وزارة التعليـم العالـي والبحـث العلمـي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم القانون العام

المرجع: .....

مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر

تفعيل الإدارة الإلكترونية في التشريع الجزائري
ـ دراسة حالة واقع الإدارة في ظل جائحة كورونا في الجزائر ـ

ميدان الحقوق و العلوم السياسية

الشعبة: الحقوق

التخصص: قانون إداري

من إعداد الطالبة:

شواط حيزية

تحت إشراف الأستاذ(ة):

عيساني رفيقة

أعضاء لجنة المناقشة

الأستاذ(ة) : بوسحبة جيلالي	رئيسا
الأستاذ(ة) : عيساني رفيقة	مشرفا مقررا
الأستاذ(ة) : بن عوالي علي	مناقشا

السنة الجامعية: 2021/2020

نوقشت يوم : 2021/07/07

كلمة شكر وتقدير

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم _ « من لا يشكر الناس ، لا يشكر الله « أشكر الله عزّ وجل و أحمده على توفيقه لنا في هذا العمل المتواضع كما أتقدم بخالص الشكر إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة " عيساني رفيقة " على إرشاداتها وتوجيهاتها الحكيمة والرشيدة ، و إتاحتها طيلة فترة إنجاز هذه المذكرة . الشكر موصول أيضا الى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة الذين تفضلوا بقراءة هذه المذكرة . كما لا يفوتني أيضا أن أشكر والديا اللذان كانا عونا لي فيما مضى ، ولم يبخلا علي بأي شيء وبالطبع لن أنسى كل من علمنا حرف منذ البداية في المشوار الدراسي ، إلى كل أساتذة الجامعة شكرا جزيلا . في الأخير أشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذه المذكرة.

حيزية

إهداء

الحمد للّه وكفى و الصلاة على الحبيب المصطفى وأهله و من وفى أما بعد : أهدي ثمرة جهدي ونجاحي إلى أمي الغالية وأبي العزيز حفظهما اللّه و أطال في عمرهما وأدامهما نورا لدربي . إلى شموع البيت اخوتي و اخواتي كاكي وزوجته وأولاده ألاء ولؤي ، عبد الحق وزوجته وأولاده ريتاج و إياد ، و ياسر ليلى ، أمينة و أمال . إلى أمين الذي ساندني وخط معي خطواتي و شجعني .إلى كل من ساعدني في طبع المذكرة .إلى كل الصديقات التي جمعني بهم القدر ، إلى أصدقائي الذين قاسموني مقاعد الدراسة في الجامعة دون تفضيل، إلى دفعة السنة الثانية ماستر تخصص قانون إداري وبالأخص أستاذتي المؤطرة "عيساني رفيقة " رعاهم الله ووفقهم . إلى من ذكرهم قلبي و نساهم قلمي.

خطة البحث

المقدمة:

الفصل الأول: البناء المفاهيمي للإدارة الإلكترونية.

تمهيد

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: نشأة وتعريف الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية.

الفرع الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية.

المطلب الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية وأهميتها.

الفرع الأول: خصائص الإدارة الإلكترونية.

الفرع الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: مقومات الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: وظائف وأهداف الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: وظائف الإدارة الإلكترونية.

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية.

المطلب الثاني: متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفرع الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

خلاصة.

الفصل الثاني: البناء الفني لتطبيق إدارة إلكترونية في الجزائر.

تمهيد

المبحث الأول: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

المطلب الأول: أنماط الإدارة الالكترونية.

الفرع الأول: الحكومة والصحة والتجارة الإلكترونية.

الفرع الثاني: التعليم الالكتروني والنشر الإلكتروني.

المطلب الثاني: الواقع الاجتماعي الجزائري وتكنولوجيا المعلومات.

الفرع الأول: الإنترنت ومشروع الجزائر الإلكترونية.

الفرع الثاني: مجتمع المعلومات

المبحث الثاني: آفاق تطبيق الإدارة في الجزائر (مع دراسة حالة جائحة كوفيد 19 وتأثيرها على تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر).

المطلب الأول: الرقمنة في ظل جائحة كورونا.

الفرع الأول: التدابير التي اتخذتها الإدارة لمكافحة أزمة كورونا.

الفرع الثاني: أهمية الرقمنة في القطاعات المتأثرة بجائحة كورونا.

المطلب الثاني: تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا.

الفرع الأول: تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفرع الثاني: أولويات تطوير الرقمنة لمواجهة تبعات جائحة كورونا.

خلاصة.

الخاتمة

المقدمة

المقدمة:

يشهد عالمنا المعاصر ثورة معلوماتية وعلمية متواصلة مست كافة المجالات وأصبحت جزءا لا يتجزء من حياتنا اليومية، وذلك بعد أن مرت بالعديد من التطورات.

لذا فقد اهتمت العديد من المشروعات على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأعمالها وذلك رغبة منها في زيادة كفاءة وفاعلية العمل وملاحقة الأحداث التكنولوجية الجارية في العالم والحصول على نصيب مناسب في السوق العالمي عن طريق تحقيق مركز تنافسي متقدم يضمن لها البقاء، ويتضح هذا من خلال الزيادة الهائلة في نشر الأوعية الفكرية وتنوعها بحيث أخذت أشكالا مختلفة تجاوزت الشكل التقليدي المعروف إلى الشكل الرقمي بالإضافة إلى تعدد وسائل عرض هذه المعلومات وطرق الاستفادة منها وهذا بتوظيف تكنولوجيا حديثة مرتبطة بإدخال الحاسبات الإلكترونية مما ساعد في تحسين وتطوير المؤسسات وتقديم الخدمات من النظام اليدوي التقليدي إلى النظام الآلي وهذا الأخير قادر على تلبية الاحتياجات المعرفية والمعلوماتية لمستفيديه خاصة في ظل تنوع واختلاف هذه النظم من الخصائص والمواصفات وكذا الوظائف التي نشأت بها.

وعلى الرغم من عدم اكتساب الإدارة الإلكترونية الشهرة البالغة إلا أنها أصبحت تلعب دورا مهم وحيوي في الوقت الحالي وشكلت نجاح المشروعات بمجال الأعمال الإلكترونية وتحقيق أهدافها المنشودة وذلك مع تأثير أزمة فيروس كورونا المستجد على المجتمعات.

إن إنبثاق حقل الإدارة الإلكترونية والاستخدام المكثف لها يشير إلى الحاجة إليها في كافة الأعمال وإلى إدارة حديثة تسند إلى فكر إداري ومنهج جديد في العمل، فقد جلبت الإدارة الإلكترونية تغييرات جذرية متنوعة في الأعمال والنظريات والأدوات واستراتيجيات الاستثمار وذلك لتحقيق رضا المستفيد وتلبية احتياجاته خاصة في ظل جائحة كورونا.

