وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministry of High Education and Scientific Research

جامعة محمد البشير الابراهيمي –برج بوعريريج-

University of Mohamed el Bachir el Ibrahimi -bba

كلية الحقوق و العلوم السياسية

Faculty of Law and Political Sciences

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر نظام جديد (ل م د) في الحقوق

تخصص: قانون إعلام آلـي و انترنت

الإدارة الالكترونية ودورها في تسهيل الخدمة العمومية في الجزائر

إعداد الطلبة:

- مزهود أنيس
- شبشوب عبد المالك

إشراف الدكتور:

د- بن داود حسين

لجنة المناقشة:

الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعـة	الصفة
زاوي رفيق	أستاذ محاضر ب	برج بوعريريج	رئيسا
بن داود حسين	أستاذ محاضر أ	برج بوعريريج	مشرفا
ذوادي عبد الله	أستاذ مساعد أ	برج بوعريريج	عضوا مناقشا

2023_2022

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministry of High Education and Scientific Research

جامعة محمد البشير الابراهيمي –برج بوعريريج-

University of Mohamed el Bachir el Ibrahimi -bba

كلية الحقوق و العلوم السياسية

Faculty of Law and Political Sciences

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر نظام جديد (ل م د) في الحقوق

تخصص: قانون إعلام آلـي و انترنت

الإدارة الالكترونية ودورها في تسهيل الخدمة العمومية في الجزائر

إعداد الطلبة:

- مزهود أنيس
- شبشوب عبد المالك

إشراف الدكتور:

د- بن داود حسين

لجنة المناقشة:

الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعـة	الصفة
زاوي رفيق	أستاذ محاضر ب	برج بوعريريج	رئيسا
بن داود حسين	أستاذ محاضر أ	برج بوعريريج	مشرفا
ذوادي عبد الله	أستاذ مساعد أ	برج بوعريريج	عضوا مناقشا

2023_2022

* الملحق بالقرار رقم ...1082... المؤرخ في ..... 27 ديسمبر 2020

الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي

الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله،

السيد(ة): بنشيبش وسيم الدين الصفة: طالب، أستاذ، باحث طالب

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 102194086 والصادرة بتاريخ 2016-10-07

المسجل(ة) بكلية / معهد حقوق قسم قانون خاص

والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)،

عنوانها: الإدارة الإلكترونية ودورها في تسهيل المنشأة العمومية

.....

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 13 ديسمبر 2023

توقيع المعني (ة)

رئيس المجلس الشعبي البلدي
و بتفويض منه
رئيس مصلحة التنظيم و الشؤون العامة
بشيت مروان

ملحق بالقرار رقم ...1082... المؤرخ في ...27 ديسمبر 2020...
الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي
الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا المعضي أسفله،

السيد(ة): مرهون أنيس الصفة: طالب، أستاذ، باحث طالب

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 116984702 والصادرة بتاريخ 2019-12-30

المسجل(ة) بكلية / معهد علوم قسم تاريخ عام

والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)،

عنوانها: الإدارة الإلكترونية ودورها في تسهيل الخدمة العمومية

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: ..... 13 جوان 2023

توقيع المعني (ة)

ع/ رئيس المجلس الشعبي البلدي
و بتفويض منه
رئيس مصلحة التنظيم و الشؤون العامة
رئيسة مروان

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى قرة عيني أمـــي، إلى من جعلت الجنة تحت قدميها، إلى من وهبتني كل شيء، إلى أغلى الناس **أمـــــــــــــي** الغالية حفظها الله.

إلى عائلتي الكريمة خاصة أبنائي(مريم،عبدالله،فاطمة الزهراء) و زوجتي إخوتي و أخواتي،إلى كل الأصدقاء و الأساتذة الكـــرام خاصة المشرف الدكتور **بن داود حســـــــــين** .

إلى كل من لم تحمل أسمائهم مذكرتي ولم تنساهم ذاكرتي إلى روح **أبـــــــــــي** .

مزهـــــــود أنيس

الإهداء

الحمد لله الذي هدانا و ما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله

إذا عجزت يداك عن المكافأة فلن يعجز لسانك عن الشكر

أهدي عمـلي هذا إلى:

روح **أمــي** و **أبــي** رحمهم الله وأسكنهم الجنة إن شاء الله

إلى **زوجــتي** الغاليـة سندي في الحياة و**أبنـــــائي** (رؤية، توبة، محمد الإسلام)و إلى أستاذي **الدكتـــــور : بن داود حسين**

إلى صديــقي العزيــز **عبد الرحمان** وجميع الأهل و الأقارب خاصة **إخوتي** و **أخواتي** و **عمتي** .

إلى صديقي و زميلي **مزهود أنيـس**.

شبشوب عبد المالك

الشكر و التقديـــــر

"رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي و على والدي و أن أعمل صالحا ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين" **سورة النمل** الآية **19**

بداية نحمد الله عز وجل الذي بنعمته تتم الصالحات و بعد نتقدم بأسمى عبارات الشكر و إخلاصا إلى الأستاذ المشرف: بن داود حسين الذي لم يتوانى في تقديم يد المساعدة و التوجيه طيلة فترة إعداد المذكرة و إلى أعضاء المناقشة الدكتور:زاوي رفيق و الدكتور: ذوادي عبد الله كما لا أنسى الأستاذة الفاضلة: دكدوك هدى كما نشكر جميع أساتذتنا في كلية الحقوق الذين كانوا خير دليل معرفي و لم يبخلوا علينا طيلة المشوار الدراسي.

مقدمـــة

مقدمة:

شهد التاريخ البشري تحولات كثيرة ومن أهمها الثورة الزراعية ثم الثورة الصناعية ثم الثورة المعلوماتية التي تزامنت مع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكما يقال العصر الحالي "المعلومة قوة".information Is power وقد بدأت الثورة المعلوماتية في منتصف القرن الميلادي الواحد والعشرون عندما تم اختراع جهاز الحاسب الآلي، أعقب ذلك ظهور شبكات الحاسب الآلي في السبعينيات الميلادية ثم الشبكات المحلية في الثمانينات، وفي التسعينات ظهرت شبكة الإنترنيت العالمية، ونتج عنها تحولا جو هريا نتيجة اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات والاتصال هذه الأخيرة أحدثت تطورات هائلة وملفتة في مسار تحسين الخدمة العمومية سواء على مستوى الأفراد الذين يرغبون في الحصول على خدماتهم بصورة أكثر تطورا وبسرعة ودقة عالية أو على مستوى المؤسسات والهيئات القائمة على تقديم تلك الخدمات أو على مستوى تحسين الاتصالات خاصة مابين الإدارة حيث أصبحت وسيلة الاتصال في الإدارة لمختلف القطاعات مسألة في غاية الأهمية وحتمية حضارية مأمولة في المجتمعات الواعدة.

ومع هذا التقدم العلمي والتقني والنمو الواضح في الثورة الإلكترونية ELECTRONIC REVOLUTION ظهرت الإدارة الإلكترونية التي تجسد اتجاها جديدا في الإدارة المعاصرة والتي تسعى لتحويل المؤسسات إلى مؤسسات إلكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها ووظائفها الإدارية.

وفي هذا الإطار سعت الجزائر وبجهود متواصلة لإصلاح إدارتها التقليدية كغيرها من الدول النامية لمواكبة التطورات التكنولوجية, حيث اتخذت مجموعة من الإجراءات لتحديث منظومة إدارتها التقليدية والارتقاء بها لمنظومة الإدارة الإلكترونية من خلال ضبط المعايير والمقاييس التي تحكمها، وتحديث البنية التحتية للقطاعات في مجال الأنظمة الإلكترونية وتدعيم قطاعاتها بالتكنولوجيات الحديثة " الإنترنيت" المرتبطة بها تحقيقا للفعالية المالية والاقتصادية ومن جهة أخرى اتخذت مجموعة من التدابير تجلت أبرزها في إطلاق برامج واسعة لهيكلة وتحديث قطاعها الخدماتي والاقتصادي ولمعلوماتي لخدمة اقتصاد البلد ومؤسساته وتحسين أدائه، نظرا لأن كفاءة وجودة المؤسسات أصبحت من أهم المؤشرات التي يضعها المسيرون في اعتبارهم قبل قراراتهم بشأن التحديات التي تقف عائقا أمام

القطاعات لجعلها في مستوى التحديات الحالية لأعمالها وتساهم بشكل واضح في ترشيد الخدمة العمومية من حيث تقديمها بطريقة شفافة ودائمة و بأقل التكاليف مع الحرص على المساواة والكفاءة في ذلك.و انطلاقا مما سبق ذكره تم طرح الإشكالية التالية: **ما هو واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر وآفاقها المستقبلية؟**

تساؤلات الدراسة:

إحصاء لأملاك المواطن و الدولة على السواء عملت الدولة على رقمنه كل القطاعات الإدارية باستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة والدقيقة، ولأن هدف الدولة الجزائرية ليس تحديث وعصرنه المعاملات الإدارية فقط ، بل هي قضية أمن قومي وخدمة للمواطن، ومنظومة متكاملة ومعقدة على كافة الأبعاد السياسية والقانونية والاجتماعية والثقافية والإدارية والاقتصادية والتكنولوجية.

هذا ما يدفعنا لمحاولة الإجابة على التساؤلات التالية:

*ما هو مفهوم الإدارة الالكترونية وانعكاسها على الأداء ؟

*ماهية فرص نجاح الإدارة الإلكترونية في الجزائر ؟

*ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير وتحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة إلى تبيان ماهية الإدارة الإلكترونية وإبراز الجهود المبذولة لإصلاح الإدارة الجزائرية التقليدية ومحاولة عصرنتها، و توضيح تأثير الإدارة الإلكترونية على الأعمال الإدارية وعلى المواطنين، وعلى المرفق العام، وعلى أداء موظفيه، حيث تسعى الإدارة الإلكترونية على الدوام للسير الحسن للمرافق العامة، وتحسين جودة ونوعية وكمية الخدمات في مواجهة متطلبات المواطنين وقضاء حاجياتهم، من خلال الاعتماد على الخبراء و البحوث والدراسات لوضع الخطط المستقبلية ومتابعة تنفيذها،وفي الأخير دراسة نماذج لانطلاق عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

أهداف الدراسة:

1- تسليط الضوء على نموذج الإدارة الإلكترونية كمنهج إداري حديث وإبراز مدى أهمية تطبيقه و المساعي التي بذلت في هذا المجال.

2- توضيح وتبيين المتطلبات و المعوقات التي تحول دون تطوير هذا التطبيق.

3- تشخيص واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال مواكبة التطورات المتقدمة لحل المشاكل والعراقيل التي تقابلها أمام التسيير الجيد لإدارتها من خلال توظيف التطبيقات التكنولوجية الحديثة.

حدود المشكلة:

المجال الزماني: لكون ظهور الإدارة الإلكترونية جاء في بداية النصف الثاني من تسعينيات القرن الماضي تزامنا مع ظهور خدمات الإنترنيت لصالح المواطنين.

المجال المكاني: اقتصرت على دراسة ماهية الإدارة الإلكترونية، وواقعها ومراحل تطورها في الجزائر.

المجال الموضوعي: عالج موضوع المذكرة البحث في عنصرين أساسين هما:

- الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية.
- انعكاسات التوجه نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

الدراسات السابقة:

* كتاب الأستاذ الدكتور مصطفى يوسف كافي،2011. تحت"عنوان إدارة بلا أوراق، إدارة بلا مكان، إدارة بلا زمان، إدارة بلا تنظيمات جامدة"، وقد ساعدنا في تحديد وتوضيح مفهوم وأبعاد الإدارة الإلكترونية، وآلية العمل والمضامين والمتطلبات اللازمة للإدارة الإلكترونية، واستقينا منه المعلومات في تحديد معالم الفصل الأول.

* كتاب محمد محمود الطعامنة، طارق شريف العلوش، سنة 2004."الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي".

* كتاب سعد غالب ياسين، سنة 2005 "الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية"

ويعد الكتابان إضافة جديدة في فعاليات ومراحل التطبيق والتحديات وتوضيح الإطار العلمي والتطبيقي للإدارة الالكترونية في الوطن العربي حسب المختصين والخبراء في هذا المجال، وتم الاقتباس منهما والاستعانة بهما في رسم معالم الفصل الثاني.

مبررات اختيار الموضوع :

إن الإدارة الإلكترونية أصبحت واقعا ملموسا في إدارات الدول المتقدمة لكنها لم تصل بعد إلى مراحل متقدمة في الجزائر ومن خلال هذه المذكرة حاولنا الكشف عن ماهية الإدارة الإلكترونية وواقعها وسبل تعزيزها وآفاقها ومسايرة تطبيقها وتطويرها في الجزائر.

منهج الدراسة:

نظرا لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف عن تأثير الإدارة الإلكترونية وتحديد الإمكانات المادية البشرية، والمتطلبات المختلفة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والاستفادة من إيجابياتها، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها، تم إتباع المنهج الوصفي، الملائم لوصف الإطار المفاهيمي، والمنهج التحليلي، الملائم لتحليل مضمون الموضوع وتشريحه في الفصل الثاني، بهدف رصد ظاهرة التحول من المنهج التقليدي نحو المنهج الإلكتروني بمختلف أبعاده، مع محاولة القيام باستنتاجات وخلاصة عامة لكل فصل ومبحث .

تقسيم الدراسة: وقد قسمت هذه الدراسة إلى فصلين: تناول في الفصل الأول: الإطار المفاهيمي الإدارة الالكترونية، أما الفصل الثاني فقد تطرقنا إلى انعكاسات تطبيق الإدارة الالكترونية.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية

الفصل الأول:الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

ظهرت الإدارة الإلكترونية في بداية النصف الثاني من تسعينيات القرن الماضي تزامنا مع الظهور العام لخدمة الانترنيت لصالح المواطنين و سنحاول أن نتطرق في هذا الفصل للإطار لمفاهيمي للإدارة الالكترونية وما تتميز به من خصائص وما ترتكز عليه من مبادئ، في (المبحث الأول) أما (المبحث الثاني) فسنطرح فيه الأسباب الرئيسية لتطوير الإدارة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وما إستلزم ذلك من عناصر وأدوات ومتطلبات، وما رافق ذلك من تحولات وما اعترض هذا التغيير من صعوبات .

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية وطريقة تطبيقها.

يرتكز هذا المبحث على الجوانب المرتبطة بنشأة الإدارة الإلكترونية،ومحاولة ضبط مختلف ما قدم حولها من تعاريف وخصائص، وهذا في (المطلب الأول)، إضافة إلى ما تتسم به الإدارة من مبادئ لسيرها سواء كانت تقليدية أو إلكترونية، في(المطلب الثاني).

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

سنحاول في هذا المطلب أن نعرج على نشأة الإدارة الإلكترونية وتعريفها في(الفرع الأول)، والخصائص والمميزات التي تمتاز بها، سواء بالنسبة للأعمال والمعاملات الإدارية، أو بالنسبة للمواطنين في (الفرع الثاني).

الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية وتعريفها

يظهر للبعض أن الإدارة الإلكترونية قد ظهرت مع الإنترنيت والتي كان استخدامها آنذاك يتعلق بالجانب التجاري في حين توجد بعض الدراسات التي ترى أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر مع بداية اهتمام الحكومات بتطبيق التكنولوجيا الحديثة والرقمية والمطلع على التطور التاريخي للإدارة يتبين أن المفكرين لعلم الإدارة قد حددوا مسارا تاريخيا للعمل الإداري على المدى الطويل.

أولا: نشأة الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية تعتبر أحدث مدرسة في الإدارة وتعتمد أساسا على استخدام الانترنيت وشبكات الاتصال الحديثة في إنجاز أعمالها ووظائفها،" التخطيط، التنظيم، القيادة، الرقابة إلكترونيا"، فمن منظور النظريات الإدارية تعتبر الإدارة الإلكترونية امتداد للمدارس الإدارية، هذه المدارس كشفت للمتخصصين في الإدارة التطور التصاعدي للفكر الإداري على مدى أكثر من قرن من الزمن لتتوج مسيرة التطور ببروز الإدارة الإلكترونية في منتصف التسعينيات.

ويرى العديد من المختصين والباحثين أن الإدارة الإلكترونية امتداد لتطور الفكر الإداري والمدارس الفكرية عبر أكثر من قرن من الزمن، ابتداء من المدرسة الكلاسيكية وعلى رأسها ماكس فيبر،والإدارة العلمية لفريديريك تايلور وصولا إلى مدرسة العلاقات الإنسانية لإلتون مايو، ثم مدرسة النظم والمدرسة الموقفية، لتأتي بعدها المنظمة المتعلمة وأخيرا الإدارة الإلكترونية.[1] أنظر الملحق رقم (01).

ثانيا: تعريف الإدارة الإلكترونية

مصطلح الإدارة الالكترونية e-ménageant يعتبر من المصطلحات الإدارية الجديدة والتي ظهرت نتيجة التطورات السر يعة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وقد أثرت هذه التغيرات التكنولوجية الحديثة على أداء المنظمات الحكومية والخاصة،من خلال تطوير وتحسين خدماتها وا ٍنتاجها، وأيضا من خلال سرعة إنجاز الأعمال وجودة الخدمات المقدمة.

