

## جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

المرجع:.....

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم القانون العام

مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر

# الإدارة الإلكترونية كأسلوب حديث للإدارة العامة في الجزائر

ميدان الحقوق و العلوم السياسية

التخصص: القانون الإداري

تحت إشراف الأستاذ(ة):

بن قطاق خديجة

الشعبة: الحقوق

من إعداد الطالب(ة):

حدوش أمينة

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا

مشرفا مقرر

مناقشا

الأستاذة: بوكر رشيدة

الأستاذة: بن قطاق خديجة

الأستاذة: لطروش أمينة

السنة الجامعية: 2020/2021

نوقشت في: 2021/07/10

## بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى:

“ربي اشرح لي صدري و يسر لي أمري و أحل عقدة من لساني يفقه قولي“

و قال أيضا:

“وما أتيتم من العلم إلا قليلا”

صدق الله العظيم

قال رسول الله صلى الله عليه و سلم:

"اللهم علمني ما ينفعني و انفعني بما علمتني و زدني علما"

وقال أيضا:

"من خرج في طلب العلم كان في سبيل الله حتى يرجع"

"من سلك طريقا يلتمس فيه علما سهل الله له به طريقا إلى الجنة"

قال الشافعي:

شكوت إلى وكيع قلة حظي فأمرني بترك المعاصي

و أخبرني أن العلم نور و نور الله لا يهدى لعاص

يا رب إذا أعطيتنا نجاحا فلا تأخذ تواضعنا و إذا أعطيتنا مالا فلا تأخذ سعادتنا ، و إذا أساء

إلينا الناس هبنا شجاعة التسامح و إذا أسأنا إلى الناس هبنا شجاعة الاعتذار.



# إهداء

إلى ربي ورب العالمين... الحمد لله على نعم ما ظهر منها وما بطن.

إلى حبيبي رسول الله... معلم البشرية... وخاتم الأنبياء والمرسلين.

إلى أمي العظيمة... وما أصغر أشياء أمامك يا جنتي... حفظك الله.

إلى أبي... سلاما على حنيني المستمر إليك... اللهم جنة ونعيما لأبي.

إلى إخوتي... سندي ورفقاء دربي... سنبقى معا بإذن الله.

إلى أنا... أنت ثمينة.



# شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، أحمدده سبحانه وتعالى ذا الجلال والإكرام، و

أثني عليه ذي العظمة و الكمال، يقول الله عز وجل: {وَإِذ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ

لَأَزِيدَنَّكُمْ وَإِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ}.

والصلاة والسلام على رسول الله نبينا وحبينا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى

آله وصحبه أجمعين لقوله: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

وعملا بهذا التوجيه أقدم شكري:

إلى أساتذتي الكرام، إلى أستاذتي بن قطاطا خديجة التي من الله عليها مشرفة

على هذه المذكرة و إلى أعضاء اللجنة المناقشة .

إلى جميع أصدقائي و معارفي في هذه الحياة.

إلى كل من مد لي يد العون من قريب أو بعيد.

إلى كل من أراد لي الفشل.

وفي الأخير أسأل الله حسن الرشاد وتحقيق أمانينا في هذه الحياة.



# المقدمة

## المقدمة :

تشير معطيات القرن الواحد والعشرين إلى أن الحضارة الإنسانية تمر بعصر جديد يعرف بعصر المعرفة، والذي يركز على دعامة الأساسية هي المعلوماتية والتي شكلت سمة المميّزة لهذا العصر، و حولت هذا العالم الواسع إلى حجرة إلكترونية رغم التدفق الهائل للمعلومات في جميع المجالات الاقتصادية والتجارية والعلمية والثقافية وغيرها والتضخم الكبير جدا في الناتج الفكري للبشرية والحاجة الملحة لتبادل كميات كبيرة من هذه المعلومات و ضرورة انتقالها في كثير من الأحيان عبر مسافات بعيدة<sup>1</sup>.

حيث تسعى الحكومات في الوقت الحاضر من مواكبة التقدّمات السريعة والمتلاحقة على صعيد العالمي، وذلك بالأساليب و البيانات وطرق المتاحة كافة، وذلك لمواجهة الكثير من التحديات التي فرضها الواقع وتغيرات العصر، كما أنه من المتعارف عليه أن قطاع العام أدرك مدى الحاجة الماسة إلى عمليات التحسين المستمرة في مجال تقديم الخدمات، والسعي الدؤوب لتحقيق التقدم في مختلف المجالات، والاستفادة من التقنيات الحديثة، ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات خصوصا.

و لقد أدت تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة إلى إحداث تغيرات هائلة في الحياة العامة، سواء على مستوى التطلعات الأفراد، ورغبتهم في الحصول على خدمات أكثر تقدما، أم على مستوى المؤسسات والهيئات القائمة على تقديم تلك الخدمة. حيث أدى التطور السريع لهذه التقنيات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس و التحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها، و ما اصطلح تسميته بالإدارة الرقمية او ادارة الحكومة الالكترونية ، أو الإدارة الإلكترونية. في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية، ظهر مع بداية الاهتمام بالحكومات و توجيهها نحو تحقيق شفافية، وتعميق استخدام التكنولوجيا وبالتالي الإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا الى عصر المعرفة كما أن الطبيعة التحولية القوية لهذه التكنولوجيا<sup>2</sup>، أصبح

<sup>1</sup> نبراس محمد جاسم، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة، كلية الحقوق، جامعة الاسكندرية، دار جامعة الجديدة للنشر، 2018، ص02.  
<sup>2</sup> ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة، دار جامعة الاسكندرية، 2005، ص20.

لها تأثير عميق على طريقة التعامل في علاقتهم الاجتماعية، ويتواصلون في شتى بقاع العالم بين أفراد المجتمع، ومما سبق يمكن القول أن نشأة الادارة الالكترونية كمفهوم حديث هي نتائج تطور نوعي أفرزته تقنيات الإعلام والاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات، و بالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية.

وقد أشار مفهوم الادارة الإلكترونية إلى الآليات أو الطريقة التي ستحوّل الإدارة التقليدية القائمة في المكاتب التقليدية التي تعتمد على العمليات الورقية إلى عمليات إلكترونية، والهدف من الإدارة الإلكترونية إنشاء مكاتب عمل بدون أوراق تعتمد بشكل كلي على تكنولوجيا المعلومات، وتعدّ هذه العملية أداة تكنولوجية حديثة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين الإنتاجية والأداء ورفع جودة الخدمة المقدمة في المنظمات، ولقد أصبح مفهوم الإدارة الالكترونية متداولاً مع توجه العالم بشكل سريع نحو العالم الرقمي<sup>1</sup>.

فالإدارة الإلكترونية شكل من أشكال الإدارة العامة ولكنها تستخدم تقنيات المعلومات والاتصالات للقيام بأنشطتها، وتهدف الإدارة الالكترونية إلى تقديم خدمة أسرع وأكثر دقة للمواطنين بفضل إمكانية إجراء عمليات إدارية عبر الحواسيب الآلية. وعلى غرار باقي دول العالم، سعت الجزائر إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية استجابة للتحديات الخارجية التي فرضتها الثورة التكنولوجية الحديثة، ومواجهة التحديات الداخلية التي أفرزها النمط الإداري التقليدي، إدراكاً منها لأهمية هذه المسألة وحتميتها الحضارية، من خلال إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية 2008 - 2013، الذي يعد أول مخطط رسمي تحدده الجزائر<sup>2</sup>. يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية أهمية بالغة، انطلاقاً من كون تحول حول الخدمة العامة الإلكترونية أساس تحسين الخدمات العمومية، والنهوض بمجهوداتها وحسن سيرها، وبالتالي أهمية هذه الدراسة تأتي من العناصر التالية: جدية موضوع الإدارة الإلكترونية الذي ظهر مع العقد الأخير من القرن العشرين.

<sup>1</sup> قارطي.محمد، دور الادارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر، كلية الحقوق و علوم السياسة، مستغانم 2017، ص01.  
<sup>2</sup> محمد الصيرفي، الادارة الالكترونية، دار فكر الجامعي، الاسكندرية، 2006، ص14.

- قلة الدراسات حول موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بالخدمة العمومية على مستوى طرح الأكاديمي مما يجعل هذا الموضوع يكتسيه الغموض وعدم الوضوح لدى عديد من الدارسين بالتالي تكمن الأهمية في توضيح وتبيين فحوى هذا الموضوع وتأثيراته على الخدمة العامة. يحاول موضوع الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية :

1. إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالخدمات العمومية.
2. تحديد المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في ظل تقديم خدماتها العمومية.
3. كشف على أهم النقاط التي جاء بها مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013 وأهدافه وبرامجه التنفيذية.
4. تسليط الضوء على تجربة الجزائر الإلكترونية و ما مدى جاهزيتها في تبني مشروع الإدارة الإلكترونية ومحاولة بناء مجتمع معلومات.
5. الوصول إلى ما مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كآلية لتسيير المرافق العامة وعلاقتها بالخدمات العمومية<sup>1</sup>.

مبررات ذاتية :والتي تنطلق من منطلق الشخصي بالموضوع إصلاح و تطوير الخدمات العامة تمثل مرتكز النهوض بجودة الحكم، وانطلاقا من قناعة الباحث أن أي تطوير أو تحديث في الدولة يكون موضوعه ومحوره الإصلاح علاقة الفرد والمواطن بمؤسسات الدولة ، وهذا ما تنشده الإدارة الإلكترونية التي تهدف إلى إعادة النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن. مبررات موضوعية : وتتبع هذه الأخيرة من القيمة العلمية لموضوع الإدارة الإلكترونية ،إضافة إلى وجود عنصر الجودة في الموضوع على مستوى الطرح العلمي و الأكاديمي ،و محدودية الدراسات و الأبحاث التي تعني به، وهو ما يفتح أمام الدارسين مزيدا من الاجتهاد، وإثراء الموضوع في جوانبه النظرية والتطبيقية. بما أنه الموضوع من المواضيع التي تسعى الدولة لتحقيقه فإن مشكلة الدراسة تتمحور حول ضرورة معرفة واقع و مفهوم الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

<sup>1</sup> عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في و.م.أ و الجزائر ، مذكرة نيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009، 2010 ، ص06.

1. ماهية الإدارة الإلكترونية (نشأة، مفهوم عناصر، و الخصائص)؟

2. معوقات الإدارة الإلكترونية ؟

3. مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013؟

4. تجربة الجزائر الإلكترونية ؟

5. علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية ؟

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في البحث، من خلال الأدبيات المنشورة، والمقالات العلمية التي لها علاقة بالدراسة، واستخدام شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت). اعتبار مشروع الإدارة الإلكترونية من المواضيع الحديثة على المستويين العالمي والإقليمي، ومن الصعوبات التي واجهت الباحث في هذا المجال هي:

- قلة المراجع العربية، وندرة المراجع الأجنبية التي تغطي وتعالج هذا الموضوع.

- تطور المستمر لتكنولوجيا مما يؤدي إلى تغيير في خدمات العمومية وفي مجال الإعلام والاتصال. إن الإدارة الإلكترونية باعتبارها أحدث مدرسة في الإدارة قد أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية، وبالتالي على شكلها ووظائفها بما فيها الخدمة العمومية، والذي انتقلت من شكل التقليدي المباشر إلى نموذج الخدمة العامة الإلكترونية، حيث تقلصت بفضلها المسافات، واختزل الزمن وتطور بفضلها نوع ومستوى الخدمة العمومية. بناء على ما سبق وفي ضوء التطورات التطبيقية للإدارة الإلكترونية، التي شهدتها مؤسسات الخدمة العمومية في الجزائر، نتج إشكالية هذه الدراسة نحو الآتي :

ما هو واقع الإدارة الإلكترونية كأسلوب حديث للإدارة العامة في الجزائر ؟

قسمت مذكرة إلى فصلين، الفصل الأول يكون مدخل عام للإدارة الإلكترونية أما الفصل الثاني سنتعرف على الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية في الجزائر، حيث أنه كل فصل ينقسم إلى مبحثين وكل مبحث إلى مطلبين. ففي المبحث الأول من الفصل الأول، نقوم بدراسة عامة للإدارة الإلكترونية، حيث المطلب الأول سنتعرف على ماهية الإدارة الإلكترونية

و المطلب الثاني على معوقات التي تعرقل عمل الإدارة الإلكترونية، أما بالنسبة للمبحث الثاني، سنختص بدراسة الإدارة الإلكترونية في الجزائر، ففي المطلب الأول نخصه لمشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013، أما المطلب الثاني فيكون حول تجربة الجزائر الإلكترونية. أما الفصل الثاني فهو حول الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية في الجزائر، انه بدوره ينقسم إلى مبحثين، المبحث الأول يكون حول علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العامة في الجزائر، ينقسم إلى مطلبين، المطلب الأول يكون حول أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ التي تحكم المرفق العام، أما المطلب الثاني سيهتم بجودة الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن، أما بالنسبة للمبحث الثاني ألا و هو واقع تحول الإلكتروني للإدارة العمومية في الجزائر، فهو أيضا ينقسم إلى مطلبين، المطلب الأول حول نماذج تطبيق الإلكتروني للخدمة العمومية في الجزائر، أما المطلب الثاني سنتناول فيه سلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، ونختم دراستنا بخاتمة تشمل العناصر المرفقة في المذكرة.

# الفصل الأول

مدخل عام الإدارة الإلكترونية في الجزائر

## الفصل الأول: مدخل عام الإدارة الإلكترونية في الجزائر

### تمهيد:

تعد الإدارة الإلكترونية من منجزات العصر الحديث، حيث أدت التقدم في مجال الاتصالات، والابتكار التكنولوجية المتقدمة إلى تفكير الجدي من قبل الدول و الحكومات العربية في الاستفادة من منجزات الثورة التكنولوجية، باستخدام الحاسب الآلي، وشبكة المعلومات الدولية، لإنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين، باستخدام الوسائل الإلكترونية. حيث يرى الباحث أنه يمكن فهم سر الحديث المستمر عن الحاجة إلى التقدم الإداري في جميع الدول، وضرورة توفير نظام إداري جيد وكفؤ، ويجب أن تكون الإدارة ناجحة و مسايرة دائماً مع التقدم الذي يطرأ على العصر الذي نعيش فيه، لأن الإدارة هي الحجر الأساسي لبناء وتقدم المجتمع، حيث يتمثل هدف الإدارة عموماً في استخدام الموارد المتاحة- سواء موارد مادية أم بشرية - استخداماً الأمثل، يضمن تحقيق الكفاية و الفعالية، فالإدارة الناجحة تسعى إلى تجنب الإسراف والهدر والفوضى دوماً، وتعمل بكل جهدها وطاقاتها للمحافظة على الموارد المادية والبشرية، من أجل تحقيق هدفها أو مبتغاها الذي تسعى إلى تحقيقه<sup>1</sup>.

### المبحث الأول: الإدارة العامة الإلكترونية.

لقد عرف العالم في العقود الأخيرة ثورة هائلة في جل المجالات العلمية و التكنولوجية، التي أحدثت تغيير في الحياة اليومية للإنسان وأصبحت من الركائز الجوهرية و المعمول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية. هذا انعكس على الإدارة العامة التي تعتبر هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين، بذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة. فمنذ أواخر القرن العشرين ومع بداية القرن الواحد والعشرين، حدثت طفرة هائلة في المجال التكنولوجي على المستوى العالمي، ترتب عليها ضرورة استخدام جميع

<sup>1</sup> نيراس محمد جاسم، مرجع سابق، ص03.

المؤسسات لأنماط الإدارية الحديثة تواكب هذا التطور التكنولوجي، وبرز من بين هذه الأنماط ما يسمى بالإدارة الإلكترونية التي مكنت كثير من المؤسسات و الإدارات من معالجة وثائقها و عملياتها الإدارية بطريقة إلكترونية أدت إلى انحسار المعاملات الورقية، والتخلي عن أساليب الإدارة التقليدية لتحل محلها الإدارة الإلكترونية، وبذلك تزايدت الحاجة لإجراء تحولات الشاملة في الأساليب و الهياكل و التشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، لإتاحة الفرصة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

### المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هو نتاج تحول و تطور نوعي أفرزتها التقنيات الحديثة في ظل المعلومات و ازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا في الإدارة علاقات المواطن والمؤسسات وربط الإدارة العامة بالتكنولوجيا و بالتالي تحول جذري في مفاهيم الإدارة التقليدية و تطورها يركز هذا المطلب على الجوانب المرتبطة بنشأة الإدارة الإلكترونية ، و محاولة ضبط مختلف المفاهيم ، وأهم العناصر، دون إهمال ما تتسم به الإدارة الإلكترونية من خصائص.

### الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية.

من الخيال الروائي إلى الواقع الإداري، إن فكرة الإدارة الإلكترونية كانت عبارة عن موضوع لإحدى روايات الخيال العلمي –the shack wave rider- التي كتبها روائي jonn brunner سنة 1978، حيث دار الموضوع حول الحكومة الشمولية، تتحكم في شعبها، وترتكز كل السلطات في يدها، من خلال شبكة حاسوب عملاقة، تحتوي على بيانات الشعب كلها<sup>1</sup>. أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها ، و جودة خدماتها ، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية ، أو إدارة الحكومة الإلكترونية

<sup>1</sup> نيراس محمد جاسم، مرجع سابق، ص07.

، أو الإدارة الإلكترونية. بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع الإلكترونية ، والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الإنترنت<sup>1</sup>.

حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا، أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل الناس ، ويعملون ، ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع العالم<sup>2</sup>.

ومما سبق يمكن القول أن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة ، في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات ، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها<sup>3</sup>.

إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة ، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء ، و يستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول ، و كذا طريقة توزيع نودها ، و قد ظهر أول استخدام التقنية في أنشطة الحكومات. لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة ، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا ، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي ، ومفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة . ومن ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في الآلات التقنية والمعلوماتية ، وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل

<sup>1</sup> ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية ، المملكة العربية السعودية، معهد للإدارة العامة 2005 ،ص03.

<sup>2</sup> سعيد بن معاذ العمري ، متطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض ،2003، ص14.

<sup>3</sup> ياسين سعد غالب، مرجع سابق، ص238.

تقنية متطورة، تساعدهم على إنجاز المهام المناطة ، وتنفيذها على الوجه الأكمل ، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية ، وتبعها فيما بعد دول أخرى مثل المملكة المتحدة والنمسا ، خلال العقد الأخير من القرن الماضي<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح ، وأن كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الإلكترونية نظرا لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية ، حيث عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها: استخدام الوسائل ، والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة ، أو التنظيم ، أو الإجراءات أو التجارة ، أو الإعلان. ولقد حظي موضوع الإدارة الإلكترونية بالاهتمام الواسع و الذي انعكس إيجابا في تعدد المفاهيم المقدمة لهذا المفهوم من بينها:

- يرى الباحث سعيد بن معلا العمري بأن الإدارة الإلكترونية "تمثل تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة ، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة ، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات ، وتعزيز دوره في المشاركة ، والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة"<sup>2</sup>.

- في حين ركزت دراسات أخرى على محاولة تبين مدى إمكانية اختصار الوقت والسرعة في إنجاز المعاملات ، وتقريب المسافات ، فعرفت الإدارة الإلكترونية بأن "إنجاز المعاملات لإدارية ، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت ، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى إدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد و الطاقات"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> عشور عبد الكريم، مرجع سابق ، ص12.

<sup>2</sup> سعيد بن معاذ العمري ، مرجع سابق، ص15.

<sup>3</sup> عشور عبد الكريم ، مرجع السابق، ص13.

- لقد تم تعريف الإدارة الإلكترونية من طرف الدكتور نجم عبود نجم على أنها: عملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على المواد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف معينة<sup>1</sup>.

أما الدكتور سعد غالب إبراهيم فيقدم تعريفا للإدارة الإلكترونية، انطلاقا من محاولة التمييز بينها بين بعض المصطلحات المرادفة لها ، مثل الحكومة الإلكترونية ، والأعمال الإلكترونية ، عرف الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة ، وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة "هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال ، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة للأعمال ، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة<sup>2</sup>. و إدارة الإلكترونية بشكل عام هي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم و الوسائل الإلكترونية. وتعرف بأنها :تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر، سواء من الأفراد أو لمنظمات، من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية<sup>3</sup>.

### الفرع الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية.

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة توفير عناصر أساسية تترجم أعمال الكترونية، وتخلق وظائف تتدرج ضمن سياق التحول الإلكتروني في الإدارة التقليدية ، وعناصر الإدارة الإلكترونية تشمل ثلاثة مكونات أساسية كالتالي :

- -عتاد الحاسوب (Hardware): يضم المكونات المادية للحاسوب ، ومختلف نظمه ، وملحقاته.
- -البرمجيات ( Software ):تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل ( Operation Systems) ونظم إدارة الشبكة ، الجداول الإلكترونية ، أدوات تدقيق البرمجة ، كما تضم برامج التطبيقات ، مثل برامج البريد الإلكتروني ، برامج التجارة ، قواعد البيانات ،

<sup>1</sup> نجم عبود نجم ، الإدارة و المعرفة الإلكترونية دار البارودي العلمية للنشر و التوزيع ، الأردن، 2003، ص160.

<sup>2</sup> ياسين سعد غالب، مرجع سابق، ص21.

<sup>3</sup> نيراس محمد جاسم ، مرجع سابق، ص 15.

وبرامج إدارة المشروعات ، إضافة إلى مختلف الشبكات ( الإنترنت ، الإكسترانت ، الإنترنت).

- -صناع المعرفة: إذ تمثل القيادات الرقمية Leaderships Digital و كل ما يشمل الرأس
- مال الفكري والمديرون، والمحللون الموارد المعرفية، فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية، عن طريق تغيير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري ، وفق ما يتمتعون به من خبرات ، ومعارف في مجال المعلوماتية.
- ويجدر التأكيد على ضرورة وجود عنصر التكامل أثناء التأسيس الفعلي لنموذج الإدارة الإلكترونية، عن طريق إعطاء الأولوية لتكامل العمليات، التي تمثل وسيلة تتحد من خلالها أنظمة معلومات ، ومناهج العمل ، وهذا دف تجزئة المصالح مما يسمح للمستخدمين بالتوجه نحو شباك واحد<sup>1</sup>.

#### الفرع الرابع: خصائص الإدارة الإلكترونية:

تتمثل خصائص الإدارة الإلكترونية في:

##### أ. زيادة الإتقان:

إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات. إن إتقان الخدمة في الإدارة الإلكترونية يمثل جوهر الفرق بينها وبين الإدارة التقليدية، حيث أن الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة وإتقان من الإنجاز اليدوي كما أنه يخضع لرقابة اسها وأدق من تلك

<sup>1</sup> عشور عبد الكريم ، مرجع سابق، ص28

التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة، وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها.

### ب . تخفيض التكاليف:

إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول فإن انتهاج نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة تخفف العبء على هذه الإدارات، إذ أن تقليص استخدام الورق يقضي على مشاكل عمليات الحفظ و التوثيق اليدوي، حيث يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية تستهلك كميات كبيرة من الأوراق و المستندات الكتابية من شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة نظراً لارتفاع اثمان المواد اللازمة لأداء الخدمة، على أنه باتباع النظام الإدارة الإلكترونية أن هذه التكاليف سوف تقل كثيرا و ذلك لاستخدام أجهزة الإعلام الآلي بما يوفر اللوازم المكتبية (الأوراق، حافظات الأوراق علب تخزين المستندات و غيرها) هذا فضلا عن تقليل عدد الموظفين المطلوبين في العمل، مما يؤدي في النهاية لحفظ تكلفة أداء الخدمة العمومية<sup>1</sup>.

### ج . تبسيط الإجراءات:

أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة مؤسسات العامة. إن استخدام الكثير من المؤسسات و الدوائر الحكومية أساليب عمل القديمة و التقليدية يترتب عليه التعقيد في الأداء الأعمال و الصعوبة في إنجازها فيؤدي ذلك إلى تضرر المواطنين، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية و أساليبها التقنية و نماذجها المبتكرة ذات مرونة عالية تقدم حلول لمعظم هذه المشكلات، ومن ثم فإن تقنية المعلومات والاتصالات كفيلة بتوفير المعلومات وتقديم الخدمات بسهولة.

<sup>1</sup> محمد فتحي عبد الهادي، مجتمع المعلومات بين النظرية و التطبيق، دار مصرفية اللبنانية، القاهرة، طبعة 01، 2007، ص19.

**د . تحقيق الشفافية :** الشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات «إذ تعرف الشفافية على أنها جسر الذي يربط بين المواطن والمؤسسات المجتمع المدني من جهة، والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية". لقد بدأت العديد من المؤسسات الإدارية الخدمة في إتاحة معلوماتها وخدماتها على شبكة الإنترنت، وذلك بتوفيرها بصفة مستمرة للمواطنين حيث بدأت الدول المتقدمة في إتاحة كافة القوانين واللوائح الحكومية التي تحكم موضوع معين أو قضية بذاتها، مما يضع جميع طالبي الخدمات في نفس المرتبة وعلى قدر كبير من شفافية و النزاهة.

#### هـ- السرعة و الفعالية في تقديم الخدمات:

لاشك في أن إنجاز المعاملات الإلكترونية لا يستغرق إلا دقائق معدودات مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة وبحث عن الموظف المختص و الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة و إنجاز المهمة يدويا لذلك فإن الإدارة الإلكترونية توفر لمواطنين خدماتها بسرعة من خلال الدخول على الخط وليس من خلال الدخول و انتظار الدور بحيث إدخال الحاسب الآلي محل نظام اليدوي التقليدي حيث تقدم في تطوير الخدمة للجمهور في فترة زمنية قصيرة لأداء الخدمة و يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات في الحاسوب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة ومن ثم القيام بها في وقت قصير جدا<sup>1</sup>.

وتتميز الإدارة الإلكترونية بتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة بيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار وتوظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين، كما يضيف تطبيق الإدارة الإلكترونية مرونة على التنظيم الإداري ويوفر الخدمات بشكل مباشر و يسمح بالتخلص من التبعية اللصيقة بالمؤسسة العامة والخاصة وحتى طبيعة الخدمات، وبفضل المهام المنوطة

<sup>1</sup> قارطي.محمد ، مرجع سابق، ص10 ص 12.

بها تسمح الإدارة الإلكترونية برقمنة جميع الوثائق وتحقق نوعية رفيعة في معالجة البيانات وخفض عدد العناصر الهامة الضرورية خدمات غير محدودة.

### المطلب الثاني: معوقات الإدارة العامة الإلكترونية<sup>1</sup>.

تواجه الإدارة الإلكترونية مجموعة من المعوقات التي تتطلب الدراسة عالية، نظرا للتأثيرات السلبية التي تواجهها في تنفيذ برامجها الطموحة المكرسة لخدمة الأفراد.