إشكالية الدراسة:

تسعى الادارة جاهدة إلى مواكبة العصر ومواءمة أنشطتها مع ما يتفق عنه الذهن البشري من إبداعات علمية وتكنولوجية، وبالمقابل فإن المستجدات في الحياة الادارية تفرد على رجال القانون بحث الأفكار التي لم تكن معروفة من قبل، ودراستها دراسة قانونية تنسجم مع كون قواعد القانون الإداري ذات ديناميكية دائبة، وبهذا فقد ظهر مصطلح الإدارة الالكترونية التي هي إدارة مثل باقي الادارات التنظيمية إلا أن عملها إلكتروني رقمي أكثر منه ورقي، فهو يبرز فلسفة اللامحدودية المهنية، بحيث أن الادارة الالكترونية توفر خدماتها للعملاء وقت ما يشاؤون وأينما يريدون فالإدارة تستوجب تغيير من العمل الاداري التقليدي البطيء والرجوع إلى العمل الإداري الالكتروني السهل والسريع.

فبين الدافعية إلى التطوير والتجديد للعمل الإداري والتوجه نحو التقدم الاجتماعي والوظيفي للممارسات الإدارية، وجاذبية المحافظة والتمسك بالعمل التقليدي للعاملين مما شكل فلسفتهم الادارية ونمط تفكيرهم في مجال الإدارة وكذا المعوقات الوظيفية في الإدارة الجزائرية الحالية، تكمن مشكلة الإدارة الإلكترونية في الجزائر وبهذا فالإشكال التالي يحوصل ما سبق طرحه: " ما مدى تفعيل الإدارة الإلكترونية في التشريع الجزائري وما هو واقع الإدارة الجزائرية في ظل جائحة كورونا؟"

التساؤلات المحورية التي اندرجت من التساؤل الرئيسي:

1-هل هناك إمكانية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر؟

2-ما درجة مساهمة الإدارة الإلكترونية في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر؟

3-ما هي أبرز معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية؟

4-ماهي آفاق تطبيق الإدارة في الجزائر وذلك في زمن جائحة كورونا؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية البحث وعلى التساؤلات المحورية التي تبعته نفترض ما يلي:

1-الفرضية الأولى:

عدم وجود إمكانية كبيرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وهذا راجع إلى نقص الإمكانيات البشرية والمادية التي من شأنها أن تساهم في تفعيل البنية التحتية للإدارة الإلكترونية، فعدم توفر الأجهزة التقنية ونقص اليد العاملة المؤهلة في المجال الإلكتروني واستخدام الحاسوب وكذا عدم تخصيص ميزانية مالية لتحسين وتطوير العمل الإداري الأمر الذي جعل من الإدارة في الجزائر لا زالت في غمار الشكل التقليدي، ولم ترقى إلى مستوى الادارة الالكترونية بعد.

2-الفرضية الثانية:

الإدارة الإلكترونية تساهم بدرجة كبيرة في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر، من خلال تحسين خدماتها وترقية أداء العاملين فيها وتسريع وتيرة العمل فيها.

3-الفرضية الثالثة:

للإدارة الإلكترونية العديد من المعوقات التي ساهمت في عرقلة تطبيقها.

4-الفرضية الرابعة:

نرى مؤخرا بأنه قد تواجدت ما يسمى بجائحة كورونا وهو الفيروس الذي أثار الكثير من الجدل لكن رغم ذلك لقد تم تطبيق الرقمنة في العمل الإداري بهدف المساهمة في تحقيق احتياجات الأفراد والتعامل مع الأزمة.

النتيجة العامة:

أدركت الجزائر أن عملية تحسين والارتقاء بخدمات الإدارة العمومية لن يأتي إلا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحديث نفسها والتحول نحو الرقمنة من أجل زيادة قدرتها التنافسية من خلال تبني مشاريع الإدارة الإلكترونية في جل تواجد فيروس كورونا المستجد.

المنهج المستعمل:

حسب طبيعة الموضوع تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي من أجل معالجة الموضوع بشكل شامل ومحاولة الوصول إلى استنتاجات عامة. والذي ارتكز على الوصف الدقيق والتفصيلي للإدارة الإلكترونية واستراتيجيات تطبيقها.

وقد اعتمدنا في بحثنا هذا على عدة مراجع ما بين كتب باللغة العربية والانجليزية بالإضافة إلى المواقع الإلكترونية، أما فيما يخص طريقة عرض الموضوع فقد ارتأينا تقسيمه إلى فصلين.

بدأ بالإطار المنهجي خصص لتوضيح مختلف الجوانب المنهجية للدراسة المتمثلة في اشكالية الدراسة، فرضياتها وتحديد المفاهيم، أسباب اختيار الموضوع وأهميته والهدف منه، وكذا المنهج المتبع والدراسات السابقة. وأخيرا عرض لأهم الصعوبات التي واجهت دراستنا.

الفصل الأول:

يتعلق بالبناء المفاهيمي للإدارة الإلكترونية، بداية من تمهيد للفصل، ثم نشأة الإدارة الإلكترونية وتعريفها، بالإضافة إلى خصائصها وأهميتها، والتطرق لأهم مقومات الإدارة الإلكترونية من وظائف وأهداف كما عالجنا متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية وفي الأخير خلاصة الفصل.

الفصل الثاني:

تحت عنوان البناء الفني لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، تناولنا فيه أنماط الإدارة الالكترونية والواقع الاجتماعي الجزائري وتكنولوجيا المعلومات كما استدرجنا آفاق تطبيق الإدارة في الجزائر والرقمنة في ظل جائحة كورونا وتطويرها كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا.

وفي الأخير تضمنا حوصلة لما استطعنا الوصول إليه من خلال هذه الدراسة.

تحديد المفاهيم:

1-إدارة إلكترونية: هو مدخل إداري معاصر يحمل في فلسفته مفهوم الإدارة بلا أوراق ذلك أنه يعتمد على تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من حاسب آلي وشبكات انترنت وفاكس وهاتف في العمليات الإدارية المختلفة من رقابة وتخطيط وتنظيم ومتابعته لمجريات العمل الإداري وتحسين الخدمات الإدارية للمواطن.

2-الأنترنت: إن كلمة الأنترنت ليست عربية وإنما هي كلمة انجليزية مكونة من مقطعين: الأول (inter) وهو اختصار كلمة (international) بمعنى الدولية أو العالمية أما المقطع الثاني هو (net) وهو اختصار لكلمة (net work) بمعنى شبكة، وبضم المقطعين لبعضهما يصبح المعنى: الشبكة الدولية.

3-تكنولوجيا المعلومات: هي تكنولوجيا التي توجد بين نظم الحوسبة مع الربط عبر وسائل الاتصال السريع، بغرض نقل البيانات والمعلومات المختلفة.

4-التكنولوجيا: مجموعة من التقنيات التي تتعلق بطبيعة ومركبات مختلف أجهزة الكمبيوتر.

5-المعلومات: مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفيه ومناسبة تعطي تركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم للوصول إلى المعرفة واكتشافها.

6-الاقتصاد الرقمي: ويعرف بالتفاعل والتكامل والتناسق بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة وبين الاقتصاد الوطني والدولي من جهة أخرى بما يحقق الشفافية الفورية والإتاحة لجميع المؤشرات السائدة لجميع القرارات الاقتصادية والمالية والتجارية في الدولة خلال فترة ما.

