترنت واستغلالها، ج ر، العدد 60، 15 أكتوبر 2000.
- المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 25 أوت 1998، الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الأنترنت واستغلالها، ج ر، العدد 63، 26 أوت 1998.
- قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية، مؤرخ في 19 يوليو 2010، يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين وكيفيات معالجته، ج ر العدد 45، 8 غشت 2010.
- قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية، مؤرخ في 25 ماي 2011، يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر، ج ر العدد 31، 5 يونيو 2011.

2- الكتب

- أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزغبى، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2013.
- إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009.
- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، 2008.
- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط-1، 2009.

3-المقالات

- ابراهيم بختي، "الأنترنت في الجزائر"، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، المجلد 1، العدد الأول، 31-12-2002، ص ص. 26-35.
- أسماء بن عبد الله، "استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسسي كدافع للاستثمار)، دراسة استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر"، مجلة وحدة البحث في تنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 8، العدد 2، ديسمبر 2017.
- إلهام يحيوي، ليلي بوحديد، "أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية"، مجلة تاريخ العلوم، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 3، العدد السادس، 2017.
- العياشي زرار، الإدارة الإلكترونية: فلسفة جديدة في إطار المنظمات الحديثة، ملفات الأبحاث في الاقتصاد والتسيير، المجلد 5، العدد 01، 2016.
- إلياس شاهد، الحاج عرابة، عبد النعيم دفرور، "تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية"، العدد 3، 2016.
- بغداد قرزو، "نحو استراتيجية لتأهيل القيادة الإدارية لتفعيل الإدارة الإلكترونية في الدول العربية"، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، جامعة عمار ثلجي الأغواط، المجلد 1، العدد 1، 2015، ص. 266-280.
- بلقاسم بومعزة، كمال العقريب، "الخدمة العمومية الإلكترونية في الجماعات المحلية"، الواقع والمأمول"، مجلة آفاق علمية، جامعة تمنغاست، المجلد 12، العدد 2، السنة 2020.
- بلقاسم بومعزة، كمال العقريب، الإدارة الإلكترونية كدعامة لعصرنة البلدية -دراسة حالة بلدية حجرة النص، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 6، العدد 2، جانفي 2020.
- بومدين طاشمة، "الحكم الراشد ومشكلة بناء قدرات الإدارة المحلية"، مجلة التواصل، عدد 26، جوان 2010.
- جمال بوزيان رحمان، "تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، المجلد 1، العدد 18.

- جمال خنشور، تونس عابسية، "مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة خدمات التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والمأمول"، مجلة آفاق علمية، جامعة تمنغاست، المجلد 12، العدد 2، 2020.
- جمال سالمى، "سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الثامن، جوان 2005.
- حسن عبد السلام علي عمران، "فتحية محمد عيسى الهوني، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة سبها"، مجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 30، مارس 2018، السنة العاشرة.
- رابح الوافي، صلاح الدين شريط، "استخدام الإدارة الالكترونية في الجماعات المحلية بين الواقع والمأمول"، مجلة معارف، جامعة البويرة، السنة الثانية عشرة، العدد 23، ديسمبر 2017، ص. 375.
- سامية يتوجي، "أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013"، مجلة معارف، قسم العلوم القانونية، السنة التاسعة، العدد 18، جوان 2015.
- سحر قدوري، "الإدارة الالكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة"، مجلة المنصور، العدد 14، عدد خاص بالمؤتمر العلمي العاشر 24-25 تشرين الأول 2009، الجزء الأول، 2010.
- سيد أحمد مسيردي، خديجة سعدي، "مشروع الجزائر الالكترونية، واقع وتحديات"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة 2، المجلد 2، العدد 2، 2013.
- عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية"، المجلة الجزائرية للمالية العامة، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، العدد الثالث، ديسمبر 2013.
- عبد الله حاج سعيد، "تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر"، مجلة الإنسان والمجال، المركز الجامعي نور البشير بالبيض، العدد 2، أكتوبر 2015.
- علي سايح جبور، "الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الالكترونية بالجزائر"، مجلة الهقار للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي بتندوف، العدد 1، ديسمبر 2017.