حيث انه ليس الانتقال من الإدارة العمومية التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية معناه استكمالنا بناء الإدارة العمومية الالكترونية بهذه السهولة، إن استراتيجية إنتقال إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية للدول النامية ومنها الجزائر تحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة و المواتية لطبيعة العمل في هذا النوع من المؤسسات كي تتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منها و بالتالي تحقق نجاح و إلا سيكون مصيرها الفشل ويسبب ذلك خسارة في المال والوقت والجهد، ونعود وقتها إلى نقطة الصفر، الإدارة هي وليدة بيئتها تأثر و تتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها و تتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، ونظام الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية قد تواجه مجموعة من المعوقات التي تعرقل عمليات الاستثمار الفعال لتقنية الحديثة، حيث أن الكثير من الإدارات تعاني العديد من السلبيات حيث لا يزال مشروع الجزائر الالكترونية متناقل ويسير ببطء مقارنة مع ما كان مبرمجا الأمر الذي يشكل جملة من المعوقات، ومن أجل ذلك نسلط الضوء على معوقات الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية :

- معوقات إدارية.
- معوقات بشرية.
- معوقات مالية.
- معوقات قانونية.

<sup>1</sup> نيراس محمد جاسم ، مرجع سابق ص46.

## الفرع الأول: المعوقات الإدارية.

تتمثل المعوقات للإدارات العمومية الإلكترونية في ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية وعدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية من إضافة أو دمج بعض الإدارات ، أو التقسيمات ، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها ، وكذا غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو الإدارة العمومية الإلكترونية المستقبلية ، ومن بين المعوقات المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية ، ومحاولة التمسك بالإدارة التقليدية<sup>1</sup>. كما نجد مقاومة التغيير في الإدارات العمومية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي ومن أبرز المعوقات الإدارية نتطرق إلى معوقين أساسيين:

**التخطيط:** بحيث يعد من العمليات الإدارية المهمة ، والتخطيط يساعد الإدارة على اتخاذ القرارات وبالتالي إعطاء صورة واضحة للمستقبل والتخطيط الجيد له ، مما يساعدها على إحداث التغيرات الإيجابية ، وذلك عن طريق تحديد الأهداف المراد تحقيقها بكل دقة والعمل في ضوءها فالتخطيط يعد أساس نجاح كل عمل ، فالعمل المخطط له يفوق العمل العشوائي ويستطيع أن يقود الإدارة العمومية إلى التميز والنجاح ومسيرة كل جديد دون تردد أو خوف.

**نقص الدورات التدريبية:** حتمت التغيرات التكنولوجية السريعة على الإدارة العمومية تدريب أفرادها وتأهيلهم للتعامل الفعال مع معطيات العصر التقني ، حيث أن التطور التقني السريع في الحاسب الآلي ، من أهم العوامل التي وضعت الكثير من التحديات أمام العديد من الإداريين لاستيعاب التطور. وهناك جملة من التحديات حول عملية التدريب في الجزائر منها عدم وجود التمويل الكافي للتدريب وإعادة التأهيل ، وكذا عدم توفير الوقت الكافي وتخصيصه بحيث يتم التدريب في نهاية الدوام الرسمي أو مكان العمل مما يسهم في تشتيت اهتمام المتدربين ، كما أن التدريب لا يتم بموجب خطة وإنما بشكل عشوائي<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة، طبعة 01، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن 2010، ص23.  
<sup>2</sup> نيراس محمد جاسم ، مرجع سابق، ص48.

## الفرع الثاني: المعوقات البشرية.

تعد العناصر البشرية من أبرز العناصر التي تقود مجتمعاتها إلى تحقيق التقدم والرقى في مختلف المجالات، إلا أن النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية أصبح أمر تعاني منه أغلب الدول وبالأخص الدول النامية منها الجزائر، ويؤكد كل من جيسب فالسيش -Jessup Valacich- على أن النقص في الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي يعد معوقات يواجه المؤسسات عن ممارستها للتكنولوجيا الحديثة كما أن الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة، وكذا غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الإلكترونية.

كما أن الفقر وانخفاض الدخل الفردي أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية، وتزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات وانقسامه ( فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها ) أدى إلى ازدياد حدة الفقر وأضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية، كما نجد مشكل البطالة الناجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية وحلول الآلة محل الإنسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الإلكتروني خوفاً عن امتيازاته ومنصبه. لقد أفاد تقرير الاتحاد الدولي للاتصال أن الجزائر احتلت المرتبة 113 عالمياً من أصل 167 دولة من حيث مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال لسنة 2015 والذي يبين أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يزال ضعيفاً في الجزائر، حيث يعدد المؤشر في تصنيف الدول حسب مستوى الولوج إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستوى استعمالها والمهارات المكتسبة في هذا المجال<sup>1</sup>.

إن احتلال الجزائر هذه المرتبة المتأخرة خير دليل على أمام نقص كبير من حيث الاهتمام البشري بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وما يشكله ذلك من تحدي كبير لمشروع الإدارة الإلكترونية.

<sup>1</sup> ابراهيم بختي، الأنترنت في الجزائر، مجلة الباحث ع01، طبعة 02 جامعة ورقلة، 2002، ص13.

## الفرع الثالث: المعوقات المالية.

إن مشروع مثل مشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى أموال ضخمة تتلاءم مع هذا الأسلوب الحديث، وتوفير كافة مستلزماته ، لكن تعاني الإدارية العمومية الجزائرية من النقص في الإمكانيات المادية اللازمة لمثل هذه المشاريع. إن تدني العائدات المالية للجزائر بسبب التدهور المخيف لأسعار البترول في الأسواق الدولية ليبلغ حوالي 27 دولار في 2017 يعد كابوس حقيقي للحكومة الجزائرية ويهدد بفشل مشروع الإدارة الاقتصادية للدول المنتجة الإلكترونية، وحسب خبراء فإن هذا الهبوط الشامل الذي لن يتوقف في المدى العاجل سيسبب أزمات اقتصادية للدول المنتجة.

وجاء التأكيد على ذلك منذ بدأت تتهاوى التعليمات الوزارية بشأن تدابير تعزيز التوازنات الداخلية والخارجية وسياسة النقشف من خلال الدعوة إلى الامتثال لمسعى وانضباط حكومي متناسق و استشرافي وحذر في مجال نفقات التسيير والتجهيز، ففي مجال التسيير تم تعليق كل توظيف جديد ما عدا في حدود المناصب المالية المتوفرة من خلال اللجوء، وبعد موافقة الوزير الأول على تنظيم المسابقات و الاختبارات و الحد من التقلبات الرسمية للخارج إلا فيما يتعلق بالضرورة القصوى وتقليص التكفل بالوفود الأجنبية والحد من إنشاء المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري .

وفي مجال نفقات التجهيز بالنسبة للمشاريع التي لم يتم الانطلاق فيها يجب أن يتم جدولة تسلسلها قصد القيام بعمليات إعادة الهيكلة الضرورية و فقط الأولوية وحسب الحاجيات المحددة الحقيقية واللازمة، على أن يتم خصوصا تأجيل المشاريع غير الضرورية. ويجب ألا يتم تبليغ رخص البرامج إلا للمشاريع ذات الطابع الاجتماعي إذا توفرت شروط الانطلاق فيها ، وأمام هذه الأزمة المالية فإن الجزائر ستكون أمام حتمية إعادة النظر في عديد من المشاريع التي أطلقتها أثناء البحبوحة المالية ولا شك أن جميع القطاعات ستضطر بما فيها مشاريع تدخل في استراتيجية رقمنة الإدارة العمومية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> نيراس محمد جاسم ، مرجع سابق، ص49.

## الفرع 04: المعوقات القانونية.

تتمثل هذه العقبة في محدودية الجانب القانوني المتخصص في هذا المجال ، حيث أن غياب وعدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية تحدد شروط التعامل الإلكتروني وعدم اعتماد الوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات سواء ما تعلق منها بالعقود أو توثيق الحقوق والالتزامات وازداد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات منها ما يتعلق بسرقة البريد الإلكتروني أو سرقة بطاقات الائتمان وكذلك سرقة التوقيع الإلكتروني. كما أن استبعاد النشر الإلكتروني عن طرق ووسائل الإعلان عن المناقصات الحكومية يعد من عيوب التنظيم القانوني للخدمات الحكومية، ولذا ينبغي تنظيم المناقصات والمزايدات إلكترونياً وذلك بالنص عليها صراحة في القانون.

وقد يكون التأخير في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساساً لأي عملية تنفيذ الإدارة الإلكترونية متعمداً نظراً لعدم الجاهزية أو التحمس لإدماج هذا المشروع في طرف بعض الفاعلين و صناع القرار. وعدم وجود قضاة ومحامين مدربين للتعامل مع هذا القطاع وفهمهم آلية عمله يزيد من عرقلة الإدارة الإلكترونية وغياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات في الجزائر يؤدي إلى العديد من المشاكل المتعلقة بتداول المعلومات ونوعيتها ومحتواها وكذلك حفظ المعلومات والجهات المخولة لها هذه الصلاحية، وأيضاً حالات وأوقات الاطلاع على هذه المعلومات ومكان حفظها. مازالت فئات كثيرة من المواطنين تعتمد على المعاملات التقليدية ما يعني انعدام الثقة مما يستدعي مزيد من القوانين والتشريعات التي تحمي المعاملة الإلكترونية لإدارة عمومية إلكترونية ناجحة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> قارطي محمد ، مرجع سابق ص21.

## المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات و الاتصالات إلى بروز نموذج و نمط جديد من الإدارة في ظل التنافس و التحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية ،كي تحسن من مستوى أعمالها ، وجودة خدمات ، و هو ما اصطلح على تسميته الإدارة الرقمية ، أو الإدارة الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية ، بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية في الجزائر جاء بعد التطور النوعي السريع للأعمال الإلكترونية حيث سنتطرق إلى مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013 و هذا في المطلب الأول أما المطلب الثاني سوف ندرس ما مدى جاهزية الجزائر في تجربتها الإلكترونية.

### المطلب الأول :مشروع الجزائر الإلكترونية 2013- . 2008

لعل أهم خطوة في تفعيل إستراتيجية الجزائر الإلكترونية ما تم تسطيره من مشروع يهدف الى عصنة وثائق الهوية والسفر والحالة المدنية في إطار أهداف إستراتيجية لتحسين فعالية ونجاعة أداء الإدارة . يندرج مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ضمن المبادرات، والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ليندرج في إطار بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، والذي يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شامل، وتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصالات، والبنوك، والإدارة العمومية، وقطاعات التربية والتعليم ما يجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على شبكة الإنترنت لفائدة المواطنين، والشركات والإدارات، فتصبح وسيلة اتصال تفاعلية ما بين الحكومة والمجتمع المدني<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> عشور عبد الكريم ، مرجع سابق، ص167

## الفرع الأول: مضمون مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013:

في ظل التطورات والمعطيات السياسية، الاقتصادية والاجتماعية على الصعيد الوطني من جهة، والتطور السريع لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي من جهة أخرى وصلت السلطات الحكومية في الجزائر إلى قناعة أنه لا مفر من إصلاح هياكل الدولة المختلفة، بغية تطوير و تحديث آليات إدارتها و تسيير شؤونها العامة بشفافية و تكريس مفهوم الرشادة في تقديم الخدمة العمومية على المستوى المحلي، و محاربة الفساد والبيروقراطية بكل مظاهرها التي تعرقل حصول المواطن على الوثائق والخدمات الإدارية في الوقت المناسب، من خلال إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية.

في هذا الإطار، أطلقت وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام والاتصال مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013، بعد التشاور بخصوصه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات و مراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم و تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، إذ شارك أكثر من ثلاثمئة شخص في طرح الأفكار و مناقشتها خلال ستة أشهر، والتي على أساسها تم صياغة مضمون مشروع الجزائر الإلكترونية و إطلاقه في شهر ديسمبر<sup>1</sup> 2008.

تمحورت خطة عمل مشروع الجزائر الإلكترونية حول ثلاثة عشر محورا رئيسا، حيث تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور من هذه المحاور الرئيسية مع تحديد الأهداف الرئيسية والخاصة المؤكد تحقيقها على مدى السنوات الخمس المحددة لتنفيذ المشروع و ضبط قائمة البرامج اللازمة لتنفيذها. وتتلخص هذه المحاور في الآتي:

**\*المحور الرئيسي الأول:** تسريع استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية. سيحدث إدخال تكنولوجيات المعلومات والاتصال و تعزيز استخدامها في الإدارة تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها و عملها، مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها و تكيف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب، من خلال وضع خدماتها المختلفة على شبكة

<sup>1</sup> عبد القادر بلعربي و آخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، ورقة بحث في ملتقى الدولي الخامس حول: "الإقتصاد الافتراضي و انعكاساته على اقتصاديات الدولة"، خميس مليانة، الجزائر، 14.13 مارس 2012، ص07.

الإنترنت، حيث تسمح تكنولوجيات المعلومات والاتصال، لاسيما شبكة الأنترنت، بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن لمتوقع المادي، وتتيح توفر المعلومات في أي وقت و في أي مكان. و لهذا ينبغي فك مركزية تسيير المعلومات أينما كان ذلك ممكنا و حيثما توفرت أفضل المعارف، من أجل تحسين نوعية عملية صنع القرار. في هذا السياق، تم وضع أهداف خاصة و أحيانا مشتركة، لكل دائرة وزارية. و هي تخص الجوانب التالية:

1. استكمال البنى الأساسية للمعلوماتية،
2. وضع نظم إعلام مندمجة،
3. نشر تطبيقات قطاعية متميزة،
4. تنمية الكفاءات البشرية.
5. تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى<sup>1</sup>.

**\*المحور الرئيسي الثاني :** تسريع استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال في الشركات. تمثل اليوم وسائل التسيير والإدارة المتطورة حول تكنولوجيات المعلومات و الاتصال الضمان الوحيد لبقاء الشركات في ظل العولمة. فبفضل الأنترنت، أصبحت السوق العالمية في اقتصادها تعتمد على المعرفة كقيمة أساسية. أضحت استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات و تمكينها من الاستفادة من الفرص التي تتيحها السوق الأوسع وفائق النشاط، كما أن ذلك يوفر مصادر دخل جديدة و يمكن من تحسين العلاقات مع الزبائن والشركات و يساعد بشكل عام على تحقيق فاعلية أكبر بفعل استخدام نظم تسيير المعارف، ولهذا تم تحديد الهدف الأساسي المتمثل في إدماج تكنولوجيات المعلومات والاتصال في القطاع الاقتصادي ودعم تملكها من قبل الشركات و تترتب عن ذلك الأهداف الخاصة الثلاثة التالية:

1. دعم تملك تكنولوجيات المعلومات والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
2. تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات.

<sup>1</sup> رانية هدار، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة، كلية الحقوق و العلوم السياسية، 2017، 2018، ص130.

3. تطوير عرض خدمات إلكترونية من طرف الشركات.

\***المحور الرئيسي الثالث :** تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات و شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصال. من الضروري مواصلة عملية تعميم النفاذ إلى الأنترنت، إذ يجب أولاً توسيع هذا النفاذ من أجل السماح لكل مواطن، أينما وجد عبر التراب الوطني بالاستفادة من الخدمات العمومية الإلكترونية، ومن قاعدة المعارف الهائلة المتمثلة في الأنترنت، ومن الضروري إرفاق برامج تجهيز و تطوير التوصيلات ذات التدفق السريع والمضامين المتعددة الوسائط ببرامج تكوين من أجل تسريع عملية تعميم استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبالتالي تشكل عملية تعميم<sup>1</sup> النفاذ إلى الأنترنت هدفا رئيسا يتفرع بدوره إلى ثلاثة أهداف خاصة، هي:

1. إعادة بعث عملية "أسرتك" عن طريق توفير حواسيب شخصية و خطوط توصيل ذات التدفق.

2. السريع مع توفير التكوين و مضامين متميزة لفائدة كل فئة من فئات المجتمع.

3. الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية و محلات الأنترنت والمنصات المتعددة الوسائط والحظائر المعلوماتية و دور العلم و دور التقانة و غيرها.

4. توسيع الخدمة العامة لتشمل النفاذ إلى الأنترنت.

\***المحور الرئيسي الرابع :** دفع تطوير الاقتصاد الرقمي.

يتمحور الاقتصاد الرقمي حول ثلاثة مكونات أساسية: البرمجية، الخدمات والتجهيز، فهناك عدد من الحوافز التي من شأنها تشجيع إنشاء الشركات في مجال إنتاج المضامين المحلية بصفقتها محركا للابتكار، رغم ما يعانيه هذا المجال من نقائص. فمن الممكن تفعيل خبرات و مهارات المؤسسات الجزائرية العاملة في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تصديرها نحو أسواق أخرى. في هذا السياق، يتمثل الهدف الرئيس المسطر ضمن هذا المحور في تهيئة

<sup>1</sup> رانية هدار، مرجع سابق، ص131.

الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تطويرا مكثفا، و يمكن تفريع هذا الهدف الرئيسي إلى أربعة أهداف خاصة، هي:

1. مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات والتي نمت مباشرة في إطار إعداد إستراتيجية.

2. "الجزائر الإلكترونية".

3. توفير كل الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات و توفير الخدمات والتجهيز.

4. وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون.

5. توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحو التصدير<sup>1</sup>.

**\*المحور الرئيسي الخامس:** تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة. يجب أن تكون شبكة الاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة قادرة على توفير القرارات الضرورية عبر كامل أرجاء الوطن بنوعية وأمان يستجيبان للمقاييس الدولية، إذ أن هذه الشبكة تمثل الأرضية التي تقوم عليها كل العمليات الرامية إلى اقتراح خدمات إلكترونية للمواطنين، الشركات والإدارات. في هذا الصدد، فإن الهدف الرئيسي المقرر لهذا المحور يتمثل في إنجاز بنية تحتية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة. ويتفرع هذا الهدف الرئيس إلى أربعة أهداف خاصة:

1. تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات.

2. تأهيل الشركات.

3. نوعية خدمات الشبكات.

4. التسيير الفعال لاسم نطاق "dz".

**\*المحور الرئيسي السادس :** تطوير الكفاءات البشرية.

<sup>1</sup> نوفل حديد، تكنولوجيا الانترنت و تأهيل المؤسسات للاندماج في الاقتصاد العالمي مع دراسة حالة المؤسسة الجزائرية، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2007، ص193.

يجب إرفاق تعزيز البنى التحتية و تعميم النفاذ إلى تكنولوجيات المعلومات والاتصال بإجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطوير الكفاءات البشرية من أجل تعميم استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال و ضمان تملكها على جميع المستويات. ولتحقيق هذا الهدف الرئيس، تم تحديد هدفين خاصين، هما: إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصال.

1. تلقين تكنولوجيات المعلومات والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية<sup>1</sup>.

#### \*المحور الرئيسي السابع: تدعيم البحث، التطوير والابتكار:

يستلزم الاقتصاد القائم على المعرفة تفاعلا قويا بين البحث، التطوير و عالم الاقتصاد، إذ أن الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصال، و لهذا الغرض، يخص الهدف الرئيس لهذا المحور تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصال، عن طريق تعزيز نشاط البحث، التطوير والابتكار. و تشمل الأهداف الخاصة في هذا الصدد:

- تنظيم و برمجة و تثمين نتائج البحث و حشد الكفاءات و تنظيم نقل التكنولوجيا والمهارات.

#### \*المحور الرئيسي الثامن: ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.

يستنتج من دراسة جميع الترتيبات التشريعية القائمة أن الترسنة القانونية الجزائرية لا تغطي كل المسائل القانونية المترتبة عن استخدام وتطوير تكنولوجيات المعلومات والاتصال وتشييد مجتمع المعلومات. وعليه، لا بد من ضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات مع الأخذ بعين الاعتبار التجربة المعيشة و كل النقائص الملاحظة والصعوبات المسجلة. وبالتالي، فإن الهدف الرئيس يتمثل في تهيئة مناخ من الثقة يشجع على إقامة الحكومة الإلكترونية وهذا الهدف الرئيس يستلزم بدوره هدف خاصا يتعلق بتحديد إطار تشريعي و تنظيمي ملائم.

#### \*المحور الرئيسي التاسع : دعم الإعلام والاتصال.

<sup>1</sup> رانية هدار، مرجع سابق، ص132.

يضطلع الإعلام والاتصال بدور هام ومنتام في الاقتصاد القائم على المعرفة حيث يشكل الإعلام قيمة أساسية و مصدرا مهما للمعرفة التي يضفي عليها الاتصال ثراء و أهمية أكبر. فقد شهدت الصحافة المتخصصة في تكنولوجيات المعلومات والاتصال تطورا حقيقيا، إذ بعد أن كانت العناوين منعدمة في هذا المجال سنة 2000، تجاوزت 15 في سنة 2008، و يتعلق الهدف الرئيس لهذا المحور بالتحسيس بدور تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلد<sup>1</sup>. في هذا السياق، تم تحديد الأهداف الخاصة التالية:

1. إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.

2. إقامة نسيج جمعي كامتداد للمجهود الحكومي.

\*المحور الرئيسي العاشر: تثمين التعاون الدولي.

يتصف التعاون الدولي مع البلدان الأخرى في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصال بعدد هائل من المشاريع المبعثرة، لاسيما مع الاتحاد الأوروبي في إطار مشروع MADA 2. و على الرغم من تشابه المشاريع و تكرارها، لم يتم التوصل إلى تراكم في المعارف، يكون كفيلا بضمان استمرارية المشاريع و انتشارها. يتمثل الهدف الرئيس للتعاون الدولي في تملك التكنولوجيات والمهارات وكذا إشعاع صورة البلد. و يتفرع هذا الهدف الرئيس إلى هدفين خاصين، هما:

1. المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية،

2. إقامة شراكات إستراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات والمهارات.

\*المحور الرئيسي الحادي عشر : آليات التقييم والمتابعة.

تشكل موثوقية و فعالية تقييم عملية تشييد مجتمع المعلومات والاقتصاد القائم على المعرفة ضمانات جدوى ونجاعة المخطط الاستراتيجي حيث يواكب هذا التقييم كل مراحل عملية إعداد وتنفيذ وتحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجسيد أهداف إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية".

<sup>1</sup> رانية هدار، مرجع سابق، ص133.

يتمثل الهدف الرئيس لهذا المحور في تحديد نظام مؤشرات متابعة و تقييم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، من جهة، و بإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي "الجزائر الإلكترونية"، من جهة أخرى<sup>1</sup>. يتشكل هذا الهدف الرئيس من الهدفين الخاصين التاليين:

1. إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات النوعية.

2. إعداد قائمة مؤشرات ملائمة.

### "المحور الرئيسي الثاني عشر : تفعيل الإجراءات التنظيمية.

يستلزم تنفيذ إستراتيجية تطوير مجتمع المعلومات دعما مؤسساتيا هاما، يأخذ بعين الاعتبار الطابع المتعدد الأبعاد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال. ولقد وضع بلدنا، في إطار إصلاحات قطاع الاتصالات و دعم لسياسته في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال. و ترتب عن هذه الإصلاحات تحويل وزارة البريد والمواصلات سابقا إلى وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام والاتصال، إلى جانب إنشاء شركتين منفصلتين "اتصالات الجزائر" و"بريد الجزائر" وإقامة سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مما سمح بالفصل بين الاستغلال والضبط و رسم السياسة القطاعية.

إضافة إلى ذلك، وفي إطار تحضير السياسة الموجهة لترقية مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي، تم تشكيل لجنة وزارية تدعى "اللجنة الإلكترونية"، يترأسها السيد الوزير الأول و تضم الوزراء المعنيين بهذا المجال، كما تم تشكيل لجنة تقنية لتوفير الدعم التقني للجنة الإلكترونية. يتمثل الهدف الرئيس لهذا المحور في وضع تنظيم مؤسساتي متناسق، يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه و التنسيق والتنفيذ بين القطاعات. ويضمن هذا التنظيم التنفيذ الفعلي للمخطط الاستراتيجي الطموح "الجزائر الإلكترونية" بفعل تأطير فعال ومتابعة دائمة و تنسيق منسجم بين مختلف الفاعلين المعنيين<sup>2</sup>. في هذا الصدد، تتمثل الأهداف الخاصة الواجب تحقيقها في:

<sup>1</sup> رانية هدار، مرجع سابق، ص135.

<sup>2</sup> نوفل حديد، مرجع سابق، ص12.

1. تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا بين القطاعات.

2. تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات و الهيئات المتخصصة.

### \*المحور الثالث عشر : توفير الموارد المالية:

يستلزم تنفيذ إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية" موارد مالية معتبرة يستحيل توفيرها من مصدر واحد. و عليه، لابد من استغلال جميع مصادر التمويل المتاحة استغلالا جيدا، كما أنه يجب أن تكون الإجراءات التشريعية أو التنظيمية أو المادية مقرونة بتقييم مالي دقيق إلى أبعد حد ممكن، ويستلزم الأمر أيضا ترتيب هذه الإجراءات حسب تأثيرها على التنمية الاقتصادية والاجتماعية. يحدد برنامج ميزانية استراتيجية الجزائر الإلكترونية وفق المراحل التنفيذية المرتقبة، وسيتم عرضه سنويا إلى غاية استكمالها مع تدقيقه بصفة شاملة على مدى فترة 2009-2013<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني :أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

يهدف برنامج "الجزائر الإلكترونية 2008-2013" إلى تجسيد استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خدمة المواطن و هذا ببرمجة ألف عملية على مستوى كل الإدارات العمومية، المؤسسات والمجتمع، أين نالت الإدارة العمومية الجزء الأكبر من هذه العمليات بـ 868 عملية تستهدف تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيها، من خلال مجموعة من الأهداف الرئيسية للإدارة الإلكترونية على المستويين القطاعي والأفقي، والمتمثلة في الآتي:

**1 - عصرنة الإدارة العمومية من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** بمجموعة 377 عملية، من خلال استكمال الشبكات والمنظومات على مستوى الشبكات الداخلية Intranets والشبكات المحلية، هذه العملية تتكفل بها مختلف الوزارات، و هي تتعلق بتطوير وسائل نقل المعلومات بمجموع 130 عملية، وكذا نظم المعلومات (معدات تخطيط موارد

<sup>1</sup> جيلالي بوزكري، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجامعية واقع و آفاق، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015، ص136.

المؤسسات ERP و قواعد البيانات) بمجموع 106 عملية، إضافة إلى التطبيقات الخاصة بالقطاع بمجموع 97 عملية وأخيرا التكوين بمجموع 44 عملية.