أهمية الدراسة:

يكتسي موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقته بتطور المجتمع والخدمة العامة أهمية بالغة، بحيث أن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية قد وفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات، وإنجاز المعاملات وتشجيع على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال بسرعة هائلة خاصة في ظل أزمة كورونا التي أصبحت ظاهرة تهدد البشرية. من أجل جعلها حل لإخفاض مستوى الإصابة بهذا الفيروس والتقليل من انتشاره.

أهداف الدراسة:

يحاول موضوع الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

- إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على تطور المجتمعات.
- الوصول إلى مدى نجاعة وفعالية الادارة الإلكترونية كآلية في تلبية خدمات الأفراد في ظل جائحة كورونا.
- محاولة التعرف على استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى مساهمتها في الحد من تفشي وباء كوفيد-19.
- الكشف عن معايير نجاح ومتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية وما تعرضت له من معيقات.
- الوصول إلى نتائج وتوصيات تعود بالفائدة على الإدارة والفرد.

أسباب اختيار الموضوع:

يرجع السبب في اختيار الموضوع تفعيل الإدارة الإلكترونية في التشريع الجزائري (دراسة حالة واقع الإدارة في ظل جائحة كورونا في الجزائر) إلى أسباب موضوعية وأسباب ذاتية.

أ- أسباب ذاتية:

- الاهتمام بموضوع الإدارة الإلكترونية وإثراء الرصيد المعرفي من خلال القيام بهذه الدراسة.
- توضيح الرؤيا أكثر حول الإدارة الإلكترونية ومدى فعاليتها في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19).

ب-أسباب موضوعية:

- شمولية الموضوع إذ يحمل في طياته متشعبة ودقيقة ذات الوقت.
- التحول الذي شهدته المؤسسات من إدارة تقليدية إلى إدارة الكترونية وحتمية مواكبة ذلك.
- إمكانية تطبيق الرقمنة للحد من تأثيرات أزمة كورونا.

صعوبات الدراسة:

لا شك أن طبيعة البحوث العلمية لا تخلو من الصعوبات والمشاكل وننجزها فيما يلي:

- ضيق الوقت المخصص بإعداد المذكرة فالفترة المحددة لا تكفي لإعداد كافية وملمة بكل جوانب الموضوع المدروس.
- تكرار المعلومات بين المؤلفين ونقصهم من جهة أخرى خاصة في موضوع جائحة كورونا الذي كان موضوع حديث.

الفصل الأول:

البناء المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

تمهيد:

قد أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها لمواكبة تطور عصر مجتمع المعلومات في النظم والأعمال الإدارية لخلق نمط يركز على البعد التكنولوجي، فنجاح المؤسسات في عالمنا اليوم يتوقف على ما تملكه من موظفين ذات كفاءة عالية من حيث التعليم، والتدريب، والخبرة، وما تملكه هذه المؤسسات من تكنولوجيا حديثة ومتطورة تستطيع تسخيرها لخدمة استراتيجياتها وما تحتويه من رؤية ورسالة وأهداف وبرامج، ومن أهم وسائل الإستفادة من التكنولوجيا إيجاد علاقات متداخلة بينها وبين الأفراد المتاحة للمؤسسة، وليس إيجاد العلاقة فقط بل ادارة تلك العلاقة على أحسن ما يرام، وهذه الإدارة تتطلب من القائمين على المؤسسة التحديد والتعرف الدقيق على كل ما يتعلق بهذه العلاقات المتداخلة بين التكنولوجيا والموظف. ومن هذه العلاقات، مساهمة التكنولوجيا في تحسين وتنمية وتفعيل وظائف الإدارة، وذلك من خلال سياسات التوظيف والتكوين وكذلك عملية اتخاذ القرارات. حيث حاولنا في هذه الدراسة التطرق إلى استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالنسبة للمؤسسة الجزائـــرية، والكشف عن بعض وظائف الإدارة الإلكترونية وكيفية تحسينها وتنميتها من خلال استغلال التكنولوجيا وقد وجدنا لها أهمية ودورا كبيرا في ذلك، هذا ما ساهم في الرقي بالمؤسسة وتطوير وتحسين أداءها وبالتالي فرض نفسها في سوق العمل بفضل اعتمادها على التكنولوجيات الحديثة.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

تواجه المنظمات على اختلاف مجالات نشاطها تحديات متزايدة تدعوها إلى العمل من أجل التطوير المستمر للوصل إلى مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية وتحديد قدرات تنافسية متعالية تتفوق بها على المنافسين وتصل من خلالها إلى مستوى إدارة التميز، وبذلك تعتبر التطورات التقنية المتسارعة في العصر الحديث وفي مقدمتها تقنيات المعلومات والإتصالات التي أوجدت حالة جديدة تماما تعيشها المنظمات المعاصرة وتعرف بالإدارة الإلكترونية، والتي حققت إنجازات غير مسبقة في مجالات التطوير الإداري وأساليب وتقنيات الأداء ومستويا العوائد المحققة .

المطلب الأول: نشأة وتعريف الإدارة الإلكترونية.

تعتبر الادارة الالكترونية المدرسة الأحدث في الفكر الاداري، حيث حدد المختصون في علم الادارة مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور الفكر الاداري والمدارس الادارية على مدى اكثر من قرن من الزمن: فمن المدرسة الكلاسيكية إلى مدرسة العلاقات الانسانية التي تنامت في المدرسة السلوكية وإلى المدخل الكمي أثناء الحرب العالمية الثانية، فمدرسة النظم مع بداية سنوات الخمسينيات ثم المدرسة الموقفية في الستينيات، فمدخل منظمة التعلم في الثمانينيات لتتوج مسيرة التطور في منتصف التسعينيات بصعود الإدارة الالكترونية وهذا ما سنتطرق له في هذا المطلب.

الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية

- أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات لبروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها، وجودة خدماتها، وهو تم تسميته بالإدارة الرقمية، أو إدارة الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية، بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الأنترنت في 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 المفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع العالم.[1]
- إن نشأة الإدارة الإلكترونية تعود إلى تحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة، إذا كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء، ويستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول، وكذا طريقة توزيع بنودها، وقد ظهر استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات.[2]

[1]– ياسين، سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص3

[2]– سعيد، بن معلا العمري، "المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الادارة إلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص1

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995م بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة.

ومن ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية، وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائرها صنع القرار تعتمد على وسائل تقنية تساعدهم على انجاز المهام، وتنفيذها على الوجه الأكمل، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية وتبعها بعد ذلك دول أخرى مثل المملكة المتحدة والنمسا، خلال العقد الأخير من القرن الماضي.[1]

إذا كانت الشركة ككيان مادي هي التجسيد لرأس المال في العصر الصناعي فإن الأعمال الالكترونية تعمل الشيء نفسه في الاقتصاد الرقمي من حيث توفير فرص الأعمال في قطاع أخذ بالتوسع وذي قيمة حدية تتفوق على القطاعات التقليدية الأخرى. فمنذ منتصف التسعينات كانت خصائص الأعمال والأصول وقدرات الانتاج والتسويق والتوزيع المادية تتراجع في الأهمية وفي دورها المتعلق بإنشاء القيمة في مقابل تطور وتوسع الأعمال الالكترونية في أبعادها الافتراضية والرقمية.