وبالرغم من حداثة المصطلح، إلا أن هناكتعار يف عديدة منها ما ركز على الجانب الإداري، ومنها ما اعتمد على الكفاءة في الأداء، ومنها ما ركز على الجانب التقني في تعريفها.

01- الجانب الإداري : الإدارة الإلكترونية تقتضي تحويل جميع أعمالها وخدماتها الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إدارية إلكترونية، تسهم في جميع أعمالها بسرعة ودقة عالية وهذا ما يعرف بالإدارة التي تستخدم صفر أوراق paperless management،

1. مصطفى يوسف كافي،" **الإدارةالإلكترونيـة...إدارة بـلا أوراق** "، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا 2011، ص 47.

وهي أيضا الإدارة التي تستخدم شبكات الاتصال الحديثة وكذا الانترنيت من أجل إنجاز أعمالها من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة إلكترونية.[1]

ويوجد من الباحثين من يعرفها على أنها قدرة القطاعات والأجهزة الإدارية المختلفة على تقديم خدماتها للجمهور المستفيد منها على شكل إلكتروني ورقمي وبذلك تحقق الشفافية في عرض المعلومات،والمساواة بين طالبي خدماتها،وبسرعة في الأداء والتنفيذ وفي أي مكان وزمان، وكل ذلك يتم باستخدام التقنيات الحديثة والمتطورة مع تأمين سرية المعلومات[2].

02- أداة لتحسين أداء وكفاءة الحكومة : وهي تسعى إلى أن تصل إلى إدارة بلا ورق وأنها تستخدم الأرشيف والمفكرات الإلكترونية وبذلك تصبح إدارة بلا مكان وتعتمد على أساس الهاتف المحمول وهي إدارة بلا زمان تعمل 365/7/24 أي 24 ساعة عمل.[3]

03- الجانب التقني: ويمكن تعريفها على أنها العملية الإدارية التي تستخدم التقنيات الحديثة للتكنولوجيا،من انترنيت وشبكات الاتصال في إنجاز أعمالها و تخطيط وتوجيه ورقابة على ماتملكه من موارد وقدرات للمنظمة من أجل تحقيق أهدافها[4].

كما أنها لإدارة التي تستخدم فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة لإنجاز أعمالها وتقديم خدماتها الإدارية إلكترونيا في أي مكان وزمان، وهي تهدف بذلك إلى تحقيق الجودة في الأداء، والسرعة في إنجاز الأعمال، ودقة وسرعة في تقديم خدماتها، وتبسيط الإجراءات واتخاذ القرارات في الوقت المناسب، كل ذلك مبني على معلومات دقيقة وصحيحة.[5]

---

1 مصطفى يوسف كافي ، **مرجع السابق**، ص54.

2 يحياوي محمد "**الإدارة الإلكترونية كآلية للارتقاء بالخدمة العمومية**"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة ،الجزائر 2019،المجلد 3،العدد2،ص 625.

3 فداء حامد" **الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية**"، ط1، دار ومكتبة الكدي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2015 ص 193-194.

4 نجم عبود نجم ،"**الإدارة والمعرفة الإلكترونية**"، عمان، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،2017، ص120.

5 العياشي زرزان "**الإدارة الإلكترونية فلسفة جديدة في إدارة المنظمات الحديثة**"، ملفات الأبحاث في الاقتصاد والتسيير، جامعة محمد الأول، المغرب، 2016، العدد 5، ص 189.

من خلال ما ورد في التعاريف أعلاه لمفهوم الإدارة الإلكترونية، نستخلص بأن الإدارة الإلكترونية هي التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في إنجاز أعمالها الإدارية، وتطوير وتحسين أدائها، والرفع من جودة خدماتها من أجل تحقيق أهدافها المخطط لها.

الفرع الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية

سنتطرق لبعض خصائص الإدارة الإلكترونية التي تنعكس إيجابا على لأعمال والمعاملات الإدارية بالنسبة للإدارة، أو بالنسبة للخدمات المقدمة للمواطنين.

أولا: بالنسبة للأعمال والمعاملات الإدارية[1]

1- تشير ممارسات الإدارة الإلكترونية إلى إنجاز كل الأعمال والمعاملات بين أطراف التعامل من خلال وسيط إلكتروني، بحيث يتم تداول البيانات والوثائق إلكترونيا، وذلك من خلال استخدام الاتصالات الإلكترونية، فلا يستدعي الحضور الفعلي والعلاقة المباشرة بين أطراف التعامل وذلك يعد سمة أساسية تميز أعمال الإدارة الإلكترونية، ففيها يتواجد أطراف التعامل معا وفي نفس الوقت على شبكة الاتصالات الإلكترونية.

02- كما تتم معالجة كل المشكلات التي يواجهها العملاء بإستخدام الكمبيوتر وعبر المسافات البعيدة حيث تعتمد ممارسات الإدارة الالكترونية على استخدام تكنولوجيات الواقع الحالي فغالبا يتم استبعاد الكثير من الأصول المادية والبشرية أو التقليل من استخدامها إلى أقل قدر ممكن.

ومن خصائصها أيضا[2]:

03-إدارة بدون ورق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمذكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

04-إدارة بلا مكان: تعتمد أساسا على العمل على بعد والمؤتمرات الإلكترونية وعلى الهاتف المحمول.

1عامر طارق عبد الرؤوف "**الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة**"، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص45.

2 مصطفى يوسف كافي، **مرجع السابق** ص08.

05- إدارة بلا زمان: تستمر أربعة وعشرون ساعة،سبعة أيام،ثلاث مائة وخمس وستون يوم متواصلة،وفكرة الليل والنهار، والصيف والشتاء هي أزمنة لم يعد لها وجود في العالم الجديد.

06- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعتمد على المؤسسات الشبكية والمؤسسات التي تعمل على صناعة المعرفة.

ثانيا: بالنسبة للمواطنين

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإدارة الإلكترونية يسمح بتوفير ثلاثة خدمات للمواطنين تتمثل فيما يلي:[1]

1-خدمات المعلومات: وهي البحث عن المعلومات التي تساعد على تحديد الاحتياجات بدقة.

2-خدمات الاتصال: وهي التي تسمح للمواطنين بالاتصال مع المسئولين الإداريين أو الموظفين.

3-خدمات المعاملات: وهي التي تساعد المواطن على التواصل مع الإدارة مباشرة وبدون عراقيل.

المطلب الثاني: مبادئ سير العمل في الإدارة الإلكترونية

بعد أن عرفنا الإدارة الإلكترونية وأهميتها والخصائص التي تميزها في المطلب الأول، سنبين في المطلب الثاني مبادئ سير العمل في نموذج الإدارة التقليدية في (الفرع الأول)، والإدارة الإلكترونية كتوجه إداري حديث في (الفرع الثاني)، وسنحاول إظهار إيجابيات وسلبيات كل منهما.

الفرع الأول: مبادئ سير العمل في الإدارة التقليدية

وهي تلك الإدارة التي من خلالها يتم إنجاز الأعمال باستخدام الورق، وهذا يستوجب وجود مكاتب أرشيف كبيرة من أجل حفظ الوثائق والملفات فيها.

أما خطوات سير العمل في الإدارة التقليدية فيتم على سبيل المثال كما يلي:[2]

---

1 خنفري خيثر، بورنيسة مريم ،"**الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل أداء المؤسسات" تجربة الجزائر في بعض القطاعات "نموذجا"**، مجلة المستقبل الاقتصادي، جامعة أمحمد بوقره، بومرداس، العدد الخامس 2017، ص235.

2 مصطفى يوسف كافي، **مرجع السابق**، ص48.

الموظف الذي يريد الحصول على عطلة لابد له من إتباع الخطوات التالية:

1- الحصول على استمارة إجازة.

2-ملء البيانات الخاصة على الاستمارة.

3- تحويل الاستمارة إلى رئيس المصلحة.

4-موافقة رئيس المصلحة وا رسالها إلى مدير المستخدمين.

5-موافقة مدير المستخدمين وتحويلها إلى الموظف الذي يقوم بإعداد العطل.

6- حفظ المراسلة في ملف المعني.

هذه الخطوات كلها من أجل إنجاز عمل إداري واحد،وهو من أبسط وأيسر العمليات الإدارية،وفي حالة حدوث أي خلل في الخطوات السابقة سيكون هناك تأخر في الإنجاز وبالتالي سيؤثر على إنتاجية العمل لأي سبب كان.

ومن سلبيات الإدارة التقليدية نجد منها :

1- صعوبة الحصول على المعلومة.

2- تعرض المعاملات الورقية للتلف.

3- ارتفاع كلفة المعاملات الورقية وكذا تكلفة حفظها.

4- توفير مخازن كبيرة للحفظ.

الفرع الثاني: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

أما خطوات سير العمل في الإدارة الإلكترونية، فالمعاملات تنفذ من طرف المكلفين بكتابتها إلكترونيالتخزن المعلومة في مكان و احد وتحول إلى الشبكة إلكترونيا،ليستفيد منها الجميع تحقيقا لمبدأ الشفافية في المعاملات.

ومن بين سلبيات الإدارة الإلكترونية نذكر[1]:

1- انقطاع التيار الكهربائي أو توقف البطاريات التي تحفظ الطاقة.

2-البرامج المستخدمة برامجها رديئة.

3- نقص متابعة البرامج والتطبيقات .

---

1 مصطفى يوسف كافي، **مرجع السابق**، ص49.

4- عدم كفاية تأمين المعلومات.

المبحث الثاني: أسباب التحول للإدارة الإلكترونية والصعوبات المرافقة

هناك الكثير من المبررات التي جعلت كثير من الدول والمؤسسات تتسارع في تطبيق الإدارة الإلكترونية في إداراتها، وسوف نبين في هذا المبحث أهم العوامل التي تهدف إليها عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وفوائده في (المطلب الأول)، مع ذكر الأدوات والعناصر الرئيسية لتطبيقها في (المطلب الثاني)، دون أن ننسى الصعوبات التي ترافق هذا التحول.

المطلب الأول: أسباب التحول للإدارة الإلكترونية وأهمية وفوائد تطبيقاتها

إن اختيار الدول المتقدمة لمبادئ و لأسلوب عمل الإدارة الإلكترونية كان له الأسباب المحفزة والأهمية البالغة في تقييم العمل التسييري للمؤسسات والإدارات العامة نظرا لكفاءة المنهج وفوائده، وما ينعكس ذلك إيجابا على تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، وهذا ما سنحاول التطرق إليه في (الفرع الأول)، كما أن أهميته ترجع على الإدارة والمواطن على السواء،إذا تم التطبيق الأمثل للإدارة الإلكترونية للوصول لأحسن النتائج و تحقيق الأهداف المسطرة و المستقبلية، ومن جهة أخرى الرجوع بالفوائد والمكاسب لعمل الإدارة بحد ذاته، والقضاء على سلبيات الإدارة التقليدية، وهذا في(الفرع الثاني).

الفرع الأول: أسباب التحول للإدارة الإلكترونية

ومن خلال دراسة مشروع إقامة الإدارة الإلكترونية خلصنا إلى أن الأسباب الحقيقية لاختيار نمط الإدارة الإلكترونية ترجع إلى:

01- أظهرت الدراسات أن الإدارة الإلكترونية ليست مجرد تحويل النظام الإداري التقليدي إلي إلكتروني وا ٍنما هي منظومة متكاملة ومعقدة على كافة الأبعاد السياسية والقانونية والاجتماعية والثقافية والإدارية والاقتصادية والتكنولوجية.

02- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات العامة والخاصة من خلال التحول إلى الاتصال الافتراضي بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى فعالية الأجهزة الإدارية أثناء تأدية مهامها.

03- تعد الإدارة الإلكترونية مظهر معاصر تحمل في طياتها توجهات عالمية نحو الموجة الرقمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال سعيا منها إلى تسهيل إنجاز الأعمال الإدارية وتقديمها إلى المستفيدين في الوقت وبالشكل المناسبين.

04- تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة الإدارة من خلال تطوير أنظمة التشغيل الداخلية للإدارات العامة وتحسين أساليب معالجة برامج الاتصالات الداخلية وتبادل المعلومات بين الرؤساء والإداريين.

05- تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين نوعية الخدمات من خلال تسهيل تلبية مختلف الخدمات للعديد من قطاعات الدولة هذا من جهة ومن جهة أخرى إرضاء الزبائن وكافة مستعملي الإدارة.

06- تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالحصول على نتائج مرضية في القطاعات الرئيسية للحكومة مثل الصحة الحماية الاجتماعية الأمن والتربية.

07- تساعد الإدارة الإلكترونية في تحقيق الأهداف الاقتصادية المسطرة من طرف الإدارة وبشكل صحيح كما تساعد الإدارة الجبائية في تحصيل إيراداتها التي تعد المصدر الرئيسي في تمويل الاقتصاد.

08- تساعد التكنولوجيا الإدارات العامة على تركيز جهدها واهتمامها على التغيرات الضرورية لمواجهة التحديات المتعلقة بتقديم الخدمات وفي نفس الوقت تعد أساليب ثمينة للإصلاح كما تحث كبار المسئولين والإداريين على ضرورة تحقيق أهدافهم.

09- تعمل الإدارة الإلكترونية على تعزيز الثقة بين الرؤساء والإدارة العامة وذلك من خلال تسهيل تدفق المعلومات والاتصالات بينهم وبين المواطنين.

10- الإدارة الإلكترونية تمثل آلية هامة في بناء وترقية الأعمال الإدارية بما يحقق النزاهة والشفافية ويضمن المحاسبة والمساءلة ويتيح الرقابة وسرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة للمواطنين[1].

[1] طارق عامر عبد الروؤف، مرجع سابق، ص 45.

الفرع الثاني: أهمية وفوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية

أصبحت تكنولوجيا المعلومات مهمة وأساسية للدول والحكومات القائمة على المعرفة، والدول والحكومات التي تأخرت في مسايرة هذه التطورات من حيث التطبيق تتكبد خسائر كبيرة من حيث فعالية وكفاءة إداراتها.

وتكمن أهمية تطبيق برامج الإدارة الإلكترونية ومكاسبها في :

أولا :أهدافها وأهميتها

تساهم الإدارة الالكترونية في إدخال أنواع جديدة من الخدمات وتحسين أخرى عند تطبيقها وتظهر أهمية الإدارة الالكترونية وأهدافها فيما يلي:[1]

01- أهميتها:

وترجع إيجابا على تحسين نمط سير الإدارة بشكل عام،وتطوير مهارات العاملين فيها وجودة الخدمات المقدمة للمواطن.

أ- المساعدة في توفير المعلومات بشكل مستمر وبسرعة من أجل اتخاذ القرار.

ب- تخفيض تكاليف الخدمة،مع ضمان جودتها ونوعيتها.

ج- تحسين وتطوير مهارات العاملين على استخدام تكنولوجيا المعلومات.

د- السرعة في تحصيل المعلومات المخزنة في الأجهزة الإلكترونية من وثائق ونصوص قانونية مختلفة.

هـ- المساهمة في إنجاح الإدارات و تحقيق الميزة التنافسية وجودة الخدمة .

و- تحسين فعالية الأداء للإدارات من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها.

وباستقرائنا للمبررات التي دفعت للتحول نحو الإدارة الإلكترونية نجد من الأهمية البالغة ذكر ما يلي:

- التقليل من الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- ترشيد القرارات والتوجيهات الفورية التي من شأنها إحداث التوازن في التطبيق.
- توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.

---

[1] عبد الله معيض عبد الله الشهري ،"**درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس محافظة المجاردة من وجهة نظر المعلمين**" ،المجلة العلمية لكلية التربية،جامعة الباحة،المملكة العربية السعودية، مجلد2،عدد15،2018م،ص238 .

– الوقوف على معدلات قياس الأداء والتقليل من البيروقراطية.

– توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.

– التطور السريع في أساليب وتقنيات العمل .

– توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات.

– حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

– ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.

–العولمة وتأثيرها على المجتمع.

–الاستقرار السياسي وما تبعه من تغيرات على المجتمع.

02– أهدافها: [1]

وتتعلق الأهداف بمستقبل الإدارة الإلكترونية وما يجب أن تكون عليه.

أ– تحقيق الانسيابية والتفاعل وتحسين واجهة التواصل بين الإدارة المركزية.

ب–تغيير صورة المؤسسات المالية والخدماتية من الصور التقليدية إلى الصورة الإلكترونية التي تعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة للدفع والتحصيل.

ج– السرعة والمرونة في تقديم الخدمات كونها تستخدم الشبكة العنكبوتية .

د– التقليل من التعقيدات الإدارية (التخلص من البيروقراطية) .

هـ – استيعاب عدد أكبر من الزبائن في وقت واحد،إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات الزبائن تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.

ثانيا: مكاسبها وفوائدها

وتتعلق المكاسب والفوائد بارتباطها المباشر بتطبيق وتحسين العمل الإداري، من خلال تحسين صورة الإدارة والقضاء على السلبيات وتحقيق أحسن النتائج والتقدم نحو الأحسن ومن بين هذه الفوائد :[2]

---

[1] ربحي مصطفى عليان ،"**البيئة الإلكترونية**"، دار صفا للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ،2012م،ص 18.