2- **تقريب الإدارة العمومية من المواطن بتطوير الخدمات الإلكترونية:** مجموع 491 عملية يتفرع عنها نوعان من الأهداف الخاصة أفقية و عمودية، أولها تطوير تطبيقات حكومية أفقية خدمات إلكترونية موجهة إلى الإدارات بمجموع 44 عملية، وثانيها تطوير تطبيقات قطاعية في القطاع العمومي: خدمات إلكترونية تجاه المواطن وخدمات إلكترونية تجاه العمال و خدمات إلكترونية تجاه الشركات، بمجموع 447 عملية منها 295 خدمة تجاه المواطنين (112 إعلامية و 183 تفاعلية)، و 86 خدمة تجاه العمال (19 إعلامية و 67 تفاعلية)، و 66 خدمة إلكترونية تجاه الشركات (24 إعلامية و 42 تفاعلية)

3- **دعم القطاع الاقتصادي بإدماج تكنولوجيات المعلومات والاتصال:** بمجموع 13 عملية، وذلك عن طريق تطوير عرض الخدمات الإلكترونية تجاه الشركات ذات النشاطات الرئيسية والفرعية، وتطوير تطبيقات من أجل تحسين أداء المؤسسات الصغيرة جدا والصغيرة إضافة إلى دعم تملك تكنولوجيات المعلومات والاتصال من طرف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

4- **تعميم النفاذ إلى الإنترنت:** بمجموع 14 عملية، بإعادة بعث عملية "أسرتك" من خلال توفير الحواسيب الفردية و خطوط التوصيل ذات التدفق السريع وتوفير التكوين وتقديم مضامين خاصة بكل فئة من فئات السكان، مع العمل على إحداث زيادة معتبرة في عدد الفضاءات العمومية الجماعية للنفاذ إلى الأنترنت<sup>1</sup> عبر كل أنحاء البلاد وتوسيع الخدمات العمومية لتشمل النفاذ إلى الأنترنت.

5- **توفير الظروف الملائمة التي من شأنها السماح بالتطوير المكثف لصناعة تكنولوجيات المعلومات والاتصال:** مجموع 27 عملية، من خلال مواصلة الحوار الوطني (الناتج عن عملية إعداد إستراتيجية الجزائر الإلكترونية) فيما يخص المسائل المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، و توفير كل شروط تثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية فيما يخص إنتاج البرمجيات

<sup>1</sup> عبد القادر بلعربي آخرون، مرجع سابق، ص08.

والخدمات والتجهيز، إضافة إلى إقامة إجراءات تشجع إنتاج المضامين، و ترقية تصدير منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

**6- إنجاز منشآت الاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، مؤمنة و ذات نوعية عالية:** مجموع 20 عملية، من خلال تأهيل مستوى المنشآت الوطنية للاتصالات، و تعزيز أمن منشآت تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى العمل على التحسين الملموس لنوعية الخدمات، و تحسين رؤية الجزائر فيما يخص الأنترنت عبر تسيير فعال لاسم النطاق ".dz".

**7- تطوير الكفاءات البشرية بوضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** مجموع 08 عمليات، تمحورت حول دعم التكوين العالي للمهندسين وما يعادلها والتكوين المهني للتقنيين الساميين في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصال، و تلقينها لكافة الشرائح الاجتماعية<sup>1</sup>.

**8- تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصال:** مجموع 21 عملية، عن طريق تكثيف نشاط البحث والتطوير والإبداع في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصال وتنظيمه، وبرمجة البحث و تثمين نتائجه، إضافة إلى دعم كفاءات البحث والتطوير، وتنظيم نقل التكنولوجيا والمعرفة والمهارة في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصال و تطوير التعاون العلمي في هذا المجال و تدعيمه بالبنية التحتية للبحث.

**9- ضبط مستوى الإطار القانوني بهدف تهيئة جو من الثقة يساعد على إقامة الحكومة الإلكترونية:** مجموع 07 عمليات، تتمحور حول تحديد الإطار التشريعي والتنظيمي الملائم للحكومة الإلكترونية.

**10- التحسيس بأهمية تكنولوجيات المعلومات والاتصال و دورها في تحسين نوعية معيشة المواطن و في التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلد:** بمجموع 05 عمليات، من خلال إعداد و تنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر، و إقامة نسيج جمعي كامتداد للمجهود الحكومي.

<sup>1</sup> خالد قاشي و آخرون، استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 فجوة النظرية و التطبيق، مجلة الادارة و التنمية للبحوث و الدراسات 04، 2015، ص92.

**11-تثمين التعاون الدولي في مجال تملك التكنولوجيا والمهارة:** مجموع 07 عمليات، من خلال المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية، و ترقية الشراكات الإستراتيجية.

**12-تحديد نظام مؤشرات المتابعة والتقييم:** بمجموع 06 عمليات<sup>1</sup>، من خلال إعداد إطار تصوري لنظام مؤشرات نوعية و إعداد قائمة المؤشرات و تحسين قائمة مؤشرات التأثير الخاصة باستراتيجية "الجزائر الإلكترونية" المتضمنة في مرصد مجتمع المعلومات بمجموع 06 عمليات.

**13-وضع تنظيم مؤسستي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات التوجيه والتنسيق بين القطاعات و التنفيذ:** من خلال تشجيع الانسجام والتنسيق على المستويين الوطني والدولي، وتعزيز قدرات التدخل على المستوى القطاعي وفي الهيئات المختصة.

**14-رصد الوسائل المالية الضرورية لتنفيذ برنامج "الجزائر الإلكترونية":** من خلال تقدير وتقييم الوسائل المالية الضرورية لتنفيذ جميع العمليات المسجلة في برنامج الجزائر الإلكترونية، وتحديد مصادر و أجهزة التمويل. في نفس السياق، هدفت السلطات الحكومية من وراء وضع مشروع الجزائر الإلكترونية إلى تحقيق جملة من الأهداف على المستوى العام يمكن إجمالها في الآتي:

- 1 -تحسين فعالية تدخل الدولة فيما يتعلق بالتكفل بانشغالات المواطنين و وضع قيد العمل السياسة الوطنية للتنمية الاقتصادية و الاجتماعية من أجل مواجهة الأزمات.
- 2 - تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية، و تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة.
- 3 -عصرنة وثائق السفر والهوية.
- 4 -مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا للتنمية.
- 5 -تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية و المساواة.
- 6 -تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن .

<sup>1</sup> خالد قاشي و آخرون، مرجع سابق، ص93.

7 - حماية المجتمع من آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود، و كذا ظاهرة الإرهاب و التي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها. إجمالاً يمكن القول أن مشروع الجزائر الإلكترونية يهدف إلى النهوض بالاقتصاد الوطني و تطوير و دعم المؤسسات الإدارية والاقتصادية، وتحسين مستوى معيشة المواطنين عن طريق تسريع تعميم استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير خدمات نوعية للمؤسسات و المواطنين، إضافة إلى تسهيل عملية التسيير عبر توفير المعلومات والسرعة في العمل، و عليه فإن تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية يكتسي أهمية كبيرة للمواطن والمؤسسات يمكن إجمالها كالآتي<sup>1</sup>:

**بالنسبة للمواطن:** إن تجسيد استراتيجية الجزائر الإلكترونية سينقص عناء المواطنين في الكثير من جوانب الحياة اليومية، فالإدارة الإلكترونية ستوفر عن المواطن مشقة التنقل لاستخراج وثائقه أو الاستفسار حول انشغالاته، و سيكون كافياً أن يدخل كل مواطن بياناته الشخصية على الشبكة المعلوماتية ليتحصل على وثائقه الضرورية، وهذا فيه ربح كبير للوقت والمال وحتى اقتصاد المجهود البشري و هو بالمثل يعود بالإيجاب على اقتصاد البلاد.

**بالنسبة للمؤسسات:** إن تجسيد إستراتيجية الجزائر الإلكترونية يمكن المؤسسات العمومية و الخاصة من سرعة انتشار المعلومات و تحسين عملية التواصل مع المواطنين، و لا يخفى على أحد أننا في الجزائر نعاني من أزمة اتصال كبيرة بين المواطن و مختلف مؤسسات الدولة، كما أن هذا المشروع سيضيف ديناميكية و فعالية أكثر إلى المؤسسات الاقتصادية و يشجع الاستثمارات الداخلية والخارجية.

وعليه فإن إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 تمحورت حول هدف أساسي مفاده ربط المؤسسات العمومية والخاصة والمواطنين بنظام إلكتروني موحد يحقق مزايا و فوائد غاية في الأهمية، من خلال إتاحة المعلومات و تقديم الخدمات بين هذه الأطراف بالسهولة والسرعة اللازمة ضمن الاستخدامات المتنوعة للإدارة الإلكترونية، مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف

<sup>1</sup> عبد القادر بلعربي و آخرون ، مرجع سابق، ص136

و يسهم في الرفع من مستوى الأداء الإداري. الأمر الذي يستلزم توفير البنية التحتية للاتصالات اللازمة لبناء إدارة إلكترونية قوية الأركان، بالاستثمار الفعال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و إرفاقها بتشريعات ملائمة و موارد بشرية مؤهلة للتكفل بمجمل العمليات التقنية المتولدة عن الاستخدامات والمعاملات الرقمية في الفضاء الإلكتروني الديناميكية.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: برامج تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013 .

يأتي مشروع الإدارة الإلكترونية ضمن المبادرات و المشاريع التنموية التي تبنتها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، و لتجسيد المشروع و وضعه حيز التطبيق العملي تم وضع جملة من البرامج التنفيذية، تتمثل في الآتي:

1-برنامج تطوير التشريعات: الذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات القائمة.

2-برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

3 -برنامج التطوير الإداري التنفيذي: يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.

4 -برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات و القدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كما يهتم بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات و المعلومات.

<sup>1</sup> قاسي خالد و آخرون، مرجع سابق، ص93.

5 -برنامج تنمية الإطارات البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلائم مع مفهوم الإدارة الإلكترونية، و إعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها مع جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الإدارة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته.

6 -برنامج الإعلام و التوعية: يتم من خلال هذا البرنامج إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي، وكيفية الاستفادة من مشروع الإدارة الإلكترونية.

المتصفح مشروع الجزائر الإلكترونية من الناحية النظرية من خلال ما تضمنه من محاور و أهداف و برامج تنفيذية، يلاحظ أنه استراتيجية وطنية ضخمة بعيدة المدى بأهداف غاية في الأهمية، و رؤية حكومية جديدة لتسيير المنظمات و المصالح العمومية. إلا أن مضمون المشروع تضمن بعض الاختلالات و أوجه القصور التي من شأنها أن تؤثر سلبا على تنفيذه و تحد من فرص تطبيقه بنجاح و تحول دون تحقيق الأهداف المرجوة منه بفعالية<sup>1</sup>، يمكن إجمالها في الآتي:

\*عدم الحرص على إدماج كل المكونات و الفواعل المجتمعية في عملية التحول الإلكتروني بشكل متوازن حتى تكون جاهزة لأداء أدوارها ومسؤولياتها التي تكمل بعضها في مسار التحول، حيث كان جل التركيز على عصرنة و تحديث الإدارات العمومية كمحور أساسي في مشروع الجزائر الإلكترونية، و التي نالت الجزء الأكبر من العمليات التنفيذية للمشروع مقارنة بعصرنة و تحديث مؤسسات الأعمال (الاقتصاد الرقمي والتجارة الإلكترونية) و المجتمع (المواطن الإلكتروني و مجتمع المعلومات) التي نالت جزء ضئيل من العمليات التنفيذية، الأمر الذي من شأنه أن يؤدي إلى تعميق الفجوة الرقمية والأمية التكنولوجية و حدوث خلل في تفعيل مبدأ العدالة في الاستفادة من مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

\*إغفال ضرورة وجود مرحلة تحضيرية إصلاحية توجه إلى إجراء الدراسات الأولية و جمع المعلومات والحقائق الكفيلة بتشخيص العراقيل والمشاكل التي تعاني منها الإدارات العمومية

<sup>1</sup> وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات الحكومية، حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية، الجزائر، ورقة قدمت في مؤتمر دولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، الجزائر، قسنطينة 2014، ص15.

الجزائرية بنمطها التقليدي والعمل على إزالتها قبل الشروع في تنفيذ المشروع نظرا لأهمية هذه المرحلة في تحديد فرص و تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر و تهيئة البيئة الإدارية الصالحة لذلك و بالتالي تفادي انتقال عيوب الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

\* عدم انسجام مضمون المشروع مع الطبيعة المتنوعة لمتطلبات الإدارة الإلكترونية و أبعادها المتعددة، ناهيك عن غياب محتوى واضح و شامل للآليات والإجراءات الكفيلة بتوفير المتطلبات التي تضمنها المشروع عمليا<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: تجربة الجزائر الإلكترونية.

الجزائر كباقي الدول توجهت نحو الدخول إلى عصر المعلومات و الرقمنة ومواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف مؤسسات العمومية، والمنظمات المقدمة للخدمة التي توجهت إلى إحداث جملة من التغييرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام التكنولوجيا المعلومات ضمن وظائفها الإدارية أنشأتها الخدمة بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية ومن ثم الخدمات العامة الإلكترونية وبحث عن سبل تنفيذ الإدارة الإلكترونية. حيث تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة، إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، وينطلق ذلك من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتقدم حلول التعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي، كما يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلا للإدارة الإلكترونية وتعبيرا عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الأعمال الحكومية كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها وتنفيذ سياساتها وخططها بسرعة ونجاعة عالية.

<sup>1</sup> وسيلة واعر، مرجع سابق، ص16.

### الفرع الأول: واقع جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

تتطلب خطوات التطوير الأولى في التأسيس لمشروع الإدارة الإلكترونية، نحو وجود الواقع والبيئة لإحداث تحول ناجح، ومن خلال ذلك سنتطرق إلى محتوى الاستعدادات و التجهيزات، التي تشكل الأرضية الأساسية، و تعبر عن جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر، كمرحلة أولية ضمن الخطوات التحول الإلكتروني. يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الأعمال الحكومية كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة مواردها، وبالتالي تمكينها من تنفيذ سياساتها ومخططاتها بكفاءة عالية. حيث يمثل انتشار الإنترنت كتقنية محورية في استراتيجية التحول الإلكتروني مرحلة هامة في إرهاصات انتقال نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتحول للخدمات الإلكترونية في المؤسسات الحكومية بالجزائر، واعتماد مفهوم الإدارة الإلكترونية، كأداة لتطوير وإصلاح منظمات الخدمة العمومية<sup>1</sup>.

حيث عملت الجزائر على الاستفادة من خدمات شبكة الإنترنت، ومختلف التقنيات المرتبطة بها من خلال ارتباطها بالإنترنت في مارس من عام 1994 عن طريق مركز البحث العلمي والتقني (Centre de recherche et) d'information scientifique et technique الذي تم إنشائه من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مارس 1986 وكان من مهامه الأساسية إقامة شبكة وطنية و ربطها بشبكات إقليمية ودولية. يتواجد بالجزائر نحو 20 مليون مشترك في خدمة الإنترنت الجوال من الجيل الرابع، وأكثر من 4 ملايين خط انترنت الجيل الرابع (G4) الثابت للمشغل الحكومي، بحسب إحصائيات سلطة الضبط للبريد والمواصلات التي تتولى عملية مراقبة وتسيير القطاع في الجزائر، وكان المنتدى الاقتصادي العالمي والمعهد الأوروبي لإدارة الأعمال "انسياد" قد صنفا الجزائر عام 2014، من ضمن "الدول المتخلفة" في مجال الاتصالات وانتشار الانترنت وسرعة تدفقها، حيث حلت في المركز 129 من بين 148 دولة شملتها الدراسة، وبلغ حجم أعمال قطاع الاتصالات في الجزائر عام

<sup>1</sup> عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص117.

2015 قرابة 4.5 مليار دولار، حسب إحصاءات رسمية لسلطة الضبط للبريد والمواصلات نشرت في سنة 2017، بزيادة قدرت بـ 7 بالمئة عن 2014، وتحصي الجزائر نحو 45.8 مليون مشترك في الهاتف النقال بنوعيه "النظام العالمي للاتصالات المتنقلة" (جي.إس.إم) والجيل الثالث، حسب إحصائيات رسمية.

إنه مخطط عمل اتصالات الجزائر يندرج في قلب السياسات المنتهجة من قبل الحكومة عن طريق وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، حملت من خلاله "اتصالات الجزائر على عاتقها مهمة مصاحبة مشاريع التجديد المنتهجة من قبل الحكومة في مجال الحكومة الجزائرية الإلكترونية وبلوغ هدف الجزائر الإلكترونية 2013.

### الفرع الثاني: متطلبات تطبيق نظام الإلكتروني في الجزائر :

يتطلب تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية توافر العديد من الإمكانيات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطن، وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة (الحكومية) في نفس الوقت، ومن أهم هذه المتطلبات نذكر ما يلي:

ضرورة وضع إستراتيجية بناء وتطوير الحكومة الإلكترونية التي تتضمن هيكل البنية التحتية للحكومة الإلكترونية بأبعادها الفنية الصلبة، كأجهزة الحاسوب والبرمجيات، الإنترنت والبريد الإلكتروني، وتكلفة الخدمة وتسهيلات التقنيات، والإجراءات القانونية التي تساند الاتصالات من خلال استخدام هذه الأجهزة والبرمجيات، والكوادر المتخصصة ووسائل الاتصال التي تربط هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين مواقع ووحدات متفرقة<sup>1</sup>. أن يؤخذ بعين الاعتبار التحديات الأمنية المتعلقة بالمواقع الإلكترونية والإنترنت ومن أهمها: الخصوصية "أي عدم الإطلاع على الرسائل الإلكترونية إلا من طرف الأطراف المسموح لها بذلك، ووصول الرسالة إلى الطرف الموجه إليه فعلا والتحقق من الرسائل الإلكترونية وهوية الأطراف الأخرى لمنع عمليات التزوير وعمليات انتحال الشخصية "ويمكن استخدام تقنيات أمنية مهمة:

<sup>1</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن 2008، ص 40.39.

**التشفير:** أي منع أي جهة غير مسموح لها من فهم محتوى الرسالة، وهناك نوعان من التشفير: أحدهما التشفير المتماثل حيث يكون هناك مفتاح تشفير واحد يستخدم لدى المرسل و المستقبل في نفس الوقت، وهو غير آمن تماما ، لأنه قد يقع في يد أحد آخر غير المرسل والمستقبل. والآخر التشفير غير المتماثل ويعتمد على وجود مفتاحين أحدهما علني (عام) والآخر سري (خاص) يحتفظ الشخص دائما بالمفتاح السري له وحده ولا يعطيه لأحد أبدا، أما المفتاح العلني فيعطيه لمن يريده أن يرسل له رسالة<sup>1</sup>.

**التوقيع الرقمي Signature Digital :** هو ليس توقيع بالمعنى المعروف بل عملية يتم من خلالها التأكد من هوية مرسل الرسالة من خلال استخدام مفتاح خاص لتشفير الرسالة من قبل المرسل، وهذا يتم عبر التشفير غير المتماثل المذكور سابقا المستقبل باستخدام المفتاح العام. كما يتم التأكد من أن الرسالة وصلت فعلا بنفس ، ومن ثم فك التشفير من قبل الشكل الذي أرسله المرسل وصادق عليه. ويتم ذلك بواسطة عملية رياضية تتم على الرسالة قبل الإرسال لتحديد جميع خواصها، وتشمل كل صغيرة وكبيرة في الرسالة بحيث لو تغير أي شيء في الرسالة تتغير نتيجة العملية.

**البصمة الإلكترونية للرسالة:** للتأكد من عدم حصول أي تغيير في الرسالة، وفي حالة العبث أو التخريب فهذا يعنى عدم تطابق البصمة معها. الشهادات الرقمية Certification Digital : هي عبارة عن وثائق إلكترونية تصدرها الجهة ذات الصلاحية تتيح التحقق من هوية الشركة التي تتعامل معها عبر الانترنت، عن طريق التأكد من المفتاح العام. أما الجهة ذات الصلاحية بإصدار الشهادات الرقمية فتكون جهة موثوقة (منظمة) تتقبل منك المفتاح العام وإثبات هويتك وتكون أمينة عليهما<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> ياسين سعد غالب، مرجع سابق، ص237.

<sup>2</sup> مرجع سابق، ص238.

### الفرع الثالث: واقع بناء مجتمع المعلومات في الجزائر.

أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما شهدته من تطور كبير خلال السنوات الماضية، تغيرات سريعة و مهمة في المجتمع الحديث، إذ قربت هذه التكنولوجيا وبخاصة من خلال شبكة الأنترنت المسافات بشكل لم يعرفه الإنسان من قبل، و أتاحت إمكانية تخزين و معالجة حجوم هائلة من البيانات الرقمية و النصية و الببليوغرافية والصوتية، والصور و غيرها، و مكنت من استرجاع المعلومات و بثها بسرعة كبيرة جدا و بتكلفة معقولة، مما ساعد الأفراد في الحصول على المعلومات بالسرعة والدقة المناسبتين و في الوقت المطلوب. فإذا كانت الثورة الصناعية قد أفرزت مجتمعا مختلفا عن مجتمع الزراعة<sup>1</sup>، فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أوجدت مجتمعا مختلفا عن مجتمع الصناعة بكثير يعرف بمجتمع المعلومات الذي يعتبر مجتمع وليد الفيض الكثيف من المعلومات وتطبيقات التكنولوجيا التي تسرب داخل المجتمع لدعم أنشطته، وتفسير ظواهره و حل مشكلاته و تصويب أدائه.

كما يعتبر مجتمع المعلومات مجتمعا شبكيا بفضل التقارب بين الاتصالات والمعلوماتية، كما أن مرونة هذا النوع من التنظيم تشكل ورقة رابحة في الاقتصاد المفتوح العالمي. وإذا كان الهدف الأساسي للمجتمع عامة هو المشاركة في مكافحة الإقصاء الاجتماعي، فإن هدف مجتمع المعلومات هو مكافحة شكل جديد من أشكال الإقصاء (الفجوة الرقمية) بإقامة إطار ملائم للتعاون الرقمي. مجتمع المعلومات هو مجتمع يعتمد في الأساس على إنتاج المعلومات والمعارف واستهلاكها والتي بدونها يفقد حركته النشطة و استمراريته و تتأغمه المرغوب، فالمعلومة بوصفها أساسا للمعرفة أصبحت محورا أساسيا تدور حوله كل أنشطة المجتمع المعلوماتي، و عند محاولة رسم صورة متكاملة لهذا المجتمع، فإن أحد ملامحه المهمة، إضافة إلى المعلومة، هو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

**من أهم السمات التي يجب أن يكون عليها مجتمع المعلومات:**

<sup>1</sup> قارطي محمد، مرجع سابق، ص23.

- 1- زيادة الاهتمام بالمعلومات بوصفها موردا حيويا واستراتيجيا: إذ أصبح للمعلومات أهمية كبيرة في الاقتصاد القومي و مجالات التنمية الوطنية الشاملة و خططها، و اتخاذ القرارات و حل المشكلات، كما أصبحت سلعة كالسلع الأخرى نتيجة لتطور صناعة المعلومات.
- 2- التطور المتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات و التزاوج بينهما: مما أدى إلى ظهور مفاهيم جديدة مثل العالم الرقمي أو الإلكتروني World-E و ثورة المعلومات.
- 3- النمو المستمر لصناعة النشر الإلكتروني Publishing Electronic: و بالتالي ظهور مصادر المعلومات الإلكترونية و تنوعها، بما يساعد على سرعة الحصول على المعلومات، و خفض كلفتها، و زيادة أمنها و سريتها والحفاظ عليها.
- 4- كونية المعلومات: أدى تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، و ظهور شبكة الأنترنت إلى ظهور مفاهيم جديدة مثل الفضاء الافتراضي Space Virtual، والمشاركة في المعلومات وتقاسمها والتعلم عن بعد Learning Remote والتحرر من الموقع الجغرافي الواحد.
- 5- اتساع استخدام الذكاء الاصطناعي: من خلال القيام بالعمليات الإبداعية في مجالات مختلفة في المكتبات، و مراكز المعلومات و خاصة في مجال المعالجة الفنية للمعلومات و مصادرها.
- 6- اتساع دائرة حرية التفكير والتعبير: سمحت تكنولوجيا من ممارسة حق التفكير والتعبير من خلال استخدام البريد الإلكتروني والانضمام إلى جماعات النقاش Chatting.
- 7- الانتقال من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد المعرفي: أي الاقتصاد المبني على المعرفة والتكنولوجيا المتطورة، وهو ما يدعى باقتصاد المعرفة.
- 8-الاتصالية العالية: من خلال نمو عدد المرتبطين بشبكة الأنترنت العالمية بوتيرة مذهلة فاقت كل التوقعات.
- 9-المشاركة الفعالة في تعزيز المحتوى الرقمي: أحد مؤشرات المحتوى الرقمي المهمة هو دون شك عدد المواقع على شبكة الأنترنت التي تبلغ 36 مليون موقعا وتظهر الإحصاءات التي نشرت حديثا وجود أكثر من 320 مليار صفحة معلومات منشورة على شبكة الإنترنت.

- 10 -نشر المعرفة: والدليل على نشر المعرفة هو انخفاض عدد الأميين في العالم وكذلك ارتفاع مستوى الطباعة والنشر الرقمي، والذي يعتبر ركن مهم من أركان نشر المعرفة.
- 11 -دعم التطوير والبحث العلمي، و إتاحة التعليم المتطور والنفاز إلى الثقافة والمعرفة والتقنيات الحديثة للجميع<sup>1</sup>.

عموماً يمكن القول بأن مجتمع المعلومات هو المجتمع الذي يعتمد في تطوره ونموه على المعلومات و التبادل المعرفي والفكري في كافة المجالات، التي تعتبر مورد استراتيجي بالغ الأهمية ومصدر أساسي في الإنتاج والتوليد والمعالجة والإبداع والابتكار، وبالتالي هو المجتمع الذي يتعامل أفراده ومؤسساته مع المعلومات بشكل عام وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل خاص في تسيير أمور حياتهم في مختلف المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، الإدارية، التربوية والصحية. تجسيدا لهذه الاستراتيجية سعى قطاع البريد و تكنولوجيايات الإعلام والاتصال إلى تحقيق قفزة نوعية جديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، باعتبارها محورا أساسيا لدعم البنية التحتية للخدمات الاتصالية، و تطوير الخدمات و تكوين المنشآت القاعدية، من أجل بناء "مجتمع المعلومات"<sup>2</sup>.

تمحورت الاستراتيجية الجزائرية لبناء مجتمع معلومات حول المحاور التالية:

- 1 -تعميم و نشر شبكة الألياف البصرية: من خلال ربط جميع البلديات و التجمعات السكانية والمناطق التي يبلغ عدد سكانها 1000 نسمة بشبكة الاتصالات الوطنية وكذا رفع إمكانات النفاذ للهاتف و الأنترنت من خلال برنامج ربط 2000 منطقة بشبكة الألياف البصرية، حيث سبق وأن تم ربط 968 منطقة بين سنتي 2013 و 2014، في حين تمت برمجة 440 منطقة أخرى للسنة 2015، و تم أيضا ربط 237 منطقة في 31 أوت 2015 في ظل الاستثمار القطاعي (برنامج دعم التنمية الاقتصادية 2010-2014) كما تم تسجيل مشروع يتضمن تطوير وتعميم الألياف البصرية، خاصة في المناطق التي تغتقر لهذه الشبكة عن طريق ربطها بـ 1630 كلم من الألياف البصرية في كل من ولاية أدرار، بسكرة، إليزي و البيض.