لقد مثل هذا التطور الثورة ما بعد الصناعية التي تنقل الأعمال من الاقتصاد التقليدي القائم على أعمال الحركة البطيئة إلى أعمال الحركة الفورية هنا وفي كل مكان خلال من خلال النقرات والأعمال القائمة على قانون تناقص الغلة إلى أعمل تزايد الغلة، وفق قانون الأصول الرقمية[2] (Law of Digital Assets) ومن شركات الأعمال القائمة على العمل في موقع واحد (داخل الشركة) إلى شركات الأعمال الالكترونية التي تعتمد على العمل من المواقع

[1]– عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر مذكرة غير منشورة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة ماجستير في علوم سياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة،2010، ص12.

[2] - Efaimturban et al.(2002) : information technology for managemt, John Wiley sons, inc New York, p389.

منتشرة جغرافيا من خلال العمل عن بعد القائم على الحاسوب (telecommuting) ومن أعمال التبادل المادي التي تتطلب الحضور المادي الشخص إلى أعمال تبادل المعلومات على الأنترنت بخصائص المتميزة المتمثلة بالآتي:[1]

- إنه ليس تبادلا اقتصاديا بل معلوماتيا وعاطفيا.
- إن طرفي التبادل ينشئان ويمتلكا القيمة بشكل متبادل وآني.
- إن الاتصال بين أطراف التبادل تفاعلي وحواري وتخاطبي.
- إن التبادل بمكن تحقيقه في أي وقت وفي أي مكان.

ولعل هذه الخصائص هي التي تفسر النمو المتسارع في توصيلات الانترنت وشركات الدوت وحجم الأعمال الالكترونية وتشير التقديرات المتاحة أنه للفترة (1993-1997) ازداد عدد الحواسيب الموصلة بالإنترنت من مليون واحد إلى 20 مليون وإن هذا العدد قد ارتفع حتى أيلول (2000) إلى ما يقارب (377) مليون حول العالم.

وحسب التوقعات مجموعة جارتيتز (gartnerg) فإن حجم الأعمال الالكترونية ما بين الشركات ستصل إلى 16 تريليون عام 2008 بعد أن ظهرت الأعمال الإلكترونية أنها تحقق وفرات كبيرة جدا، والواقع أن الأنترنت التي تقوم بعولمة سرعة الأسواق والصناعات والأعمال حققت وفرات اقتصادية حسب تقديرات مجموعة المعلومات جيجا.[2]

ومن خلال التجارة والأعمال الالكترونية بلغت 17 بليون دولار من الواضح أنه مع تطور تكنولوجيا المعلومات وتصاعد العصر الشبكي والانترنت، هناك عالم آخر يتنامى ويتصاعد ولا زال يتوسع باستمرار هو العالم الرقمي أو الالكتروني.

فاليوم جميع الأعمال تتنافس في عالمين: العالم المادي الذي يراه ويلمسه المديرون والعالم الالكتروني المصنوع من المعلومات[3] والذي يعمل على الانترنت أو شبكات الأعمال فإذا كان السوق هو المكان الذي تتم فيه تبادل السلع والخدمات ينشئ القيمة المادية، فإن الفضاء

[1] - D. Johnstonet al. (1997) : Cyberloaw, stoddard publishing Co, torento, p148.
[2] - Leif Eduinson and T.Malone (1997) : intellectual.copital, Harper. Business, New York, pp34-35
[3] - F.F. Reichheld : Zero Defection : quality cones to s.trvices, HBR, Vol.(68), No.(5), sep-oct 1990.

السوقي هز الفضاء الرقمي الافتراضي الذي علاقاته ومنتجاته وخدماته عبارة عن معلومات محسوبا شبكيا.

ومن الممكن أن نرسم مسارا لتطور في العصر الحديث مراحله الأساسية هي الأعمال كثيفة العمل التي احتاجت إلى أعداد كبيرة من العاملين الذين يتصلون وجها لوجه ويعملون بأيديهم وفي مكان واحد.

لقد حدد ألفين تولفر (A.Tolfeer) منذ أكثر من ثلاثة عقود من خلال نموذجه، الموجات الثلاث، التطور المجتمعات وهي: الموجة الأولى وتتمثل في الثورة الزراعية (قبل عشرات آلاف سنة)، الموجة الثانية تمثل الثورة الصناعية (التي بدأت قبل ثلاثمائة سنة)، وأخيرا الموجة الثالثة وتتمثل بثورة المعلومات (التي ستكتمل خلال العقود القليلة القادمة).[1]

في حين حددها بيزنارد بور بخمسة عصور تاريخية تتحدد بالآتي:

أ_ العصر البدائي(Nomadic Age) : وكانت فيه قاعدة الثروة في المجتمع هي القدرة على الصيد.

ب_ العصر الزراعي(Agrarian Age) : وكانت القاعدة الثروة في المجتمع هي الأراضي الزراعية ورمزها المحراثي.

ت_ العصر التجاري(Mercantil Age) : وكانت قاعدة الثروة فيه هي تبادل السلع أو التجارة المقادة بالشركات التجارية.

ث_ العصر الصناعي(Industrial Age) : وكانت قاعدة الثروة فيه تتمثل بالأرض والعمل ورأس المال ورمزها المحرك التجاري.

ج_ عصر المعلومات(Information Age) : وفيه قاعدة الثروة والقوة تتمثل بالمعلومات والمعرفة والقدرة على تكوينها وتراكمها واستخدامها بكفاءة عالية ورمزها الحاسوب والمعلومات المعالجة بالشركات المحسوبة.

[1] - F.F. Reich help and P.Sche Fter : E-Loyality, HBR, Vol (78), NO.(4). July-Aug 2000.

ومما يلاحظ على هذا التطور أنه في كل عصر كانت تتنامى قاعدة المعلومات المتراكمة أكبر من العصر أو العصور الذي سبقته، وهذا ما أدى إلى تنامي القدرة الانسان على التطور والتحكم فيه أكثر.

ومع الانترنت بدأت القدرة الفائقة على تبادل المعلومات والمعارف والخبرات في الوقت الحقيقي داخل الشركة وخارجها مع الموردين والزبائن وحتى مع المنافسين بشكل غير مثير للإعجاب.[1]

كما أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تستمر العملية بشكل يحقق الأهداف الموجودة ومن تلك المراحل ما يلي:

القناعة ودعم الادارة العليا بالمنشأة:

ينبغي على المسؤولين بالمنشأة أن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والامكانات اللازمة للتحول إلى الإدارة الالكترونية.

1-تدريب وتأهيل الموظفين:

الموظف هو العنصر الأساسي للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، لذا لا بد من تدريب وتأهيل الموظفين كي يجتازوا الأعمال عبر الوسائل الالكترونية المتوفرة، وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين أو تأهيلهم على رأس العمل.

2-توثيق وتطوير إجراءات العمل:

من المعروف أن لكل منشأة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى بإجراءات العمل. فبعض تلك الإجراءات غير مدونة على ورق أو أن بعضها مدون منذ سنوات طويلة ولم يطرأ عليها أي تطوير. لذا لا بد من توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها كي توافق مع كثافة العمل. ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل وتنفذها بالطرق النظامية مع الأخذ بعين الاعتبار قلة التكلفة ووجود الانتاجية.