[2] السالمي علاء الدين ،"**الإدارة الإلكترونية**"، دار وائل للنشر، عمان ، الأردن ،2006،ص37.

1 –تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات والإدارات وهذا ينعكس إيجابا على مستو ى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين كما تكون الخدمة المقدمة أكثر جودة .

2–اختصار وقت تنفيذ وا ٍنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.

3– الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة.

4– تسهيل إجراءات لاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة كذالك.

5– الإدارة الإلكترونية سوف تؤدي إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين الغير أكفاء والغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد.

6– إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح سيقلل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابا على عمل المؤسسة.

7– إن التقليل من استخدام الورق سوف يعالج مشكلة الأرشيف وعملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة للتخزين.

المطلب الثاني: عناصر تطبيق الإدارة الإلكترونية

تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الحكومية والخاصة مرتبط بتوفر متطلبات عدة مهمة وضرورية تكمل بعضها البعض للوصول إلى تطبيق فعلي للإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل وهذا الأمر ليس بالسهل واليسير بل يتطلب جهد ودقة في التنفيذ وأيضا مراحل و متابعة ومراقبة دائمة، وهذا ما سنتطرق إليه في (الفرع الأول)، وبالتأكيد لابد أن يصادف تطبيق هذه البرامج التكنولوجية والإصلاحية العديد من التحديات والمعوقات، وهذا في (الفرع الثاني).

الفرع الأول: متطلبات مشروع الإدارة الإلكترونية

تطبيق الإدارة الإلكترونية مرتبط بتوفير متطلبات عدة مهمة وضرورية،تكمل بعضها البعض للوصول إلى تطبيق فعلي للإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل،وهذا ليس بالأمر السهل واليسير،بل يتطلب جهد ودقة في التنفيذ،وأيضا متابعة ومراقبة دائمة.

ومن أهم المتطلبات مايلي:[1]

1- البنية التحتية: تتضمن البنية التحتية توفر شبكة اتصالات حديثة وقاعدة بيانات كبيرة وبنية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية لها القدرة على نقل المعلومات بين الإدارات والمؤسسات الحكومية فيما بينها وبين المؤسسات الخاصة لتربطها مع المواطن.

2- توافر المستلزمات والوسائل الإلكترونية الأساسية للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية: ومن خلالها يمكن لنا الاستفادة منها باستخدام أجهزة الحاسوب وشبكة الهاتف باستخدام شبكة الانترنيت بأسعار معقولة للحصول عليها.

3- شبكة الانترنيت: توفير كاف لمر دي خدمة الإنترنيت وبأسعار معقولة ومدروسة،من شأنه فتح المجال لتفاعل أكبر للمواطنين والاستفادة من الخدمات بأقل تكلفة وأقل جهد وفي وقت وجيز.

4- التدريب:تكوين وتدريب الموظفين على استخدام الحاسوب وا ٍدارة الشبكات وقواعد البيانات للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح, ولكي يكون التكوين والتدريب جيد يتطلب ذلك وجود كفاءات بشرية مؤهلة و توفير معاهد متخصصة في هذا المجال.

5- التمويل: الدولة تقوم بتوفير إعتمادات مالية مخصصة من أجل القيام بعمليات الصيانة والتطوير دوريا،وأيضا التدريب والتكوين المستمر للموارد البشرية في مجال التكنولوجيا الحديثة من أجل مواكبة التطورات السريعة من شأنه تقديم خدمات بمستوى عال وبجودة كبيرة.

6- القوانين والتشريعات: لابد من إعداد النصوص التشريعية القانونية و التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشرو عية.

---

[1] فداء حامد، **مرجع السابق**، ص224-225.

7- أمن المعلومات: من أجل المحافظة على سرية المعلومات،وكذا حفظ الأرشيف الإلكتروني يستوجب توفير برامج أمنية متطورة وحديثة لحماية المعلومات الوطنية والشخصية وبالتالي الحفاظ على الأمن الوطني في الدولة.

8- إدارة جيدة: الإدارة الجيدة للإدارة الالكترونية تدعم التغيير وتتبع أحدث الأساليب الإدارية، وهذا لا يكون إلا بوجود قيادة إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة و لها القدرة على الابتكار والإبداع.[1]

9- وضع إستراتيجيات وخطط التأسيس: ولا يكون هذا إلا بتشكيل جهة عليا مختصة تتولى وضع ومتابعة إستراتيجية للإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية من أجل المشاركة في وضع الخطط المناسبة من أجل تطبيق وتنفيذ الإدارة الإلكترونية.[2]

10- وضع خطط تسويقية شاملة للترويج لكيفية استخدام الإدارة الإلكترونيةوا إبراز محاسنها وضرورة مشاركتها مع المواطنين،ويقوم بهذه الحملة كافة الوسائل الإعلامية من إذاعات وقنوات تلفزيونية وصحف[3]. أنظر الملحق رقم(02).

و هناك من يرى أن نجاح الإدارة الإلكترونية في المنظمات الحكومية والخاصة سيعود بالفائدة على الجميع فهي تحقق لاستمر ارية والبقاء والنمو على مستوى المؤسسات وتساهم في إحداث تغيرات إيجابية في حياة الإنسان وهذا ما يتطلب توافر مجموعة من المتطلبات اللازمة نذكر فيها فضلا عما سبق ما يلي:[4]

---

[1] علي عبد الفتاح بن حليم."**الإدارة الإلكترونيةالمتطلبات والمعوقات**"مجلة المعرفة, العدد3،جامعة الزيتونة ،تونس, 2016،ص 138.

[2] عبد القادر فتح الدين ابتسام،"**دورالإدارة الإلكترونية في تحقيق ميزة تنافسية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة**"مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية,غزة, فلسطين,المجلد3,العدد7, 2019ص 9.

[3] فاطمة عاشور ،"**الإدارة الإلكترونية بين الحتمية وتحديات المنافسة العالمية**"مجلة رماح للبحوث والدراسات,مركز البحث وتطوير الموارد البشرية,رماح,المملكة العربية السعودية,العدد28, 2019 ص 117.

[4] خصاونة عبد الرحمان طه,"**درجة توظيف مديري المدارس الثانوية في العاصمة عمان للتكنولوجيا في أداء مهامهم الوظيفية من وجهة نظرهم**"،**مجلة دراسات العلوم التربوية**،عمان ،الأردن، 2019, ص 557.

أ-المتطلبات الاجتماعية والنفسية: إن العمل الجماعي مبني على المساعدة والمساندة وزيادة التحفيز، والدعم المعنوي والمادي يقوي روح التحدي والبحث على ما هو أفضل، فالسعي إلى تأمين ثقافة تنظيمية تعتمد في دورها على المعلومات من أجل تنمية الاتجاهات الإيجابية لدى الأفراد نحو تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات لايتم تحقيقه إلا بالعمل على تنمية المهارات الفردية والتعليم والتكوين المستمر.

ب- المتطلبات البشرية: يعتبر المورد البشري داخل الإدارة عنصر جوهري و أساسي بحيث لا يمكن تحقيق أهدافها بدونها،حتى لو توافرت لها كل المستلزمات والأجهزة الإلكترونية الحديثة، فيجب على المنظمة الاهتمام بالمورد البشري من جميع النواحي النفسية والاجتماعية والتكوينية فإعداد موارد بشرية تملك مستوى عالي من الكفاءة يتطلب تطبيق مجموعة من الدورات والبرامج التكوينية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات .

وهناك جملة من المتطلبات البشرية يجب توافرها نوجزها كما يلي:

- تعيين وتوظيف أفضل الأفراد المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- تقدير الاحتياجات لليد العاملة المتخصصة على المديين المتوسط والبعيد في نظم المعلومات والبرمجيات .
- إتاحة المجال للعاملين المتخصصين داخل المنظمة في تكنولوجيا المعلومات أمام تلطور ات والتغييرات الحاصلة في البيئة التكنولوجية والرقمية .
- العمل على تحفيز وتكوين ورسكلة الكوادر والإطارات من أجل المحافظة عليهم.

الفرع الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

هناك العديد من العوامل التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية ولهذا سنعرج على بعض المعوقات التشريعية، والإدارية، والتقنية.

أولا: المعوقات التشريعية:

وتتمثل هذه العقبات في محدودية الجانب التشريعي في الجزائر المتخصص في هذا المجال ،على غرار ماقامت به العديد من الدول.[1]

[1]عمر بن سعيد بن مشيط ،**"التحديات الادارية الانسانية في تطبيق الحكومة الالكترونية"**، إمارة منطقة عسير ،كلية العلوم والحاسب الالي ،جامعة الملك خالد ، ص3.

وفي ظل غياب الإطار التشريعي الذي ينظم المعاملات الإلكترونية في ظل انفتاح الأسواق وانتشار الانترنت،لا يوجد حتى الآن نص قانوني يعالج مواضيع مرتبطة بحفظ المعلومات السابقة عن طريق التكنولوجيات الحديثة وطريقة التعامل بها.

وذلك باعتبار أن القوانين من الركائز الأساسية لتأسيس وبناء مشروع الإدارة الإلكترونية وتوفير الحماية ومنع القرصنة الإلكترونية.

وبطبيعة الحال نسجل غياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات في الجزائر مما يولد العديد من الإشكاليات المتعلقة بتداول المعلومات ونوعية هذه المعلومات المتداولة ومحتواها وكذالك حفظ المعلومات "وخصوصا الشخصية منها"، والجهات المخولة لها هذه الصلاحية، وأيضا حالات وأوقات الإطلاع على هذه المعلومات ومكان حفظها،هذه الإشكاليات توجد في الإدارات العمومية أين يتعلق الأمر بمعلومات الأشخاص كالاسم ،اللقب،تاريخ الميلاد، الإقامة....[1]

وأغلب الدول الآن تعمل على سن القوانين لمنع جرائم الحاسوب باعتبارها جرائم دولية عابرة للحدود، وقد اتخذت الأمم المتحدة عام 1990م، قرار حثت فيه الدول على اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من الجرائم الإلكترونية وتحديث القوانين الدولية[2].

وقد أجمع العديد من الخبراء المشاركين في الملتقى الوطني حول الجريمة الإلكترونية بدائرة قديل بوهران، بأن الجريمة الإلكترونية تحولت إلى ظاهرة إرهاب معلوماتي.

وذكرت المحامية زرنة فاطمة وهي خبيرة في ميدان الجريمة الإلكترونية أن هذه الأخيرة تشهد تطورات سريعة وصارت قاعدة تستند إليها الجماعات الإرهابية في القيام بنشاطاتها عن بعد.

وأشارت إلى أن ظاهرة الإرهاب الإلكتروني ولمعلوماتي بشكل عام أصبح يتجلى في عمل المجموعات على تدمير المحتويات الإلكترونية للشركات والمؤسسات العمومية

---

[1] جمال سالمي،"**سبل اندماج الجزائر في لاقتصاد المعرفة**"،مجلة العلوم الإنسانية، العدد الثامن،جامعة محمد خيضر، بسكرة،2005م ،ص 92.

[2] عبده نعمان الشريف"**الحكومةالإلكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات**" حالة دول مجلس التعاون ألخليجي"رسالة دكتوراه غير منشورة"،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة الجزائر ،2000-2008،ص 81.

الاجتماعية والاقتصادية والإستلاء عليها أو تعطيلها إلى أقصى وقت ممكن من أجل إلحاق الضرر والمساس بسير المصالح العمومية.[1]

على الرغم من أن المشرع الجزائري اجتهد في سن العديد من القوانين التي تضبط سير عمل الإدارة الالكترونية فيما يتعلق بالتصديق الالكتروني، والتوقيع الالكتروني والجريمة الالكترونية، مازالت فئات كبيرة من المواطنين وقطاع الأعمال تعتمد على المعاملات التقليدية، ما يعني انعدام عامل الثقة ،مما يتطلب المزيد من التشريعات التي تحمي المعاملات الالكترونية ، ومن جانب آخر تكثيف حملات التوعية في هذا المجال.

ثانيا: المعوقات التقنية[2]

– عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها.

– النقص الفادح في نظم المعلومات والاتصالات وضعف كفاءاتها التشغيلية.

– ضعف المهارات البشرية وقلة الرسكلة من أهم التحديات التي تواجه نجاح تطبيقات الإدارة الإلكترونية .

– غياب المتابعة الدورية لخطوات التحول التكنولوجي داخل الإدارات العمومية .

– ضعف درجة الوصول إلى شبكة المعلومات العالمية في ظل غياب عوامل تشجيعية للمواطنين كتخفيض سعر الإنترنيت الأمر الذي لا يشجع على نجاح الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

يعترض تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية في الجزائر مشكل الأمية الإلكترونية بالإضافة إلى ضعف الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأمر الذي يشكل تهديد للجاهزية الإلكترونية.

---

[1] زرنة فاطمة، **"الجريمة الإلكترونية تحولت إلى ظاهرة إرهاب معلوماتي" (خبراء)** http://www.aps.dz/spip.php?page=artecle&id=83854 إطلع عليه بتاريخ:2023/04/05م.
تاريخ الإطلاع 2023/04/05م.

[2] السالمي على،عبد الرزاق السطيلي، خالد إبراهيم ،**"الإدارة الالكترونية"**، داروائل النشر، الأردن ،2008،ص95.

ثالثا: المعوقات الإدارية

بالرغم من أن بعض المؤسسات أعادت هيكلة نفسها بطرق مبتكرة لتتماشى مع التطور في العصر الرقمي إلا أن الغالبية العظمى منها مازالت تعتمد على الهياكل الهرمية التقليدية، والتي تقف عنده في تطبيق التقنيات الحديثة والاستفادة من معطياتها في تطوير منظماتها، مما أدى إلى وجود معوقات جديدة قد تعرقل الدخول نحو الإدارة الإلكترونية وتضفي نوعا من الضبابية في سيرها ومنها غياب:[1]

– الرؤية والهدف:إن معرفة الرؤية مهمة خصوصا عندما تكون المنظمة في حالة انتقالية فالعاملين بحاجة إلى معرفة الأهداف الرئيسية للمنظمة خصوصا رسالتها ورؤيتها لما لهما من تأثير على المنظمة حاضرا ومستقبلا.

– التخطيط: بالرغم من أهميته وما يحققه من مزايا للمؤسسات إلا أن معظم المؤسسات تعاني من العشوائية في التخطيط وعدم الاعتماد على خطط وا ٍستراتيجيات محكمة تساعدها على مواجهة التحديات والتغيرات المتسارعة في جميع المجالات واستيعاب التكنولوجيا الحديثة.[2]

– توفير الإمكانيات المادية المطلوبة لكافة العمليات بدءا بالتصميم والنشر والتحديث الدائم و الصيانة المستمرة للمواقع.

–ضمان مواقع النشرات ولمعلومات عن الفرص الاستثمارية والخطط التنموية بلغات أجنبية وذلك بجلب المستثمرين الأجانب.

ولقد أطلقت العديد من الدول مبادرات الإدارة الإلكترونية مما ساعدها على الانطلاق والخروج من نطاقها الجغرافي وا ٍمكانياتها البشرية المحدودة والوصول بخدماتها للمواطنين والمستفيدين في أماكن تواجدهم في المدن والأرياف في وقت قياسي وعلى مدار الساعة مما يترتب عليه فوائد كبيرة للاقتصاد الوطني الذي ينعكس بدوره بشكل رئيسي وا ٍيجابي على تسهيل أعمال ومصالح المواطنين والمستثمرين.

---

[1] ياسين سعد غالب ،**"الإدارة الالكترونية ،وأفاق تطبيقاتها العربية"**،الإدارة العامة للطباعة النشر ،الرياض ،2005،ص24.

[2] محمد الصيرفي ،**"الإدارة الالكترونية للموارد البشرية "**، مؤسسة حورس الدولية ،الإسكندرية ،2008، ص99.

خلاصة الفصل الأول:

إن سير العمل والمعاملة في الإدارة الإلكترونية يبقى في مكان إلكتروني واحد وكل ما في الأمر أن الموظف والمديرين المسئولين يقومون بالكتابة على المعاملة الإلكترونية وا ٍرسالها إلكترونيا عبر الشبكة، ولا يستطيع أي واحد منهم أن يخفي المعاملة، كما أن توقيت الإجراء مدون على المعاملة لا باليوم فحسب، بل بالساعة والدقيقة التي تم فيها الإجراء، وهذا يقودنا إلى تجاوز كل سلبيات الإدارة التقليدية.

– ومن أنماط الإدارة الإلكترونية: التجارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية،الصحة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني، والنشر الإلكتروني.

ومما سبق يمكن استنتاج الآتي :

أ– تمثل الإدارة الإلكترونية منهجا حديثا يقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث يتميز هذا المنهج الحديث بمميزات وخصائص تميزه عن غيره من المناهج.

ب– الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر (الأجهزة والمعدات، البرمجيات الشبكات، صناع المعرفة).

ج– استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت، أمن المعلومات، حواجز المكان والزمان وغيرها .