<sup>1</sup> ماجد عبد المهدي مساعدة، إدارة منظمات، منظور كلي، عمان، دار المسيرة، 2013 ص272.

<sup>2</sup> رانية هدار، مرجع سابق، ص177.

2-تحديث و تطوير شبكة النفاذ للهاتف: في ما يتعلق بتطوير شبكة النفاذ الهاتفية، فقد ارتفعت نسبة النفاذ من 127.5 مليون في سنة 2013 إلى 810.6 مليون في 31 جويلية 2015، أي بزيادة تقدر بـ 33 %، في حين ارتفع معدل تحديث معدات النفاذ للهاتف من 15 % سنة 2013 إلى 43 % في 31 جويلية 2015، ليتم تحديث الشبكة الهاتفية بأكملها مع نهاية سنة 2016، كما ارتفعت قاعدة المعدات الخاصة بالإنترنت من 4.2 مليون في سنة 2013 إلى 03.4 مليون مع نهاية شهر جويلية 2015، أي بزيادة تقدر بـ 68.%. حيث أن عملية تحديث المعدات و تطوير الشبكة سيسهم حتما في زيادة سرعة تصليح الأعطال خلال 24 ساعة لا أكثر، بحيث تم تحديد معدل تصليح الأعطال لسنة 2015 بـ 80 %.

3-نشر شبكة الجيل الرابع للهاتف: أعلنت بشكل رسمي اتصالات الجزائر عن عروضها الجديدة الخاصة بنشر شبكة الجيل الرابع للهاتف الثابت "مودم 4" في أبريل 2015 لتحسين جودة الاتصال بالإنترنت لتصير سرعة التحميل أسرع و أكثر كفاءة، و توفير خدمات التدفق العالي و العالي جدا على مستوى المناطق التي يصعب الوصول إليها من خلال الشبكة السلكية عن طريق استعمال معدات تقنية متطورة من أجل الاستعمال الأمثل لها، حيث عرفت الشبكة القائمة على تكنولوجيا الجيل الرابع للهاتف الثابت خلال المرحلة الأولى تركيب محطات الراديو من نوع ENODEB لتغطية المقر الرئيس للولايات<sup>1</sup>.

أما في المرحلة الثانية، فقد هدفت إلى توسيع شبكة الجيل الرابع للهاتف الثابت عن طريق نشر أنظمة نفاذ إضافية من أجل تقديم خدمات التدفق العالي و العالي جدا للمشاركين المتواجدين على مستوى المناطق الحدودية و الجنوبية، ففي هذه المرحلة بلغ عدد الزبائن 173976 زبون في 31 أوت 2015، في حين هدفت في نهاية سنة 2015 إلى توزيع 1000 محطة ENODEB وفيما يخص ربط الفضاءات الجماعية فإن كافة مؤسسات الشباب 3 لـ 400000 ودور الثقافة، المكتبات وقاعات المطالعة العمومية، الجامعات والأحياء الجامعية،

<sup>1</sup> قاشي خالد و آخرون، مرجع سابق، ص93.

مراكز البحث والمدارس ومراكز التكوين موصولة بشبكة الأنترنت ذي التدفق السريع إلى جانب كافة المناطق التي يفوق عدد سكانها 1000 نسمة.

**\*الجدول: عدد مستخدمي شبكة الإنترنت في الجزائر (2000-2016)<sup>1</sup>.**

السنة	عدد مستخدمي الإنترنت	السكان	نسبة الاستخدام
2000	50.000	31.795.500	0,2%
2005	1.920.000	33.033.546	5,8%
2007	2.460.000	33.506.567	7,3%
2008	3.500.000	33.769.669	10,4%
2009	4.100.000	34.178.188	12,0%
2010	4.700.000	34.586.184	13,6%
2012	5.230.000	37.367.226	14,0%
2013	6.404.264	38.813.722	16,5%
2014	6.669.927	38.813.722	17,2%
2015	11.000.000	39.542.166	27,8%
2016	15.000.000	40.263.711	37,3%

\*المصدر: سورية عديش، استخدام الإنترنت في البحث العلمي في الجزائر، الجزائر 2015، ص13.

<sup>1</sup> سورية عديش، مرجع سابق، ص13.

# الفصل الثاني

الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية في الجزائر

## الفصل الثاني: الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية في الجزائر

### تمهيد:

لقد مثلت الإدارة الإلكترونية حلقة جديدة في بناء تصور الحديث لمفاهيم الخدمة العمومية، مما نتج عنه تحولا جوهريا في طرق أداء الخدمة للمواطنين و محاولة تقريب الإدارة من المواطن. إن إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما ينتج عنه تطوير مهام و الأنشطة المقدمة من طرف منظمات الخدمة الحكومية، وذلك عمدت عديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية، تهدف إلى تحقيق الشفافية، الرقابة، المحاسبة، سرعة الاستجابة وغيرها من ما يحسن يسهل سير الحسن للخدمات العمومية.

### المبحث الأول: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العامة.

لقد أفرز التحول نحو الادارة الالكترونية جملة من التغيرات على مفهوم الخدمة العمومية تؤسس في النهاية إلى مقولة نهاية الإدارة العامة التقليدية، ف نموذج الادارة الالكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح ، والوضوح والدقة ، في تقديم الخدمات ، وانجاز المعاملات وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي ونقله نوعية في نموذج الخدمة العمومية، إضافة إلى ذلك أصبح التحول للإدارة الالكترونية يمثل توجها عالميا يشجع على تبني النظم الخدمات الإلكترونية ، التي من بينها الخدمة العمومية الإلكترونية ،هي بحاجة ماسة إلى القيام بالبحوث والدراسات لعميقة و دقيقة ، تمكن من معرفة متطلبات ومرتكزات ومعالم الإنجازات، ومواصلة البحث بغية الكشف عن بعض التحديات والمعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية. وانطلاقا من أي قياس تجربة ، أو مبادرة ، نحو بناء الادارة الالكترونية ، و النهوض بمستوى لخدمات العامة ، تتوقف عن النظر فيما تم تحقيقه من استعداد ، و من واقع الجاهزية نحو لتطبيق و مستوى الفاعلية في الانجازات<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> ياسين سعد غالب، مرجع سابق، ص60.

إن أساس فكرة الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية هي الرقي بالخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، فالخدمة العمومية هي الميدان الخصب لتفعيل الإدارة الإلكترونية وعن طريق استراتيجية الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية نحصل على خدمات عمومية إلكترونية تحقق توجهات السلطات العمومية.

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية العمومية يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن عن طريق تحسين الخدمات العمومية نفسها وتكييفها مع متطلبات تكنولوجيا الإعلام والاتصال و رقمه الخدمات العامة تعني إنشاء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية وإضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة المطلوبة، بحيث يمكن طباعتها وملئها وهي تعتمد اعتمادا كبيرا على شبكة الإنترنت مع توفير بيئة قانونية ومالية وأمنية مناسبة ووجود بنية تحتية قوية للاتصالات وبناء أنظمة معلومات متكاملة. إن تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية يظهر الوجه الآخر للخدمات العمومية فهي تعمل على تطوير وتحسين مستوى الكفاءة في الخدمات الحكومية وترتبط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية، مما يكفل سهولة ومرونة التعامل في الإدارة العمومية إضافة إلى تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية على الموظفين والمواطنين، كما أن اعتماد النظام الإلكتروني لتقديم الخدمة العامة للجمهور يساعد الدولة على مواكبة التطور التكنولوجي الهائل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال. وإيماننا منها بأن أهم حل لعصرنة المرفق العام وبالتالي عصرنة الخدمة العمومية عملت الجزائر بتجسيد استراتيجية الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية من خلال رقمنة الخدمات المقدمة للجمهور باعتماد التكنولوجيا الحديثة بما يكفل خدمة عمومية ذات جودة عالية بعدما كانت علاقة المرافق العمومية الإدارية مع المواطن سيئة جداً، مما تسبب في فقدان الثقة بسبب عدم تلبية حاجيات المواطنين، واستفحال ظاهرة البيروقراطية وفشل الإصلاحات الإدارية المتتالية. بينما أصبحت الخدمات العمومية اليوم ومع بروز مفهوم جديد لحقوق وحرريات المواطنين وانبعث مجتمع مدني واعي ومتعلم وضابط يطالب بتحسين نوعية

الخدمات المقدمة إليه ملزمة بتطبيق النظام الإلكتروني سعياً لتحقيق النوعية والجودة وإرضاء رغبات الأفراد<sup>1</sup>.

إن رقمنة الخدمات العمومية لا تقتصر فقط على تبسيط وتسهيل الإجراءات بل تعتمد على مشاركة فعلية للمواطنين المستفيدين في كل نشاطات الإدارة، وفي سبيل تكريس ذلك فإنه يتوجب على الإدارة العمل على ضمان مشاركة فعلية للمواطنين المستفيدين من الخدمات الإلكترونية ولن يتجسد ذلك على أرض الواقع إلا بتسهيل التواصل الإلكتروني بين الإدارات العمومية والمواطنين ونشر وتعميم النفاذ إلى شبكة الإنترنت.

إن الإدارة الإلكترونية هي أداة للتغيير الإداري من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني الحديث وبالتالي فهي تمثل آخر ما وصلت إليه تكنولوجيا الإعلام والاتصال. حيث أدت إلى الانتقال بنا من الخدمات العمومية الورقية الكلاسيكية إلى الخدمات العمومية الإلكترونية وتقوم على مواكبة هذا التغيير عبر طرق عمل مختلفة بالاعتماد على التدريب غير التقليدي مثل التدريب على الشبكات والاهتمام بالتفكير الابتكاري بأساليبه المتعددة.

وفي الأخير يمكن القول بأن الخدمات العمومية تتأثر بالنظام الإلكتروني عبر تأثيرها بالمبادئ التي تحكم المرفق العام والاهتمام بجودة الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن<sup>2</sup>.

### المطلب الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرفق العام.

في ظل التطورات التقنية المتلاحقة في عالمنا اليوم، أصبح من المهم ومن الضروري لأي دولة أن تستثمر تلك التقنيات الخاصة بالاتصالات والمعلومات في تطوير المرفق العام، فأصبحت تتجه بشكل سريع إلى نظام الإدارة الإلكترونية، فالمرافق العامة هي مشروعات تستهدف تحقيق النفع العام تحتفظ الحكومة بالكلمة العليا في إنشائها وإدارتها والغائها، وقد بلغت المرافق العامة من الأهمية ما جعل أحد أعمدة الفقه الفرنسي "ليون ديغي" يعتبر الدولة نفسها مجرد مجموعة من المرافق العامة، لا تتمتع بحقوق وامتيازات السلطة العامة إلا في

<sup>1</sup> محمد حسن السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية في الدول العربية، طبعة العربية، دار وائل للنشر، عمان عدد 02، 2005، ص 30.  
<sup>2</sup> محمد حسن السالمي، مرجع سابق، ص 31.

إطار هذه المرافق وبسبب إقامتها وتشغيلها ونظرا لاعتماد الأفراد على المرافق العامة في أداء خدمات حيوية مثل: استخراج الوثائق الرسمية من البلدية أو الاشتراك في خدمات الإنترنت لدى مؤسسة اتصالات أو استخراج الوثائق الضريبية لدى مصالح الضرائب بصفة منتظمة أصبح من الواضح أن هذه المرافق العامة تقوم على قواعد أو مبادئ تضبط سيرها، منها مبدأ دوام سير المرفق العام، ومبدأ المساواة أمام المرفق العام ، ومبدأ قابلية المرفق العام للتغيير أو التعديل وفق مقتضيات المصلحة العامة. ولما كان المرفق العام يدار بشكل تقليدي بما يعني ذلك من بطئ شديد في أداء الخدمة وزيادة في التكاليف والأعباء سواء على الإدارة أو على المواطنين، فإن نظام الإدارة الإلكترونية يتيح إدارة المرفق العام بشكل إلكتروني سهل ومرن، وسوف نبين أثر نظام الإدارة الإلكترونية على هذه المبادئ التي تحكم المرفق العام<sup>1</sup>.

### الفرع الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام.

وهو يعني استمرار المرفق العام في أداء عمله بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد وذلك لكونه يقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد يتوقف عليها شكل كبير في تنظيم شؤونهم، ومن ثم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى اختلال واضطراب في حياة الجمهور ويساعد نظام الحكومة الإلكترونية على هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي، حيث يستطيع الفرد صاحب الخدمة أن يحصل عليها وذلك في أي وقت من الأوقات من خلال دخوله الموقع الإلكتروني للجهة الموجودة بها الخدمة. ومثال ذلك " فيما يخص المطبوعات الجبائية (G12) يمكن للمكلفين بالضريبة الالتحاق بالموقع الإلكتروني DZ. GOV. DGMF الجبائية DZ.DGI لسحب هذه الوثيقة الجبائية دون التقدم مباشرة إلى مصالح الضرائب، يلاحظ أن استخدام نظام الإدارة الإلكترونية يساعد في التخفيف أو حتى القضاء على النتائج المترتبة عن مخالفة هذا المبدأ. ففي حالة إضراب الموظفين وامتناعهم عن أداء الخدمة فإن الخدمات لا تتأثر حيث يستطيع طالب الخدمة الحصول عليها حتى في حالة عدم وجود الموظفين أصلا

<sup>1</sup> قارطي محمد، مرجع سابق، ص59.

من خلال دخوله إلى شبكة المعلومات ليلاً ونهاراً والحصول على الخدمة بطريق آلية، كما لا تؤثر حالات الاستقالة أيضاً على استمرارية المرفق العام في أداء خدماته بصورة دائمة ومنتظمة وذلك لكون الخدمة تؤدي إلكترونياً، إضافة لذلك في الحالات الطارئة مثلاً فإن الخدمات العامة في المنظور التقليدي تتأثر وتتوقف مثال ذلك (حدوث تجمع شعبي أمام مقر الدائرة) لكن في حالة الإدارة الإلكترونية فإن المرفق العام يحافظ على سيرورته بشكل عادي ومنتظم<sup>1</sup>.

إن من شأن الإدارة العامة الإلكترونية أن تجعل من دوام سير المرفق العام يتجه في التطبيق إلى الأحكام، حيث لا تحديد مواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها، وإنما يعمل المرفق على مدار الساعة لا يتوقف اللهم إذا حدث عطل فني التقنية اللازمة للاستفادة من خدماته. كما يمكن للمواطن الحصول على المعلومات المطلوبة عن طريق خدمة الهاتف المبرمج الذي يعمل تلقائياً للرد على استفسارات العملاء في أي وقت، كما يستطيع الموظف أن يرد على استفسارات المواطنين من خلال الرسائل التي يرسلونها من خلال البريد الإلكتروني وذلك دون التقيد هذا الموظف بأوقات العمل الرسمية<sup>2</sup>.

ومن بين بعض التطبيقات الحديثة في هذا الشأن في الجزائر اختيار المواقع السكنية بالنسبة للمكاتب في وكالة AADL 2 مباشرة من الموقع الإلكتروني المقترح، وكذلك يمكن الدخول على المواقع الإلكترونية المتعلقة بالوزارات والإدارات الخدمية للاستفادة من خدماتها إلكترونياً على مدار الساعة وسوف يؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى تعامل المنتفعين مع المرفق العام وهو مطمئنون إلى عدم سماعهم مقولة (إن مواعيد العمل قد انتهت أو نحو ذلك) فالفرد يمكنه الدخول إلى شبكة المعلومات منتصف الليل لمعرفة الإجراءات والمعلومات الخاصة بإنجاز معاملة أو قضاء مصلحته أو معرفة شروط توظيف أو آجال إيداع الملف.

إن نظام الإدارة العامة الإلكترونية سوف يؤدي إلى التطبيق الحكم مبدأ دوام سير المرفق العام وتواصل من خلال توفير البوابة الإلكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة الإنترنت 24/24

<sup>1</sup> قارطي محمد، مرجع سابق، ص 60.

<sup>2</sup> محمود درويش، الشفافية و النزاهة حلماً للقادم، نشرية تكنولوجيا الإدارة عدد 08، مصر 2007، ص 21.20.

سأ، دون إجازات أو عطلات وتحرير الجمهور من مشاكل الطابور والصف والتجمع أمام الشبائيك، وتكون النتيجة النهائية سرعة الإنجاز بأقل تكلفة ممكنة<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام في أي وقت.

ويعني أن المواطنين متساوون أمام المرافق العامة ما توافرت فيهم الشروط المطلوبة، سواء فيما يتعلق بالانتفاع بخدماتها أم فيما يتصل بتحمل اعبائها وذلك بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من اختلافات لا تتعلق بالشروط القانونية المستلزمة ودون تمييز بينهم بسبب الجنس أو الدين أو الرأي. مما لا شك فيه أن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة بصورة كبيرة جدا وذلك حيث تقديم الخدمة آليا أو إلكترونيا، وهذا من شأنه عدم التمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة، فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة ومن جهة أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات والتي كانت تميز بين الأفراد وفقا لمدى علاقتهم بالقيادات الإدارية، كما أن هذا النظام يقضي على حالات الرشوة التي كانت منتشرة بين الموظفين العموميين، إلا أنه وبتطبيق هذا النظام فلا تكون مواجهة مباشرة بين الفرد وطالب الخدمة والموظف العام، ومن ثم فلا يوجد مجال لرشوة موظف ويعلق المواطنين آمال كبيرة على نظام الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ المساواة أمام المرفق العام بصورة عملية لمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية والقرباة والانتماء السياسي وغيرها من الأمور التي يتطلبها حياد الإدارة<sup>2</sup>.

وفي الجزائر قررت وزارة الداخلية التعامل بنظام الرسائل القصيرة (SMS) فيما يخص التسيير الإداري في الجماعات المحلية في محاولة لاستئصال ظاهرة البيروقراطية، حيث سيتم في هذا الصدد تبليغ المواطنين بكل المستجدات في الإدارة المحلية بواسطة الرسائل النصية القصيرة، والتعامل بواسطتها فيما يخص استخراج الوثائق الإدارية الحديثة من جوازات السفر وبطاقات

<sup>1</sup> قارطي محمد، مرجع سابق، ص 61.

<sup>2</sup> بوخنوفة عبد الوهاب، المدرسة و التلميذ و المعلم و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال، رسالة دكتوراه، قسم الاعلام و الاتصال، جامعة الجزائر 2007، ص 65.

تعريف بيومترية أو حتى البطاقات الرمادية ، رسائل قصيرة عن طريق خدمة (SMS) للتقدم أمام المصالح الإدارية المختصة لسحبها، علما أن أصحاب الملفات يودعون أرقام ما يسهل عمليات الاتصال بهم، ودعا وزير الداخلية والجماعات المحلية موظفي القطاع العام إلى ضرورة التعامل بالنزاهة والشفافية والمساواة في العمل من أجل القضاء على كل أشكال البيروقراطية وقد بدأ ذلك يترجم من خلال اتخاذ سياسات شاملة وواسعة ومتعددة الاتجاهات تمثلت في عصرنة المرفق العام الإداري وخدماته والتحكم في تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال وكذا ترقية المرافق العمومية الجوارية. الإدارة العامة الإلكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع المرفق العام متساوين في اتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات. إن الحديث عن تكريس مبدأ المساواة في الإدارة العامة الإلكترونية يقودنا إلى التركيز على عنصرين هامين في نفس السياق هما الإلمام بالمعرفة والدراية الإلكترونية وحياد المرافق العامة<sup>1</sup>.

### 1- الإلمام بالمعرفة والدراية الإلكترونية:

بالرغم من أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال صارت هي مودة العصر وأن المرافق العمومية والمدارس اكتظت بالأجهزة الإلكترونية الحديثة وشبكات الربط والانترنت، إلا أنه يلاحظ أن عدد كبير من الأفراد لا يملكون جهاز كمبيوتر ولا يجيدون التعامل مع المواقع الإلكترونية عبر الإنترنت، لذا فنجاح نظام الحكومة الإلكترونية وتوصيل الخدمات عن طريق الانترنت إلى المستفيدين يقتضي توفير البنية التحتية والأجهزة الإلكترونية اللازمة لذلك وجعلها في متناول المواطنين الذين لا يملكون مثل هذه الأجهزة ويمكن ذلك من خلال إقامة عدد من الأكشاك الإلكترونية المتفرقة في كل وحدة محلية يستطيع طالب الخدمة من خلالها الحصول على الخدمة، وبعبارة أخرى ينبغي إنشاء أماكن عامة مجهزة بأجهزة الكمبيوتر تمكن المواطن العادي الذي لا يمتلك كمبيوتر في بيته من الدخول إلى شبكة الحكومة الإلكترونية والحصول على خدماتها<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> بوخوفة عبد الوهاب ، مرجع سابق، ص66.

<sup>2</sup> أبوبكر محمد هوش، المنظمات الرقمية في العالم العربي، دار العربية للنشر و التوزيع، القاهرة عدد 2009.01، ص95.

هذا بالإضافة إلى أنه يجب على الجهات الإدارية أن تعلن عن موقعها الإلكتروني بصورة دقيقة وواضحة الإجراءات والخطوات اللازمة للحصول على الخدمة، على أن تكون هذه الخطوات موجزة وموضحة برسوم جرافيكية، ويتعلق مبدأ المساواة والمعرفة الإلكترونية ضرورة وجود وعي إلكتروني، ويتم ذلك من خلال القيام بحملة دعائية واسعة النطاق لإعلام المواطنين بوجود نظام الحكومة الإلكترونية ومجالات الاستفادة منه. وتجدر الإشارة إلى أن تكنولوجيا مواقع الواجهة الصوتية تسمح بدخول أولئك الذين لا يستخدمون الكمبيوتر إلا الإنترنت والاستفادة من نظام الحكومة الإلكترونية، فيستطيع الفرد الدخول إلى الإنترنت من خلال الهاتف باستخدام الشبكة التي تعمل بواسطة الصوت<sup>1</sup>.

## 2-حياد المرفق العام:

إذا كانت مشكلة الأفراد تتمثل في عدم الإلمام بالدراية والمعرفة الإلكترونية فإن مشكلة المرافق العامة فتتمثل في عدم حياد هذه المرافق، حيث قد تعتمد بعض أجهزة المعارضة السياسية إلى الحيلولة بين المسؤولين وبين الحصول على التمويل أو الدعم اللازم لإقامة وتجهيز الموقع المناسب على الإنترنت ومن ثم فإن لنجاح الإدارة الإلكترونية نبذات الشخصية أو الحزبية وذلك ما يؤدي في النهاية إلى رفع كفاءة هذه المرافق وتوزيع خدماتها على كافة المستحقين دون تفرقة<sup>2</sup>.

## الفرع الثالث: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل.

للإدارة أن تعدل تنظيم المرفق العام في أي وقت وبكل الوسائل لكي يتماشى مع التطوير العلمي والتكنولوجي، مراعية في ذلك تغير الظروف والتجاوب مع تقنيات الإدارة الحديثة، بحيث تستوعب الإدارة الإلكترونية و تواكب العصر، على نحو يسمح بأداء خدماتها بيسر وسهولة وكفاءة في الوقت ذاته دون أن يكون لأحد الاعتراض على ذلك سواء من المنتفعين بالمرفق أو الموظفين فيه وتطبيقا لمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير فإن في إمكان الإدارة تغيير في الطبيعة

<sup>1</sup> محمد حسن سالمى، مرجع سابق، ص26.

<sup>2</sup> علاء عبد الرزاق ، محمد حسن سالمى ، الإدارة المعاصرة ، الإدارة الإلكترونية بين نظرية و التطبيق طبعة 02، دار وائل للنشر ، عمان 2006 ص25.

القانونية للمرفق كأن تحول شركة وطنية إلى مؤسسة عامة أو تفرض رسوما على المنتفعين بخدمات المرفق أو أن ترفع قيمتها أو تخفضها. لما كانت الإدارة التقليدية تقوم على الاستعانة بعدد كبير من الموظفين وذلك لتقديم الخدمات للأفراد وكان يتم استخدام الكثير من الأوراق والمستندات، ويحتاج إنهاء الخدمة إلى الحصول على أكثر من توقيع أو تصديق على المستند المطلوب، وأن ذلك يرتبط بتواجد هؤلاء الموظفين وعملهم والحالة النفسية لهم، ولا شك أن هذه الظروف كان يترب عليها بطئ الإجراءات والتأخير في تقديم الخدمة. وعليه فإن الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الحكومة الإلكترونية يعد استجابة للمصلحة العامة التي تقتضي تطوير المرافق العامة وتدعيمها بالأجهزة الإلكترونية وتأهيل موظفيها، فالحكومة الإلكترونية هي التطبيق العملي لمبدأ مواكبة الإدارة للتطورات والمرافق العامة للمستجدات والتغيرات دون أن يملك الموظفون حق رفض هذا النظام بادعائهم باستقرار مراكزهم القانونية.

ولا ريب أن الوسائل التكنولوجية والإلكترونية الحديثة تفرض على الإدارة والأفراد مواكبة علوم العصر وتقنياته. حيث لم يعد مقبولا ممن يريد أن يحظى بمكانة في العلم أن يتخلف عن ركب المعرفة والتكنولوجية، إذن حق الإدارات القائمة على سير المرافق العامة أن تطلب من أشخاص القانون الخاص المتعاقدة معها لأداء عمل أو خدمة عمومية أن تستخدم أحدث الوسائل العلمية في تطوير خدمات المرافق العامة<sup>1</sup>.

ويلاحظ أن تطبيق هذا المبدأ يسمح للإدارة بتغيير إدارة المرافق العامة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني وذلك بصرف النظر عن طريقة الإدارة المتبعة، سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة. وعلى سبيل المثال في الجزائر بعد أن كانت العمليات الجراحية في المستشفيات بشكل عادي وتقليدي، لكن مع التطور العلمي فمع حلول ديسمبر 2016 ستعمم تقنية إجراء العمليات الجراحية أو تقديم فحوصات بين المستشفيات عبر الأقمار الصناعية في المؤسسات الاستشفائية عبر الوطن حيث مع انتهاء جويلية 2015 ثم الانتهاء من ربط 18 مؤسسة استشفائية وتجديد 200 طبيب، لكن مع تعميم العملية بكل المؤسسات الصحية سيتم تجديد

<sup>1</sup> أسماء حسين حافظ، تكنولوجيا الاتصال و الاعلام التفاعلي في عصر الفضاء الإلكتروني المعلوماتي و الرقمي، دار العربية للنشر و التوزيع، القاهرة عدد 01، 2008، ص25.

1200 طبيب من جهة قال المدير العام للوكالة الوطنية لتسيير الإنجازات وتجهيز مؤسسات الصحة أنه سيتم في جانفي 2016 الشروع في عصرنة ورقمنة كل المستشفيات الجامعية عبر الوطن وتنظيم كل المصالح في أقطاب مثلما قامت به وزارة الدفاع الوطني عن طريق المستشفى العسكري بعين النعجة.