[1] - Richard Huseman and J.R.E Goodman, op.Cit, p165.

الفرع الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية

وجود العديد من التعريفات لهذا المفهوم منها ما هو مبسط ومنها ما هو مركب وأكثر عمقا، بحيث يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة تماما في مجال العلوم العصرية، والتي أشار إلى بعض موضوعاتها الخبراء العالميين والباحثين حتى بالولايات المتحدة الأمريكية على اعتبار أنها هي مركز ظهور وانتشار الأعمال الإلكترونية في العالم، وفيما يلي استعراض لبعض تعريفات التي وردت بشأن الإدارة الإلكترونية.

التعريف الأول:

الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن: استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الإنترنت، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأ ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بالمنشأة: office que becois 2003 ويتضح من خلال هذا التعريف ما يلي:[1]

1-أن الأساس الذي تقوم عليه الإدارة الإلكترونية هو استخدام نظم وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة شبكة الانترنت التي تعتبر السبب الرئيسي لظهور وانتشار جميع مصطلحات الأعمال الإلكترونية.

2-أن الهدف من وراء تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنشآت هو تحسين الانتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بها.

التعريف الثاني:

[1] -office que becois de la langue français(2003) Electronic management www.olf.Gouv.qu.ca/ressouces bibliotheque/lir (19/12/2003)

أن الإدارة الإلكترونية هي تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.[1]

ويلاحظ على هذا التعريف إضافية لأطراف عمليات الإدارة الإلكترونية والتي قد تشمل أفراد أو منظمات وإن كان لم يحدد إن كانت تلك الأطراف أطرافا من داخل المنشأة كالموظفين والعاملين بها أم هي أطرافا من خارجها كالعملاء والموردين وشركاء المنشأة.

التعريف الثالث:

أن الإدارة الإلكترونية هي " العملية الإدارية القائمة على الامكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة".[2]

وبتحليل هذا التعريف يتضح:

1-أن الإدارة الإلكترونية هي عملية إدارية في المقام الأول تشمل: التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة.

2-أن ما يميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية هو قيامها على الإمكانيات التكنولوجية التي توفرها لها شبكة الانترنت وشبكات الأعمال الأخرى.

3-أنه قد أشار إلى عدم اقتصار الإدارة الإلكترونية على القيام بالأعمال الداخلية فقط للمنشأة وإنما تمتد وظائفها لإنجاز الأعمال الخارجية للمنشأة أيضا.

ويؤخذ على التعريف أنه قد حصر قيام الادارة الالكترونية على شبكة الانترنت وشبكات الأعمال، وأغفل دور الوسائل التكنولوجية الأخرى وعلى رأسها نظم الإدارة الإلكترونية / E-management systems solutions

[1]- د. أحمد غنيم، الإدارة الإلكترونية – أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، 2003،ص31.

[2]- د. نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية – الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ، الرياض، 2004،ص127.

التعريف الرابع:

إن الادارة الالكترونية "هي استخدام خليط من تكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وايجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء".[1]

وبدراسة التعريف السابق يتضح أنه:

قد جمع بين الأهداف الداخلية للمنشأة والمتمثلة في الاسراع بأداء الأعمال وتبادل المعلومات داخل المنشأة بين العاملين بها وكذلك الأهداف الخارجية لها والتي تتمثل في تبادل المعلومات من المنشأة إلى المنشآت الأخرى.

من هنا فقد أبرز هذا التعريف أن الادارة الالكترونية يتم ممارستها على ثلاث مستويات هي:

- **المستوى الأول:** داخل المنشأة بين العاملين.
- **المستوى الثاني:** بين المنشأة والمنظمات أخرى والتي قد تتمثل في موردهما أو شركائها أو غيرها.
- **المستوى الثالث:** بين المنشاة وبين عملائها

التعريف الخامس:

الإدارة الإلكترونية عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات المتطورة لتعزيز دور الإدارة الاستراتيجية للمنشأة ورفع مستوى الأداء بها، كما أنها تعمل على تحقيق ما يلي:[2]

أ- تصميم وتنفيذ خطة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات لإنجاز الأعمال المنشأة بما يساعدها على الوصول إلى تطبيق نموذج الأعمال الإلكترونية ككل في المستقبل.

[1]- أحمد غنيم (2003)، مرجع سابق، ص30

[2] - Edenis, M.(2003) « E-management » Stockholm: Center For in Formation and communcation Researck.

ب- بناء وتدعيم علاقات وثيقة بين كل من المنشأة وعملائها وشركائها وموردهما تتم بالاستمرارية، والفاعلية.

وقد أضاف هذا التعريف على التعريفات سابقة الذكر:

1-دور الإدارة الاستراتيجية للمنشأة بصفتها المسؤولة عن اتخاذ القرارات، وتحديد الأهداف والسياسات وخطط العمل بالمنشأة.

2-أن استخدام أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشأة هو عبارة عن خطوة للوصول بالمنشأة إلى تطبيق نموذج الأعمال الإلكترونية ككل.

3-من أهم الأهداف التي تسعى المنشأة لتحقيقها من خلال استخدامها الأساليب الإدارة الإلكترونية الحديثة هي بناء ودعم واستمرار علاقتها مع العملاء والشركاء والموردين.

وتعرف الإدارة الإلكترونية على أنها: " منهجية إدارية جديدة، تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في مؤسسات عصر العولمة والتغيير المستمرة".[1]

المطلب الثاني: خصائص إدارة إلكترونية وأهميتها.

تمتلك الإدارة الإلكترونية مجموعة من الخصائص والتي تميزها عن الإدارة التقليدية, وهي

الميزة الأساسية والجوهرية التي تجعل الدول تسعى إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في منظماتها

[1]- على السلمي، خواطر في إدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة ونشر وتوزيع، القاهرة، مصر، 2001، ص323.

كما تعد الإدارة الإلكترونية عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة ، التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خانقة في ظل الإدارة التقليدية حتى استطاعت أن تخطو لافتة على سبيل

تجاوز هذه الأزمات بفعل التقنية ، بينما لا تزال مجتمعات أخرى تحبو في بداية الطريق الذي

يتسابق الآخرون في مراحله الأخيرة كما ينظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي اعترى حياة الإنسان على سطح الأرض ، ويلي مطالبه الإدارية ويرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في شؤون حياته وفي هذا المطلب سنتطرق بالتفصيل لخصائص واهمية الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: خصائص الإدارة الإلكترونية

تتمثل هذه الخصائص فيما يلي:[1]

- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجية المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسيه ايجابية لدى العاملين.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا.
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة كأنها وحدة مركزية.

ومما سبق يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية كالآتي:[1]

[1]– رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، الإدارة ومتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية سعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، القاهرة،2004، ص4.