د– أصبحت الأنماط الإستراتيجية الحالية للإدارة تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية والانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات، ومن الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد، ومن إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي.

هـ–ترتبط فوائد الإدار ة الإلكترونية بوظائف الإدارة عموما، وذلك من خلال الحصول على أفضل النتائج على صعيد الأنشطة والخدمات المقدمة.

الفصل الثاني

انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

الفصل الثاني: انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

بعد التعرف على مفهوم و مبادئ و مميزات وخصائص الإدارة الإلكترونية وما يرافق تجسيدها من متطلبات وما يعترضه من معوقات، سنحاول أن نبين في هذا الفصل النظرة الإستشرافية التي اعتمدتها الدولة الجزائرية لتبني نمط الإدارة الإلكترونية و بداية تطبيقها، من خلال الاعتماد على التخطيط، والبحوث والدراسات في مراحل تجسيد الإدارة الإلكترونية بهدف الوصول للرقمنة، في (المبحث الأول)، في حين نخصص (المبحث الثاني) لدراسة واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر، والذي نعرض فيه القطاعات السباقة التي تم الشروع فيها في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المبحث الأول: الرؤية المستقبلية للإدارة الإلكترونية في الجزائر

تسعى الدولة الجزائرية جاهدة لإصلاح الإدارة العمومية لمواجهة التحولات الدولية وقوانين المنافسة العالمية في ظل انتشار ثورة إلكترونية في كل القطاعات ما ألزمها العمل على رقمنه كل القطاعات الإدارية باستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة والدقيقة ومن هنا جاء دور الإرادة السياسية لتلعب دورها في التحدي للارتقاء بالإدارة التقليدية نحو الإدارة العصرية من خلا تطوير التشريعات واللوائح والنظم والإجراءات وهذا ما نتطرق له في (المطلب الأول)،و المراحل التي يجب تخطيها لتجسيد مشروع الرقمنة وطرح مشاريع التكوين والتوعية في (المطلب الثاني)، ثم آثار التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية في الجزائر في (المطلب الثالث).

المطلب الأول: التخطيط للإدارة الإلكترونية في الجزائر

حين تكون السياسة العامة تهدف إلى إدخال تغييرات جذرية وجوهرية في نمط العيش أو الخدمات المقدمة للمواطنين أو في المشاريع الكبرى فإن الأمر يستلزم إنشاء وزارات جديدة أوا ٍقامة شركات حكومية أو الاستعانة بالقطاع الخاص.[1]

ولا يتأتى ذلك إلا بمساندة الإرادة السياسية للسلطات العليا للبلاد،وهذه الإستراتيجية التي قد تم الإعلان عنها بوضوح من طرف رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة رحمه الله،ابتداء من سنة 2000،ثم تلتها الفترة الرئاسية لعبد المجيد تبون في أواخر سنة 2019، ولا تزال الإصلاحات والتجسيدات لاستكمال تطوير الإدارة في عهدته متواصلة لغاية الآن.وهذا ما سنحاول الرجوع إليه في (الفرع الأول)، ثم نتطرق لمحاولة بناء مجتمع المعلومات في (الفرع الثاني).

الفرع الأول : الإرادة السياسية

وسنعرض فيها بعض الإصلاحات التي جاءت في العهدتين السابقة والحالية، وقد عاصرت فترتهم الرئاسية ظهور منهج الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

أولا :الفترة الرئاسية السابقة :

وتعتبر الخطوة الأولى في هذا المجال هي إصدار قانون جديد لقطاع الاتصالات هو القانون 2000/03م الذي جاء لإنهاء احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات ووضع حد فاصل بين نشاط التنظيم، واستغلال إدارة الشبكات.

1 – حيث باشر السيد رئيس الحكومة في الفترة الرئاسية السابقة 2004/05/26 على إقامة اللجنة المكلفة ببناء مجتمع معلوماتي في الجزائر سميت باللجنة الإلكترونية:

هذه اللجنة أنشئت تحت رعاية رئيس الحكومة وتتكون من الوزارات التالية: وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وزارة العدل، وزارة المالية، وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وزارة التجارة، وأيضا رئيس هيئة منظمة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية (RTP).

1عامر خضير الكبيسي،"**السياسات العامة مدخل لأداء وتطوير الحكومات**"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة ، 2008 ،ص164.

– وقد صرح السيد رئيس الحكومة بأن هذه الخطوة ماهي إلا حتمية جاءت بعد التوصيات الإصلاحية لقطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية في عام 2000، والمقترحة من طرف السيد رئيس الدولة للفترة السابقة، وهذا في إطار الهدف الرئيسي وهو التهيئة والقيام بالتدابير اللازمة للولوج بالجزائر لمجتمع المعلومات وتحسين الخدمات العمومية.[1]

–وخلال اجتماع مجلس الوزراء الذي انعقد في ديسمبر 2012 والمخصص لهيقر اطية الاستفادة من خدمات البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية ومن التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصالات، دعا رئيس الجمهورية رئيس الحكومة إلى مواصلة الجهود المبذولة في سبيل ربط بلادنا بالاقتصاد الجديد القائم على الاستعمال المتنامي لتكنولوجيا الإعلام ولاتصال،"يجب أن تتمحور هذه الديناميكية بوجهة خاصة حول ترقية الوصول إلى الإنترنيت ذي التدفق العالي والعالي جدا لفائدة المواطنين والكيانات الاقتصادية"وكذا الوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة في إطار برنامج الحكومة الإلكترونية الجزائرية[2].

2 – اعتماد مخطط الجزائر الالكترونية : انطلق المشروع سنة 2008وهو من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والإتصال، على أن ينتهي في غضون الخمس سنوات المقبلة ويرتكز هذا المخطط على ثلاث عشر محورا رئيسيا ،حيث تم إعداد تقييم الوضع بالنسبة لكل محور وتحديد أهدافه الرئيسية الخاصة المسطرة على مدى الخمس سنوات المقبلة،مع وضع لائحة للعمليات اللازمة لتجسيد هذه الأهداف[3].

ثانيا: الفترة الرئاسية الحالية :

وبحلول الفترة الرئاسية الحالية للسيد رئيس الجمهورية تم إقرار عدة مراسيم رئاسية لتدعيم المشروع الإلكتروني من خلال تكثيف جهود الإصلاح الإداري ومن هذه الجهود :

---

1 سيفون باية ،"**الجهود الجزائرية من أجل دخول مجتمع المعلومات** " مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية"، 04،جوان 2016 ، جامعة محمد بوضياف ،المسيلة،الجزائر،ص 42،43 .

2 **المرجع نفسه**، ص46.

3 وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ،2013 http: //www.mptic.dz/ar تاريخ الاطلاع 2023/04/12

– المرسوم الرئاسي رقم :19–317 مؤرخ في 29 ربيع الأولعام1441هـ الموافق 26 نوفمبر سنة 2019، يتضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها[1].

– مرسوم رئاسي رقم 20–05 مؤرخ في 24 جمادى الأولى عام 1441هـ الموافق 20 جانفي سنة 2020 ، يتعلق بوضع منظومة وطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال [2].

– خلال اجتماع مجلس الوزراء بقيادة السيد رئيس الجمهورية الحالي يوم: 2023/04/02م أمر هذا الأخير وزير المالية ووزيرة الرقمنة بتجسيد الرقمنة في غضون ستة أشهر كمرحلة أولى على أقصى تقدير تمهيدا للرقمنة الشاملة .

– كما أمر بتأسيس بنك معلومات جزائري بشكل فوري ومستعجل من قبل وزارة المالية.

– وأقر الاجتماع الوزاري أن الرقمنة هدف حيوي وقضية أمن قومي بالنسبة للدولة.

– وشدد الرئيس على الاعتماد على أحسن الخبراء والكفاءات الوطنية والدولية لتجسيد متطلبات الرقمنة ، وهو ما نشره وأذاعهالتلفزيون الجزائر ي والإذاعة الوطنية على الموقع www.entv.dz في نفس اليوم:02 /2023/04م.

الفرع الثاني: التكوين والتوعية

بانتهاج الجزائر لسياسة وطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كان لابد لها من بناء مجتمع المعلومات ، والذي يعد أحد ضرورات الانفتاح والتحول الإلكتروني، وتماشيا مع ذلك أولت الجزائر اهتماما أساسيا يدعو إلى تعزيز القدرات والمساعدة التقنية التي جاء بها الإتحاد الدولي للاتصالات سنة 2006 ، وعليه قامت الجزائر بوضع لجنة قيادة مجتمع المعلومات ،هدفها البحث عن آفاق التنمية التكنولوجية في الجزائر بما يخدم أهداف السياسة الوطنية.[3]

---

[1]مرسوم رئاسي رقم :19–317 مؤرخ في 26 نوفمبر 2019،يتضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 74،الصادرة بتاريخ أول ديسمبر 2019م.

[2]مرسوم رئاسي رقم :20–05 مؤرخ 20 جانفي 2000،يتعلق بوضع منظومة وطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،العدد 04،الصادرة بتاريخ 26جانفي سنة2020.

3عبد القادر العاطف، **متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في مواجهة مخاطر الاقتصاد الافتراضي**، بحث مقدم للملتقى العلمي الدولي الخامس ،"الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية "،المركز الجامعي خميس مليانة، مارس 2012م.

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

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

2 – تعاقد إدارة البريد والمواصلات مع المزود الأمريكي : Technologies Lucent، والذي يهدف إلى وضع قاعدة للنفاد إلى الانترنيت موجهة خصيصا للمؤسسات .

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

4 –و أكد البروفيسور مليك سي محمد مستشار وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال أن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية متوقف على مجانية الانترنيت بصفة كاملة لكل فئات المجتمع وهو ماأكده وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام بن حمادي.[1]

5 – الاعتماد على الجاهزية الإلكترونية في الجزائر كمعيار يعتمد عليه لقياس التقدم في تطبيق الإستراتيجية الالكترونية و يتم متابعتها دوريا لمعرفة مستوى التقدم الحاصل ومنها : مؤشر الوصول إلى الشبكة ، مؤشر التعليم عبر الشبكة ،مؤشر انتشار الشبكة في المجتمع ،انتشار الشبكة في الاقتصاد،مؤشر سياسة الشبكة هذا الأخير متعلق بمتابعة برنامج الجزائر الإلكترونية.

المطلب الثاني: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية

وبخصوص مراحل تطبيق الإدارة الالكترونية توجد عدة تصنيفات من المراحل تقدم بها الباحثون في هذا المجال إلا أنهم يشتركون في هذه المراحل التي لا يمكن الانتقال بدونها نحو الإدارة الإلكترونية ولا يمكن الاستغناء عنها وهي :

---

1 ولقد أكد الوزير:أن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية متوقف على مجانية الانترنيت متاح في الموقع :ttpM//sawt:alahrar.net /oldsite/modules.php?nam= NEWS&fil=article&sid=24012 تاريخ الإطلاع:2023/04/10.

مرحلة الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام والاتصال(الفرع الأول)،ومرحلة التشريع والأمن الإلكتروني(الفرع الثاني)،ثم نبين إسقاط هذه المراحل في مرحلة تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية (الفرع الثالث).

الفرع الأول: الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام والاتصال

وتتكون من مرحلتين مرحلة الظهور ومرحلة التعزيز: وتشمل هذه المراحل التسهيلات الواجبة للاستثمار في قطاع التكنولوجيا والإعلام والاتصال.

المرحلة الأولى: الظهور

في هذه المرحلة تقوم الوزارات والدوائر الحكومية بوضع المعلومات الكاملة عنها على شبكة الانترنيت، وذلك من أجل أن يطلع عليها المواطنون ورجال الأعمال وتسمى كذلك هذه المرحلة بمرحلة الاتصال الأحادي الجانب، وترتبط هذه المرحلة بإتاحة النماذج و إمكانية طباعتها وا ٍعادة إرسالها بالبريد، أو التسليم المباشر دون الحاجة إلى التنقل أو السفر للوصول إلى الوزارات أو المؤسسات الحكومية، والوقوف في الطوابير وفي أسلوب ثاني، يمكن نشر نفس الخدمات من خلال شبكات الهاتف ولكن بصورة صوتية وباستخدام أرقام الهاتف ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانات صوتية وا ٍتاحتها لأكبر عدد ممكن من المشتركين في نفس الوقت،أو استخدام أسطوانات مسجل عليها نفس البيانات.

الإجراءات اللازمة لمرحلة الظهور[1]

– تطوير البنية التحتية التي تشمل البنى الأساسية لنظم الاتصالات والاستثمار في بنية تحتية توفر تناقلا سريعا للبيانات مما يمكن من زيادة عدد الهواتف الثابتة والمحمولة والمستخدمة في المجتمع.

– تشجيع الأفراد والمؤسسات على استخدام الهواتف بشكل أكبر من خلال خفض أسعار الاتصالات الهاتفية.

– العمل على دعم أسعار الحواسيب حتى تشجع أسعارها جميع فئات المجتمع على اقتنائها.

1عوجان عرفات "**الحكومة الإلكترونية شروط النجاح** "،مجلة الحاسوب، الكويت ،العدد,2000,ص 47 .

– اتخاذ التدابير والإجراءات المساعدة على زيادة المنافسة بين الشركات التي تقدم خدمات الانترنيت،مما ينعكس بالطبع على تخفيض أسعار الاشتراكات في الانترنيت .

– تبني الحكومة إستراتيجية وطنية تهدف إلى زيادة إمكانية ربط دخول الأفراد والمؤسسات إلى شبكات الانترنيت. وذالك من خلال إتاحة الوصول إلى الانترنيت بواسطة المؤسسات الحكومية والخاصة, والمكتبات العامة والمراكز الثقافية, والجامعات والمدارس.[1]

– فتح مراكز مجتمعية للاتصالات, خاصة في القرى والأرياف .

– تشجيع التنافس في تقديم الخدمات بواسطة الإنترنيت.

– تقليص الفجوة الرقمية بين شرائح المجتمع، ومابين المناطق الحضرية والريفية لتحقيق الوصول الشامل لخدمات الاتصالات.

– البدء بوضع خطة زمنية محددة التواريخ في نشر المعلومات على شبكة الانترنيت.

– نشر معلومات ذات قيمة وتمس حياة المواطنين وبلغة سهلة مع البعد التام عن الحشو أو المعلومات التاريخية وما تحقق من انجازات من قبل.

مرحلة التعزيز :Enhanced

وهذه المرحلة تقتضي أن تكون هذه المواقع بمثابة وسائل اتصال ثنائية ،أي أن الدوائر و المؤسسات الحكومية تقوم بوضع المعلومات الخاصة بها وفي نفس الوقت تقوم هذه المواقع باستقبال انشغالات و استفسارات من المواطنين،حيث يستطيع المواطن أن يرسل إلى هذه الدوائر معلومات مثل تغير عنوان الشخص بدل الكتابة أو استعمال الهاتف لإيصال هذه المعلومة بالإضافة إلى تلقي الإجابات عن أسئلة من قبل الدوائر المختصة مما يتيح للأفراد التفاعل مع الحكومة ويتم هذا التفاعل عبر التواصل المستمر من خلال معلومات التغذية العكسية , feed back, والتي تتم من خلال نماذج صممت لهذا الغرض،وعبر رسائل البريد الإلكتروني. وبهذا يتم التأكد من أن تلك المعلومات والنماذج المنشورة في المواقع هي قيد الاستخدام وتلقي قبولا من المواطنين لأن الهدف هو تفاعل المواطنين مع الخدمات التي تقدم لهم عبر الإنترنيت التي تعتبر بمثابة الأداة المشغلة لمفهوم الإدارة الالكترونية،إذ دفعت

---

[1] العزام أحمد حسن"**الحكومة الإلكترونية في الأردن إمكانية التطبيق** " رسالة ماجستير،جامعة اليرموك ,قسم الإدارة العامة،الأردن، 2001،ص 5.

التكنولوجيات الجديدة عملية تأمين إنجاز المهام والمعاملات الخدماتية والتجارية والمالية المختلفة عبر شبكة الإنترنيت،كما أصبحت هذه الشبكة طريقا واضحا لنقل البيانات والمعلومات بين الأفراد والهيئات والدول الكترونيا.[1]

وعلى الرغم من كون هذه الشبكة لم تخل من المخاطر،إلا أن ذلك دفع بالعلماء إلى بذل أقصى الجهود لتهيئة بيئة آمنة تعمل في إطارها شبكة الإنترنيت، وابتكروا نظاما لأمن الإنترنيت وحماية عملياته،وعلى هذا النحو غدت الإنترنيت جزءا مهما في أعمال الحكومة الإلكترونية ومؤسساتها المختلفة في العلم المتقدم،إذ لا يمكن انتشار الإدارة الإلكترونية من دون الإنترنيت وبالأخص (WWW)،ولا وجود للإنترنيت دون الحواسيب والاتصالات.

وبذلك تعتمد الإدارة الإلكترونية على تكنولوجيتين رئيسيتين هما: تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وبنيتها التحتية (الإنترنيت).[2]

الإجراءات اللازمة لهذه المرحلة

– توفير المعلومات و البيانات واعتبارها ملكية عامة تحميها تشريعات وقوانين تتناسب وتطورات الحياة في عصر المعلوماتية.