- عيني عيسات، "التوجه نحو الإدارة الالكترونية في الجزائر من خلال مشروع الجزائر الالكترونية 2013"، المجلة الجزائرية للدراسات السياسية، المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية، المجلد 4، العدد 2.
- غنية نزلي، "دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة حمة لخضر الوادي، العدد، جانفي 2016.
- فتيحة فرطاس، "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين"، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، المجلد 2، العدد 15، 2016.
- فضيلة خلفون، رياض بوريش، "تطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر على ضوء مشروع الإدارة الالكترونية"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، جامعة الحاج لخضر باتنة، المجلد 8، العدد 16، جانفي 2020.
- فطيمة سايح، "الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية، مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، جامعة عبد الحق بن حمودة جيجل، العدد 4، ديسمبر 2018.
- فهيمة بلول، "عن فعالية الإجراءات المتخذة لإصلاح الخدمة العمومية داخل البلدية"، مجلة القانون، معهد العلوم القانونية، المركز الجامعي أحمد زبانة بغيليزان، المجلد 7، العدد 1، 2018.
- فوزية صادقي، "واقع رقمنة الجماعات المحلية وتحديات تحسين الخدمة العمومية في ظل الثورة التكنولوجية وتأثيرات التحول الرقمي العالمي"، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 7، العدد 3، ديسمبر 2020.
- لخضر رابحي، لكحل عائشة، "الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية"، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، مجلة دولية دورية علمية متخصصة في مجال العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة عمار ثليجي الأغواط، العدد 3، جانفي 2016.
- محمد بن اعراب، "تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي"، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، العدد 19، 2014.

- محمد فلاق، ناصر طهار، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية" - دراسة عينة من دوائر وهران- مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة"، جامعة العربي التبسي تبسة، المجلد 3، العدد 2، 2020.
- مصطفى عبد اللطيف، زاويد لزهاري، حاج نفيسة، "البلدية الإلكترونية أداة لتجويد الخدمة ورؤية مستقبلية واعدة"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الثالث، جوان 2018.
- 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 9، 2011.
- يعيش تمام شوقي، سمية بهلول، "إستراتيجية التحول نحو نظام البلدية الإلكترونية في الجزائر بين محدودية الإمكانيات وعقبة التحديات"، مجلة المفكر، المجلد 16، العدد 1، 2021، جامعة بسكرة.
- يوسف مسعداوي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر"، دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، جامعة الأغواط، المجلد 5، العدد 1، جانفي 2014.

4- الرسائل الجامعية

- سمية بهلول، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 1، 2017، 2018.
- سناء رحمانى، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة كوندور برج بوغريج، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 17 ماي 2017.
- شليحي الطاهر، قرينعي ربيحة، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، عرض لمشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 03، العدد 02 (2019).

- عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية (دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر)، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006-2007.
- عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية بلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 21 أبريل 2016.
- أمانة بن عبدربه، الجزائر في مجتمع المعلومات سنة 2003، حصيلة وآفاق، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2005-2006.
- عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009، 2010.

5- المداخلات

- خلاف وردة، خرشي إلهام، دور البلدية الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة عبر ترقية الخدمة العمومية "بلدية دبي نموذجا"، مداخلة مقدمة في إطار الملتقى العلمي الدولي الرابع الموسوم، بآليات تفعيل وسائل تدخل الجماعات المحلية لتحقيق التنمية المستدامة - دراسة تجارب بعض الدول، يومي 13-14 أبريل 2020.

6-المطبوعات الجامعية

- إلهام خرشي، الإدارة الإلكترونية في الجزائر، محاضرات أقيمت على طلبة السنة الثالثة شعبة العلوم القانونية والإدارية، تخصص إدارة إلكترونية، الموسمين الجامعيين 2019-2020 و2020-2021، معتمدة بموجب قرار المجلس العلمي لكلية الحقوق والعلوم الإدارية جامعة محمد لمين دباغين سطيف2.

7-مواقع على الأنترنت

- عادل غزال، "مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، مشروع الجزائر الالكترونية 2013 أنموذجا"، Cybrarians Journal، العدد 34، مارس 2014، متوفر على الموقع: www.journal.cybrarians.org/ 21:01-05-2021.

- الخدمة الجديدة لاستخراج وثائق الحالة المدنية عن بعد، متوفر على الموقع: interieur.gov.dz، 21-01-2121، 15:17.
- وزارة الداخلية : إطلاق أرضية رقمية لاستخراج وثائق الحالة المدنية عن بعد، متوفر على الموقع: radioalgerie.dz، أُطلع عليه يوم 26 ديسمبر 2020. 16:27 سا.
- interieur.gov.dz/21-01-2121.
- وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، مشروع البلدية الإلكترونية سيحدث ثورة حقيقية في نظام تسيير البلدية وطريقة تعاملها مع محيطها، متوفر على الموقع: interieur.gov.dz/، تم الاطلاع عليه يوم: 6-02-2020.
- Direction générale de la modernisation, de la documentation et des archives, projet commune électronique, 10-01-2018, <https://interieur.gov.dz/images/E-commune.pdf/25-08-2021>.