- **زيادة الإتقان:** إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام، والأنشطة الإدارية التقليدية حيث تنطوي على المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.
- **تبسيط الإجراءات:** أمام الحاجة للتحديث، والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على ادخال المعلومات إلى مصالحها، وحرصت على الاستخدام الأمثل، لما لها من امكانيات، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظل الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.
- **تحقيق الشفافية:** فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات اذ تعرف الشفافية أنها الجسر الذي يربط بين المواطن، ومؤسسات المجتمع المدني من جهة، والسلطات المسؤولة عن المهام الإدارية من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله.

الفرع الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية:

بعد تطور نظم المعلومات والاتصالات الدولية والمحلية، أصبحت الإدارة الإلكترونية تكتسي أهمية بالغة في المؤسسات وأصبحت جزء أساسي من واقع الحياة البشرية وتتجلى أهميتها فيما يلي:[2]

1-تحسين الإدارة الإلكترونية للخدمات وتبسيط إجراءها.

2-تساهم في تحقيق الشفافية وسرعة الحصول على المعلومة الجديدة.

---

[1]- أحمد محمود درويش، الشفافية والنزاهة حلمنا القلام، نشر وتكنولوجيا الإدارة، العدد الثامن، فيفري-مارس، 2007، وزارة الدولة للتنمية الإدارية مصر،ص3

[2]- أحمد غنيم، (2004)، مرجع سابق، ص43.

3-تشجع الاستثمار في التقنية والعمل في مجال التكنولوجيا المتقدمة.

4-تدعم الاقتصاد الوطني من خلال تسهيل الحركة الاقتصادية في الدولة.

5-إيجاد فرص جديدة للعمل الحر وتسهيل الوصول إلى مراكز الاستهلاك.

6-اتساع نطاق المنظمات التي تتعامل معها المؤسسة.

7-تسهم الإدارة الالكترونية في القضاء على التعامل الورقي.

8-تساهم الإدارة الالكترونية في تخفيض التكاليف الخاصة ببعض أعمال المؤسسة.

9-إزالة الكثير من المعوقات البيروقراطية التي كانت في طريق الموظفين.

10-تسهم في إجراء تحسينات وتعديلات فعالة على المنظمات والمؤسسات بمختلف أنواعها سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو خدماتية.

11-تحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية والإستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة.

المبحث الثاني: مقومات الإدارة الإلكترونية.

للإدارة الإلكترونية مجموعة من المقومات أو المتطلبات والتي يجب توافرها من أجل

ضمان تطبيق ناجح إلا أن هذه المتطلبات لا تكتمل إلا من خلال وضع خطوات كفيلة بضمان عملية التحول ونجاحها والتي يجب أن تكون بدورها مدروسة بعناية، هذا بالإضافة إلى بيان وتعداد التقنيات والأنظمة اللازمة لتطبيق الإدارة

الإلكترونية وهذا ما سيتم بيانه من خلال هذا المبحث

المطلب الأول: وظائف وأهداف إدارة إلكترونية.

للإدارة الإلكترونية مجموعة من الوظائف تشبه إلى حد كبير تلك الموجودة على مستوى

الإدارة التقليدية، إلا أن الفارق بينهما هو أن الأولى تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و أحدث

التقنيات، أما الثانية فتكتفي بكل ما هو تقليدي قصد القيام بهذه الوظائف مما يوضح الفروق بين النموذجين أي وظائف الإدارة الإلكترونية ووظائف الإدارة التقليدية ، هذا بالإضافة إلى أبعاد الإدارة الإلكترونية هذه العناصر التي سيتم التطرق إليها من خلال هذا المطلب

الفرع الأول: وظائف الإدارة الإلكترونية

مع تغير الإدارة من التقليدية إلى إلكترونية، أصبح لا بد من تغيير في نظم الإدارة المعمول بها، وقد أسفر ذلك على تغيير في وظائف الإدارة التقليدية لتتحول إلى وظائف إدارية إلكترونية تتمثل في:

أولا: التخطيط الإلكتروني

قد لا يختلف التخطيط الإلكتروني (E-planining) من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي وذلك لأن كلاهما ينصب على وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف.

إلا أن هذه الاختلافات الأساسية يمكن أن ترد في ثلاث مجالات:

1/- إن التخطيط الالكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية والقصيرة الأمد وقابلة للتحديد والتطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي.

2/- إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضفي استمرارية على كل شيء في الشركة بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط الزمني المنقطع (وضع التقارير الفصلية) إلى التخطيط المستمر.[1]

[1]- Bill Gates and C.Heming way (1999) : Bussiness and the speed of thoyght penguin Books, London, p260.

3/- إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدية بين إدارة تخطط وعمال الخط الأمامي عند سطح المكتب وكلهم يمكن أن يساهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تبزغ في كل موقع وفي كل وقت.

ثانيا: التنظيم الإلكتروني

إن ما يقرب من مئة عام من التطور في مجال الإدارة كان في جوهره الحقيقي تطورا في التنظيم (القوة الأكثر صلابة في الإدارة) وإذا كان التخطيط هو الأكثر ارتباطا بالزمان، فإن التنظيم هو الأكثر ارتباطا بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي، وسلسلة الأوامر عبر المستويات التنظيمية والتنظيم(organizing) هو ترتيب الأنشطة بطريقة تساهم في تحقيق أهداف المنظمة.[1] وإن هذا التنظيم هو الذي يعطي للمنظمة شخصيتها وميزتها الإدارية وهذا ما يظهر من خلال المكونات الأساسية للتنظيم التي يمكن تحديدها بالآتي:

1/- الهيكل التنظيمي: (organizational strecture): وهو الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها في أقسام وإدارات والتنسيق بينها لتحقيق أهداف منظمة، وهذا هو المصدر الأول للقيود التنظيمية في كل منظمة تقليدية.

2/- التقسيم الإداري: (Departmentalization): وهو قاعدة تجميع المركز والأنشطة والوظائف في أقسام. والخبرة التنظيمية في هذا المجال أوجدت التقسيمات الإدارية على أساس الوظيفة، المنتج، الزبائن، المناطق الجغرافية. وهذا هو القيد الثاني في المنظمة التقليدية.

[1]- Gary Dessler (2001): A Framework for management, prentice Hall, New Jersey, p148.

3/- سلسلة الأوامر (chain of command): وهي ما يمثل خط السلطة المستمر الذي يمتد من مستويات التنظيم الأعلى إلى مستويات التنظيم الأدنى الذي يوضح من يأمر ومن يتيح في هذه المستويات،[1] وهذا هو القيد التنظيمي الثالث في المنظمة.

4/- الرسمية (Formalization): وهي تتمثل في مجموعة اللوائح والسياسات والقواعد والاجراءات المكتوبة التي توجه العاملين وتحدد طريقة استجابتهم في تأدية أعمالهم. وهي في العمل اليومي للأفراد في المنظمة تتسم بالصلابة والحدة في التوجيه والاستجابة للتغيرات التي لا تقل أهميته عن الهيكل التنظيمي نفسه وهذا هو القيد التنظيمي الرابع.