إن التحول إلى النظام الإلكتروني يحقق فعالية كبيرة بالنسبة لحقوق المستفيدين من المرافق العامة أو المنتفعين منها، لأنه يسهل الحصول على هذه الحقوق بدقة عالية وسرعة في الإنجاز. إن الخدمات العمومية الإلكترونية تساهم بفعالية لتقليل الحواجز المادية والتنظيمية واللغوية وتبسيط الشكليات الإدارية وتوضيح المصطلحات المستعملة، واحترام ضمانات المواطن في مواجهة الإدارة<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: الاهتمام بجودة الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن.

إن محور اهتمام الإدارة الإلكترونية يقوم على توفير المزيد من نقاط الوصول إلى الخدمات الحكومية لفائدة المواطنين وحتى القطاع الخاص (المؤسسات الخاصة)، وتسهيل وتبسيط هذه الخدمات، فهي إذن ذات توجه واضح يركز على خدمة المواطن، فكان الطابع الخدمي يطغى على مشروع التحول الإلكتروني لأي دولة، مما يدعم إقبال الأفراد على الدخول إلى بيئة الخدمة العامة الإلكترونية دون أن يؤثر ذلك على مصالحهم وأمن بياناتهم الشخصية وسريتها، كما تسعى الحكومات إلى رفع من المعادلات القبول والرضا لدى المستفيدين من خدماتها وتقديمها في أحسن صورة بجودة عالية، ومازالت السياسات في مجال الإدارة الإلكترونية تروج لسبل وصول قياسية سريعة ومبسطة للمعلومات ومختلف الخدمات التي توفرها عبر الشبكات وتقريب الإدارة العمومية من المواطن بل والارتقاء بمستوى مشاركة المواطنين في الشؤون العامة الإدارية.

<sup>1</sup> قارطي محمد، مرجع سابق ص65.

وتعتبر المواقع الإلكترونية المخصصة لتقديم الخدمات العامة للجمهور في الجزائر إحدى الآليات الهامة في تقريب الإدارة من المواطن وترقية الخدمات العمومية على نحو من الجودة العالية، من أجل تحقيق التواصل الآلي بين المؤسسات العامة و الجماهير<sup>1</sup>.

### الفرع 01: إنشاء المرصد الوطني للخدمة العمومية.

ويقصد ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرها ثم إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام. حيث يقوم المرصد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات المعنية الأخرى بتقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية والإشراف عليها في ميدان ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرها مع اقتراح القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين تنظيم المرفق العام وبسيره، قصد تكييفها مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية وكذا مع حاجات مستعملي المرفق العام.

كما يقترح أيضا أعمال تنسيق وربط عبر الشبكات بين الدوائر الوزارية والإدارية والهيئات العمومية قصد ترقية الابتكار والنجاعة في مجال خدمات المرفق العام. ويكلف المرصد كذلك بدراسة واقتراح كل تدبير يرمي إلى ترقية حقوق مستعملي المرفق العام وحمايتها وكذا المساواة في الاستفادة من المرفق العام ويعمل على إعداد الدراسات والآراء والمؤشرات والإحصائيات والمعلومات التي من شأنها ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية خدمات المرفق العام. كما تعمل هذه الهيئة على وضع وتشجيع مشاركة مستعمل المرفق العام والمجتمع المدني في تحسينات خدمات المرافق العمومية، ويساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها. وفي مجال عصرنه المرفق العام يكلف المرصد بدراسة واقتراح كل تدبير من شأنه المساهمة في قيام الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية بتنفيذ عصرنه المرفق العام، ويقترح أيضا تحفيزات لتطوير الإدارة الإلكترونية وتعميمها بالإضافة إلى وضع أنظمة وإجراءات فعالة للاتصال قصد ضمان إعلام المواطنين حول خدمات المرفق العام، وتحسين حصول المستعملين على المعلومة وجمع آرائهم و اقتراحاتهم ورد على شكاويهم<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> مرسوم رئاسي 15/247 يتضمن الصفقات العمومية و تفويض المرفق العام، المؤرخ في 2015/09/16.

<sup>2</sup> قارطي محمد ، مرجع سابق ، ص65.

ويتكون هذا المرصد من 05 شخصيات من الإطارات السامية الذين يمارسون وظائف عليا بمؤسسات الدولة، و يختارون لخبرتهم، وكذا ممثلوا وزارات المالية، والصناعة والمناجم، الطاقة، التجارة، السكن والعمران والمدنية، النقل، التربية الوطنية، العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال. كما يمكن للمرصد أن يستعين في أشغاله بمساهمة كل شخص بحكم كفاءته يتأهله الوزير المكلف بالداخلية والجماعات المحلية، ويعد تقارير مرحلية ترسل إلى الوزير الأول، كما يرفع تقرير سنوي حول المرفق العام إلى رئيس الجمهورية، وكشف وزير الداخلية والجماعات المحلية أن المرصد الوطني للخدمة العمومية سيدخل حيز الخدمة خلال الثلاثي الأول من عام 2016. ولاشك في أن هذا المرصد يشكل دفع كبير لتطوير الخدمات العمومية في الجزائر، فهو يشكل فضاء للتشاور والحوار وتسخير الديمقراطية التشاركية<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني: توفير المشاركة الإلكترونية.

ومن أهم أهداف الحكومة الإلكترونية توفير المشاركة الإلكترونية الفعالة لهذه العناصر الثلاثة:

- 1- المواطن .
  - 2- القطاع الخاص .
  - 3- المجتمع المدني .
- ولقد برهن التركيز على هذه المشاركة تخلي الدولة عن المنهج التقليدي باستعمال المعلوماتية في الإدارات العمومية ، ويجري ذلك عند إتاحة هذه العناصر الثلاثة المذكورة أعلاه المشاركة في العولمة Gouvernance وكما في حالة المبادرات المطروحة سابقا لم تأتي تطبيقات المشاركة الإلكترونية متشابهة بل متنوعة يمكن تبويبها إلى بايين :

<sup>1</sup> مرسوم تشريعي 15/207 يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن سجل وطني الألي للحالة المدنية، المؤرخ في 2015/07/27.

أ- التطبيقات التي تتيح للمواطن أو القطاع الخاص أو مجتمع المدني أن يبدي ملاحظاته وتعليقاته حول الخدمات المقدمة<sup>1</sup>.

ب- التطبيقات التي تتيح للمواطن والقطاع الخاص والمجتمع المدني المشاركة في العولمة. لقد طبقت التطبيقات التالية في دول مختلفة تمثل كلها الانفتاح الذي تخلقه الحكومة الإلكترونية:

1- نظام المتابعة لشكاوى المواطنين عن مستوى تقديم الخدمات الحكومية.

2 - استطلاع الرأي على البوابة لجمع آراء المواطنين لاتخاذ القرارات المناسبة وخدمة المواطنين.

3 - إتاحة استعمال المدونات blogs والمنتديات Forums للتواصل مع الجمهور.

4 - استعمال البريد الإلكتروني للتواصل المباشر.

5 - مراكز اتصال المواطنين.

6- نظام التواصل الفوري.

إن ضمان مشاركة فعلية للمواطنين المستفيدين من خدمات الإدارة الإلكترونية يتحقق بتقوية الاتصال بين الإدارة والمواطن عن طريق الاهتمام بميول ورغبات المواطنين وارضاء حاجاتهم من خلال الإصغاء إليهم، وأخذ اقتراحاتهم بعين الاعتبار. حيث أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر) تمثل رأي الشارع بلا منازع فأى استطلاع للرأي حول الخدمة العمومية الإلكترونية تجده مباشرة محل انتقاد واقتراحات لشريحة واسعة من المواطنين الذين يعبرون عن آرائهم واقتراحاتهم على مواقع التواصل الاجتماعي بسبب ارتفاع درجة الوعي في المجتمعات، وهذا من خلال المطالبة ليس فقط بتلبية حاجاتهم بل والعمل على تحسينها أكثر فأكثر، ومعرفة تلك الحاجيات وتحديدها يعتمد على قدرة الإدارة الإلكترونية على الاستغلال الأمثل لتلك التقنيات وتحليل نتائجها وإعداد مخططات عمل لتلبيتها. لقد أكد وزير الدولة وزير الشؤون الخارجية والتعاون الدولي، أن الحكومة عازمة على تحقيق التزاماتها الرامية إلى تقريب الإدارة من المواطن سواء المواطنين القاطنين بالجزائر أو أفراد الجالية المقيمة بالخارج، وأضاف

<sup>1</sup> لمين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، بحوث اقتصادية عربية، الجزائر عدد 42، 2008، ص05.

أن تقرب الإدارة من المواطن يتم عن طريق الشبكة الدبلوماسية والقنصلية والتقسيم الإداري على المستوى الوطني، وكذا من خلال استغلال الفرص المتاحة في إطار التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال<sup>1</sup>.

إن القصد من عصنة الإدارة هو محاربة أشكال البيروقراطية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين على المستوى المحلي والمركزي من حيث النوعية والآجال، وذلك باستعمال التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال ومواصلة تكوين الموارد البشرية العاملة بالإدارة الجزائرية، إضافة إلى اعتماد استراتيجية إعلامية وتحسيسية لفائدة المواطنين لتعريفهم بنظام الإدارة العمومية الإلكترونية ونوعية وجودة الخدمات التي ستقدم لهم. وقد صدر مرسوم تنفيذي في جويلية 2015 يتضمن إعفاء المواطنين من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية قصد التخفيف من حجم الملفات والإجراءات الإدارية.

### الفرع الثالث: تدعيم تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

تهدف الدولة إلى بعث مخطط وطني للإدارة الإلكترونية بغية تقرب الإدارة من الاحتياجات المستخدمين بصورة ناجحة وفعالة ذات جودة وشفافية، من خلال برنامج طموح للحكومة الإلكترونية وتجسيد الخدمة العمومية الرقمية، يأتي هذا في سياق التطور السريع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال. إن الإدارة الإلكترونية العمومية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات وتقديم الخدمات بشكل إلكتروني فهي تسعى كذلك إلى جعل جميع الإدارات الحكومية تتكامل فيما بينها وتقدم خدماتها للمنتفعين بشكل مباشر و إلكتروني للوصول إلى استخدام أمثل لكافة الموارد الحكومية، لضمان توفير خدمات حكومية ذات جودة عالية وتوفير بيئة مناسبة لتطوير وسائل تقديم الخدمات العمومية، وتقديم خدمات جديدة لم تكن ممكنة من قبل، مثل جواز السفر البيومتري بطاقة التعريف البيومترية .

<sup>1</sup> ابراهيم بختي، الأنترنت في الجزائر، مجلة الباحث عدد 01، طبعة 02، جامعة ورقلة 2002، ص 68.

كما أن الإدارة العمومية تعمل على تعزيز الكفاءة والفعالية في توزيع الخدمات الحكومية عن طريق تكنولوجيا وهياكلها ورفع جودة خدماتها وتحسين استجابتها لاحتياجات المستفيدين، وابتكار أساليب جديدة للعلاقات البينية المتفاعلة التي تجمع المستفيدين مع الهيئات الخدمية العمومية<sup>1</sup>.

تسعى الإدارة العمومية الإلكترونية إلى التأثير إيجابا في المجتمع من خلال ترقية وتنمية المهارات تكنولوجيا المعلومات في المجتمع والإدارة الإلكترونية تصب في تحقيق توازن المصالح وتوسيع دائرة المستفيدين خاصة أن كلمة الإدارة في حد ذاتها عبارة عن نظام متطور لتبسيط إجراءات العمل وتعظيم الكفاءات والمهارات البشرية وإطلاق الطاقات وخلق وتكوين طاقات متجددة ( من خلال التدريب والتأهيل والإعداد) من خلال العملية الرشيدة لاتخاذ القرارات.

ومن خلال الخدمات العامة الإلكترونية، تتحقق المزيد من المرونة الإدارية من خلال الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات والانتقال من الإدارة وجه لوجه إلى الإدارة عن بعد، والانتقال من التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي وما يمثل ذلك من تكسير الحواجز والعوائق أمام المواطنين وتقريبهم أكثر فأكثر من الإدارة العمومية، وتسهيل وتسريع تحقيق رغباتهم.

ولا يمكن الحديث عن عصنة الإدارة العمومية دون الحديث عن تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث لا يمكن للإدارة الحديثة أن تستغني عن تكنولوجيا المعلومات وبخاصة الحاسوب وشبكات المعلومات وكذا الإنترنت في كافة عملياتها الإدارية ابتداء من اتخاذ القرار و انتهاءا بالاتصالات بأشكالها المختلفة، وقد ظهرت العلاقة بين الإدارة والنظم بشكل واضح من تطوير مظهر المعلومات الإدارية التي أظهرت العلاقة القوية ما بين الإدارة وتكنولوجيا المعلومات<sup>2</sup>.

في إطار الإصلاحات الشاملة التي باشرتها الجزائر في مجال الإدارة أخذت التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال حيزا كبيرا من اهتمام الدولة، من أجل عصنة الإدارة وتقريب الخدمات من المواطنين وذلك عن طريق أتمته العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر

<sup>1</sup> لمين علوطي، مرجع سابق، ص70.

<sup>2</sup> عبد الفتاح البيومي الحجازي، الحكومة الإلكترونية و إطارها القانوني، دار الفكر الجامعي طبعة 02، الاسكندرية 2004، ص68.

الحكومية عبر مواقع الويب، مثل موقع إدارة الضرائب، موقع مجلس الدولة، موقع رئاسة الجمهورية، موقع وزارة العدل، موقع وزارة السياحة، موقع الوظيفة العمومي، ومختلف الوزارات والمؤسسات العمومية، وتقديم خدمات سريعة وقريبة من المواطن مثل شبكات الاطلاع على نتائج امتحانات مختلف الشهادات المدرسية، حيث يمكن لأي مترشح الدخول على الموقع ومعرفة معدله الدراسي، دون الذهاب إلى المؤسسات التربوية ليرى إعلانات النتائج، وكذلك التسجيل الأولي لحاملي شهادة البكالوريا في الجامعة إلكترونيا دون أن يضطر الطلاب إلى السفر ربما لجامعات بعيدة خارج الولاية التي يقيمون فيها.

كما ستشرع العديد من المؤسسات التربوية بداية من اختبارات الفصل الأول للسنة الدراسية 2016/215 في إعلام الأولياء حول نتائج وسلوك أبنائهم عبر رسائل قصيرة (SMS) وذلك من أجل ضمان التواصل المباشر بين إدارة المؤسسة التربوية وولي الأمر وأوضح المصدر بأن الإجراء الذي استحدثته وزيرة التربية في إطار رقمنة جميع المعاملات في القطاع سيتمكن الأولياء من الحصول على النتائج عبر رسائل قصيرة على هواتفهم .

يمكن القول بأن الجزائر اعتمدت مسعى عصرنة الإدارات العمومية بأحدث وسائل وتقنيات التكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل النهوض بالخدمة العمومية والرفع من مستواها وتحقيق الجودة وتقريبها من المواطن أو طالب الخدمات الذي يعتبر محور جميع السياسات التي قامت بها الدولة وصولاً إلى الإدارة الإلكترونية<sup>1</sup>.

#### الفرع الرابع: تخفيف الإجراءات الإدارية.

تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى التي باشرت فيها الدولة، ولتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية اتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير من شأنها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطن، ورفع العوائق البيروقراطية من أجل تقليص الشرح الموجود بين الإدارة والمواطن، حيث تم الشروع في وضع

<sup>1</sup> لمين علوطي - مرجع سابق - ص70.

عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، وهي ديناميكية أطلقت قبل عدة أشهر على غرار رقمنة سجل الحالة المدنية. والإدارة العلمية صارت معيار ومؤشر لرقى الأمم وتقدمها، فاليابان مثلا وبفضل الأساليب الإدارية الراقية استطاعت أن تصبح دولة متقدمة بكافة المعايير، إن القوة المتزايدة للتجمعات التي تدافع عن المواطنين وحقوقهم وتساعد أفكار جديدة تتادي بمسؤولية الإدارة نحو المجتمع<sup>1</sup>.

بادرت السلطات العمومية لتحسين الخدمات على مستوى الإدارات، دعمت بقاء جمع يوم الفاتح والثاني جوان 2015 وزير الداخلية والجماعات المحلية، مع الولاية والذي تم من خلاله الاتفاق على عدة مقترحات تصب في صالح المواطن، حيث شدد الوزير على ضرورة الاستقبال الحسن للمواطنين داعيا إلى التوجه إلى التغيير المنتظر في العلاقة بين السلطات المحلية والمواطنين، ومن بين المقترحات الهامة التي عرضت خلال الاجتماع تخفيف الإجراءات، تقصير فترة صلاحية الوثائق الإدارية، تنظيم أوقات وأيام الاستقبال مع الأخذ بعين الاعتبار المستفيد من الخدمة العمومية بمشاركة كبيرة لأعوان الإدارة ومن خلال هذه الإجراءات تسعى الدولة إلى وضع حد لأزمة الثقة الموجودة بين الإدارة والمواطن وعليه قررت السلطات العمومية وضع مجموعة عمل مكلفة بتخفيف الإجراءات وانسجامها مع إطلاق سبر آراء سياساتهم في خلق مكتب على مستوى مصالح الاستقبال، لمتابعة معالجة الطعون وشكاوى المواطنين، ولقيادة هذا المشروع في الطريق الصحيح والعمل على تغيير الذهنيات، بادرت الدولة إلى تنظيم دورات تكوينية لفائدة أعوان الاستقبال مع التعامل معهم بصرامة، حيث تقرر اللجوء إلى الطرد أو تغيير مقر العمل للأعوان المتهمين بالتصرفات غير اللائقة مع المواطنين. من أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطن في مختلف مجالات الحياة والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة وكذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عبر تقريب الإدارة من المواطن<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> قارطي محمد، مرجع سابق، ص 73.

<sup>2</sup> قارطي محمد، مرجع سابق، ص 75.

ولاشك أن من أمثلة السياسة الوطنية الجوارية فتح فروع وملحقات للبلديات في وسط الأحياء السكنية و توصيلها بشبكات الربط الداخلي أو الشبكة العالمية لتقريبها إلى المواطن وتخفيف الإجراءات الإدارية إلى أبعد الحدود كما جاء القانون الجديد المتضمن تنظيم الصفقات العمومية و تفويض المرفق العام، ليؤكد على تقريب الإدارة من المواطن من خلال رفع نسبة الاتصال تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية، بين المصلحة المتعاقدة التي منها مؤسسات عمومية خدمية، والمتعهدين أو المرشحين للصفقات العمومية حيث تؤسس بوابة إلكترونية للصفقات العمومية تسير من طرف الوزارة المكلفة بالمالية والوزارة المكلفة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال، كل فيما يخصه، ويحدده في هذا المجال قرار مشترك بين الوزير المكلف بالمالية والوزير المكلف بتكنولوجيا الإعلام والاتصال صلاحيات لكل دائرة وزارية كلما يحدد محتوى البوابة وكيفيات تسييرها بموجب قرار من الوزير المكلف بالمالية. يمكن للمصلحة المتعاقدة اختيار أحسن عرض من حيث الامتيازات الاقتصادية في حالة صفقات اقتناء اللوازم، وتقديم الخدمات العادية اللجوء لإجراء المزاد الإلكتروني العكسي بالسماح للمتعهدين بمراجعة أسعارهم أو عناصر أخرى من عروضهم القابلة للقياس الكمي والفهارس الإلكترونية للمتعهدين في إطار نظام دائم تنفيذاً لعقد برنامج أو عقد طلبات. ومن شأن هذه الإجراءات الجديدة في قانون الصفقات العمومية توفير تواصل دائم للمواطنين ( المتعهدين أو المرشحين) بالمؤسسات العمومية المتعاقدة، من خلال قناة البوابة الإلكترونية، حيث يقوم المتعهدون بالدخول للبوابة وتصفح الوثائق الدعوة إلى المنافسة ثم يردون عليها إلكترونياً لمن أراد ذلك، وأن جميع بياناتهم التي تمر عبر البوابة الإلكترونية ستحفظ آلياً ولا يكونون في حاجة إلى تقديمها مرة أخرى لبلوغ هدف تحسين الخدمات وتوفيرها في كل وقت.

إن عملية تدعيم وترسيخ مصداقية الدولة عرفت نقلة نوعية بفضل ورشات الإصلاح الإداري التي تكللت بالولوج في نظام الإدارة العمومية الإلكترونية، والتي جعلت المواطن وخدمات

المرفق العمومي في قلب انشغالات السلطات العمومية حيث شجعت المجتمع على لعب دور أكثر فعالية والمواطن على انخراط أكثر في شأن الخدمات الإلكترونية<sup>1</sup>. يعد إدخال تكنولوجيا المعلومات في تسيير الإدارات ثورة حقيقية في عالم الإدارة، مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء بأدائه، لذلك تسعى الدولة الجزائرية جاهدة لإصلاح الإدارة العمومية، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة ودقة عالية من خلال رقمنة كل القطاعات في كل الإدارات، من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة للاستفادة من متطلبات العمل في وقت قصير. كما أن لجوء الدولة إلى الإدارة الذكية سيخلص لا محالة من الممارسات السلبية كالبيروقراطية والرشوة والفساد الإداري. فالذهاب نحو إدارة إلكترونية وتحسين الخدمة العمومية للقضاء على البيروقراطية الإدارية هو رهان الدولة الجزائرية تسعى لتحقيقه منذ سنوات، وهذا لتمكين المواطنين من مستوى عال في أداء الخدمة الإدارية وهو رهان أعدت له عدة كبيرة بعصرنة القطاع الإداري.

<sup>1</sup> ثابت عبد الرحمن ادريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، دار جامعة الاسكندرية، طبعة 01، 2015، ص 10.

## المبحث الثاني: واقع التحول الإلكتروني للخدمة العمومية في الجزائر

لقد سعت الجزائر جاهدة في السنوات الأخير إلى عصرنة قطاعاتها العمومية وتم ذلك من خلال رقمنة الإدارات سواء في المصالح البلدية أو الإدارات بمراكز الدولة أو بقطاع العدالة وفي المؤسسات التربوية والصحية، وهذا من أجل التطور والنمو السريع وتحقيق الجودة في الإنجاز، وتحسين أداء الخدمات الإدارية في كل القطاعات دون تحديد.

ولعل أهم الخطوات التي بدأت تتحقق على أرض الواقع في تفعيل التحول نحو إدارة عمومية إلكترونية في الجزائر نذكر رقمنة الحالة المدنية بالبلديات ورقمنة بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر حيث أصبحت هذه الوثائق حقيقية وواقع ملموس إضافة إلى استخراج صحيفة السوابق العدلية وشهادة الجنسية إلكترونياً من الموقع وزارة العدل، وكذلك دخول الجيل الثالث حيز التنفيذ، وما يتيح من سرعة بالغة في تبادل المعلومات وتغطية كبيرة للإنترنت عبر التراب الوطني وبأسعار معقولة، وإقامة بوابة المواطن التي من خلالها تم إيجاد نقطة اتصال بين المواطن ومختلف الإدارات العامة لتفعيل العمل الإلكتروني في تقديم وتلقي الخدمات، كل هذه النماذج والعينات تبشر بأن استراتيجية الجزائر الإلكترونية تسير بشكل جيد وفعال حيث أصبح المواطن يحصل على خدمات الكترونية غير مألوفة لديه من قبل وهو ما أوجب فك مركزية تسيير المعلومات وتجد الإشارة إلى أن محاولة الجزائر تسريع تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية يعرف مراحل الأولى وبذلك وضعت أهداف خاصة وأحياناً مشتركة لكل دائرة وزارية<sup>1</sup> تخص الجوانب التالية:

1. استكمال البنى التحتية الأساسية للمعلومات ووضع نظم إعلام مندمجة وتنمية الكفاءات البشرية.
2. نشر تطبيقات قطاعية متميزة.
3. تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

<sup>1</sup> قارطي محمد، مرجع سابق، ص78.

وإن من أبرز نماذج الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر في الوقت الحالي والتي يجمع عليها جميع المواطنين هي نموذج قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ونموذج قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، ونموذج قطاع العدالة، وفي الأخير نموذج قطاع التكوين المهني والتربية الوطنية<sup>1</sup>.

### المطلب الأول: نماذج التطبيق الإلكتروني للخدمة العمومية في الجزائر.

تنفيذا لمخطط الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والشفافية، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية. إن من أبرز نماذج الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر هي :

- نموذج قطاع البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.
- نموذج قطاع التعليم العالي و البحث العلمي.
- نموذج قطاع العدالة.
- نموذج قطاع التكوين المهني و التربية الوطنية.

### الفرع الأول: نموذج قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال

إن قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال هو المعنى الأول بعملية رقمنة الإدارة العمومية الجزائرية بصفته يشرف على كل ما يتعلق بالتكنولوجيا الحديثة والتقنيات المبتكرة في مجال الإعلام والاتصال، حيث قامت الجزائر بتعديلات وتغييرات جذرية مست القطاع وعيا منها بالتحديات التي بات يفرضها التطور العالمي الكبير لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث تمت إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية من خلال القانون رقم

<sup>1</sup> عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 81.

03/2000 والذي جاء ليحد من احتكار البريد والمواصلات من خلال الفصل بين نشاط التنظيم واستغلال الشبكات، حيث تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين اثنين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية وآخر بالاتصالات. ومن أبرز الخدمات المقدمة نجد:

#### أ- الشبكات الإلكترونية: تقنية الدفع الإلكتروني.

باستعمال البطاقة المغناطيسية لسحب الأموال فهاته الخدمة يستفيد منها زبائن بريد الجزائر لسحب أموالهم في راحة تامة، خاصة توقّر عليهم الكثير من الجهد والوقت، عكس الصكوك التي تكلفهم الانتظار في طوابير طويلة ناهيك عما يرافق ذلك من تعب، وقلق وتوتر، وهو عبارة عن جهاز آلي إلكتروني يسمح بسحب الأوراق النقدية أليا وفي أي وقت ويتكون خطوات استعماله كالتالي:

- 1- ادخل البطاقة المغناطيسية بالشكل الصحيح .
- 2- ادخل الرقم السري الخاص بالبطاقة .
- 3- اختر إحدى العمليات التالية: معرفة الرصيد، سحب الأموال كشف الحساب.
- 4- إذا اخترت سحب الأموال يظهر لك الاختيارات التالية:
  - اضغط على زر مبلغ آخر لاختار مبلغ اختر.
  - 6- سيظهر لك نافذة تكتب فيها المبلغ المراد سحبه بالدينار الجزائري.
  - اضغط الآن على زر التأكيد - اختر الآن نعم.
  - 7- انتظر لحظات .
  - 8- تخرج الآن البطاقة المغناطيسية .
  - 9- لا تتأخر في سحب البطاقة لأن الجهاز سيقوم بإرجاعها عند تأخرك في سحبها<sup>1</sup>.

#### ب) - خدمات على شبكة الانترنت:

مثل خدمة الاطلاع على الرصيد إذا توفر مؤسسة العمليات بريد الجزائر عبر موقع انترنت أشخاص الذين يمتلكون حسابات بريدية جارية إمكانية الاطلاع على الرصيد أو معرفة

<sup>1</sup> ياسر خضير البياني، الاتصال الدولي العربي ، مجتمع المعلومات و مجتمع ورق، دار شروق للنشر و التوزيع عمان طبعة 01 ، 2010 ص21.