– توفير البيانات الحكومية لكافة المواطنين باعتبار أن المعلومات جزء من الموجودات العامة للمواطنين, وقد يكون من المهم إصدار قانون حرية المعلومات لترسيخ هذا المفهوم.

– تمويل برامج تدريبية لكل المدرسين حول استخدامات وتكنولوجيا المعلومات.

– نشر برامج تدريبية واسعة للتدريب على تكنولوجيا المعلومات،على سبيل المثال اعتماد رخصة قيادة الحاسوب الدولي (ICDL) لمستويات متعددة من موظفي الدولة.

– توفير الإمكانيات المادية المطلوبة لكافة العمليات بدءا بالتصميم والنشر والتحديث الدائم والصيانة المستمرة للمواقع.

– ضمان مواقع النشرات ومعلومات عن الفرص الاستثمارية والخطط التنموية بلغات أجنبية وذلك بجلب المستثمرين الأجانب.

---

1 محمد الطعامنة، طارق العلوش, "**الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**"، منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية ,القاهرة، 2004 ص 3.

2 **المرجع نفسه**، ص4 .

الفرع الثاني: التشريع والأمن الإلكتروني

وتتكون من ثلاثة مراحل وهي امتداد للمراحل السابقة ومكملة لها وهي مرحلة التفاعل، ومرحلة المعاملات الإجرائية، ومرحلة التكامل.

مرحلة التفاعل : interactive

وذلك بتنفيذ المعاملات الحكومية على شبكة الإنترنيت والهدف هو إنهاء المعاملات أو جزء منها مباشرة من خلال شبكة الإنترنيت أو شبكة الهاتف أو أكشاك الخدمات الموجهة للجمهور.

ففي الحالة الأولى يجب الاتفاق أولا مع جهات تأدية الخدمات على قبول تلك الطريقة في إنهاء المعاملات واستصدار القوانين التي تيسر ذلك،ثم يتم الاتفاق على مستوى الميكنة المطلوبة لكل خدمة وتطوير النظم التي توفر تلك الإمكانيات مع ضرورة التأكيد على إتاحة القدر الملائم للسرية والخصوصية.

أما في الحالة الثانية فيمكن إنهاء بعض الخدمات من خلال الهاتف مباشرة وهي الخدمات التي تستخدم البيانات الرقمية في إنهائها مثل العمليات المصرفية المختلفة.

أما في الحالة الثالثة والتي يمكن اعتبارها خصخصة للخدمات الحكومية فيقوم العاملون باستلام مستندات ورسوم تأدية الخدمة من المواطن والقيام بإنهائها في الجهة الحكومية نيابة عن المواطن ومن المتوقع أن تزداد مساهمة المواطنين وذلك بالاتصال بصانعي السياسات لكل المستويات وكلما زادت هذه العلاقة زادت الثقة في الحكومة ويتم هذا بفتح المجال لإرسال بريد إلكتروني E-mail أو نماذج التغذية العكسية والتي تسمح للمتعاملين بالتعليق على السياسات والإجراءات المتبعة، وأيضا يمكن استخدام الوسائل متعددة الوسائط MultiMedia من تلفزيون وراديو، الإعلان عن الاتصال المباشر مع الحكومة أو عقد لقاءات ودعوة المواطنين لإبداء رأيهم.[1]

1 محمد الطعامنة , طارق العلوش, **المرجع السابق**،ص3.

الإجراءات اللازمة لهذه المرحلة:

– التحول بشكل جذري وجدي من العمل التقليدي اليدوي إلى العمل الإلكتروني،وهذا التحول يحتاج إلى تغيير جذري في الإجراءات والهياكل والتشريعات.

– تشجيع قطاع المصارف والمال على تطوير أساليبها.

– الإصلاح الشامل للإدارة العامة من خلال إعادة النظر في الأساليب والممارسات الإدارية.

– وضع نظم تضمن المحافظة على سرية التعاملات المالية وسلامتها لكي ترقى لتلبية احتياجات الحكومة الإلكترونية بشكل آمن.

– مخاطبة المستفيدين الذين لهم علاقة مباشرة بالخدمات المقدمة من الجهات الحكومية المباشرة على الشبكة On line[1].

مرحلة المعاملات الإجرائية: Transactional

تقوم المواقع الإلكترونية للدوائر والمؤسسات الحكومية وبطريقة رسمية بتبادل المعلومات والاتصال المتبادل بينها وبين المواطنين وقطاع الأعمال،حيث يستطيع المواطنون دفع ما يستحق عليهم من مبالغ مالية للدوائر الحكومية أو تلقي الخدمات الحكومية مثل خدمات التراخيص للأعمال أو التسجيل للانضمام إلى برنامج تعليمي في مؤسسة تعليمية.

و هي مرحلة التكامل الرأسي حيث تجمع فيها جميع المعلومات في مصدر واحد، وبواسطته يستطيع طالب الخدمة إنهاء كافة معاملاته مع جهة واحدة بالرغم من تعدد وحداتها, والاستفادة من المعلومات بشكل أكثر عمقا وفي أكثر من مرحلة ،وذلك بجعل الموقع يسمح للمتعاملين بإجراء معاملاتهم على الخط On line في أي وقت.

الإجراءات اللازمة لهذه المرحلة

– تركيز الدولة واهتمامها نحو إنشاء أنظمة فعالة ضمانا لسرية المعلومات الخاصة بالأفراد والمؤسسات التي بدورها تضمن بناء الثقة لدى مستخدمي المواقع الإلكترونية.

– سن القوانين والتشريعات الرادعة للمتطاولين والمتطفلين على أمن الإدارة الإلكترونية.

– تحسين منظومة إيصال الخدمات وتوزيعها.

---

1 العزام أحمد حسن، **مرجع السابق**، ص 21.

– تعزيز الأمن والثقة في الخدمات الحكومية عبر الشبكات المفتوحة المعرضة لأنواع من الاختراقات وذلك من خلال وسائل التحقق.

– إيجاد تصاميم الواقع الحكومية شكلا ومضمونا حتى تسهل على المستفيدين سرعة الوصول إلى لمعلومات والخدمات المنشودة.[1]

مرحلة التكامل: Seamless

في هذه المرحلة يتم تصميم الموقع أو ما يسمى بالواجهة الذي يعمل على تكامل الخدمات الحكومية الإلكترونية معتمدا على حاجة الشخص واختصاصه أو وظيفة الدائرة التي تقدم الخدمة ,وهي مرحلة التكامل الأفقي و التي تعد مرحلة معقدة تتطلب قواعد بيانات عملاقة عن كافة الأفراد و المؤسسات حيث يستطيع طالب الخدمة الحصول على خدماته من خلال أي وحدة لتقديم الخدمة مهما تعددت الجهات التي يتعامل معها وهو ما يطلق عليه One stop shop أو نقطة واحدة للحصول على كافة الخدمات، وتحتاج هذه المرحلة إلى تكلفة عالية جدا , ويواجهها حتى الآن عقبات إدارية وتكنولوجية عديدة.

والهدف من هذه المرحلة هو تحقيق الربط الإلكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية وا إتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة منخلال ذلك الر ابط .

– استكمال بناء النظم وقواعد البيانات في الوزارات والمصالح التي تقدم خدمات جماهيرية على أن تتوافر لتلك القواعد إمكانية التحدث بعضها البعض، وأيضا وجود شبكات اتصال على أعلى درجة من الاستقرار بما يضمن السرعة والسرية والأمانة في نقل المعلومات.

الإجراءات اللازمة لهذه المرحلة

– توفير الإمكانيات البشرية المدربة لتقديم الدعم المستمر للمستخدمين وترد على استفساراتهم.

– يجب مراعاة أن عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية في هذه المرحلة سوف يتطلب الكثير من المال والجهد.

–يجب أن يكون تطبيق الإدارة الإلكترونية ضمن حركة تغيير مستمرة وشاملة.

---

1 العزام أحمد حسن، **مرجع السابق**، ص 22.

– أن تكون هناك مواقع تقوم بدور البوابات للمواقع الحكومية تسهل على الجميع الوصول بسرعة.

– يجب إجراء اختبارات شاملة على الأنظمة والتأكد من خلوها من الأخطاء المنطقية واللغوية قبل استخدامها[1].

الفرع الثالث : مرحلة تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية(E-Algérie)2013

يعد مشروع الجزائر الإلكترونية من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بداية من العام 2009،في إطار تشاورات شملت مؤسسات وا ٍدارات عمومية إضافة إلى متعاملين اقتصاديين عموميين وخواص، كما شملت الجامعات ومراكز البحث العلمي والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال لتطبيق البرنامج الإستراتيجي المتمثل في تعميم استخدام التكنولوجيات الحديثة في كافة القطاعات (المؤسسات،الإدارة العمومية،قطاع التربية والتعليم،قطاع العدالة...) بما يساهم في عصرنه الإدارة العمومية ويجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأسرع للمواطنين .

– ويعتمد مشروع الجزائر على (13) محورا رئيسيا، وتلخص هذه الإستراتيجية المراحل التي سبق التطرق لها سابقا والتي لايمكن لأي إدارة إلكترونية الاستغناء عنها تتضمن:

1– محور تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الإدارة العمومية ،وتسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات،تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودفع تطوير الاقتصاد الرقمي،تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريعو الفائق السرعة وتطوير الكفاءات البشرية،وتدعيم ثلاثية،"البحث ،التطوير،الابتكار" وضبط مستوى الإطار القانوني، وتثمين التعاون الدولي في مجال تكنولوجيا الإعلامو الاتصال كلها محاور احتوتها مرحلة الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

2– أما بقية المراحل والتي تمثل أهداف المشروع الاستراتيجي الالكتروني والمتمثلة في وضع آليات التقييم والمتابعة ،وتوفير الموارد المادية والإجراءات التنظيمية المتمثلة في ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية،وبرنامج تطوير التشريعات،برنامج تطوير البنية المالية،

[1] العزام أحمد حسن، **مرجع السابق**، ص23.

وبرنامج التطوير الإداري والتنفيذي، برنامج التطوير الفني، برنامج تنمية الكوادر البشرية، برنامج الإعلام والتوعية، فهي برامج لم تخرج عن الإطار الذي حدده المختصون والمتضمن مرحلة التشريع والأمن الالكتروني.

وبالتالي فالإستراتيجية الوطنية متكاملة وشاملة لتأطير وتحسين السياسة الوطنية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

المطلب الثالث : آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

على الرغم من تأخر تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر بالمقارنة مع التجارب العالمية ونظيرتها في الدول العربية،إلا أن الخدمات المقدمة على قلتها بدأت أثارها تنعكس على المواطنين وهذا ما سنستهدفه في (الفرع الأول)، وقطاع الأعمال ومؤسسات الدولة في (الفرع الثاني).

الفرع الأول: بالنسبة للمواطنين

من الركائز التي تقوم عليها الإدارة الإلكترونية إتاحة الخدمات المقدمة للمواطن وقطاع الأعمال في موقع واحد هو موقع الحكومة الرسمي بهدف تبسيط إجراءات الخدمة وتقريب الإدارة من المواطن ومن أجل تحقيق هذه الأهداف تم إطلاق البوابة الرسمية للمواطن.[1]

* بوابة المواطن : أطلقت الجزائر بوابتها الإلكترونية رسميا في أوت 2010 تحت اسم بوابة المواطن "http://www.elmouwatin.dz" والتي تقوم وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالإشراف عليها.

وتتكون البوابة في طبعتها العربية والفرنسية من محتوى متنوع مثل الدلائل والنصوص القانونية والخدمات ،كما تنشر دوريا معلومات متعلقة بالإجراءات المتخذة والمعلن عنها من قبل السلطات العمومية، ويشمل الموقع المتشكل من أبواب القوانين السارية وروابط مفيدة تسمح بالإطلاع،على موقع واحد "elmouwatin.dz" حيث سيجد المواطن كل المعلومات الضرورية ،إضافة إلى إمكانية تحميل استمارات رسمية،وأشار وزير البريد وتكنولوجيا

1المنشورة في الموقع الرسمي: وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ،http://www.mpt.gov.dz.2013 تاريخ الاطلاع 2023/04/14.

الإعلام والاتصال، السيد موسى بن حمادي رحمه الله، إلى أن بوابة المواطن الإلكترونية التي أطلقتها الوزارة تندرج في إطار برنامج الجزائر الإلكترونية الذي يهدف إلى تعجيل استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية[1].

كما تقدم بوابة المواطن خدمات عن بعد منها :

*الجريدة الرسمية: تقدم هذه الخدمة الإطلاع على النصوص (قوانين، مراسيم، تعليمات، قرارات..) المنشورة في الجريدة الرسمية مع إمكانية تحميلها.

*صحيفة السوابق العدلية: تقدم هذه الخدمة طلب صحيفة السوابق العدلية(الكشف رقم 3) بنقل المتصفح إلى موقع وزارة العدل .

*مراجعة الحساب الجاري : توفر هذه الخدمة إمكانية الإطلاع على الرصيد الحساب الجاري عن طريق تقديم الرقم السري.

*مسابقات الوظيفة العمومية :تمكن هذه الخدمة المتصفح الإطلاع على جميع مسابقات الوظيف العمومي في الجزائر وشروطها .

*الإنترنت والهاتف: توفر هذه الخدمة للمتصفح من إمكانية الإطلاع على فاتورة الهاتف الثابت والهاتف النقال موبيليس.

الفرع الثاني: بالنسبة لقطاع الأعمال والمؤسسات العمومية

لقد أدى ظهور المجتمعات الإلكترونية إلى ظهور الشركات الإلكترونية e- business والتجارة الإلكترونية e-commerce وفي ما يتعلق بالتجارة الإلكترونية تم توفير البيئة التشريعية والقانونية التي تنظم المعاملات الإلكترونية من خلال قانون التجارة الإلكترونية 18-05 المؤرخ في 2018/05/10، والذي سيؤطر السوق الإلكترونية في بابين مهمين هما الباب الثاني والثالث و المتعلقان بالممارسات الإلكترونية والجرائم الإلكترونية والعقوبات[2].

---

1 بن حمادي يشرف على الإطلاق الرسمي لبوابة المواطنwww.elmouwatin.dz "،متاح في :http//www.elmoudjahid.com/arتاريخ الإطلاع 2023/04/06م.

2 قانون رقم 18-05 ،المؤرخ 10ماي 2018،يتضمن قانون المتعلق بالتجارة الإلكترونية،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 28،الصادر بتاريخ 2018م.

1- فحدد هذا القانون قواعد ممارسة التجارة الإلكترونية: بإنشاء السجل الإلكتروني والدفع في المعاملات الإلكترونية،من خلال منصات الدفع الإلكتروني المنشأة والتابعة لبنك الجزائر، وبريد الجزائر، ولم يغفل المشرع عن وسيلة الاتصال الخاصة بالإشهار الإلكتروني،فأوجب أن تكون واضحة وغير مخلة بالآداب، ولعل أشهر المواقع المتاحة في هذا الوقت :

أ- موقع واد كنيس :Oued Kniss.com الذي يقدم خدمات عديدة تتمثل في تصميم المواقع بأنواعها واستضافة أي موقع في خوادم قوية، وتوفير فرص الإعلان المجاني لأي صنف من أنواع السلع والخدمات ،كما يوفر مساحات إشهارية لمختلف الشركات ويتيح بعض الروابط للمؤسسات مثل الخطوط الجوية الجزائرية air algerie.dz والتي بدورها تقدم العديد من الخدمات لزبائنها.[1]

ب- موقع اشري لي :echrily وهو موقع يضمن خدمة التسوق الإلكتروني المباشر بتوصيل مختلف الحاجيات إلى المواطن داخل بيته، والذي بدأ خدمته النموذجية في ولاية الجزائر ثم تم تعميمه على مختلف ولايات الوطن، ويقوم الموقع على طريقة التواصل المباشر مع الزبائن عبر الانترنيت، حيث يقوم بتوصيل طلباتهم من مختلف الحاجيات الغذائية والمنزلية عبر شبكة توزيع، وأما بالنسبة إلى ثمن الخدمة والطلبات فإن الزبون يخير بين بالدفع عند التسليم أو عبر الانترنت في موقع "epay.dz"[2].

2- وفيما يتعلق بالشركات الإلكترونية:

فتعتبر شركة SATIM التي أنشئت في 1995/03/25 م تحت اسم" شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك" أكبر المستفيدين من التطور التكنولوجي والإلكتروني كمتعامل ذا شأن في القطاع المالي المتخصص في ترقية الخدمات لتصبح إلكترونية فيما يتعلق بالتحديث وكذلك في الصفقات النقدية بين البنوك،والعمل على تطوير واستخدام طرق الدفع الإلكتروني،والمشاركة في تنفيذ القواعد بين البنوك لإدارة منتجات الدفع بين البنوك

---

1 حسين شنيني ،"**واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل من الجزائر،مصر ،الإمارات،خلال 2000- 2010 م**"، **دراسة مقارنة**"،مجلة الباحث"،جامعة قاصدي مرباح،ورقلة،عدد 09،سنة 2015م ،ص71.