5/- المركزية واللامركزية (Centralization Decentialization): والمركزية هي تركيز سلسلة اتخاذ القرار في المستوى التنظيمي الأعلى أو ذروته العليا، في حين تكون اللامركزية بمثابة إعادة توزيع السلطة بشكل يجعلها أكثر اقترابا من المستويات التنظيمية الدنيا، وبالتالي تقليص عدد طبقات أو مستويات التنظيمية مما يؤدي إلى هيكل تنظيم مسطح (Flat structure).

والواقع أن المركزية في المنظمات التقليدية تعمل على تقييد المنظمة في كل مستوياتها وأفرادها وأقسامها، في حين أن اللامركزية وإن كانت تحقق ذلك التقييد على مستوى المنظمة ككل فإنها تبقى على ذلك التقييد على المستوى التنظيمي الواحد أو القسم الواحد، وهذا هو القيد الخامس.

ثالثا: القيادة الإلكترونية

لقد واجهت القيادة في السابق تحديين أساسيين هما: المهام والعاملون وكان هذا التحديان يتقاسمان اهتمام الإدارة ووقتها، وكذلك عقلها (المهام) وقلبها (العاملون) ولقد أدى هاذين التحديان مع تطور الفكر الإداري إلى ظهور مدخلين:

[1]- Stephen P.Robbin and M.Coulter, opcit, p260.

الأول: المدخل المرتكز على المهام (Tasks-Centered): وهذا هو المدخل الصلب للقيادة القائمة على قوة التنظيم المتمثل في: قوة المركز الإداري قوة المعلومات.[1]

وهذه هي القيادة الإجرائية أو قيادة الصفقات وهي القيادة التي ترتكز على المهام وتقوم بصفة تبادل العوائد مقابل الأداء.[2]

الثاني: المدخل المتكرر على العاملين (Empolyee- Centred A): وهذا هو المدخل الناعم المريد القائم على القوة الشخصية وقوة العلاقة بين القائد والمرؤوسين وهذا القائد الأقرب إلى العاملين بوصفهم مصدر الأداء المتوقع من المنظمة وهذا هو المدخل الموجه إلى الفاعلية أي القيام بالأشياء الصحيحة.

ومع أن هاذين المدخلين يلخصان عموما كل التطور الذي حصل لأكثر من قرن الزمان في مجال القيادة، إلا أن من غير المنصف كما أنه من غير الممكن لهذا العرض السريع أن يلخص الإثراء العميق والواسع والمتنوع الذي حصل خلال الفترة الماضية سواء في المفاهيم أو النظريات أو الممارسات الأفضل، فمع هذا التطور كان هناك اهتمام المتزايد بالعقل الاستراتيجي للقائد[3] (القيادة طويلة الأمد) كما كان هناك الاهتمام المتزايد برؤية القيادة التي تحول الشركة من مرحلة ما قبل الرؤية إلى مرحلة الرؤية بعد أن أصبحنا نتحدث عن الشركات ذات رؤية[4] وكذلك الاهتمام بالقائد الكاريزما بخصائصه الجديدة في ظل المنافسة العالمية بوصفه قوة عظيمة لتحريك العاملين.[5] وبهذا فإن الأساس في المدخل المرتكز على المهام هو التكنولوجيا، وأن يكون المدخل المرتكز على العاملين أكثر تركيز على الزبون.

[1]- Pamela S.Leuis, op.cit,p418.
[2] - Gory Dessle, op.cit, p242
[3]- K.ohmae(1982) : the mind of strategist, MC Graw Hill, New york.
[4]- Charles C.Manz and H.P.Sims,Jr, (2000): the new super lader ship, Berrtt-Koehler Publishers, Imc, San Francisco,43.
[5] - Rakash Khurana: the curse of the superstar CEO,HBR,VOL (70), no.(9), 2002, PP 60-66.

رابعا: الرقابة الإلكترونية:

إن من أبرز الخصائص التي اتسمت بها الرقابة التقليدية هي أنهما رقابة موجهة للماضي، وهذا ما يظهر واضحا في كون الرقابة هي المرحلة التي تأتي بعد التخطيط والتنفيذ.

فالعملية الإدارية تتكون من:

أ- **التخطيط:** وضع الأهداف والمعايير.

ب-**التنفيذ:** كل الأنشطة والوسائل في (التنظيم، التنسيق، والتوجيه) من أجل تحقيق الأهداف والمعايير المخططة.

ت-**الرقابة:** المقارنة بين التخطيط (الأهداف والمعايير المخطط) والتنفيذ (الأداء الفعلي من أجل تحقيق الأهداف والمعايير المخططة) ومن ثم تحديد الانحراف وأسبابه. وهذا ما أكدت على الثقة الالكترونية، والولاء الإلكتروني بين العاملين والادارة.

حيث أن للرقابة الإلكترونية بعض المزايا التي يمكن اجمالها فيما يلي:

- تحقيق الرقابة بالنقرات بدلا من الرقابة بالتقارير.
- تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية.
- الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية في الرقابة.
- تحفز الرقابة الالكترونية العلاقات القائمة على الثقة
- توسيع الرقابة إلى عملية الشراء، الموردين، الشركات المشتركة في شبكة الأعمال الخارجية، الزبائن وبالتأكيد إلى العاملين عن بعد.
- الرقابة الالكترونية أقرب إلى الرقابة بالنتائج.
- تساعد في انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في الشركة من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من الأزمات في الأعمال.

الفرع الثاني :: أهداف الإدارة الإلكترونية

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الالكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات، وللمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات وبذلك للإدارة الالكترونية أهداف مثمرة من مشروعها يمكن تلخيصها فيما يلي:[1]

- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) مع تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز أعمالها.
- زيادة حجم الاستثمارات التجارية وكفاءة عمل الإدارة.
- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى حد أقصى مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- الحفاظ على السرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.
- إلغاء تأثير عامل المكان والزمان والتأكيد على مبدأ الجودة الكاملة.
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء بسرعة.

[1] – محمد سمير أحمد، مرجع السابق، ص73.

المطلب الثاني: متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

نجاح تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية يتطلب توفير عديد من المتطلبات اللازمة لتحقيقه، من مستلزمات مادية ومالية وتنظيمية وبرمجية، كما أنه لا بد من تكوين صورة متكاملة وتقييما دقيقا وشاملا للواقع، من حيث توفر تكنولوجيات المعلومات التحتية المناسبة والدعم المالي اللازم، للاستفادة القصوى من هذه الثورات التقنية

الفرع الأول: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن الوصول لتوفير متطلبات الإدارة الالكترونية لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال برامج استراتيجية، لإعادة هندسة عمليات وأعمال الإدارة فالتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية ليس فقط أساسها الحاسبات الآلية وشبكة الأنترنت رغم كونها عناصر أساسية الإلكترونية، ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطور ودعمه.

- وهناك مجموعة من المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية تتمثل في:[1]

1- متطلبات تقنيات المعلومات والاتصالات الالكترونية.

2- المتطلبات المالية والمتطلبات التشريعية.

3- متطلبات تأمين وحماية أعمال ومعاملات الإدارة الالكترونية.

- كما يذكر "العلاق" عدد من المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية وهي:[2]

1- متطلبات إدارية.

2- متطلبات بشرية ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات.