العمليات الحاصلة أو الدفع بعد تمكين الزبون من رقم سري وكذلك خدمة طلب نموذج للـصكوك البريدية عن طريق ملاء استمارة إلكترونية موجودة مع الموقع الإلكتروني للمؤسسة<sup>1</sup>. كما نجد البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني وهي تلك البطاقة التي تمكن صاحبها من إجراء مختلف عمليات السحب والدفع، مثل سحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي المتواجدة في مراكز بريد الجزائر تسديد ثمن المشتريات عند التجار الذين يدعمون هذه البطاقة، دفع فواتير الماء والكهرباء من خلال مكتب البريد الافتراضي عبر الأنترنت الذي أطلقته المؤسسة إضافة إلى استعمال البطاقة في الشراء عبر الخطوط الجوية الجزائرية. الأنترنت من خلال المواقع التي تدعم الدفع عبر بطاقات CIB مثل متعاملي الهاتف النقال ومؤسسة ومن أهم خصائص البطاقة الذهبية:

1- إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على البريدية عبر الأنترنت.

2 - تسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء.

3 - خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق نفضال.

4- استخراج الأموال عبر الموزع الآلي GAB والشبابيك داخل المكاتب البريدي.

إن طلب البطاقة يتم عبر خطوات بسيطة من خلال موقع المؤسسة عبر الأنترنت المخصص لهذا الغرض وهذا من خلال الدخول عبر هذا الرابط: [www.craftsmanarabik.com](http://www.craftsmanarabik.com) ثم إتمام مليء كل الخانات الضرورية بعد والضغط على زر الإرسال "تصديق" بعدها تصلك رسائل عبر الهاتف النقال تحتوي على رقم تعيد إدخاله في خانة مخصصة لتأكيد صحة رقم الهاتف الذي أدخلته، ثم يعرض عليك الموقع عقد بطباعته أو الاحتفاظ به لتقديمه عند الذهاب لمكتب البريد لطلب استلام البطاقة بعد انجازها.

وحسب اتصال لموقع دزائر موبايل مع مؤسسة بريد الجزائر، تقدر المدة التي تستغرق لإرسال البطاقة للمعني بالأمر بحوالي 20 يوم من تاريخ طلبها، حيث تصله رسالة قصيرة عبر هاتفه النقال تؤكد الحسابات البريدية عبر الأنترنت في الوقت الحالي. له وصول البطاقة لمركز البريد

<sup>1</sup> مصطفى ربحي عليان، أسس الإدارة المعاصرة، دار صفاء للنشر و التوزيع، طبعة 01، عمان 2007، ص40.

التابع له. في حين لن يكون في إمكان المستخدمين تحويل الأموال بين الحسابات البريدية عبر الإنترنت في وقت الحالي.

### الفرع الثاني: نموذج قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

في إطار البرنامج الرئاسي لدعم مشروع الإنعاش الاقتصادي 2001-2004، استفادت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي بغلاف مالي مقدر ب 4,6 مليار دينار استهدف تطوير 6 قطاعات، حيث خصص لقطاع البحث العلمي لوحده 4,2 مليار دينار لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البحث العلمي، كما خصصت الحكومة في 13 سبتمبر 2008 مبلغ 100 مليار دينار، لدعم هذا القطاع على مدار السنوات الخمس المقبلة، ما يعادل ثلاثة أضعاف المبالغ التي تم إنفاقها على هذا القطاع خلال السنوات الخمس السابقة، علما بأن هذه الميزانية سيتم تقسيمها على مختلف النشاطات و منها تدعيم مراكز البحث العلمي، لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر<sup>1</sup>.

كما خصصت الدولة في إطار البرنامج العمومي للتنمية الاقتصادية والاجتماعية 2010-2014 2014 غلafa ماليا بقيمة 250 مليار دينار لتنمية البحث العلمي والتكنولوجيات الجديدة للمعلومات والاتصال و استكمال مكتسبات المخططات السابقة، وتم لهذا الغرض تخصيص 100 مليار دينار لتطوير البحث العلمي و 50 مليار دينار للتجهيزات الموجهة لتعميم تعليم الإعلام الآلي ضمن كامل المنظومة التربوية و منظومة التعليم والتكوين و 100 مليار دينار لتنفيذ الحكامة الاجتماعية. ويسجل قطاع البحث العلمي الذي خصص له 100 مليار دينار في إطار المخطط الخماسي الجديد ضمن الأولويات الوطنية حيث تستدعي تجنيد كامل القرارات في إطار منسق، و كان رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة قد أكد في أوت 2009 أن قطاع البحث العلمي الأكاديمي قد جهز بوسائل مالية هامة تغطي الاحتياجات في مجال البحث الجاد حيث يتم الاستفادة منها لتعويض الباحثين و المؤطرين، وتجهيز مخابر

<sup>1</sup> صونية عبديش، استخدام الانترنت في البحث العلمي في الجزائر TAKSIDJ.COM للدراسات و النشر و التوزيع، الجزائر 2015، ص23.

البحث و ورشات أخرى و تثمين براءات الاختراع. و تم في هذا الإطار تجسيد أهم الأعمال التي تمت مباشرتها عبر وضع 12 لجنة قطاعية جديدة و تنصيب مجلس للتقييم قريبا، هذا المجلس الذي سيكون بمثابة قاعدة ترقية المنظومة الوطنية للبحث و رفعها إلى مستوى المقاييس الدولية، حيث ارتفع عدد مخابر البحث من 640 إلى 783 مخبرا معتمدا لدى مؤسسات التعليم العالي و الإطلاق المبرمج لـ 200 غرفة عمليات للبحث إضافة إلى إنشاء 6 وحدات جديدة للبحث و مركز وطني للبحث في مجال التكنولوجيا الحيوية<sup>1</sup>.

يعتبر قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بمثابة القوة الدافعة لتطوير مجتمع معلومات في الجزائر بالتعاون والتنسيق مع القطاعات الحكومية الأخرى، لذلك بذلت السلطات العمومية جهودا كبيرة لحوسبة المؤسسات الجامعية التابعة للقطاع و ربطها بشبكة الأنترنت الأمر الذي سمح بتطوير و استحداث خدمات إلكترونية لكل من الطلبة و الأساتذة و الموظفين يمكن إجمالها في الآتي:

### 1- تحسين و تسريع عملية التوجيه و التسجيل الجامعي:

استفادت كل الجامعات بما فيها المراكز من خدمات الإنترنت والتي تمثل أداة البحث والاستزادة المعرفية كأحد ضرورات العصر و كتنقية مركزية في دعم وتطوير البحث والابتكار العلمي، فالتسجيلات الجامعية اليوم باتت أسهل من أي وقت مضى، على الطالب والمستخدم على حد سواء، فالطالب أصبح يحجز مقعده البيداغوجي في أي نقطة شاء - طبعاً بعد توفر الشروط البيداغوجية -، دون عناء التنقل إلى الجامعة، و المستخدم يعمل وفقها بسلاسة دون ضرورة مراجعة مسؤولية، كون كل المعطيات اللازمة يجدها في الموقع الإلكتروني الذي يعمل في مجاله، حتى التواصل مع الهيئة المركزية (الجامعة مع الوزارة) أصبح أسرع و أكثر أماناً، بفضل الربط البيني الموجود بين الوزارة و كل الجامعات. المعلومات متوفرة في حينها لمن هو بحاجة إليها، إلا أن هذا لم يمنع من وجود جملة من النقائص التي مازالت تشوب العملية - التسجيلات الجامعية الإلكترونية-، كونها محاولة جد محتشمة للتحويل نحو إدارة إلكترونية

<sup>1</sup> قارطي محمد، مرجع سابق، ص94.

حقيقية، فقد أعطت حيوية وديناميكية كبيرة للتسجيلات و غيرت نظرة الطالب المشتمزة من أول يوم يلج فيه الجامعة إلى نظرة أخرى أكثر تفاؤلا. من خلال اعتماد نظام إلكتروني يسمح بتسهيل عملية التسجيل و ربح الوقت، ويسمح للطلاب بمتابعة مساره الدراسي من خلال رقم وطني خاص يحتفظ به مدى الحياة، حيث يتمكن الطالب من الحصول على بطاقته الجامعية في نفس يوم التسجيل<sup>1</sup>.

في هذا الإطار اعتبر وزير التعليم العالي و البحث العلمي، أثناء إشرافه على اختتام عملية التسجيلات الجامعية للسنة الجامعية 2016/2017 والتي بلغت 6.95 بالمائة عبر الوطن: أن الفضل يعود في نجاحها إلى الإمكانيات التي سخرتها الوزارة، من بينها تطبيق نظام جديد اعتمدنا فيه على المعلومات الموجودة بالبطاقات البيومترية، الأمر الذي جعلنا نربح كثيرا من الوقت في عملية التسجيل التي لم تعد تتطلب أكثر من خمس دقائق، و اعتبر أن النظام المذكور يتابع مسار الطالب طيلة مشواره الدراسي، و سيعمم في متابعة المسار المهني للأساتذة والعمال في القريب العاجل، مؤكدا في ذات الوقت أن السنة المقبلة ستعرف تطورا آخر في تسهيل تسجيلات الطلبة بالمناطق النائية عبر التراب الوطني، و توفير عناء التنقل، وذلك باعتمادنا على ما يسمى بنظام التسجيل عن بعد عبر الأنترنت و تقديم تسهيلات أسهمت كثيرا في القضاء على مظاهر الطريق الطويلة التي كانت تعرفها الجامعات في السابق، زيادة على اعتمادنا على شبكة الإنترنت في تمكين الطلبة من تحميل محتوى تلك المطويات التي كنا نرسلها ورقيا للثانويات، يضيف الوزير استطعنا من خلالها توفير سبعة ملايين، زيادة على توفير عشر ملايين أخرى بعد استغنائها عن شهادات الميلاد<sup>2</sup>.

## 2 -رقم تسلسلي إلكتروني لكل طالب:

لقد أدت الأنترنت دورا كبيرا في مجال التعليم العالي و ذلك من خلال ربط الجامعات ببعضها من خلال برامج logiciels ، و إنشاء رقم تسلسلي إلكتروني خاص بكل طالب على المستوى

<sup>1</sup> برنامج التنمية الخماسي 2010-2014، بيان اجتماع مجلس الوزراء، 24 ماي 2010، ص21.  
<sup>2</sup> رانية هدار ، مرجع سابق، ص198.

الوطني، حيث أنه بمجرد الضغط على ذلك الرقم يظهر ملف إلكتروني به كل الوثائق اللازمة بطريقة الماسح الضوئي scanner وفي حالة انتقال طالب من جامعة إلى جامعة Transfère يكون الأمر سهلا دون تعقيد على مسؤولي الجامعات، كما يمكن استخدامه داخل الجامعة في حد ذاتها من خلال ربط الكليات ببعضها مع المكتبة المركزية أو المكتبات الخارجية الشيء الذي من شأنه أن يسهل عملية البحث والمطالعة، كما تسهل في عملية اتصال الجامعات الوطنية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال بعض المقترحات أو دراسة ملفات ترقية و تعيين عروض التكوين، كما تجدر الإشارة هنا إلى استفادة فئة الباحثين من المنتجات العلمية (مذكرات ليسانس، ماجستير، ماستر و دكتوراه) و ذلك من خلال الدخول إلى المواقع الأكاديمية و تحميل هذه المنتجات إلكترونياً<sup>1</sup>.

### 3 -سرعة إيصال المعلومات والإعلانات:

أدت الإنترنت دورا هاما في الجامعات من خلال إيصال المعلومات والإعلانات لهيئة التدريس و كذا الطلبة والموظفين عن طريق البريد الإلكتروني أو المواقع الإلكترونية الخاصة بالجامعات، بحيث يتم تبليغ الأساتذة و الطلبة عن أي معلومة تخصهم (اجتماعات، جداول التدريس، استدعاء، تكليف بالحضور)، أو أي حدث يخص الجامعة (ملتقيات، احتفالات، أياما إعلامية)، مما يسرع ويسهل عملية إيصال المعلومات و الإعلانات لكل من له علاقة بالجامعة.

### 4 -تفعيل عمليات موجهة للطلبة الجدد، من خلال:

- تحسين عملية تسيير الطعون بواسطة الإعلام الآلي، والتي أنجزت بنسبة 100%، أما بالنسبة للتسيير الإلكتروني للتحويلات العملية جارية لارتباطها بنظام الإعلام المدمج (I.I.S).
- تعميم الإجراء المتمثل في تمكين الطلبة من الحصول على وثائقهم البيداغوجية وجداول التوقيت عن طريق سحبها بواسطة الأنترنت.

<sup>1</sup> غنية نزلي، دور الادارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية و السياسية، 12 جانفي 2016، ص168.

- تم إعداد أرضية إلكترونية تتضمن عروض التكوين المضمونة من قبل مؤسسات التعليم والتكوين العالين يمكن لأي مواطن لاسيما الحاصلين على شهادة البكالوريا الجدد و كذا أوليائهم الولوج إليها من أجل مساعدتهم في اختيار التكوين الذي يرغبون فيه.

#### 5 -تحسين سير الخدمات الجامعية:

تم العمل بالإجراء المتخذ من قبل وزارة الداخلية والجماعات المحلية الذي يمنح لمؤسسات التعليم العالين إمكانية الولوج المباشر إلى سجلات الآلية الحالة المدنية قصد الاطلاع والتأكد من شهادة ميلاد الطالب المعني بالتسجيل. وفي هذا الإطار تم إصدار تعليمية وزارية مؤرخة في 28 سبتمبر 2015 تقضي بوجوب تطبيق الترتيب المتعلق بعدم اشتراط وثائق الحالة المدنية على المواطنين أثناء تكوين الملفات الإدارية في أجل أقصاه 01 نوفمبر 2015، و تعيين مسؤول مكلف بالاطلاع على بطاقة هوية المعني. كما تم إحداث نقطة ارتكاز (Point focal) على مستوى مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني و موزع للولوج (d'accès serveur)<sup>1</sup>.

#### 6 -تحسين الحكامة في قطاع التعليم العالين، و ذلك من خلال:

- إحداث أرضية إلكترونية تشاركية لفائدة أعضاء اللجان البيداغوجية للميادين و كذا أعضاء اللجنة الوطنية للتأهيل مما يضفي مرونة و سرعة في تقييم و فحص هذه العروض و تبليغ المؤسسات بالنتائج في آجال معقولة.تم اعتماد البطاقة المغناطيسية الخاصة بالطلبة والأساتذة والمستخدمين لتحسين سير شؤون الطالب و شؤون الأساتذة البيداغوجية والعلمية والخدماتية، هذا من قبل بعض المؤسسات و عملية توسيع وتعميم استعمالها جارية بالنسبة لباقي المؤسسات<sup>2</sup>.

#### 7 -التكفل بانشغالات مستعملي مرفق التعليم العالين، من خلال ما يلي:

- جل المؤسسات تملك حسابات و صفحات على مواقع التواصل الاجتماعي تستعملها كنافذة للإجابة على انشغالات مستعملي مرفق التعليم العالين.

<sup>1</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالين و البحث العلمي، تقرير حول تنفيذ برنامج القطاعي لتخفيف اجراءات الادارية و تحسين الخدمة العمومية لسنة 2015.

<sup>2</sup> عنينة نزلي، مرجع سابق، ص187.

- نشر جميع المعلومات التي لها علاقة بالطالب والأستاذ على مواقع الويب لمؤسسات التعليم العالي (التوقيت، تواريخ الامتحانات، النقاط، الرد على الاستفسارات والتساؤلات).
- تنشيط صفحات "الفايس بوك" و "تويتر" للوزارة، و تزويدها بالمعلومات، حيث يتوفر القطاع (المصالح المركزية واللامركزية) على صفحات التواصل الاجتماعي، وفي هذا الإطار تم توجيه تعليمة إلى مختلف مصالح الإدارة المركزية و رؤساء الندوات الجهوية والمؤسسات تحت الوصاية (نسخ مرفقة) قصد إحداث خلايا يقظة (veille de cellules)

#### 8 - دعم و تطوير وسائل الإعلام، من خلال ما يلي:

- تنشيط مواقع الويب للمؤسسات و تحيينها و تزويدها بالمعلومات الضرورية والإعلانات بشكل يومي ومتواصل.
- تعميم الربط بالإنترنت و تحسين تدفقها، حيث أنجزت عملية رقمنة المؤسسات وربطها بالألياف البصرية بكل المواقع والمصالح و ذلك بهدف توفير وسيلة اتصال دائمة و مضمونة بين الأستاذ و الطالب والإدارة تسمح لهم بالاستفادة من الخدمات الإلكترونية المتاحة، هذا إضافة إلى تطوير التبادل الإلكتروني الداخلي (Intranet) و توسيع استعماله.
- فتح صندوق بريد إلكتروني على مستوى المؤسسات لتلقي مقترحات المواطنين، حيث يتيح هذا الصندوق فضاء المواطن للتعبير عن انشغالاته وتقديم مقترحاتها.
- إدخال الوسائط الحديثة في مجال التعليمي، من خلال ما يلي:
- إدخال أنماط جديدة للتعليم لتمكين الجمهور العريض من الالتحاق بالتعليم العالي ليس فقط عن طريق النمط الحضوري بل باللجوء إلى أنماط أخرى كالتعليم عن بعد والتعليم التناوبي والتعليم المستمر.
- في هذا الإطار تم تخصيص اعتمادات مالية سمحت باقتناء أرضيات إلكترونية قصد تعميم استعمال الوسائط العصرية والتكنولوجيات الحديثة في المجال البيداغوجي و كذا تكوين الأساتذة في هذا المجال، و تكوين إطارات القطاع (أساتذة و تقنيين).

- إدراج التسيير الإلكتروني للوثائق (GED) (في العمل الإداري للقطاع، حيث تم الإنجاز بالنسبة للإدارة المركزية و أما بالنسبة للمؤسسات تحت الوصاية فالعملية جارية من خلال تنظيم دورات تكوينية في مجال الأرشفة الإلكترونية للوثائق.

### 10 - إدخال نظام الإعلام الآلي في عمليات التسيير، من خلال ما يلي:

- توحيد نظام الإعلام الآلي لتسيير الشؤون الدراسية و تعميمه على باقي الأنشطة.  
- إحداث هيئة وطنية للتكفل بتسيير و استغلال النظام القطاعي المدمج للإعلام (Système d'information intégré du secteur).

- إعداد أرضية إلكترونية لفائدة طلبة الدكتوراه الهدف منها معرفة الأطروحات المسجلة على مستوى كل المؤسسات الجامعية والمشرفين عليها من أجل المتابعة عن قرب لتطور وتقدم طالب الدكتوراه في عملية إنجاز أطروحته و تفادي مشكل عدم المناقشة في الآجال المحددة.

### 11 - مواصلة تعميم استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال، من خلال:

- تعميم شبكات التنشيط والإعلام على مستوى الخدمات الجامعية<sup>1</sup>.

- تعميم ربط الإقامات الجامعية بشبكتي:

أ- الجزائرية للبحث network research Algeria.

ب- النظام الوطني للتوثيق عبر الخط.

System national de documentation en ligne, SNDL للاستفادة منه في توفير شروط العمل البحثي الشخصي للطالب على مستوى الإقامات. رغم أهمية كل هذه الخدمات والتطبيقات الإلكترونية المستحدثة إلا أنها إما لم يتم تفعيلها عمليا أو مفعلة و لكن تفتقد للمرونة والسرعة في التطبيق، و ذلك بسبب ضعف ربط الجامعات الجزائرية بشبكة الأنترنت وكذا ربطها ببعضها، و في هذا الصدد تسعى حاليا وزارة التعليم العالي و البحث العلمي إلى تدعيم ربط الجامعة الجزائرية بشبكة إلكترونية أوروبية و كذا بشبكات العديد من الدول عبر العالم، لتبادل الخبرات في مجال توسيع استخدام الأنترنت في البحث العلمي، كوسيلة تكنولوجية

<sup>1</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، تقرير حول تنفيذ برنامج القطاعي لتخفيف اجراءات الادارية و تحسين الخدمة العمومية لسنة 2015. مرجع سابق الذكر.

حديثة تميز هذا العصر. يتضح مما سبق أن عملية تعميم استخدام الوسائط العصرية والتكنولوجيات الحديثة كآلية فعالة في عمليات التسيير الإداري و تطوير البحث العلمي وتقديم الخدمات في المؤسسات الجامعية خاصة بعد تعميم عملية حوسبتها و رقمتها من خلال ربطها بشبكة الإنترنت و ضمان تدفقها، أسهم في تسريع وتسهيل عملية إيصال المعلومات والخدمات الجامعية بشقيها الإداري والتعليمي لكل من له علاقة بالجامعة، كما وفر وسيلة اتصال دائمة و مضمونة بين الأستاذ والطالب والإدارة تسمح لهم بالاستفادة من هذه الخدمات المتاحة بطريقة إلكترونية، العملية التي حققت نتائج مرضية وأعطت حيوية وديناميكية كبيرة للخدمات الاتصالية والمعلوماتية التي تقدمها الجامعات للمستفيدين خاصة من ناحية الوقت والجهد، وأسهمت في القضاء نسبيا على مظاهر البيروقراطية والروتين، والأكثر من ذلك توفير وترشيد نفقات القطاع بعد تجاوز النمط التقليدي في تقديم الخدمات. إلا أن العمليات والخدمات الإلكترونية التي تم تفعيلها على مستوى قطاع التعليم العالي والبحث العلمي تعبر عن محاولات جد محتشمة للتحول نحو إدارة إلكترونية حقيقية، خاصة وأن الكثير منها لم يعمم على كامل التراب الوطني حيث طبقت من قبل الإدارة المركزية وبعض الجامعات فقط في حين أن عمليات توسيع تعميم استعمالها جارية بالنسبة لباقي المؤسسات الجامعية<sup>1</sup>.

### الفرع الثالث: نموذج قطاع العدالة.

يحظى قطاع العدالة و منذ أكثر من عشرية ونصف خلت باهتمام خاص ضمن السياسة العامة للدولة، الرامية إلى إصلاح جميع هيكلها ومؤسساتها، لمسايرة التحولات العميقة التي يعرفها المجتمع الجزائري في مختلف جوانب الحياة. وقد جعل رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة من إصلاح العدالة أولوية وطنية بالنظر إلى الأهمية التي تضطلع بها دستوريا. حيث تم تخصيص حوالي 379 مليار دينار لقطاع العدالة في إطار تحسين الخدمات العمومية التي جاء بها برنامج الاستثمارات العمومية للفترة الممتدة بين 2010-2014، ووجهت إلى

<sup>1</sup> صونية عبيدش، مرجع سابق، ص29..

إنشاء 110 مجلس قضاء ومحاكم و مدارس تكوينية و أزيد من 120 مؤسسة عقابية إلى جانب عصرنه وسائل العمل بقطاع العدالة. في هذا الإطار، بادرت وزارة العدل بإنجاز عدة مشاريع ذات بعد استراتيجي في مجال عصرنه العدالة، من خلال الاستغلال الأمثل للتكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال و تكريسها في المجال القضائي بهدف:

- تحسين و ترقية أداء الخدمة العمومية لمرفق العدالة وفق تطلعات القطاع.

- توفير الخدمات القضائية للمواطنين والمتقاضين عن بعد وفي وقت قياسي.

- تبسيط الإجراءات القضائية لفائدة المواطنين.

- المضي في تجسيد الإدارة الإلكترونية<sup>1</sup>.

ولتحقيق هذه الأهداف تم إعادة هيكلة شبكة الاتصال القطاعية باستخدام آخر التقنيات التي توصلت إليها تكنولوجيات المعلومات والاتصال مع تعزيز إطار الحماية لهذه التقنيات، و إعادة تطوير الأنظمة بإرساء قواعد معطيات وطنية و مركزية تسمح بالعمل المباشر عن بعد، و الأكثر حيث من ذلك إقامة قاعدة معطيات مركزية مؤمنة وإدخال كل البيانات الخاصة بالمواطنين فيها.

تمحورت المحاور الأساسية المعتمدة في مجال عصرنه العدالة في الآتي:

1- إنجاز وتطوير عدة أنظمة آلية تساهم بصفة مباشرة في تحسين أداء الخدمات العمومية:

كنظام صحيفة السوابق القضائية، نظام التسيير والمتابعة الآلية للملف القضائي، نظام قائمة الجرائم، نظام التسيير والمتابعة الآلية لشريحة المحبوسين، نظام تسيير الأوامر بالقبض، نظام تسيير الأرشفة التاريخي.

2- تطوير الأنظمة الآلية الأكثر حداثة في التسيير الإداري، المساعدة على اتخاذ القرارات و رسم الاستراتيجيات، من خلال:

أ- الخريطة القضائية: هو نظام آلي يساعد على اتخاذ القرار ورسم السياسات و ضبط احتياجات القطاع من حيث القضاة و كذا توزيعهم عبر التراب الوطني.

<sup>1</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، السياسة الحكومية في مجال العدالة و الحقوق، سبتمبر 2015، ص 02.

ب- الجدول التحليلي: هو نظام يسمح بجمع كل الإحصائيات المتعلقة بالقطاع، والتي من خلالها يمكن إجراء الحصيلة لرسم الإستراتيجية المستقبلية.

ج- نظام تسيير الموارد البشرية: هو نظام يساهم في تطوير و عصرنة تسيير المسار المهني لسائر موظفي العدالة<sup>1</sup>.

3 -توسيع شبكة الاتصال الإلكتروني التابعة لقطاع العدالة، من خلال:

أ- توسيع الشبكة المعلوماتية القطاعية و تطوير المنظومة المعلوماتية بالاعتماد على قواعد عطيات مركزية من خلال إنجاز شبكة قطاعية تضمن الاتصال الإلكتروني ما بين مختلف المؤسسات التابعة للقطاع، إذ تم ربط كل الجهات القضائية والمؤسسات العقابية ببعضها، و ذلك بهدف:

- التبادل الفوري والمؤمن للمعطيات بين مختلف مصالح القطاع.

- الاطلاع عن بعد والبحث في قواعد المعطيات المنشأة من طرف قطاع العدالة.

- الإسهام في التقريب بين الجهات القضائية و المؤسسات العقابية.

ب- إنجاز أرضية خدمات الإنترنت (ISP): (تم تزويد قطاع العدالة بأرضية للدخول إلى عالم الأنترنت بنوعية خاصة بالقطاع، من خلال موقع الويب المركزي لوزارة العدل، المطلع عليه عبر الأنترنت، على العنوان الإلكتروني: [dz.mjjustice.www](http://dz.mjjustice.www) ، ومواقع الويب للجهات القضائية، والمحكمة العليا و مجلس الدولة و غيرها، والتي تسمح بإعطاء معلومات حول قطاع العدالة وتنظيم مهامه، برامجه ونشاطاته، وكذا الخدمات التي يقدمها لكافة المواطنين، وأي إنجاز ومستجدة جديدة خاصة بقطاع العدالة، حيث يسمح حاليا موقع ويب وزارة العدل، للمواطن بـ:

- الاطلاع على خدمات صندوق النفقة.

- تحميل نموذج طلب الاستعادة من المستحقات المالية لصندوق النفقة.

- الولوج إلى خدمة المصادقة على الوثائق الإلكترونية المستخرجة عبر الأنترنت.