2 الجزائر تخوض أول تجربة للتسوق الالكتروني المباشر،"جريدة الشروق"WWW.echoukonline.com""اليومي 2013/03/01م تاريخ الإطلاع 2023/04/23م.

إلكترونيا، وتخصيص الشيكات وبطاقات الدفع والسحب النقدي الآلي، وتوفير وظائف الاتصال والإدارة لأجهزة الصراف الآلي [1].

3- أما المؤسسات العمومية:

في إطار الإصلاحات الشاملة التي اعتمدتها الجزائر أخذت تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيزا كبيرا حيث أدى ذلك إلى إتمام العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب،كما تم تنصيب شبكة حكومية داخلية internet والتي اختصارها"RIG"،وهي نظام شامل يتضمن مجموعة من الوسائل الحديثة للاتصال على مستوى الحكومات العالمية[2].

- كما شرعت العديد من المؤسسات العمومية في التعاون من خلال الربط بشبكات الانترنت.

*فعلى مستوى قطاع العدالة : منذ سنة 2003م

أ- تم تزويد قطاع العدالة بممول للدخول إلى عالم الانترنت ذات النوعية الرفيعة خاص بالقطاع (أرضية للانترنت isp) تلبي الأهداف الخاصة بالإدارة ،والهيئات القضائية تسمح له بإنشاء وتسيير ذاتي لاتصالاته الالكترونية وتعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة،وفي أواخر سنة2003م،تم استحداث موقع إلكتروني يرمي إلى إعطاء معلومات قانونية إلى كل الناس.

ب- كما تم تطوير الانترنت والموجه بالخصوص إلى الاتصال الداخلي بين موظفي العدالة ويساعد في العمل المشترك بين مختلف المصالح،والتي تم تعميمها منذ2005م.

وفي إطار التعاون مع اللجنة الأوروبية تم وضع شبكة قمر صناعي vsat موازاة مع الشبكة الخطية.

---

1 موقع شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك متاح في :www.satim.dz تاريخ الإطلاع 07/04/ 2023.

2 بلعربي عبد القادر،لعرج نسيمه، مغبر فاطمة الزهراء،"**تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر**"مداخلة منشورة، الملتقى العلمي الدولي الخامس،"الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية"،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،المركز الجامعي خميس مليانة،خلال الفترة :13و14 مارس 2012م ،ص22.

ج- كما تم انجاز شبكات اتصال عبر الساتل وتثبيتها على مستوى كافة الجهات القضائية والمؤسسات العقابية.[1]

* أما بالنسبة لقطاع البريد:

أ- فقد عرف تطورا ملحوظا بعد إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال،وهناك تحسن في الخدمات المقدمة،وانخفاض في عدد الشكاوى رغم الزيادات المسجلة في العمليات المعالجة سنويا.

ب- كما أدى إلى تحسين إنتاجية العمل داخل المركز بالنظر إلى عدد العمليات التي يعالجها كل موظف ، وساهم في تحسين تبادل المعلومات بين الهيئات باعتبار أن مركز الصكوك البريدية يتعامل مع قطاعات أخرى في إطار دفع الأجور،وهو ما يجعل التحويل من مصالح القطاعات إلى مراكز الدفع يتم بصورة آلية وفورية،إذ بعدما كانت تتم في بضعة أيام أصبحت تتم خلال ساعات فقط .[2]

* كما تداعمت مؤسسة الضمان الاجتماعي: بشبكة انترنت وبادرت إلى عملية إعادة الترقيم للمشتركين وذلك في إطار بناء قاعدة معطيات وطنية لهم،بحيث أصبحت لها مكتبة وطنية رقمية يمكن الاتصال بها من جميع وكالاتها والتأكد من المشتركين، ويعتبر هذا الإنجاز بمثابة دمج المعلومة في التسيير.[3]

المبحث الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في الجزائر

تسعى الجزائر كغيرها من الدول العربية والنامية إلى تفعيل إدارتها وتحسين أداء مؤسساتها لغرض مواكبة التغيرات العالمية في كافة قطاعاتها حيث قامت بإدخال العنصر التكنولوجي في إداراتها ومؤسساتها أملا في تحسين مستوى وجودة الخدمات التي تقدمها

---

[1] بلعربي عبد القادر، لعرج نسيمه، مغبر فاطمة الزهراء، **مرجع سابق**، ص 23.

[2] إبراهيمي عمر،**التأثير الاقتصادي والاجتماعي لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال داخل المؤسسات الاقتصادية**"،مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، الشلف ،الجزائر،العدد السابع ،ص 184.

[3] بكوش لطيفة ،عيشوش عواطف ،خلف الله منى ،مزهودة عبد المالك، "**مؤشرات الاقتصاد المعرفي في الجامعات المصرية الحكومية** "، "دراسة وصفية لتحقيق أهداف رؤية مصر 2030م،"مقال" ،كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة قناة السويس، مصر،2008م،ص54.

لمواطنيها، وعلى هذا الأساس سنتطرق في هذا المبحث الرابع إلى بعض تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر وذلك في بعض القطاعات الخدماتية في (المطلب الأول)، أو في إطار الجماعات المحلية في(المطلب الثاني).

المطلب الأول: نماذج تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع الخدمات في الجزائر

وفي هذا السياق حاولت العديد من القطاعات العمومية الشروع في تطبيقات الخدمة العامة الإلكترونية بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية،وذلك في سبيل ترشيد الخدمة العمومية للمواطنين،وتعد قطاعات البريد والمواصلات،(الفرع الأول) القطاع المصرفي والبنكي،(الفرع الثاني) والقطاع الصحي،(الفرع الثالث) أولى القطاعات الخدمية التي شملتها عملية الرقمنة والعصرنة .

الفرع الأول:قطاع البريد والمو اصلات

في إطار تنفيذ الإدارة الإلكترونية شرعت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في عدة مشاريع بالتعاون مع الوزارات الأخرى تتمحور هذه المشاريع أساسا حول النهوض بالقطاع وتحديثه:[1]

1*تقديم الخدمات عبر الانترنيت لصالح القطاعات الوزارية الجزائرية :

تعد الجزائر من الدول التي اتجهت إلى تبني إحداث سلسلة من التغييرات على أنشطتها، من خلال تطوير ووضع قاعدة حيوية لتسيير المضامين وتقديم الخدمات.

ويتمثل هذا المشروع في تطوير ووضع عبر الإنترنيت مواقع خاصة بعشرة قطاعات وزارية، لاسيما وزارة الشؤون الخارجية، وزارة التجارة، وزارة الشؤون الدينية والأوقاف ،بحيث يهدف هذا المشروع للسماح للمواطن بامتلاك واجهة معلومات عن الأنشطة التي

---

1 فاطمة الزهراء طلحي ،رحايلية سيف الدين ،"**معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بالإدارات العمومية الجزائرية**" دراسة ميدانية لمجموعة من الإدارات بولاية سوق أهراس ،الملتقى الدولي الأول للمؤسسة بين الخدمة العمومية وا إدارة الموارد البشرية"،مقاربات نظرية وتجارب عالمية،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،جامعة البليدة 2، علي تونسي، يومي :17و18 نوفمبر 2015،الموقع .http://www.univ-soukahras.dz/ar/publication/article/474 تم الإطلاع يوم 2023/05/28م.

تضطلع بها الخدمات والوزارات العمومية والإجراءات الإدارية المتعلقة بها من جهة،وتشجيع العمل التعاوني وا ٍدراج الخدمات والإجراءات عن بعد من جهة أخرى.

2* تصميم وتطوير بوابة المواطن :

في سنة 2011،أطلقت وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام ولاتصال على النت بوابة المواطن "el Mouwaten" ،من أجل السماح للمواطن بامتلاك نفاذ مباشر وواضح إلى مجمل الاجراءات الإدارية وقائمة الخدمات التي تقدمها الإدارة إلى كل المعلومات التي من شأنها أن تكون مفيدة له .

3* تطوير ووضع موقع انترنيت مخصص للإجراءات الإدارية المتعلقة بإنشاء مؤسسة في الجزائر:

يهدف هذا المشروع الذي تم إطلاقه في عام2015 بالتعاون مع القطاعات الوزارية المعنية،إلى تسهيل إجراءات إنشاء مؤسسة في الجزائر وتحسينها وجعلها أكثر ليونة وذلك لتحسين مناخ الأعمال وجعل الاقتصاد الوطني أكثر جاذبية، من خلال ملء استمارة واحدة عبر الانترنيت، ولتستعمل فيما بعد من قبل الأطراف المعنية "الموثقين ،المركز الوطني للسجل التجاري، الإدارة الجبائية، وصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء" للتمكن من منح السجل التجاري ورقم التعريف الضريبي والانخراط في الضمان الاجتماعي.

4* تطبيق التصديق الإلكتروني :

لكونه يمثل أساس الثقة لكافة الإدارات الإلكترونية ، فإن التصديق الإلكتروني يجب أن يسبق كل عملية إحصاء،للوثائق الرسميةو القيام بالإجراءات عن بعدو لهذا الغرض صادق المشرع على القانون 04-15 المؤرخ في01 فيفري 2015،المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتصديق الالكتروني[1]، ويخول هذا القانون لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام ولاتصال تنفيذ سلطة التصديق الالكتروني بالفرع الحكومي،وتكلف هذه السلطة بتأطير طرف الثقة

[1] قانون رقم :15-04 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 هـ الموافق أول فبراير سنة 2015 م،يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين الجريدة الرسمية الجزائرية ،العدد 06،الصادرة بتاريخ 10فيبراير2015م .

الآخر"مقدمو خدمات التصديق الالكتروني لحساب مؤسسات حكومية"وا إصدار المصادقات الالكترونية المستعملة من طرف الفاعلين في الفرع الحكومي في المبادلات من نوع :[1]

G2B: ويقصد بها حكومة الأعمال: وتنظم التعاملات بين الجهات الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص أي التعامل الالكتروني بين الحكومة ووحدات الأعمال، وبين وحدات الأعمال والحكومة من خلال إصدار الحكومة لقراراتها وتقديمها لوحدات الأعمال على مواقع الانترنيت،إضافة لذلك يمكن لوحدات الاعمال بيع منتجاتها وتقديم خدماتها للمنظمات الحكومية.

G2C: ويقصد بها التعاملات بين الجهات الحكومية والمواطن: كالتسجيل المدني والخدمات الصحية التعليم والخدمات الاجتماعية وغيرها.

G2G: ويقصد بها التعاملات بين الجهات الحكومية المختلفة: ومن بين هذه الخدمات نشر الميزانية التي تقرها الدولة لكل وزارة ،نشر الأجهزة الحكومية معلومات عن أنشطتها وغيرها.

الفرع الثاني: القطاع المصرفي والبنكي

عرفت المادة 69 من الأمر 03-11 المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1424الموافق 26 غشت 2003 المتعلق بقانون النقد والقرض وسائل الدفع بأنها"الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل"، ويعد قانون النقد والقرض "الآلية التنظيمية التي تحكم إدارة وتشغيل بنك الجزائر وتحديد صلاحيات اللجنة المركزية وعملياتها لمواكبة التطور التكنولوجي في أنماط العمل البنكي" وشمل القانون أشكال ووسائل الدفع الحديثة الواجب تطبيقها في البنوك، وتتمثل وسائل الدفع في:[2]

01- البطاقات البنكية : Les carte bancaires

بطاقة بلاستيكية يصدرها البنك لصالح عملائه لاستعمالها بدل النقود لها شعارها توقيع حاملها، رقمها اسم حاملها وتاريخ انتهاء صلاحيتها .

02- بطاقة السحب الآلي : cash card

---

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي ،**الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح** ،ط1، دار الفكر الجامعي ،الإسكندرية ، مصر ،2008 ، ص62.

2 ميهوب سماح ،"**الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية**"،رسالة ماجستير ،جامعة قسنطينة،2005م،ص 3.

يصدرها البنك لتقليل الزحام على شباك الصرف كما يمكن للعميل سحب مبالغه أثناء غلق البنك من الصراف الآلي الخاص بالبنك بإدخال الرقم السري.

03- بطاقة الدفع : Débit card

تسمح هذه البطاقة بسداد مقابل السلع والخدمات حيث يتم التحويل من حساب العميل إلى حساب التاجر.

04- النقود الإلكترونية (الرقمية): La Monnaie Elèctronique

وهي قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة في شكل إلكتروني.

05- بطاقة الصرف البنكي : Change card

تتيح هذه البطاقة لحاملها على الحساب في الحال،على أن يتم التسديد لاحقا،أي على حاملها أن يسدد قيمة مشترياته مباشرة بمجرد إرسال الفاتورة له ولا يتحمل جراء ذلك أي فوائد في الفترة مابين الشراء والسداد ولا تتجاوز فترة الائتمان فيها مدة الشهر حيث أن المحاسبة فيها تتم شهريا وفي حال تأخر العميل عن السداد خلال الفترة المجددة فإن البنك يحمله الفوائد.

06- بطاقة الائتمان: Crédit Card

تمكن العميل من الحصول على السلع والخدمات من محلات وأماكن معينة عند تقديمه لهذه البطاقة،ويقوم البائع بتقديم الفاتورة الموقعة من العميل إلى البنك مصدر الائتمان فيسدد قيمتها له،ويقدم البنك للعميل كشفا شهريا بإجمالي القيمة لتسديدها أو لخصمها من حسابه الجاري، والمتعامل لا يدفع أي فوائد على هذا الائتمان في حال سدد خلال الأجل المحدد.

07- نظام المدفوعات:Régime de traitement des grande sommes(RTGS)

يعرف النظام الفوري للمبالغ الكبيرة "بأنه نظام يخص أوامر الدفع التي تتم مابين البنوك باستخدام التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو للدفع الفوري، المحقق من قبل المشاركين في هذا النظام "وهو نظام يخص مايلي:

*الأموال المحولة بين البنوك أو مع البنك المركزي، مما يسمح بتحسين طريقة تسيير السيولة والاحتياط الإجباري بتقليل المخاطر التنظيمية[1].

[1] ميهوب سماح، **مرجع سابق**، ص 03.

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

08- بطاقة الاعتماد: Les cartes accréditives

بطاقة الاعتماد هي بطاقة يصدرها إما التاجر أو هيئة مكلفة بمنح قروض الاستهلاك وتسمح لصاحبها بالحصول على خط اعتماد يستعمله كيفما شاء في حدود مبلغ معين محدد مسبقا ويعاد تشكيله بفضل التسديدات.

09-نظام المقاصة الالكترونية: Electronique System de Compensation

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

الفرع الثالث: القطاع الصحي

تشكل بطاقة الشفاء والمفاتيح الإلكترونية أحد الإصلاحات الرئيسية التي أجريت في سياق تحديث قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر،وهو محدد من حيث الإدارة الحديثة التي تجمع بين التقنيات الإلكترونية والحاسوب،من خلال دمج التكنولوجيات المتقدمة وبالتالي تشكيل صلة بين منظمة الضمان الاجتماعي والمهنية الصحية والمؤمن الاجتماعي وهو ما سنستعرضه فيما يلي :

01- بطاقة الشفاء:CART CHIFA

تشكل بطاقة الشفاء أحد الإصلاحات الرئيسية في سياق تحديث قطاع إدارة الضمان الاجتماعي في الجزائر وهو مشروع مبتكر يهدف إلى تحديث الأمن الاجتماعي من خلال إدخال التكنولوجيا المتقدمة في استخدام البطاقة الالكترونية لإدارتها وعلاقاتها مع شركائها، تأسست على مرحلتين:

* المرحلة الأولى من سنة2007إلى 2012 : بإنشاء بنية تحتية أساسية مجهزة بالمعدات اللازمة لتشغيل النظام، مما سمح بإنشاء شبكة كمبيوتر و تطبيقات تجارية مختلفة.

* المرحلة الثانية بدأت في 03 فبراير 2013 :وفيها تم توسعة استخدام البطاقة على المستوى الوطني مما يتيح للأشخاص المؤمن عليهم الاستفادة من الأدوية من جميع

الصيدليات المسجلة في الإقليم الوطني،وتسلم من طرف هيئة الضمان الاجتماعي التي ينتسب إليها.[1]

02- المفاتيح الالكترونية لهياكل العلاج:La clé du professionnelle de la sante

يدرج المفتاح الالكتروني لهيكل العلاج والخدمات المرتبطة بالعلاج والمفتاح الالكتروني لمهني الصحة تركيبة الكترونية "الدارة المصغرة" تحدد مواصفاتها التقنية طبقا للمقاييس التقنية المعمول بها وتحتوي على رقم تسلسلي ويسمح لمهني الصحة الاطلاع على المعطيات المرخصة لبطاقة الشفاء للمؤمن له اجتماعيا وكذا إعداد وتوقيع الفاتورة الالكترونية وا ٍرسال كل وثيقة أو معطيات أخرى موجهة لهيئات الضمان الاجتماعي.[2]

المطلب الثاني: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية

لا أحد ينكر أن وزارة الداخلية كانت من أوائل القطاعات التي سارعت بالتوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع في هذا الإطار وسنتطرق في (الفرع الأول) إلى رقمنة الحالة المدنية، ثم مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية في (الفرع الثاني)، ثم نعرج نحو بداية تجسيد حلم البلدية الذكية والذي يعد مسعى وزارة الداخلية في (الفرع الثالث).