فهرس العناوين

2.....	مقدمة
5.....	المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية كنتاج للنظرة الجديدة للعصرنة والنجاعة
5.....	المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية.....
6.....	الفرع الأول: نشأة وتطور الإدارة الإلكترونية.....
6.....	أولاً: الإدارة الإلكترونية امتداد للمدارس الإدارية.....
7.....	ثانياً: الادارة الإلكترونية كسر للبيروقراطية التقليدية.....
9.....	الفرع الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية وأشكالها
9.....	1-التعريفات الفقهية.....
10.....	2-تعريفات المنظمات العالمية والإقليمية.....
12.....	الفرع الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية.....
14.....	المطلب الثاني: تمييز الإدارة الإلكترونية عن غيرها من المفاهيم
14.....	الفرع الأول: الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية.....
16.....	الفرع الثاني: الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.....
16.....	أولاً: الحكومة الإلكترونية أشمل من الإدارة الإلكترونية.....
17.....	ثانياً: الإدارة الإلكترونية أشمل من الحكومة الإلكترونية.....
18.....	ثالثاً: الحكومة الإلكترونية هي نفسها الإدارة الإلكترونية.....
18.....	الفرع الثالث: الإدارة الإلكترونية والإدارة عن بعد.....
19.....	الفرع الرابع: الإدارة الإلكترونية وإدارة الأعمال الإلكترونية.....
20.....	المطلب الثالث: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية.....
20.....	تتمثل مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية فيمايلي:.....
20.....	الفرع الأول: مرحلة النشر.....
21.....	المطلب الرابع: عناصر الإدارة الإلكترونية.....
21.....	الفرع الأول: العنصر البشري.....
21.....	أولاً: المديرين.....
21.....	1- مدير نظم المعلومات.....

- 2- مدير نظم معالجة البيانات..... 22
- ثانيا: المبرمج 22
- ثالثا: محلل النظم 22
- الفرع الثاني: العنصر التقني 23
- أولا: عتاد الحاسوب 23
- ثانيا: البرمجيات 23
- ثالثا: الشبكات الإلكترونية 24
- 1- خدمات الشبكة الإلكترونية 24
- 3-أنواع الشبكات الإلكترونية 25
- ب-الأنترانت 26
- ج- الأكسترنانت 26
- المطلب الخامس: مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية ووظائفها 27
- الفرع الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية 27
- أولا: تقديم أحسن الخدمات للمواطنين 27
- ثانيا: التركيز على النتائج 27
- ثالثا: سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع 28
- رابعا: تخفيض التكاليف 28
- خامسا: التغيير المستمر 28
- الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية 28
- التجسس الالكتروني 31
- زيادة التبعية 31
- شلل الإدارة 31
- البطالة 32
- المساس بالصحة العمومية 32
- الفرع الثالث: وظائف الإدارة الالكترونية 32
- أولا: التخطيط الالكتروني 32
- ثانيا: التنظيم الإداري 33

- 33..... ثالثا: الرقابة الالكترونية
- 34..... رابعا: القيادة الالكترونية
- 34..... 1- القيادة العملية التقنية
- 34..... 2 القيادة البشرية الناعمة
- 34..... 3- القيادة الذاتية
- 36..... المبحث الثاني: متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
- 36..... المطلب الأول: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
- 36..... الفرع الأول: المتطلبات الإدارية
- 36..... أولا: الرؤية الواضحة لدى صناع القرار
- 38..... ثانيا: القيادة
- 39..... الفرع الثاني: المتطلبات التقنية
- 42..... الفرع الثالث: المتطلبات البشرية
- 43..... الفرع الرابع: المتطلبات القانونية
- 45..... الفرع الخامس: المتطلبات الرقابية
- 45..... الفرع الخامس: المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية
- 47..... المطلب الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
- 47..... الفرع الأول: المعوقات الإدارية
- 49..... الفرع الثاني: نقص الكفاءات
- 49..... الفرع الثالث: الدخول إلى الشبكة l'accès au réseau
- 50..... الفرع الرابع: صعوبة فهم المضمون
- 53..... الفرع الخامس: الصعوبات السياسية والاجتماعية والاقتصادية
- 54..... الفرع السادس: أمن المعلومات
- 59..... المبحث الثالث: دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية
- 61..... المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية في ظل التكنولوجيا
- 61..... الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية
- 62..... الفرع الثاني: أهمية الخدمة العمومية