<sup>1</sup> رانية هدار ، مرجع سابق ص 200.

- طلب وسحب صحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم 3) الممضاة إلكترونياً، عن طريق الأنترنت.

- طلب و سحب شهادة الجنسية الجزائرية، الممضاة إلكترونياً، عن طريق الأنترنت.

- الاطلاع على منطوق الأحكام القضائية أو القرارات غير نافذة "مآل الملف القضائي".

- طلب شهادة الوجود بالسجن إبان الثورة التحريرية المجيدة عن طريق الأنترنت<sup>1</sup>.

- تطوير الخدمات عن بعد لفائدة المواطنين والمتقاضين، حيث أطلقت وزارة العدل أداة إلكترونية للتواصل مع المواطنين من شأنها أن تسهم في توفير الوقت و تضمن سيولة المعلومة لمواطنين من جهة، و تجنبهم من جهة أخرى اللجوء إلى بعض المستشارين القانونيين أو لمحامين. و هي عبارة عن نافذة جديدة على موقع وزارة العدل لاستقبال كل الاستفسارات و تسهيل حصول المواطن على المعلومة القانونية كنصوص المقتضيات القانونية الجديدة أو التعديلات، بل حتى طلب موعد لقاء مع المسؤولين، ويمكن للمواطن أن يحصل على إجابة مباشرة و مشخصة في صندوق بريده الإلكتروني عن كل استفساراته توجهها له خلية مشكلة من قضاة و رجال القانون و إطارات من وزارة العدل. في هذا الإطار، قال هاني عبد الرزاق المدير العام لعصرنة العدالة، أن وزارة العدل أنشأت هذه لنافذة بناء على عدة طلبات استفسار وصلتها من المواطنين الذين ينتقلون غالباً إلى الجزائر عاصمة للحصول على معلومات قانونية لا تستدعي في الغالب عناء و مشقة التنقل<sup>2</sup>.

كما تم فتح عناوين بريد إلكترونية على مستوى موقع الويب لوزارة العدل تتمثل في الآتي:

1- البريد الإلكتروني dz.mjjustice@infocasier للإجابة على أسئلة المواطنين، بخصوص

خدمة طلب و تلقي صحيفة السوابق القضائية رقم 3 عبر الأنترنت.

2- البريد الإلكتروني dz.mjjustice@infonationalite للإجابة على أسئلة المواطنين،

بخصوص خدمة طلب و تلقي شهادة الجنسية الجزائرية عبر الإنترنت.

<sup>1</sup> رانية هدار ، مرجع سابق ، ص205.

<sup>2</sup> أنظر مادة 02 من قانون رقم 03/15 المؤرخ في 2015/02/01 المتعلق بالعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية، العدد 06 لسنة 2015.

3 - البريد الإلكتروني dz.mjjustice@contact للإجابة في وقت قياسي على أسئلة المواطنين المختلفة.

4 - بوابة القانون الجزائري: تضع تحت تصرف المختصين في القانون كل الوثائق المتعلقة بالتشريع والتنظيم والاجتهاد القضائي، والاتفاقيات والمعاهدات الدولية.

5 - بوابة الانترنت Internet Portail : موجهة بالخصوص إلى الاتصال الداخلي بين موظفي العدالة و تساعد في العمل المشترك بين مختلف المصالح والإدارات العمومية.

ج- اعتماد قاعدة معطيات مركزية للبصمة الوراثية، سمحت بـ:

- حفظ جميع البصمات الوراثية، و تخزين الأنماط الجينية حسب نوعية القضايا التي عولجت سابقا.

- تسهيل و تسريع عمليات البحث لفائدة الجهات المختصة على المستويين الوطني والدولي، والقيام بالبحث والمقارنة انطلاقا من المعطيات المخزنة داخل قاعدة المعطيات الخاصة بـ: المشتبه فيهم، الآثار، الضحايا، المدنيين، الأصول المفترضين.

- الحصول على التقنيات الجديدة للتصنيف والمقارنة للبحث عن الأنماط الجينية، والبحث عن الروابط بين مختلف القضايا مع إجراء المقارنة عند احتمال وجود ذلك.

4 -تطوير المنظومة المعلوماتية بالاعتماد على قواعد معطيات مركزية وفقا لما تضمنته أحكام القانون رقم 15-03 المؤرخ في 01 فيفري 2015 ،المتعلق بعصرنة العدالة، لتعميم العمل عن بعد، من خلال:

أ- اعتماد قواعد معطيات مركزية خاصة بـ: شهادة جنسية، صحيفة السوابق القضائية، الأرشيف التاريخي، الأوامر بالقبض و الإخطارات بالكف عن البحث.

- إنشاء تطبيقه مركزية التسيير الآلي لطلبات الحصول على الجنسية الجزائرية عن طريق التجنس.

5 -إدماج تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين في المجال القضائي.

في إطار استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في المجال القضائي، بادرت وزارة العدل إلى تجسيد مشروع إدماج تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين كآلية جديدة في المجال القضائي، وهو الأمر الذي جسده عمليا صدور القانون رقم 03-15 المؤرخ في 01 فيفري 2015، المتعلق بعصرنة العدالة، والذي بموجبه تم وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل، حيث نصت المادة الثانية منه: تحدث منظومة معلوماتية مركزية للمعالجة الآلية للمعطيات تتعلق بنشاط وزارة العدل والمؤسسات التابعة لها وكذا الجهات القضائية للنظام القضائي العادي والنظام القضائي الإداري و محكمة التنازع<sup>1</sup>.

كما أجاز في نفس القانون أن تمهر الوثائق والمحركات القضائية التي تسلمها مصالح وزارة العدل بتوقيع إلكتروني، وذلك في المادة الرابعة والتي نصت على أنه: "يمكن أن تمهر الوثائق والمحركات القضائية التي تسلمها مصالح وزارة العدل والمؤسسات التابعة لها والجهات القضائية بتوقيع إلكتروني تكون صلته بالمحرر الأصلي مضمونة بواسطة وسيلة تحقيق موثوقة. يهدف هذا المشروع إلى:

- تعزيز و تعميق مسار عصرنة العدالة لتحسين وترقية أداء الخدمة العمومية لهذا المرفق.
- تعميم استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في النشاط القضائي.
- تعميم اللجوء إلى الخدمات القضائية عن بعد لفائدة المواطنين والمتقاضين و مساعدي العدالة (المحامين، المحضرين، القضائيين).

هذا فضلا عن الامتيازات التي يحققها التوقيع الإلكتروني:

**التوثيق:** التأكد من صدور الوثيقة من الشخص المعرف.

**المصادقية:** ضمان التطابق والانسجام بين المعطيات المرسلة والمتحصل عليها.

**عدم الاحتجاج:** مصادقية الدليل الخاص بإثبات صدور المعطيات من المرسل.

**السرية:** الحماية من كل محاولات القرصنة.

<sup>1</sup> أنظر مادة 02 من قانون رقم 03/15 المؤرخ في 01/02/2015 المتعلق بالعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية، العدد 06 لسنة 2015.

6- اعتماد نظام جديد التسيير الإلكتروني للوثائق الإدارية GED: في إطار تجسيد مبدأ الإدارة الإلكترونية والإسهام في عملية التجريد المادي للوثائق شرعت وزارة العدل في عملية رقمنة الوثائق والمحركات الإدارية بواسطة جهاز ماسح ضوئي من أجل الاستغلال الأمثل و تسيير أرشيف القطاع إلكترونيا و ترشيد النفقات المترتبة عن استخدام المحررات في الشكل الرقمي<sup>1</sup>.

7 - اعتماد تقنية البريد الإلكتروني الداخلي في تبادل الوثائق والمراسلات الإدارية موقعة إلكترونيا: بفضل تكريس تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين، تم الاعتماد على البريد الإلكتروني الداخلي لوزارة العدل في تبادل المراسلات الممضاة إلكترونيا بين الإدارة المركزية، الهيئات تحت الوصاية والجهات القضائية.

8 - وضع حيز الخدمة المقر الاحتياطي لأنظمة الإعلام الآلي الخاص بوزارة العدل: نظرا لطبيعة الخدمة العمومية لمرفق العدالة و حساسية المعطيات القضائية لارتباطها بالمصالح الخاصة بالمواطنين، فإن حماية النظام من أجل السير الحسن والمستمر، تعد ضرورة استراتيجية ملحة. تمت هذه الحماية من خلال إنشاء موقع احتياطي لحماية مركز البيانات الأساسي التابع لوزارة العدل.

9 - تطوير الخدمات القضائية عبر الإنترنت: نظرا لاستخدام قواعد معطيات مركزية من أجل تدعيم العمل عن بعد للأنظمة الآلية على غرار نظامي صحيفة السوابق القضائية و شهادة الجنسية، و بفضل تقنية الإمضاء الإلكتروني، تم توفير عدة خدمات جديدة لفائدة المواطنين من طرف وزارة العدل. من بين الإنجازات التي تم تحقيقها في مجال تحسين الخدمة العمومية لمرفق العدالة وتوفير الخدمات القضائية للمواطنين عن بعد والتي تهدف أساسا إلى الإسهام في مسعى ترشيد النفقات، نذكر ما يلي:

أ- سحب صحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم 3) و شهادة الجنسية الممضاة إلكترونيا عبر الأنترنت: سمحت هذه التقنية الجديدة للمواطنين من سحب صحيفة السوابق القضائية القسيمة رقم 3 و/أو شهادة الجنسية الممضاة إلكترونيا عبر الأنترنت من موقع الويب

<sup>1</sup> أنظر مادة 04 من قانون رقم 03/15 المؤرخ في 2015/02/01 المتعلق بالعضرة العدالة، الجريدة الرسمية، العدد 06 لسنة 2015.

dz.mjustice.www على شكل PDF قابلة للطبع من الموقع الإلكتروني معفاة من الرسم الجبائي، وفقا لما تضمنه مشروع قانون المالية لسنة 2015. ابتداء من تاريخ 25 فيفري 2015. بفضل هذه الخدمة صار بإمكان المواطن تقديم طلب الحصول على هاتين الوثيقتين عن بعد، دون التنقل إلى المحكمة<sup>1</sup>.

ب- المصادقة على صحة الوثائق القضائية الممضاة إلكترونيا والمسحوبة عبر الأنترنت: في هذا الصدد، قامت وزارة العدل بوضع تطبيقه خاصة بالمصادقة الآنية على صحة الوثائق القضائية الممضاة إلكترونيا، في تناول كافة الإدارات والمؤسسات العمومية، قصد تمكينها من التأكد عند الضرورة من مدى مطابقة المعلومات الواردة في الوثيقة الممضاة إلكترونيا.

ج- إنشاء مركز وطني للنداء بالرقم الأخضر (10-78) بعنوان قطاع العدالة: يسمح هذا المركز بتوفير الخدمات القضائية للمواطن أو المتقاضى والاستعلام عن بعد دون الحاجة للتنقل إلى الجهة المعنية، و ذلك من خلال التكفل بالرد عن استفساراتهم حول مآل القضايا، الخدمات المقدمة عبر الإنترنت، وذلك بواسطة الرقم الأخضر (10-78). استحدث مركز النداء ليساعد بصفة جوهرية في سير نظام المعلومات على مستوى الجهات القضائية من خلال شبكة الإنترنت لوزارة العدل، حيث يمكن لكل مواطن أن يشارك في الحياة العمومية عن طريق مركز نداء متخصص أو يستعلم بواسطة:

- عرائض و تظلمات.

- اقتراحات و أفكار.

- طلبات الاستعلام<sup>2</sup>.

وفي هذا الباب تسعى وزارة العدل بالتنسيق مع متعاملي الهاتف النقال من أجل توسيع خدمات هذا الرقم لتشمل أفراد الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج وذلك من خلال توسيع مجال الاتصال بهذا الرقم من الخارج.

<sup>1</sup> رانية هدار ، مرجع سابق ص208.

<sup>2</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة العدل، عكا عبد الكريم مدير العام لعصنة العدالة، مركز نداء لوزارة العدل، 2016. ص06.

- د- إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريقة الإلكترونية: تندرج هذه الخدمة في إطار تبسيط و تحسين الإجراءات الإدارية لفائدة المتقاضين، من خلال: تمكين المحاكم من إرسال الاستدعاءات و تبليغ المتقاضين إلكترونيا دون حاجة إلى إرسالها عبر البريد العادي.
- إعلام المتقاضي بموجب رسالة قصيرة حول أجل قضيته.
- إن اللجوء إلى هذا الإجراء الجديد هو أمر اختياري إلا في حالة تأكيده من طرف المتقاضي بعد تلقيه رسالة قصيرة من طرف المحكمة. أما بالنسبة للتكاليف، فإن هذا الإجراء يسمح للمحاكم بتوفير نفقات التبليغ والتنقل و تسهيل اللجوء إلى المعلومة القضائية في وقت قياسي.
- ر- استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية، التي تسمح ب:
- تسهيل سير الإجراءات القضائية.
- تنظيم المحاكمات عن بعد.
- اجتناب تحويل المحبوسين و نقل الشهود من مناطق بعيدة لإجراء السماع.
- لجوء المحكمة إلى استخدام هذه التقنية بمناسبة إجراء سماع الشهود، الأطراف المدنية والخبراء.
- تنظيم الدورات التكوينية والمحاضرات عن بعد، لفائدة القضاة و مستخدمي قطاع العدالة.
- استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية جاءت في إطار القانون رقم 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة، فقد نصت المادة 14 منه بأنه: "إذا استدعى بعد المسافة أو تطلب ذلك حسن سير العدالة، يمكن استجواب و سماع الأطراف عن طريق المحادثة المرئية عن بعد، مع مراعاة احترام الحقوق والقواعد المنصوص عليها في قانون الإجراءات الجزائية ووفقا للأحكام المنصوص عليها في هذا الفصل يجب أن تضمن الوسيلة المستعملة سرية الإرسال و أمانته، ويتم تسجيل التصريحات على دعامة تضمن سلامتها و ترفق بملف الإجراءات، وتدون التصريحات كاملة و حرفيا على محضر يوقع من طرف القاضي المكلف بالملف وأمين الضبط<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> أنظر المادة 14 من قانون رقم 03/15 المؤرخ في 01/02/2015 المتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية، عدد 06 سنة 2015.

- و- استخراج صحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم 3) و/أو شهادة الجنسية ممضاتين إلكترونيا على مستوى الممثلات الدبلوماسية أو القنصلية بالخارج، حيث تسمح هذه التقنية:
- لأفراد الجالية الجزائرية بالخارج، والأجانب ممن سبق لهم الإقامة بالجزائر من استخراج (القسيمة رقم 3) لصحيفة السوابق القضائية و/أو شهادة الجنسية ممضاتين إلكترونيا عبر الممثلات الدبلوماسية أو القنصلية بالخارج لقد تم تجسيد هذا الإجراء من خلال ربط المصالح الدبلوماسية أو القنصلية التابعة لوزارة الشؤون الخارجية، بواجهة للبحث الأتوماتيكي في قاعدتي المعطيات الخاصة بصحيفة السوابق القضائية و شهادة الجنسية، و هذا من أجل:
  - تحسين الإجراء المعمول به حاليا لاستخراج هاتين الوثيقتين في وقت قياسي.
  - تقليص آجال معالجة طلبات استخراج هاتين الوثيقتين عبر الإنترنت.
- كما تم الإعلان الرسمي عن انطلاق هذه العملية ابتداء من 2015/05/20 عبر ثلاثة مواقع نموذجية (باريس، برشلونة، و تونس) و تم تعميمها بعد ذلك ابتداء من تاريخ 20 جويلية 2015 .
- ه- وضع حيز الخدمة آلية استخراج النسخ العادية للأحكام والقرارات القضائية الممضاة إلكترونيا عبر الأنترنت ابتداء من تاريخ 26 ماي 2015، لتحقيق الأهداف التالية:
- تحسين أداء الجهاز القضائي من خلال تبسيط إجراءات استخراج الوثائق القضائية لفائدة المتقاضين.
  - تعميم استعمال تقنية الإمضاء الإلكتروني في المجال القضائي.
  - تمكين المحامين كمرحلة أولية من استخراج النسخ العادية للأحكام والقرارات القضائية الممضاة إلكترونيا عبر الإنترنت.
  - امتصاص الضغط المسجل على مستوى الجهات القضائية.
  - تشجيع العمل عن بعد<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة العدل، العصرية في خدمة العدالة النوعية، 2016، ص14.

ك- استخراج النسخة العادية للقرارات الصادرة عن المحكمة العليا و مجلس الدولة، موقعة إلكترونيا أمام الجهة القضائية المصدرة للقرار أو الحكم محل الطعن: يهدف هذا الإجراء إلى تطوير النظام الآلي لتسيير الملف القضائي و تعزيز استخدام تقنية الإمضاء الإلكتروني في مجال الإجراءات القضائية. ومن جهة أخرى يسمح بتوفير الخدمات القضائية لفائدة المتقاضين والمحامين وكل متعاملي العدالة على المستوى المحلي دون الانتقال إلى المصالح المركزية للمحكمة العليا أو مجلس الدولة من خلال تمكين الأطراف والمحامين من استخراج النسخة العادية للقرارات الصادرة عن المحكمة العليا و مجلس الدولة على مستوى كافة الجهات القضائية (المجالس أو المحاكم الإدارية).

ي- اعتماد تقنية السوار الإلكتروني في مجال الرقابة القضائية: لقد تم استحداث تقنية السوار الإلكتروني في إطار إجراء الرقابة القضائية المخولة لقاضي التحقيق بموجب نص المادة 125 مكرر 1 من قانون الإجراءات الجزائية، و لحسن سير مجريات التحقيق القضائي. يهدف هذا الإجراء أساسا إلى التخفيف من اللجوء إلى الحبس المؤقت، من خلال:

- تعزيز وضمان الحقوق والحريات الفردية للمواطنين.
- ضمان احترام المتهم التزامات الرقابة القضائية.
- المساعدة على اندماج المتهم في المجتمع،
- مراقبة و تتبع حركة المتهم من طرف السلطة المختصة لتحديد إقامة المتهم والتأكد من مدى التزامه بمقتضيات الرقابة القضائية<sup>1</sup>. تبنت وزارة العدل هذا النظام الذي تعتبر الجزائر الأولى عربيا و الثانية إفريقيا بعد جنوب إفريقيا الذي طبقت، أين شرعت محكمة تيبازة، الأحد 01 جانفي 2017 في تطبيق نظام الوضع تحت الرقابة الإلكترونية بصفة رسمية باستعمال السوار الإلكتروني، الذي سيعمم تدريجيا على المحاكم الابتدائية بمجلس قضاء تيبازة قبل تعميمه وطنيا.

## 9- المشاريع المنجزة في إطار تعزيز التعاون القطاعي المشترك:

<sup>1</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة العدل " العصرية في خدمة العدالة النوعية سنة 2016 ص15.

أ- الربط الآلي للمركز الوطني للسجل التجاري بواجهة البحث في قاعدة المعطيات الوطنية لصحيفة السوابق القضائية: لقد تم تجسيد هذا الإجراء بواسطة الربط الآلي لمصالح المركز الوطني للسجل التجاري بواجهة البحث الأتوماتيكي في قاعدة المعطيات المركزية الخاصة بصحيفة السوابق القضائية و ذلك من أجل:

- تعميم استخدام تقنية الإمضاء الإلكتروني لتحسين أداء الخدمة العمومية.

- تمكين مصالح السجل التجاري من الاطلاع و استخراج (القسمتين رقم 2 و 3) لصحيفة السوابق القضائية، ممضاتين إلكترونيا بصفة آنية، لطالبي السجل التجاري.

ب- الربط الآلي للمديرية العامة للأمن الوطني بواجهة البحث في قاعدة المعطيات الوطنية للأوامر بالقبض و الإخطارات بالكف عن البحث الصادرة عن الجهات القضائية: يهدف هذا الإجراء إلى تعزيز احترام مبدأ ضمان الحقوق والحريات الفردية من خلال تمكين مصالح الضبطية القضائية من واجهة البحث في قاعدة المعطيات المركزية من أجل الاطلاع بصفة آنية على الأوامر بالقبض والاختارات بالكف عن البحث الصادرة عن الجهات القضائية.

- الربط الآلي لقيادة الدرك الوطني بواجهة البحث في قاعدة المعطيات المركزية الخاصين بالأوامر بالقبض و الإخطارات بالكف عن البحث الصادرة عن الجهات القضائية و صحيفة السوابق القضائية الممضاة إلكترونيا: يندرج هذا الإجراء في إطار تعزيز و ضمان الحريات الفردية للمواطنين من خلال تمكين مصالح الدرك الوطني من الاطلاع آنيا على الأوامر بالقبض والاختارات بالكف عن البحث و كذا القسمتين رقم 2 و 3 لصحيفة السوابق القضائية، ممضاة إلكترونيا<sup>1</sup>.

د- الربط الآلي للمعهد الوطني للأدلة الجنائية وعلم الإجرام ببوشاوي بتطبيق البريد الإلكتروني الداخلي لوزارة العدل: في إطار الإسهام في تعزيز وتطوير التعاون القطاعي في مجال استخدام التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصال تم الشروع في تجسيد عملية الربط الآلي للمعهد الوطني للأدلة الجنائية و علم الإجرام بالاعتماد على تقنية البريد الإلكتروني الداخلي لوزارة العدل

<sup>1</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، وزارة العدل " العصرية في خدمة العدالة النوعية سنة 2016 ص17.

و بروتوكول نقل الملفات (FTP) لتبادل و إرسال الوثائق و تقارير الخبرة الطبية ممضاة إلكترونيا بين المصالح المختصة للمعهد والجهات القضائية.

هـ- الربط الآلي لمديرية القضاء العسكري لدى وزارة الدفاع الوطني بقاعدتي المعطيات المركزية الخاصة بصحيفة السوابق القضائية و الأوامر بالقبض و الاخطارات بالكف عن البحث الصادرة عن الجهات القضائية: بفضل هذه العملية ستتمكن المحاكم العسكرية الستة (6) من الاطلاع أنيا على القسمين رقم 2 و 3 لصحيفة السوابق القضائية و الأوامر بالقبض و الإخطارات بالكف عن البحث ممضاة إلكترونيا و من متابعة ملفات الطعن بالنقض المحالة على المحكمة العليا والمتعلقة بالمتابعين قضائيا أمام المحاكم العسكرية<sup>1</sup>.

#### الفرع الرابع : نموذج قطاعي التكوين المهني والتربية الوطنية.

على غرار القطاعات الأخرى شهد كل من قطاع التربية ، والتكوين المهني في الجزائر بعض المبادرات في مجال الخدمة الالكترونية ، والتي يمكن وصفها بالمبادرات المتواضعة نحو هذا الشكل من الخدمات ، كما تمثل بداية وانطلاقة أولية ، حيث تمحورت تلك التحولات وفق الآتي:

#### 1 -قطاع التكوين المهني:

نتج عن برامج إصلاحية شاملة مست قطاع التكوين المهني ، رؤية جديدة ترمي إلى جعل القطاع يساير برامج التكوين ذات الجودة العالية ، خاصة مع التطور التكنولوجي النوعي ، وضرورة الاستفادة من الثورة التكنولوجية، فتوجه التكوين المهني نحو تطبيق الخدمة العامة الإلكترونية ، يهدف أساسا للرفع من مردودية هذا القطاع ، والارتقاء بنموذج جديد للتسيير داخله. وتستفيد مؤسسات التكوين المهني العامة من شبكة انترنت ، تؤدي وظيفة الربط بين مختلف المصالح الإدارية ومراكز التكوين المهني ، ومن ثم فقد استطاعت هذه المؤسسة

<sup>1</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة العدل " العصرية في خدمة العدالة النوعية سنة 2016 ص17.

التوصل إلى بث دروس افتراضية عبر الشبكة المحلية ، ويهدف الربط الشبكي بين مؤسسات القطاع في برنامج واحد إلى بناء قاعدة معطيات إلى شقين:

- المعلومات المتعلقة بالجانب الإداري، التجهيزات والموارد البشرية والمالية المعلومات المتعلقة بالجانب البيداغوجي : مثل تسيير وهندسة التكوين وهو ما تؤديه ضمن عدد من الفروع والاختصاصات ، وكذلك رزنامة التكوين والمتربصين وقاعات الدروس والمحاضرات إضافة إلى مشاريع أخرى خاصة بمؤسسات التكوين المهني ، مثل نظام المعلومات ، والذي يقدم مؤسسات التكوين المهني في خريطة جغرافية رقمية ، كما سعت مؤسسات التكوين إلى تدعيم ذلك بكتالوج حول مختلف التجهيزات بالقطاع وخصائصها التقنية ، وبجزء من التحاليل للإحصائيات وفقا للمعطيات الرقمية.

## 2 -قطاع التربية الوطنية :

سجل قطاع التربية الوطنية في الجزائر انفتاحا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيره من القطاعات الأخرى ولإبراز ما قام به هذا القطاع من مبادرات الخدمة العامة الإلكترونية كمدخل لترقية ما يقدمه للطلاب ، ويمكن رصد أهم هذه الخدمات على مستويين :

1-**مستوى التعليم النظامي** : هنا تسجل مبادرات محتشمة لا تتعدى شكل الخدمات الظرفية مثل ما يتعلق الأمر بالإعلان عن نتائج شهادة التعليم الأساسي ، وشهادة البكالوريا على شبكة الهاتف النقال موبيليس ، أو على شبكة الانترنت .

2- **مستوى التعليم عن بعد** : يقدم هذا المستوى خدمات عامة إلكترونية للطلبة الذين يتلقون دروس التعليم عبر الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد ( التعليم بالمراسلة )، إذ يتيح الموقع الإلكتروني الخاص بالديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد خدمات إلكترونية للمسجلين بالمركز، تتعلق بإمكانية التسجيل وسحب الاستمارة الإلكترونية ، إضافة إلى التعريف بالمركز ، وفتح فضاء إلكتروني للاتصال به والاستعلام ، مع توفير خدمات الدروس المقررة

وفق المنهاج التربوي ، وغيرها من خدمات تعلم الإعلام الآلي واللغات الأجنبية ، كما يقدم الموقع جملة من الفروض والامتحانات للتحميل إلكتروني، وغيرها من الخدمات<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: سلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية

رغم من كل الإيجابيات التي تتمتع بها الإدارة الإلكترونية والتي تبين لنا من قبل من خلال استعراضنا لمميزاتها من ربح الوقت وتخفيف التكاليف وتبسيط الإجراءات وعصرنة الإدارة وتقريبها من المواطن والعمل المتواصل و مساهمتها في دعم مجتمع المعلومات والقضاء على الأمية المعلوماتية، وكذا تأثيراتها الإيجابية على المرافق العامة خلال تكريس المساواة والحياد وتقديم الخدمات بجودة كبيرة وبالرغم مما حققته الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية في الجزائر من قفزات نوعية من خلال تدعيم الإدارات بأحدث وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتوفير العنصر البشري المؤهل والمدرّب من خبراء وأخصائيين ومهندسين لتحقيق العديد من الإنجازات التي يشهد عليها الجميع مثل إنجاز جواز السفر البيومتري، بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، استخراج شهادة الجنسية وصحيفة السوابق العدلية إلكترونيا، بطاقة الشفاء ، وإنجاز صفحة بوابة المواطن، تعميم النفاذ واستعمال الانترنت عبر كامل التراب الوطني، لكن كل ذلك لا يغفل بعض السلبيات التي من شأنها أن تشين نظام الإدارة الإلكترونية.