الفرع الأول: رقمنه مصلحة الحالة المدنية

تعد الجماعات المحلية جزء من النظام الإداري للدولة فهي الخلية الأساسية لإدارة التنمية المحلية وتعرف على أنها هيئة مستقلة إداريا وماليا عن الحكومة المركزية،كما أنها عبارة عن وحدة جغرافية مقسمة من إقليم الدولة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي[3].

---

1 مرسوم تنفيذي رقم 10-116 المؤرخ في 3جمادى الأول عام 1431هـ الموافق ل18 أفريل سنة2011م الذي يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا والمفاتيح الإلكترونية هياكل العلاج ولمهني الصحة وشروط تسليمها واستعمالها وتجديدها،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،العدد 26،الصادرة سنة 2011 ،ص12-13.

2 المادة 28 من المرسوم التنفيذي 116/10، ص 15.

3 رزين عكاشة ،"**تجربة التنمية المحلية في الجزائر**"، مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، الجامعة المستنصرية ،العراق ،العدد 51،ص267.

ويعرفها القانون 10/11 المتعلق بالبلدية:[1] المادة الأولى" البلدية هي الجماعة الإقليمية الأساسية وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتشكل مقاطعة إدارية للدولة ، تنشأ البلدية بموجب القانون."

وتتمثل في رقمنة مصلحة الحالة المدنية إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على المعلومات المدنية بصفة دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية على شبكة الانترنيت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها، كما تمكن هذه التقنية إمكانية تسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية دون أن يضطر المواطن للسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية.[2]

الفرع الثاني: مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتري

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

- قرار وقعه الوزير بتاريخ 08 أوت سنة 2010 م. من المادة 01 إلى المادة 11 يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتري، والجديد فيه أنه بالإمكان تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الإنترنيت وا ٍرسالها عن طريق البريد الالكتروني.[3]

[1] قانون رقم 11-10، المؤ رخ في 22 جو ان 2011، الجريدة الرسمية، العدد 37، الصاد ة في 2011/07/03م.

[2] رزين عكاشة، مرجع سابق، ص 269- 270.

[3] القرار المؤرخ في 7 من شعبان عام 1431 هـ، الموافق 19 يوليو 2010 م ،المتعلق بملف بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين ،الجريدة الرسمية الجزائرية ،العدد 45،مؤرخة في 08 أوت سنة 2010 م.

- قرار مؤرخ في 26 ديسمبر سنة 2011 ،يحدد تاريخ الشروع في تداول جواز السفر البيومتري ابتداء من: 5 جانفي 2012، وذلك في المادة الأولى منه، ويحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني الإلكتروني.[1]

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

كما أصدرت وزارة الداخلية قرار مؤرخ في :16 جوان سنة 2022م، يعدل ويتمم القرار المؤرخ في الموافق 17 أكتوبر 2010م،الذي يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري.[2]

وبعصرنة وثائق الهوية والسفر، ستصدر بطاقة بيومترية والكترونية مؤمنة تماما ومطابقة للمعايير المقررة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.

الفرع الثالث: حلم البلدية الذكية

هذا المشروع يهدف إلى جعل البلديات ترتقي بمقراتها وخدماتها لما هو أفضل، خاصة وأن هناك العديد من الإجراءات التي اتخذتها الوزارة الوصية لرقمنة البلديات في إطار مخطط العصرنة.

ومن أجل تجسيد حلم البلدية الذكية الذي يعد مسعى وزارة الداخلية التي تعمل على إنشائه وتعميمه على باقي الولايات الوطن في أسرع وقت ممكن، قد شرع خلال الأشهر الماضية رقمنة سجل الحالة المدنية،حيث انطلقت عملية تجريبية على مستوى بلديتي حسين

[1] قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011 ،يحدد تاريخ الشروع في تداول جواز السفر البيومتري ويحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني الإلكتروني،الجريدة الرسمية الجزائرية ،العدد الأول،مؤرخ 14 يناير 2012م.

[2] قرار مؤرخ في 16 ذي القعدة عام 1443 الموافق 16 جوان سنة 2022، يعدل ويتمم القرار المؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق 17 أكتوبر 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 56 ،المؤرخ في 31 أوت سنة 2022 م.

داي، وباب الواد بالجزائر العاصمة،عبر توفير كافة الوسائل التكنولوجية واللوجستية اللازمة في عملية الاتصال والتواصل بين الإدارة والمواطن لإنشاء نظام إدارة الالكترونية ومنه ضمان توفر قنوات اتصال من حواسيب، وهواتف، وشبكة انترنيت عالية التدفق،وأقمار صناعية قادرة على نقل البيانات بشكل متبادل بين المصالح الإدارية والمواطن،وهي المهام التي أوكلت للجنة الاتصال وتكنولوجيا الإعلام التابعة لولاية الجزائر على أن يتم تعميمها تدريجيا على كامل التراب الوطني.[1]

وحسب ما كشف عنه رئيس لجنة الاتصال وتكنولوجيات الإعلام بالمجلس الشعبي الولائي لولاية الجزائر""زوبير أعمر سعيدي"" يستلزم تنفيذ برنامج "البلدية الذكية" مجموعة من الخصائص والمقومات التي جاء في مقدمتها توديع عهد الأوراق واستبدالها بالحواسيب الآلية، ووجوب توفر الإدارة على الأرشيف الالكتروني والبريد والمفكرات الإلكترونية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية، بالإضافة إلى التخلص من محدودية الزمن والمكان بحفظ جميع هذه الخدمات على الوسائل التكنولوجية الحديثة ،ناهيك عن التخلص من النظم الإدارية الروتينية الجامدة وكذا الرقي بالعلاقة الرابطة بين الإدارة والمواطن بتبسيط إجراءاتها الإدارية وتعزيز الشفافية لتخفيض حدة النزاعات الناشبة بين الطرفين في الإدارة الكلاسيكية.

ولترتقي الإدارة الحالية بالخدمة إلى مستوى العالم الرقمي الذي أضحى يرسم معالم العواصم الدولية، لابد أن يعتمد البرنامج بالدرجة الأولى على تطبيق تكنولوجيات الإعلام في الإدارة العمومية،عن طريق إنشاء قاعدة بيانية خاصة بالبلدية تحتوي على المشاريع ومشاكل البلديات، هذه الأخيرة توصل بمقاطعاتها الإدارية عن طريق شبكة الألياف البصرية، ليتم بعد ذلك ربطهما بالولاية، وهذه العملية تمس كامل بلديات العاصمة 57، والتي قد تكون زودت بموقع الكتروني محمي، للتواصل مع المواطنين بكل سهولة، حيث يستطيع أي مواطن تصفح هذه الأخيرة ومعرفة كافة المشاريع الآنية وحتى نسبة إنجازها وأسباب تعطلها في ظرف ثوان معدودة، وهذا وفقا للإطار القانوني والتنظيمي المعد من طرف الحكومة وفقا لمجموعة من التنظيمات والقوانين التي تنظم مختلف العمليات المرتبطة بالإدارة الإلكترونية

---

1 لقرع مصطفى ، عمايدية فايزة ،"**الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية ،قطاع وزا ة الداخلية نموذجا**"،مقال منشور على الموقع :http://bibliotdroit.blogspot.com/2016/04/blog-post-.16.htm

كالتوقيع الإلكتروني والإقرار والتصديق الإلكترونيين، والتبادل وآليات حماية الإدارة الإلكترونية من الجرائم المعلوماتية ،إلى جانب توفير الموارد البشرية المؤهلة من طاقات تملك معرفة بالمجال لمعلوماتي على غرار المبرمجين،موظفي شبكات الصيانة،التأمين والحماية وغيرها،وكذالك توفير جميع الوسائل التكنولوجية واللوجيستيكية اللازمة لإنجاح المشروع.[1]

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

هذه البلدية الإلكترونية الممثلة كتجربة رائدة، تستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف، شهادة الزواج والوفاة، وغيرها من الوثائق الإدارية الصادرة من طرف البلدية [2].

وفيما يلي بعض تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية:

* إزالة شهادة الميلاد الخاصة من ملف الحيازة على بطاقة التعريف الوطنية،واستبدالها بشهادة الميلاد العادية رقم 12.

* التقليص من مدة دراسة ملفات الحيازة على البطاقة الرمادية إلى يوم واحد في الحالات العادية وإلى 21 يوم في حالات بيع السيارات مابين الولايات.

* حذف شهادة الجنسية من ملفات تجديد بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.

* تخفيف ملف تجديد رخصة السياقة إلى صورتين شمسيتين،شهادة طبية،طابع ضريبي ورخصة السياقة القديمة.

---

1 تجسيد مشروع البلدية الذكية بالإدارة المحلية يتقدم على وقع النقائص،مقال منشور على الموقع: http://elmihwar.com/ar/index.php/mobile/http://www.al_fadjr.com/ar/center/315772.htm، تاريخ الإطلاع :2023/04/25م.

2 محمد بن أعراب ،**تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي**"مجلة العلوم الاجتماعية ،العدد 19ديسمبر 2014، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، ص64.

* لأول مرة في الجزائر، التسجيلات الخاصة بقرعة الحج لموسم 2013 عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية عن طريق الانترنيت، وستعمم العملية على ربوع الوطن في الموسم الموالي.

ملخص الفصل :

أن عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليس بالأمر الهين،فهي عملية شاملة ومتشابكة تحتاج لتطبيقها على أرض الواقع توفير عدة متطلبات أساسية ولقد بدأت الدولة الجزائرية في تحقيق التقدم في بعض القطاعات، والتي تم التطرق إليها في هذا المبحث، وقد سجلنا تحسين جودة في الخدمات، وزيادة فعالية مستوى المعلومات والاتصالات ، وتم توسيع استخدام أساليب تكنولوجية حديثة، تتسم بالدقة والمرونة في آن واحد كمحاولة لمواكبة العصرنة، وظهرت ملامح بنية قانونية متماسكة، وبداية توفير البنية التحتية اللازمة، وبداية تكوين المهارات البشرية المؤهلة، وبداية ربط مهام الإدارات والمؤسسات بشبكات الحاسب الآلي (الانترنت) هذه الأخيرة ساعدتها في التوجه نحو إدارة إلكترونية حديثة ،التي تهدف أساسا إلى رفع مستوى وجودة أداء المؤسسات.

خاتمـة

خاتمة:

إن التطورات الكبيرة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال أو ما يسمى الثورة التكنولوجية والانفتاح لمعلوماتي، من العوامل التي أدت إلى حتمية التحول من العالم الواقعي إلى العالم الافتراضي، والانتقال من الحكومات التقليدية إلى ما بات يعرف بالحكومات الالكترونية، هذا وقد كان الميلاد الرسمي للحكومة الإلكترونية عام 2000م في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث سارعت الكثير من الدول في تبني هذا المصطلح لما له فوائد تعود على الدولة المطبقة له، وأخذ هذا المفهوم في التوسع تدريجيا، حتى قامت الأمم المتحدة بإصدار تقرير الحكومة الإلكترونية الذي يصدر كل سنتين مع الإشارة أن أول إصدار كان سنة 2001.

وبالرجوع إلى الجزائر فإنها كانت من بين الدول العربية التي سارعت إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية لسنة 2013م، والذي كان من أهم المشاريع التنموية التي كانت تراهن على تجسيدها الحكومة، من خلال التوجه نحو فلسفة الإدارة المعاصرة التي تعتمد على لا مركزية السلطة، وعلى التفوق والابتكار والاعتماد على الطاقة المتجددة للتكنولوجيات الحديثة والقوى البشرية عالية المهارة وكذا الاتصال الفعال والتخلص والتحرر من القواعد والنظم والإجراءات الجامدة، إيمانا منها بأن التنظيم الإداري كيان يتطور، ويستفيد من تجاربه، وله القدرة على التكيف مع المتغيرات، واستثمارها في عملية التنمية.

فإدخال المعلومات وتشغيلها وتداولها والاستفادة منها في اتخاذ القرارات داخل الإدارات العمومية سيساهم في تحقيق الأهداف، وقد أصبح محورا حقيقيا لاهتمامات الإدارة العمومية الجديدة، وعليه فان الإدارة الإلكترونية تمثل أسلوبا جديدا لتجسيد إدارة عصرية وشفافة محررة من كافة الإكراهات والتصرفات البيروقراطية وذات خدمات نوعية ترقى لتطلعات وآمال المواطنين.

لكنه على الرغم من الجهود المبذولة والرامية إلى تجسيد الإدارة الإلكترونية في الجزائر

فإن الجزائر تحتل آخر المراتب دوليا وعربيا في مجال المعلوماتية والمعاملات الإلكترونية، من خلال مؤشرات الأمم المتحدة للجاهزية الالكترونية والتي يقاس بها ترتيب الدول وما توصلت إليه الحكومات في مجال المشاريع الإلكترونية.

كما أكد الخبراء إلى أن الجزائر لم تصل إلى المستوى المطلوب لمشروع الجزائر الإلكترونية سنة 2013م حيث بقي متأخرا جدا من حيث تنفيذ مراحله المسطرة في الجدول الزمني المقرر بالرغم من مرور 10 سنوات على إطلاقه.

وفيما يلي نذكر بعض النتائج والاقتراحات التي يوصي بها خبراء المجال:

أولا:النتائج

* لازالت العديد من المشاكل التي تقف حاجزا أمام تطور وانتشار الإدارة الإلكترونية و تتمثل في عدم اكتمال الإصلاحات المقررة، وعدم مسايرة الواقع الميداني وتخلفه بالنسبة لما هو محقق في الجانب التشريعي، والتنظيمي،وا ن وجدت فهي تنمو ببطء.

*كثر ة المعوقات والسلبيات التي تحول دون انتشارها وتطبيقها وعدم الانطلاق في توفير الآليات و الحلول الناجعةوالفور ية.

* انتشار الأمية الإلكترونية في الجزائر بكثرة.

* انخفاض كبير في مؤشرات تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

* ضعف التعاملات الالكترونية في الجزائر.

* رغم مرور10سنوات على إعلان مشروع الجزائر الإلكترونية سنة 2013م، إلا أنه لم يجسد المشروع.

ثانيا: الاقتراحات

* إن تحسين أداء الإدارة العمومية في الجزائر يستدعي توفير آليات عملية، تتأتى بالنهوض بالموارد البشرية وربطها بالمعرفة والتكنولوجيا، من خلال توفير وتعميم المتطلبات اللازمة والضرورية لاستخدام الإدارة الالكترونية، حيث تعد وسيلة هامة للرفع من كفاءة الموظفين وتطوير أدائهم.

* كما أصبحت الحلول الرقمية من الركائز الجوهرية في تطوير الإدارة العمومية وتعتبر الآلية المحورية التي تخدم المواطنين، وتحرك عجلة التنمية، وتحقق الاقتصاد الرقمي، وتطوير الوظائف الإدارية، كالقضاء على البيروقراطية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

* محاولة ابتكار نمط إداري يواكب التطورات التكنولوجية الحديثة و يلائم طبيعة الإدارة الإلكترونية الجزائرية وعدم الاكتفاء باستيراد النماذج الأخرى .

* نشر التوعية بين المواطنين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

* تأهيل البنية التحتية اللازمة لتحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

* تنمية وتأهيل العنصر البشري للتكفل بمجمل القضايا التقنية المتولدة عن الاستخدامات الرقمية ضمن الفضاء الإلكتروني.

* الإسراع في إيجاد حلول لمعوقات الحكومة الإلكترونية وذلك بتعميم التعاملات الالكترونية في مختلف المؤسسات الوطنية.

وفي الأخير تبين لنا من مجريات هذه الدراسة، توجه المختصين والخبراء في هذا المجال نحو اشتراط توافر متطلبات وا إصلاحات شامله، ومحاربة المعوقات وضرورة ظهور مجتمع معلومات، وهي بالتأكيد من مكونات هذا المنهج الإداري الجديد، غير أن الانتقال إلى السرعة القصوى في تطبيقه يتطلب حسب رأينا،"توجه الإرادة السياسية الرشيدة نحو تحقيقه"، فهي وحدها الكفيلة بتطبيق هذا المشروع والارتقاء به نحو التطور، بل وحتى القدرة على تحديد إطار زماني لإتمامه، وهذا ما لمسناه في توجيهات السيد الرئيس عبد المجيد تبون، من خلال إعطائه الأولوية القصوى للتحول الإداري، باستحداث وزارة الرقمنة وجعلها مسألة قوميه،وتحديد إطار زماني لبعض الوزارات والقطاعات الحساسة كوزارة الرقمنة، وزارة المالية وقطاع الضرائب، والمطالبة بالتطبيق الفوري للرقمنة وذلك في مدة لا تتجاوز 6 أشهر، وهذا من أجل المواصلة في تجسيد إدارة عصرية التي تحتاجها الجزائر الحديثة.