- 62.....أولاً: الخدمات العمومية هي جوهر حياة للمواطن ومرتكزات تقدم المجتمع.
- 62.....ثانياً: تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي.
- 63.....ثالثاً: مستوى الخدمات العمومية معيار تنمية المجتمع.
- 63.....الفرع الثالث: واقع الخدمة العمومية في الجزائر.
- 63.....أولاً: نقص الاهتمام بالجانب الاتصالي والإعلامي للمواطن.
- 64.....ثانياً: ضعف التكفل بانشغالات المواطنين بشكل مناسب.
- 65.....الفرع الرابع: تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- 65.....المطلب الثاني: النماذج القطاعية للخدمات العمومية الالكترونية في الجزائر.
- 65.....الفرع الأول: قطاع البريد والاتصالات.
- 67.....1- مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجزائر.
- 68.....2- مؤسسة بريد الجزائر والخدمة العمومية الالكترونية.
- 68.....أ- الشبكات الالكترونية.
- 68.....ب- بطاقة السحب الالكترونية.
- 69.....ت- خدمات الاطلاع على الرصيد.
- 69.....ث- خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية.
- 69.....ج- خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية.
- 69.....ح- خدمة eccp.
- 70.....خ- خدمة رصيدي.
- 70.....د- البطاقة الذهبية للدفع الالكتروني.
- 70.....عند استعمالها عبر الشبكات البنكية الآلية.
- 70.....عند استعمالها عبر أجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي بمكاتب البريد.
- 71.....عند استعمالها عبر نهائيات الدفع الالكتروني بالمتاجر.
- 71.....عند استعمالها عبر الهاتف النقال.
- 71.....عند استعمالها عبر مواقع التجارة الالكترونية.
- 71.....3- معوقات الخدمات الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر.
- 72.....ثانياً: قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.
- 73.....1- جودة التعليم العالي وأهدافه.

- أ- جودة التعليم العالي..... 73
- ب- أهداف نظام الجودة في التعليم العالي..... 73
- 2- أهمية وأهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي..... 74
- 3- استخدام الإدارة الإلكترونية لتحسين مستوى التعليم الجامعي..... 75
- 4- تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية..... 77
- أ- خدمات الإدارة الإلكترونية الموفرة للأساتذة..... 77
- ب- خدمات الإدارة الإلكترونية الموفرة للطلبة..... 78
- ت- الإدارة الإلكترونية وجودة البحث العلمي في الجزائر..... 79
- ث- الإدارة الإلكترونية وجودة النظم الإدارية والمالية في الجامعة..... 80
- المطلب الثالث: تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات المحلية في الجزائر..... 84
- الفرع الأول: الجماعات المحلية في ظل التطور التكنولوجي (مقاربة مفاهيمية)..... 86
- أولاً: مفهوم الجماعات المحلية..... 86
- وفي هذا الإطار يمكن تعريف الجماعات المحلية بأنها:..... 86
- 1- الإدارة المحلية..... 86
- 2- الإدارة المحلية الإلكترونية..... 87
- ثانياً: مبررات اعتماد الرقمنة في الجماعات المحلية لتحسين الخدمة العمومية..... 87
- ثالثاً: إجراءات رقمنة الجماعات المحلية..... 88
- 1- التدابير الخاصة بإعداد محتوى مخطط العمل..... 89
- 2- التدابير الخاصة بالمصادقة على مخطط العمل..... 89
- 3- التدابير الخاصة بمتابعة وتقييم مدى تنفيذ مخطط العمل..... 89
- رابعاً: آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية..... 89
- 1- آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأفراد..... 90
- 2- آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات المحلية..... 91
- الفرع الثاني: مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر..... 92
- ثانياً: الوثائق البيومترية..... 102
- 1- جواز السفر البيومتري..... 102
- 2- بطاقة التعريف البيومترية..... 106

107	3- رخصة السياقة البيومترية.....
110	ثالثا: شهادة الكفاءة لرخصة السياقة عبر الخط.....
111	رابعا: رقمنة وثائق البطاقة الرمادية.....
112	خاتمة.....
114	قائمة المراجع.....
122	فهرس العناوين.....