" ويعتقد البعض أنه عند تطبيق استراتيجيات الإدارة الإلكترونية سوف تزول كل المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية، لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف، بمعنى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل للوقت المال والجهد، آخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حالة تعثر الإدارة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو سلبية من أهم السلبيات المحتملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص152.

<sup>2</sup> قارطي محمد ، مرجع سابق ص100.

### الفرع الأول: انتشار الجرائم الإلكترونية.

من الطبيعي أنه عندما تعتمد الدول على نظام الإدارة الإلكترونية فتصبح بالتالي نظم المعلومات الخاصة بالحواسيب الآلية والبرامج، خصوصا تلك الخدمات التي تقدم عبر المواقع الإلكترونية محل جرائم إلكترونية كالقرصنة والتجسس الإلكترونيين، فالتجسس على الوثائق وكشفها وحتى إتلافها يشكل مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات وبيانات الإدارة الإلكترونية سواء المتعلقة بالأشخاص أو حتى الإدارات الأخرى أو الدول ومصدر التجسس غالبا ما يتأتى من ثلاث فئات :

- الفئة الأولى: الأفراد العاديون.

- الفئة الثانية: الهاكرز ( القرصنة).

- الفئة الثالثة: أجهزة الاستخبارات العالمية للدول.

هذا فيما يقتصر خطر الفئتين الأولى والثانية على تخريب الموقع أو إعاقة عملها أو إيقافها حيث تستطيع الإدارة تلافي ذلك بطرق وقائية أو بإعداد نسخ احتياطية عن الموقع، فإن خطر الفئة الثالثة يتعدى ذلك بكثير ويصل إلى درجة الاطلاع الكامل على كافة الوثائق الإدارية الحكومية ووثائق المؤسسات والأفراد والإدارات والأموال، وما إلى ذلك مما يشكل تهديدا فعليا على الأمن القومي والاستراتيجي للدولة المعنية خاصة عندما تقدم أجهزة الاستخبارات هذه على بيع أو نقل أو تصوير هذه الوثائق وتسريبها إلى جهات معادية للدولة التي سلبت منها.

كما يمكن أن تكون الفيروسات " وهي برامج تصمم من قبل بعض المبرمجين والمختصين وتعمل على تدمير نظام الحاسب وإحداث أضرار كبيرة جدا قد تصل إلى تدمير كامل للنظام، من خلال قيام هذه الفيروسات بعمليات النسخ والتضاعف والاختفاء بهدف تدمير النظام مع سهولة اختراق الأنظمة<sup>1</sup>.

وفي دولة مثل الجزائر " كشفت المديرية العامة للأمن الوطني عن حصيلة ثقيلة بشأن الجرائم الإلكترونية مشيرة إلى وجود ارتفاع بنسبة 70 % في 2015 مقارنة بنسبة سنة 2014 حيث

<sup>1</sup> قارطي محمد، مرجع سابق، ص101.

عالجت المصالح التابعة لها 640 قضية كانت الشبكة العنكبوتية مسرحا لها أو وسيلة استعمالها الجناة في تنفيذ جرائمهم ومنها اختراق أنظمة المعالجة للمعطيات.

### الفرع الثاني: زياد التبعية التكنولوجية للخارج.

من المعلوم أن كثير من الدول ليست رائدة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، بل هي دول مستهلكة بالدرجة الأولى ومستعملة لهذه التكنولوجيا، ودولة الجزائر ليست سيدة قرارها فيما يخص جانب التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال، حيث تعتمد على التقنيات والمنتجات الأجنبية بشكل يكاد يكون بنسبة 100 % فهي تستورد كل ما يتعلق بوظائف الإدارة الإلكترونية من الخارج ( أجهزة الحاسوب، الألياف البصرية، مضادات الفيروسات، والبرامج، وسائل الاتصال الأخرى السلكية واللاسلكية، الناسخات، وغيرها) للحفاظ على أمن معلومات إدارتها وموظفيها وتطبيقاتها على الشبكات الرسمية من خلال المواقع الإلكترونية عبر شبكة الانترنت، يعني أنه ستزيد تبعيتنا للدول الكبرى الصناعية<sup>1</sup>.

### الفرع الثالث: المساس بالحق في الخصوصية.

" يعتبر الحق في الخصوصية من أهم الحقوق التي حرصت أغلب التشريعات على تنظيمها وحمايتها وأفردت لها العديد من النصوص ولاشك أن التعامل الإلكتروني قد يمكن بعض الأفراد من معرفة خصوصيات الآخرين "

وبالتالي يمكن لأي شخص ( موظف في الإدارة أن يطلع على أسرار أي شخص آخر يريده ) مثلا ممكن لموظف في مصلحة الحالة المدنية يعلم سنة ميلادك ومكان ميلادك و بنقرة زر على الحاسوب أن يطلع على شهادة ميلادك ويقرأ بياناتك الخاصة ( تاريخ الميلاد، مكان الميلاد، اسم الزوجة ، ....) وما يمثله ذلك من كشف حقيقي لأسرار الناس تجسده الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع. كما يستطيع أي شخص يعرف رقم حسابك الجاري السري أن

<sup>1</sup> ياسر الصاوي، إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات طبعة 01 ، دار السحاب للنشر و التوزيع ، القاهرة 2007 ، ص54.

يدخل إلى الموقع الإلكتروني Dz. Ccp. Www ليجد نفسه أمام صفحة إلكترونية تمثل كشف حسابك البريدي، ويطلع على مختلف العمليات التي أجريتها ومبلغ رصيدك وغيرها. إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤدي بالضرورة إلى إفشاء وإشاعة أسرار الكثيرين وكسر حاجز الخصوصية الذي تمتعوا به في نظام الإدارة التقليدية، وما يشكله من سلبية كبيرة تؤدي بالكثيرين إلى رفض فكرة الإدارة الإلكترونية تماما وفقدان الثقة والأمان<sup>1</sup>.

#### الفرع الرابع : حدوث الاختلالات التقنية.

"يندرج ضمن هذه السلبيات الأعطال المتعلقة بالنظام المتحكم في الخدمات الإلكترونية ورداءة البرمجيات المطورة، وكذا الأخطاء التقنية التي تحدث نتيجة خلل فني أو عيب في اشتغال لأجهزة المعلوماتية في مصادر التغذية الكهربائية، بحيث يمكن أن يترتب عن خلل في التيار الكهربائي أو توقف البطاريات الاحتياطية اندثار المعطيات والمعلومات المخزنة في الحاسوب، ما يمكن أن يكون هذا الخطأ عبارة عن دمج المعطيات المخزنة في الحاسوب، كما يمكن أن كون هذا الخطأ عبارة عن دمج المعطيات المخزنة في الحقيقة عن حالتهم الاجتماعية أو لسياسية أو المالية أو الصحية، وبالتالي إعطاء نتائج غير. وببساطة يمكن أن تتسبب طفرة كهربائية في إتلاف جهاز الحاسوب تماما أو إتلاف القرص الصلب وما يمثله ذلك من إتلاف للبرامج والمعلومات وتعطيل الخدمات العمومية.

#### الفرع الخامس: رفع معدل البطالة.

" إذا كان مدلول البطالة ينصرف إلى عدم توفر فرصة عمل بالرغم من توافر القدرة عن العمل والرغبة فيه وقبوله مهما كان أجره، فإن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة نسبة لبطالة، حيث أن آلة تخدم جميع الخدمات و لم تعد هناك حاجة إلى طلب تعيين موظفين جدد فشبك الحالة المدنية الذي كان يستوجب توظيف 10 موظفين في الإدارة التقليدية،

<sup>1</sup> أبوبكر محمد هوش ، المنظومات الرقمية في العالم العربي ، دار العربية للنشر و التوزيع ، القاهرة عدد 01 ، 2009 ، ص65.

لاستيعاب طلبات وخدمات الجمهور، أصبح في ظل الإدارة الإلكترونية لا يتطلب أكثر موظفين اثنين حدهما يقوم باستخراج جميع وثائق الحالة المدنية إلكترونياً بنقرة زر، والثاني يقوم لإمضاء الختم الرسمي، وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية ستؤدي إلى تقليص عدد الوظائف الجديدة إلى دنى مستوياتها<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> قارطي محمد ، مرجع سابق، ص104.

الختامة

## الخاتمة:

إن نوعية الإدارة في ظل التحولات الإلكترونية و الرقمية قد بدأت تتشكل بإعادة هيكلة شاملة لمفاهيم البنى التنظيمية، والمؤسسية، والنظم المالية، والإدارية والسلوكية، والتقنية نحو غاية الإرتقاء بفعالية الإدارة في كافة جوانبها، و أبعادها الكمية، والنوعية ومعايير الكلفة والتوقيت، والرضا العام للمستهلكين والعاملين والمستثمرين. حيث تسعى العديد من الدول إلى إدخال التكنولوجيا المعلوماتية على كافة الأعمال الإدارية التي تقوم بها، وهذا هو هدف العديد من الدول وذلك بهدف التخلص من سلبيات العمل الإداري التقليدي وتفعيل النظام المعلوماتي، الأمر الذي أدى إلى استحداث مفهوم الإدارة الإلكترونية. ولا ريب أن اعتماد الكثير من الدول تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية سوف يؤدي إلى تبسيط الإجراءات الإدارية اللازمة للحصول على خدمات المرفق العام، كما سيكون له أثره على النظام القانوني للمرفق العام.

في حين أن هناك اتجاه آخر يعرف الإدارة الإلكترونية بالمعنى الواسع، إذ يعتبرها بأنها ليست مقصورة على توفير الخدمات للمواطنين عبر الأنترنت فقط، بل يشمل المحاولة الدائمة للحصول على أجود خدمة عمومية في العلاقات الداخلية والخارجية من خلال الطرق الإلكترونية غير التقليدية في أي مكان وزمان، وذلك دون تمييز أو إخلال بمبدأ تكافؤ الفرص.

وبالتالي فإنه يمكن القول على أن الإدارة الإلكترونية تستهدف التخلص من التعقيدات الإدارية لما تحمله من نتائج سلبية والتي قد تؤدي إلى إصدار الجهد والوقت والمال. كما أن اعتماد نظام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى ربح الوقت إسنادا إلى سرعة تدفق البيانات والمعلومات من الحواسيب الآلية بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم القيام بها في وقت وجيز جدا. إضافة أيضا إلى أن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله. وإن مشروع تطبيق نظام الإدارة العامة الإلكترونية ليس مرحلة زمنية أو مجموعة من الخدمات فقط، بل هو ثورة في التفكير والتنفيذ وثورة للقضاء على البيروقراطية في ظل حياة ازدحمت بحاجة الأفراد إلى الخدمات الإلكترونية المتغيرة والمتطورة.

نستنتج مما سبق ان الادارة الالكترونية قد وفرت مطلبا هاما تفرضها التحولات الإلكترونية و تنتهجه برامج الإصلاح الإداري كمرحلة ضرورية في ظل العصر الرقمي و الانفتاح على المجتمعات العالمية والتفاعل الإنساني , وهو ما يقتضيه التطور الحقيقي للمؤسسات الرامية إلى القضاء على التحديات البيروقراطية وتسهيل مهمة طالبي الخدمات الالكترونية التي تعتبر نسق خدماتي بديل يكرس الشفافية و الرقابة و يمنع المحسوبية و المحاباة وهو ما يجعل الإدارة الإلكترونية تمثل الخيار التنظيمي الاول لجميع المؤسسات.

أثرت الإدارة الإلكترونية على واقع الخدمات في الجزائر ،حيث أنها حسنت مستوى هذه الخدمات وأصبح بإمكان المواطنين طلب الحصول على الخدمة بشكل متواصل دون انتظار، وهذا ما تجسد من خلاله نماذج الخدمات العمومية المستحدثة و التي وفرت على المواطن الجزائري عناء التنقل لطلب الخدمات من المؤسسات الحكومية، و خلقت نوعا من الفعالية في إيصال تقدم الخدمات للمواطنين ،حيث يحظى النموذج الجزائري للإدارة الإلكترونية بدعم كلي من القيادة السياسية،له من الفرص ما يحقق الأفضل ويحسن من هذا النموذج باستمرار حيث أصبح يهتم بأمن القومي الإلكتروني ،وهو بذلك يقدم تكاملا منطقيا، بين مستوى التخطيط وتنفيذ برامج الإلكترونية، انطلاقا من تركيزه على خدمة المواطن وفق مبدأ المواطن أولاً إذ يغلب على تطبيقات الخدمات العامة الالكترونية الجزائرية معاملات ،مثل جواز، بطاقة التعريف الوطنية ،سحب الأموال ، وبالتالي يكون الأفراد في مأمن عن الهجمات الالكترونية ، التي تستهدف انتحال الشخصية والمساس المواطنين، إضافة إلى شمولية مشروع الإدارة العمومية الالكترونية الجزائرية الذي قدم نموذجا راقيا فيما يتعلق بوضوح الاستراتيجية الإلكترونية، وتركيزه على تقديم الخدمات العمومية كأولوية ، وهذا ما تظهره أنماط الخدمة المقدمة وفق هذا النموذج ، التي تمحورت حول النهوض بالقطاع الخدمات الحكومية ، وإعادة الاختراع للخدمات الحكومية من خلال آلية الإدارة الالكترونية كما أن التجربة الجزائرية في مجال الخدمات العمومية الإلكترونية ، تمثل نقطة تحول هامة في وظائف المنظمات العامة ، خاصة مع ارتفاع عدد طالبي الخدمات في المدن ذات الكثافة السكانية وبذلك لم تعد هناك

حاجة كي يتم التنقل إلى مكان تواجد الخدمة ، بما يوفر على المواطن الجزائري الجهد، والوقت واختزال المسافات أثناء طلب الخدمة .

غير أن ضعف الجاهزية الالكترونية في الجزائر أدى إلى عرقلة الخدمات العامة الالكترونية والتي أعادت مشكلة الطابور من جديد في مؤسسات الخدمة العمومية مثل مشكل خروج الشباك الالكتروني عن الخدمة ساعات طويلة ، وضعف التجاوب مع مفهوم الخدمة الالكترونية بسبب نقص الوعي الجماهيري وقلة الثقافة الالكترونية. بالتالي فالتجربة الجزائرية في نموذج الإدارة الإلكترونية قد مثلت إرهاصات أولية تعبر عن وجود رغبة في التحول للخدمات العامة الالكترونية ، وهي بحاجة إلى تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل أكثر في مؤسسات الخدمة العمومية ، ودعم مجتمع المعلومات بما يخلق مسارات هامة وحقيقية ترتقي بترشيد الخدمة العمومية ، أما فيما يتعلق بالنتائج المستخلصة من هذا البحث فيمكن الوصول إلى جملة من النقاط يتم ذكرها في ما يلي :

1 - الإدارة الإلكترونية هي البديل الجديد يعيد النظر في علاقة الفرد والمواطن بمؤسسات الإدارية، بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.

2- تأثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة العمومية من خلال آليات المتمثلة في شبكة الإنترنت ومختلف المعدات التقنية و التكنولوجية.

3- تظهر محددات الخدمة العمومية أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية في: الشفافية، الديمومة، والاستمرارية، والاستجابة، السرعة وربح الوقت والدقة في تحديد المهام.

4- عرف مشروع الجزائر الإلكترونية تطورات مرحلية دفعت نحو الإرتقاء بخدمة الأفراد والوصول إلى ما يعرف بالجزائر الإلكترونية.

5- تتميز بعض الخدمات الإلكترونية من خلال تجربة الجزائرية بدرجة من الرداءة بسبب عدم تطابقها مع خصائص الإدارة الإلكترونية، إضافة إلى بطئ أو غياب تسريع تطبيقات الخدمات الإلكترونية في مجال الحالة المدنية، خاصة وتمثل أكبر جهاز خدمة العمومية يرتاده المواطن الجزائري بشكل مستمر ،ويستقبل أعداد كبيرة من طالبي الخدمات.

6-يسجل فقدان الجزائر إلى البيئة الإلكترونية المناسبة استراتيجيتها الإلكترونية، وهو ما يدعو إلى ضرورة النظر في الخطط، وفيما سينفذ إضافة إلى أن المخططات وبرامج التحول الإلكتروني في الجزائر يغلب عليها طابع التخطيط الاستراتيجي بعيد المدى وهو ما لا يخدم مسار الخدمة العامة الإلكترونية في وقت الحالي، خاصة أمام الافتقار إلى النظام الوطني يضع الخطط، و يتولى مهام المتابعة والتنفيذ والتنسيق مع الجهات المعنية. فالإدارة الإلكترونية في الجزائر قد لا تملك مقومات التكنولوجيا الحديثة، لذلك يجب وضع الأرضية المناسبة لتطوير وتحسين الخدمات الإدارية الإلكترونية للوصول إلى مستويات العالمية، حيث سنذكر بعض اقتراحات التي قد تنهض بمستوى الأداء الإدارية الإلكترونية في الجزائر :

- 1-الجزائر في حاجة للتخلص من الهياكل البيروقراطية التقليدية التي لا تتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.
  - 2- ضرورة تضافر وتكاتف وتنسيق الجهود بين كافة القطاعات في الدولة للتحول نحو إدارة إلكترونية و تحقق المصلحة العامة للمجتمع والدولة.
  - 3- إرساء ثقافة مؤسسية داخل الإدارة العامة عن طريق استحداث برامج تعليمية في ما يخص التكنولوجيات الجديدة في مجال المعاملات.
  - 4-رفع من درجة وصول إلى شبكة المعلومات العالمية في الجزائر.
  - 5-نقص الاعتمادات المالية اللازمة للتجهيزات، حيث يجب تخصيص مبالغ مالية لتطبيقها.
  - 6- توفير الكادر البشري الاستثماري المدرب على استخدام التقنيات الحديثة.
  - 7- توفير بنية شبكية تحتية قوية و سريعة و آمنة.
  - 8- إصدار تشريعات المناسبة لتطوير مجال الإدارة الإلكترونية.
- أما النتيجة الرئيسية لهذه الدراسة فتتعلق من أن الإدارة الإلكترونية في الجزائر تمثل آلية هامة في بناء و ترقية معمار المتكامل من الخدمات العامة الإلكترونية ،بما يحقق النزاهة ،المحاسبة المسائلة، الرقابة، سرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة لجمهور المواطنين ،ويرفع من مستوى وضوح الخدمة العمومية غير أن الجزائر لا تمتلك كليا مواصفات الإدارة الإلكترونية العالمية.

قائمة

المراجع

## قائمة المراجع:

### • الكتب :

#### 1- الكتب المتخصصة:

- إبراهيم بختي، الإنترنت في الجزائر، مجلة الباحث ، عدد 01، طبعة 02 جامعة ورقلة، 2002.
- محمد الصيرفي، الإصلاح الإداري كمدخل للحكومة الإلكترونية، دار الكتاب القانوني سلسلة إصدارات الإدارة العامة، مصر، 2009.
- علاء عبد الرزاق، محمد حسن سالمى - الإدارة المعاصرة - الإدارة الإلكترونية بين نظرية والتطبيق ، طبعة 02، دار وائل للنشر-عمان 2006.
- ماجد عبد المهدي مساعدة، إدارة المنظمات، منظور الكلي، عمان، دار المسيرة، 2013.

#### 2- الكتب العامة:

- أبو بكر محمد هوش، المنظومات الرقمية في العالم العربي، دار العربية للنشر والتوزيع، عدد 01 - القاهرة، 2009.
- ثابت عبد الرحمان إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، دار جامعة الإسكندرية، طبعة 01-2005.
- محمود درويش، الشفافية والنزاهة حلمنا القادم، نشرية تكنولوجيا الإدارة ، عدد 08، مصر، 2007.
- محمد حسن سالمى، شبكات الإدارة الإلكترونية في الدول العربية، عديد 02، طبعة العربية، دار وائل للنشر، عمان 2006.
- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، دار الباروزي العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

- ياسر خضير البياني، الاتصال الدولي العربي، مجتمع المعلومات ومجتمع الورق، طبعة 01 ، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- مصطفى ربحي عليان، أسس الإدارة المعاصرة، طبعة 01، دار صنعاء للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- ياسر الصاوي، إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر والتوزيع، طبعة 01 - القاهرة، 2007.

#### • مقالات :

- غنية، نزلي ، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية ، مجلة العلوم القانونية والسياسية، 12، جانفي 2016.
- قاشي خالد وآخرون ، استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 ، فجوة النظرية و التطبيق ، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، 04، 2015.

#### • مذكرات و أطروحات :

- بوخنوفة عبد الوهاب، المدرسة و التلميذ والمعلم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، رسالة دكتوراه، قسم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2007.
- جيلالي بوزكري ، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية ،واقع وآفاق ، رسالة دكتوراه في علوم التيسير، قسم علوم التيسير، جامعة الجزائر، 3، 2015.
- رانية هدار ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر ، أطروحة دكتوراه، LMD، جامعة باتنة، كلية حقوق وعلوم سياسية، 2017.2018.
- سعيد بن معلا العمري، متطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على مؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003.

- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في ولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة نيل شهادة ماجستير، 2009.
- قارطي محمد، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، مستغانم، 2017.
- لمين علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 3، 2008.
- نبراس محمد جاسم الاحباب، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة، كلية الحقوق، جامعة الإسكندرية، دار جامعة الجديدة، 2017.2018.
- نوفل حديد، تكنولوجيا الانترنت و تأهيل المؤسسات للاندماج في الاقتصاد العالمي مع دراسة حالة المؤسسة الجزائرية، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 3، 2007.
- ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005.

#### ● الملتيقيات العلمية:

- عبد القادر بلعربي وآخرون، تحديات التحول إلى الإدارة الإلكترونية في الجزائر، ورقة بحث قدمت في ملتقى خامس حول الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على اقتصاديات الدولة، خميس مليانة، الجزائر، 14/13 مارس 2012.
- وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات الحكومية، حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية، بالجزائر، ورقة قدمت في مؤتمر دولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، الجزائر قسنطينة، 2014.

• النصوص القانونية :

- القانون 02 من قانون رقم 15/03 المؤرخ في: 2015/02/01 يتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية، عدد 06، سنة 2015.
- القانون 14 من قانون رقم 15/03 المؤرخ في: 2015/02/01 يتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية، عدد 06، سنة 2015.
- مرسوم رئاسي 247/15 يتضمن تنظيم الصفقات العمومية و تفويض المرفق العام، المؤرخ في: 2015/09/16.
- مرسوم تشريعي 207/15 يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، المؤرخ 2015/07/27.

• المواقع الإلكترونية:

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، تقرير حول تقسيم تنفيذ البرنامج القطاعي لتخفيف الإجراءات الإدارية وتحسين الخدمة العمومية ، لسنة 2015.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة العدل، العصرنة في خدمة العدالة النوعية ، سنة 2016.

الفهرس

## الفهرس

الصفحة	العناوين
ب	إهداء
ت	شكر و تقدير
01	المقدمة
<b>الفصل الأول: مدخل عام للإدارة الإلكترونية.</b>	
07	المبحث الأول: الإدارة العامة الإلكترونية.
08	المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.
08	• الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية.
10	• الفرع الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية.
11	• الفرع الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية.
12	• الفرع الرابع: خصائص الإدارة الإلكترونية.
15	المطلب الثاني: معوقات الإدارة الإلكترونية.
16	• الفرع الأول: معوقات إدارية.
17	• الفرع الثاني: معوقات بشرية.
18	• الفرع الثالث: معوقات مالية.
19	• الفرع الرابع: معوقات قانونية.
20	المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

20	المطلب الأول مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013.
21	• الفرع الأول: مضمون مشروع.
28	• الفرع الثاني: أهداف مشروع.
33	• الفرع الثالث: برامج تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013.
35	المطلب الثاني: تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
36	• الفرع الأول: واقع جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
37	• الفرع الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
39	• الفرع الثالث: بناء مجتمع معلومات في الجزائر.
<b>الفصل الثاني: الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية في الجزائر</b>	
45	المبحث الأول: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العامة في الجزائر.
47	المطلب الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ التي تحكم المرفق العام.
48	• الفرع الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام.
50	• الفرع الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام في أي وقت.
52	• الفرع الثالث: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل.
54	المطلب الثاني: اهتمام بجودة الخدمات و تقريب الإدارة من المواطن.
55	• الفرع الأول: إنشاء المرصد الوطني للخدمة العمومية .
56	• الفرع الثاني: توفير مشاركة الإلكترونية.
58	• الفرع الثالث: تدعيم تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
60	• الفرع الرابع: تخفيف الإجراءات الإدارية.

64	المبحث الثاني: واقع التحول الإلكتروني للخدمة العمومية في الجزائر.
65	المطلب الأول: نماذج التطبيق الإلكتروني للخدمة العمومية في الجزائر.
65	• الفرع الأول: نموذج قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.
68	• الفرع الثاني: نموذج قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.
75	• الفرع الثالث: نموذج قطاع العدالة.
87	• الفرع الرابع: نموذج قطاع التكوين المهني والتربية الوطنية.
89	المطلب الثاني: سبليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية في الجزائر.
90	• الفرع الأول: انتشار جرائم الإلكترونية.
91	• الفرع الثاني: زيادة تبعية التكنولوجيا للخارج.
91	• الفرع الثالث: مساس بالحقوق في الخصوصية.
92	• الفرع الرابع: حدوث اختلالات التقنية.
92	• الفرع الخامس: رفع معدل البطالة
95	• خاتمة
100	• قائمة المراجع
105	• الفهرس
108	• الملخص

## ملخص المذكرة

الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري حديث ظهر بظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو من أهم الآليات الفعالة و السريعة في تقديم الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن ، ظهورها يعد نقلة نوعية في الخدمة العمومية و دعامة الأساسية في تعزيز الإدارات المعاصرة، فالإدارة الإلكترونية تحقق الكثير من المزايا و الفوائد في مضامينها لتجسيد الخدمة العمومية وعمل بدون أوراق والحصول المرن والسريع على معلومات.

حيث يعد مشروع الجزائر الإلكترونية من المرتكزات الأساسية على تقوم عليها الحكومة الجزائرية لتحديث وعصرنة الإدارات العمومية وتقريبها من المواطن.

### كلمات مفتاحية :

الإدارة الإلكترونية، مشروع الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، الخدمة العمومية.

Electronic management is a modern administrative method that appeared with the emergence of information and communication technology, and it is one of the most important and effective mechanisms in providing services and bringing the administration closer to the citizen. Its emergence is a qualitative leap in the public service and the mainstay in strengthening contemporary administrations. Electronic management achieves many advantages and benefits in Its contents are to embody public service, paperless work, and flexible and rapid access to information.

The Algeria e-project is one of the main pillars on which the Algerian government is based to modernize and modernize public administrations and bring them closer to the citizen.

### Keywords:

Electronic administration, e-management project, e-government, public service.