الملاحق

الجدول رقم 01: تطورات المدارس الإدارية

سنة البداية	المدارس الإدارية
1890	المدرسة التقليدية
1924	المدرسة السلوكية
1940	المدخل الكمي
1951	مدرسة النظم
1961	المدرسة الموقفية
نهاية الثمانينيات	منظمة التعلم
1995	الإدارة الإلكترونية

المصدر :علي عبد الفتاح بن حليم ،**الإدارة الإلكترونية(المتطلبات والمعوقات)**,مجلة المعرفة،جامعة الزيتونة، العدد3،2016، ص133.

الملاحق:.....

من خلال ماسبق الشكل رقم (2) يبين ويلخص أهم المتطلبات المهمة والضرورية للإدارة الإلكترونية.

المصدر : فداء حامد، **الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية**،دار ومكتبة الكدي للنشر والتوزيع،طبعة01 عمان ،الأردن،2015،ص: 193- 194 .

فهرس المحتويـــــات

العنوان	الصفحة
الإهداء	
الشكر و التقدير	
قائمة الجداول	
مقدمة	
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية	6
المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية وطريقة تطبيقها	6
المطلب الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية	6
الفرع الأول: نشأة الإدارة الالكترونية وتعريفها	6
الفرع الثاني: خصائص الإدارة الالكترونية	9
المطلب الثاني: مبادئ سير العمل في الإدارة الالكترونية	10
الفرع الأول: مبادئ سير العمل في الإدارة التقليدية	10
الفرع الثاني: لتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية	11
المبحث الثاني: الفرع الأول:والصعوبات المرافقة	12
المطلب الأول: أسباب التحول للإدارة الالكترونية وأهمية وفوائد تطبيقها	12
الفرع الأول: أسباب التحول للإدارة الالكترونية	12
الفرع الثاني: أهمية وفوائد تطبيق الإدارة الالكترونية	14
المطلب الثاني: عناصر تطبيق الإدارة الالكترونية	16
الفرع الأول: متطلبات مشروع الإدارة الالكترونية	17
الفرع الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر	19
الفصل الثاني: انعكاسات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر	25
المبحث الأول: الرؤية المستقبلية لإدارة الالكترونية في الجزائر	25

المطلب الأول: التخطيط للإدارة الالكترونية في الجزائر	26
الفرع الأول: الإدارة السياسية	26
الفرع الثاني: التكوين و النوعية	28
المطلب الثاني: مراحل تطبيق الإدارة الالكترونية	29
الفرع الأول: الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	30
الفرع الثاني: لتشريع و الأمن الالكتروني	33
الفرع الثالث : مرحلة تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية(E-Algérie)2013	36
المطلب الثالث: آثار تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر	37
الفرع الأول: بالنسبة للمواطنين	37
الفرع الثاني: بالنسبة لقطاع الأعمال و المؤسسات العمومية	38
المبحث الثاني: واقع الإدارة الالكترونية و تطبيقاتها في الجزائر	41
المطلب الأول: نماذج تطبيق الإدارة الالكترونية في قطاع الخدمات في الجزائر	42
الفرع الأول: قطاع البريد و المواصلات	42
الفرع الثاني: القطاع المصرفي و البنكي	44
الفرع الثالث: القطاع الصحي	46
المطلب الثاني: تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجماعات المحلية	47
الفرع الأول: رقمنـــة مصلحة الحالة المدنية	47
الفرع الثاني: مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومتري	48
الفرع الثالث: حلم البلدية الذكية	49
خاتمـــــــــــــة	50
الملاحـــــــــــق	
قائمة المصادر و المراجع	

قائمة المصادر و المراجع:

أولا /قائمة المصادر:

النصوص القانونية:

1. قانون رقم 18-05 ، المؤرخ 10 ماي 2018، يتضمن قانون المتعلق بالتجارة الالكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية،العدد28،الصادرة بتاريخ 2018م.
2. قانون رقم: 15-04 مؤرخ في 11ربيع الثاني عام 1436هـ الموافق أول فبراير سنة 2015م، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الالكترونيين الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 06، الصادرة بتاريخ10فبراير 2015.
3. قانون رقم: 90-08 مؤرخ في 12 رمضان عام1410هـ، الموافق 11 ابريل سنة 1990م، المعدل و المتمم بموجب قانون 11-10 المؤرخ في 2011/07/22م.

المراســـــيم:

4. مرسوم رئاسي رقم: 20-05 مؤرخ في 20 جانفي2000، يتعلق بوضع منظومة وطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية،العدد04،الصادرة بتاريخ 26 جانفي سنة 2020م.
5. مرسوم رئاسي رقم: 19-317 مؤرخ في 26 نوفمبر 2019، يتضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة و تحديد مهامها و تنظيمها و سيرها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية،العدد74،الصادرة بتاريخ أول ديسمبر 2019م.
6. مرسوم تنفيذي رقم10-116 المؤرخ في 3جمادى الأول عام 1431هـ الموافق ل18أفريل سنة2011م الذي يحدد مضمون البطاقة الالكترونية للمؤمن له اجتماعيا و المفاتيح الالكترونية هياكل العلاج و لمهني الصحة و شروط تسليمها و استعمالها

و تجديدها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية،العدد26،الصادرة سنة2011،ص12-13.
7. المادة 28 من المرسوم التنفيذي10/116،ص15.

8. قرار مؤرخ في 16 ذي القعدة عام1443 الموافق 16جوان سنة 2022، يعدل و يتمم القرار المؤرخ في 9 ذي القعدة عام1431 الموافق 17أكتوبر سنة 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج شهادة الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومتري، الجريدة الرسمية الجزائرية،56 ، المؤرخ 31 أوت 2022م.
9. قرار مؤرخ في أول صفر عام1433 الموافق 26ديسمبر سنة 2011، يحدد تاريخ الشروع في تداول جواز السفر البيومتري و يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني الالكتروني، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد الأول،مؤرخ 14 يناير 2012م.
10. القرار المؤرخ في 7 من شعبان عام 1431هـ، الموافق 19 يوليو2010م،المتعلق بملف بطاقة التعريف و جواز السفر البيومتريين، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد45،مؤرخة في 08 أوت سنة 2010م.

ثانيا /قائمة المراجع:

الكتـب:

11. ربحي مصطفى عليان" البيئة الالكترونية"،دار صفا للنشر و التوزيع،عمان،الأردن،2012
12. السالمي علاء الدين" الإدارة الالكترونية"،دار وائل للنشر،الأردن،2006

13. السالمي علي ،عبدالرزاق السطيلي، خالد إبراهيم" الإدارة الالكترونية"،دار وائل للنشر،الأردن،2008
14. عامر خضير الكبيسي"السياسات العامة مدخل لأداء و تطوير الحكومات"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،2008
15. عامر طارق عبدالرؤوف" الإدارة الالكترونية نماذج معاصرة"،الطبعة الأولى،دار الحساب للنشر و التوزيع، القاهرة،2007
16. عمر بن سعيد بن مشيط"التحديات الإدارية الإنسانية في تطبيق الحكومة الالكترونية"
17. العياشي زرزان" الإدارة الالكترونية فلسفة جديدة في إدارة المنظمات الحديثة"،ملفات الأبحاث في الاقتصاد و التسيير،جامعة محمد الأول، المغرب،2016
18. فداء حامد"الإدارة الالكترونية الأسس النظرية و التطبيقية"، دار و مكتبة الكدي للنشر و التوزيع،طبعة1 ،عمان،الأردن،2015
19. فداء حامد"الإدارة الالكترونية الأسس النظرية و التطبيقية"،طبعة1،دار و مكتبة الكدي للنشر و التوزيع، عمان،الأردن،2015
20. محمد الصيرفي " الإدارة الالكترونية للموارد البشرية"،مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية،2008
21. مصطفى يوسف كافي" الإدارة الالكترونية إدارة بلا أوراق" ،دار و مؤسسة رسلان للطباعة و النشر و التوزيع،دمشق،سوريا،2011
22. نجم عبود نجم" الإدارة و المعرفة الالكترونية"،عمان،الأردن،دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع،2017

23. ياسين سعد غالب" الإدارة الالكترونية و أفاق تطبيقاتها العربية"،الإدارة العامة للطباعة و النشر،الرياض،2005

المقـــالات:

24. لقرع مصطفى " الإدارة الالكترونية بمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية قطاع وزارة داخلية نموذجا"

25. تجسيد مشروع البلدية الذكية بالإدارة المحلية يتقدم على وقع النقائص.

المداخلات:

26. بلعربي عبد القادر، لعرج نسيمة، مغبر فاطمة الزهراء"**تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية في الجزائر**" مداخلة منشورة، الملتقى العلمي الدولي الخامس،"الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية"، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، المركز الجامعي خميس مليانة، خلال الفترة:13 و 14 مارس 2012،ص22.

الأطروحات و المذكرات:

27. عبده النعمان الشريف" **الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة و وظائف مؤسساتها الواقع و التحديات**" حالة دول التعاون الخليجي"رسالة دكتوراه،غير منشورة"، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر،2000-2008،ص81.

28. العزام أحمد حسن " **الحكومة الالكترونية في الأردن إمكانية التطبيق**"،رسالة ماجستير،جامعة اليرموك، قسم الإدارة العامة، الأردن،2001ص5.

29. عبد الفتاح بيومي حجازي، **الحكومة الالكترونية بين الواقع و الطموح**، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008، ص62.

30. ميهوب سماح،"**الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية**"،رسالة ماجستير ،جامعة قسنطينة،2005م،ص3.

المجـــلات:

31. يحياوي محمد" **الإدارة الالكترونية كآلية للارتقاء بالخدمة العمومية**"، مجلة اقتصاد المال و الأعمال، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة، الجزائر2019، المجلد3، العدد2،ص625.

32. عبد القادر فتح الدين ابتسام، "**دور الإدارة الالكترونية في تحقيق ميزة تنافسية للمشروعات الصغيرة و المتوسطة**" مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية، غزة، فلسطين، المجلد3، العدد7، 2019 ص9.

33. فاطمة عاشور،" **الإدارة الالكترونية بين الحتمية و تحديات المنافسة العالمية**". مجلة رماح للبحوث و الدراسات، مركز البحث و تطوير الموارد البشرية، رماح، المملكة العربية السعودية، العدد28، 2019 ص117.

34. عبد الله معيض عبد الله الشهري،" **درجة تطبيق الإدارة الالكترونية في مدارس محافظة المجاردة من وجهة نظر المعلمين**"، المجلة العلمية لكلية التربية، جامعة الباحة، المملكة العربية السعودية، مجلد 2، عدد15،2018م،ص238.

35. خصاونة عبد الرحمان طه،"**درجة توظيف مديري المدارس الثانوية في العاصمة عمان للتكنولوجيا في أداء مهامهم الوظيفية من وجهة نظرهم**"، مجلة دراسات العلوم التربوية، عمان، الأردن،2019، ص557

36. خنفري خيثر، بورنيسة مريم،" **الإدارة الالكترونية و دورها في تفعيل أداء المؤسسات" تجربة الجزائر في بعض القطاعات "نموذجا"**، مجلة المستقبل الاقتصادي، جامعة أمحمد بوقره، بومرداس، العدد الخامس 2017، ص235.

37. علي عبد الفتاح بن حليم، " **الإدارة الالكترونية المتطلبات و المعوقات**"، مجلة المعرفة، العدد3، جامعة الزيتونة، تونس، 2016، ص138.

38. سيفون باية،"**الجهود الجزائرية من اجل دخول مجتمع المعلومات**" مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية"،04 جوان2016، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص42،43.

39. حسين شنيني، "واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في كل من الجزائر، مصر، الإمارات، خلال 2000-2010م"، دراسة مقارنة"، مجلة الباحث"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، عدد 09 ، سنة 2015م،ص71.

40. محمد بن أعراب،"**تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية و تجويد الخدمة، و إشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي**" مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19 ديسمبر 2014، جمعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، ص64.

41. جمال سالمي،"**سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة**"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الثامن، جامعة محمد خيضر، بسكرة،2005م،ص92.

42. إبراهيمي عمر،" **التأثير الاقتصادي و الاجتماعي لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال داخل المؤسسات الاقتصادية**"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، الشلف، الجزائر، العدد السابع، ص184.

43. رزين عكاشة،" تجربة التنمية المحلية في الجزائر"، مجلة المستنصرية للدراسات العربية و الدولية، جامعة المتتنصرية، العراق، العدد51،ص267.

المواقع الالكترونية:

44. و لقد أكد الوزير: أن نجاح مشروع الإدارة الالكترونية متوقف على مجانية الانترنيت متاح في الموقع httpM//sawt :alahrar.net:/oldsite/modules.php ?nam"NEWS&fil"article&sid"24012

45. المنشورة في الموقع الرسمي: وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال http://www.mpt.gov.dz

46. بن حمادي يشرف على الإطلاق الرسمي لبوابة المواطنwww.elmouwatin.dz "، متاح في http//www.elmoudhahid.com/ar :

47. قانون رقم 18-05 ، المؤرخ 10 ماي 2018، يتضمن قانون المتعلق بالتجارة الالكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية،العدد28،الصادرة بتاريخ 2018م.

48. الجزائر تخوض أول تجربة للتسوق الالكتروني المباشر، «جريدة الشروق" اليومي 2013/03/01م "WWW . echoukonline .com "

49. موقع شركة النقد الآلي و العلاقات التلقائية بين البنوك متاح في www.satim.dz

50. لقرع مصطفى ، عمايدية فايزة، " **الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية، قطاع وزارة الداخلية نموذجا**"، مقال منشور على الموقع:-http://bibliotdroit.blogspot.com/2016/04/blog-post .16.htm

51. تجسيد مشروع البلدية الذكية بالإدارة المحلية يتقدم على وقع النقائص، مقال منشور على الموقع:
http://elmihwar.com/ar/index.php/mobile/http://www.alfadjr.com/ar/center/315772/.htm

52. زرنة فاطمة،"**الجريمة الالكترونية تحولت إلى ظاهرة إرهاب معلوماتي"(خبراء)**
http://www.aps.dz/spip.php?page "article&sid"83854

53. فاطمة الزهراء طلحي، رحايلية سيف الدين، "**معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بالإدارات العمومية الجزائرية**"دراسة ميدانية لمجموعة من الإدارات بولاية سوق أهراس، الملتقى الدولي الأول:" المؤسسة بين الخدمة العمومية و إدارة الموارد البشرية"، مقاربات نظرية و تجارب عالمية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة البليدة 2، علي تونسي، يومي:17و18 نوفمبر 2015.
http://www.univ-soukahras.dz/ar/publication/article/474

ملخـــــــــــص:

إن التنظيم الإداري كيان يتطور و يتعلم ويستفيد من تجاربه وله القدرة على التكيف مع المتغيرات واستثمارها في عملية التنميةوا دخال التكنولوجيا على الإدارة يمثل أسلوب جديد يعرف بالإدارة الالكترونية، هذه الإدارة مبنية على المعلومات وتشغيلها وتداولها والاستفادة منها في اتخاذ القرارات، بما ينعكس إيجابا على تسهيل الخدمة العمومية، وتحسين جودة وكمية الخدمات المقدمة و تحقيق الأهداف الإدارية المسطرة.

وبالرجوع إلى الجزائر فإنها كانت من بين الدول العربية التي سارعت إلى تطبيق الحكومة الالكترونية من خلال مشروع الجزائر الالكترونية 2013، والذي كان من أهم المشاريع التنموية التي كانت تراهن على تجسيدها الحكومة والوصول إلى هدف الإدارة المعاصرة.

لكن على الرغم من الجهود المبذولة وكمية الإجراءات المتخذة لحد الآن لماذا تبقى الإدارة الجزائرية تسير في تقدم بطيء ؟ وسجلت مستوى محتشم، ولم تصل إلى المستوى المطلوب في مجال المعلوماتية و المعاملات الالكترونية، وبقي مشروع الجزائر حبيس تجدد السنوات من أجل تجسيده.

L'organisation administrative est une entité qui se développe et bénéficie de ses expériences, elle a aussi la capacité de s'adapter aux changements et de les investir dans le processus de développement. L'introduction de la technologie dans l'administration est considérée comme une nouvelle méthode connue sous le nom de l'administration électronique. Cette administration est basée sur les informations, leur mise en œuvre, leur utilisation et leur échange afin de les utiliser dans la prise de décisions d'une façon qui permet la facilitation des services publics et l'amélioration de la qualité et la quantité des prestations en plus à la réalisation des objectifs visées.

En référence à l'Algérie, nous constatons qu'elle était parmi les pays arabes qui se sont précipités pour mettre en œuvre l'e-gouvernement à travers le projet e-Algérie daté de 2013, ce projet qui était l'un des projets de développement les plus importants que le gouvernement pariait de les incarner et d'attendre l'objectif de l'administration contemporaine.

Mais malgré les efforts déployés et les mesures prises jusqu'à présent, pourquoi l'administration algérienne continue-t-elle à faire des progrès lents et enregistre un niveau décent, et aussi elle n'a pas atteint le niveau requis dans le domaine de l'informatique et des transactions électroniques ? Pourquoi le projet de l'Algérie demeure prisonnier pendant des années sans une réalisation proprement-dite.