- و لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات عديد من المتطلبات تتمثل في:[1]

[1]- سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص13.

[2]- سعد غالب التريكي وبشير عباس العلاق، الأعمال الالكترونية،ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع،الأردن،2002،ص11.

1- وضع استراتيجيات وخطط للتأسيس.

2- توافر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية.

3- خدمات البريد الإلكتروني.

4- تطوير النظام الإداري والخدمات والمعاملات تدريجيا.

5- تعليم وتدريب العاملين وتوعية وتثقيف المتعاملين.

6- اصدار التشريعات القانونية الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتطويرها.

7- ضمان أمن وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.

كما أن الإدارة الإلكترونية تتطلب إحداث تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها، عن طريق إعادة النظر في نظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد، بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات. بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع تطبيق الإدارة الإلكترونية.

يوفر العمل بنظام الإدارة الالكترونية فوائد كثيرة وإيجابيات عديدة للإدارة العامة والأفراد على حد سواء، وذلك بهدف توصيل أفضل للخدمات وتوفير تعاملات مطورة للأعمال التجارية والصناعية، والسماح للأفراد القيام بأعمالهم بأنفسهم من خلال الوصول إلى المعلومات أو من خلال إدارة حكومية أكثر كفاءة وفاعلية، ومن جهة أخرى يقوم نظام الحكومة الالكترونية بتسهيل العمليات الداخلية داخل أقسام المنظمة الإدارية وتطوير الأداء داخلها أثناء مساعدة مختلف قطاعات المجتمع بهدف الانتفاع من الخدمات الحكومية بأقل تكاليف وأقل جهد وأقل وقت ممكن.

- ويمكن تحديد أهم مزايا الإدارة الإلكترونية بما يلي:[2]

[1]- شاهين وبها، العولمة والتجارة الإلكترونية، ط2، دار الفاروق الحدثية، مصر، 2000، ص13.

[2]- ماجد راغب الحلو، بحث بعنوان الحكومة الالكترونية والمرافق العامة، ص7.

1-سرعة الانجاز:

لا يستغرق تقديم الخدمة وإنجاز المعاملة إلكترونيا إلا دقائق معدودة أو أقل أحيانا، مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة، والبحث عن مكتب الموظف المختص، وانتظار الدور، وقيام الموظف بالتحقق من توفر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المعاملة يدويا، لذلك فإن الإدارة الالكترونية توفر للمواطن خدماته بسرعة من خلال الدخول على الخط،online وليس من خلال الدخول في الصف IN-line وطول انتظار الدور ويفضل الانجاز الإلكتروني أمكن الاستغناء عن خدمات بعض المرافق كخدمة مرفق البريد العادي التقليدي في حدود كبيرة، باستخدام البريد الالكتروني الذي يصل إلى موقع المرسل إليه في لحظات، ويمكن أن يتبع الرد في لحظات أيضا إذا كان المرسل إليه مستعدا لرده وقد قامت بعض شركات المعلومات الخاصة – بدلا من إدارة البريد العامة – بتخصيص بعض المواقع للبريد الالكتروني مثل: Hotmail-Yahoo-Gmail لتأمين هذه الخدمة العامة.

2-زيادة الإتقان:

إن الانجاز الالكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة وإتقانا من الانجاز اليدوي كما أنه يخضع لرقابة أسرع وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية وبذلك ممكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها واستغلال أمثل بإمكانيات الإدارة العامة، من خلال إتباع أساليب متشابهة لأساليب التجارة الإلكترونية.

3-تخفيض التكاليف:

لاحظنا فيما سبق أن من متطلبات الإدارة الالكترونية بنية تحتية قد تحتاج في البداية إلى مبالغ غير يسيرة لشراء الأجهزة والمعدات وإعداد البرامج وتدريب العاملين، غير أن الخدمات العامة بالطريق الالكتروني فيما بعد تقل التكلفة كثيرا عن أدائها بالطريق التقليدي أو اليدوي، إذ أن ذلك يؤدي إلى تقليل عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الإدارة، واختصار

الإجراءات ومراحل العمل، فضلا عن تخفيض أو الاستغناء عن كميات الأوراق والأدوات المكتبة المستخدمة في أداء الخدمات.[1]

4-تبسيط الإجراءات:

تهدف الإدارة الإلكترونية للقضاء على البيروقراطية بمعناها البغيض ونتائجها السيئة المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت والمال وإرهاق المواطنين أصحاب المصلحة وعلى سبيل المثال يلزم لإنجاز بعض المعاملات في أغلب الإدارات الحصول على عدد كبير من توقيعات الموظفين القابعين في مكاتب مبعثرة في أماكن مختلفة، ويقتضي الحصول على كل توقيع منها، الدخول في الصف وانتظار الدور لمدة قد تطول، والحصول عليها جميعا لتمكن من إنهاء المعاملة والحصول على الخدمة يستغرق مددا مضاعفا وجهدا مضنيا.

وعن طريق الإدارة الالكترونية يمكن تبسيط وتسيير الإجراءات، بل وبخطوة واحدة تتم من خلال الدخول على الخط مع الإدارة العامة عبر شبكة المعلومات يمكن إنجاز المطلوب بسرعة وسهولة توفيرا للوقت والجهد. وهذا يؤدي إلى تقليص النفقات، خاصة فيما يتعلق بأماكن الإدارات وأعداد العاملين.

ويمكن في نظام الإدارة الالكترونية لموظف واحد إنهاء المعاملة المطلوبة وتقديم الخدمات لصاحبها دون الرجوع إلى رؤسائه أو رفاقه في العمل، وذلك بالرجوع لقاعدة البيانات المعدة سلفا في إدارته والتي تعد بمثابة تفويض للموظف يتخذ قراره على أساسه وقد حدث في مدينة كولوني coloni أن كان تجديد رخصة تقديم المشروبات الروحية يحتاج إلى موافقته ثمانية إدارات ويستغرق شهرا ونصف والآن يتم إبلاغ هذه الإدارات بالبريد الإلكتروني ويطلب منها بيان ما قد يكون لديها من متطلبات أو مشكلات بشأنها، ويطلب من صاحب الشأن استيفاءهما أو حلها، وبهذه السهولة والانسياب في الإجراءات الداخلية يمكن خدمة أصحاب المصالح والطلبات وتسير عليهم وتجديد التراخيص بصورة أسرع.[2]

[1]– د. أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص46.

[2]– حمدي القبيلات، مرجع سابق، ص42.

5-الشفافية الإدارية ومكافحة الفساد:

إن إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة بطريقة إلكترونية يتم دون اتصال مباشر بين صاحب الشأن والموظف المختص، ذلك أن النظام الإدارة الإلكترونية يتضمن إتمام المعاملات بطريقة إلكترونية، حيث يمكن لطالب الخدمة من خلال الدخول إلى الموقع الخاص بجهة الإدارة تحديد الخدمة المطلوبة، ومراحلها، وإجراءاتها، والتكلفة المقررة للحصول عليها، ومن ثم فإنه لا وجه لعلاقة مباشرة بين أي موظف وطالب الخدمة، ومن ثم نقل ففرص انتشار جرائم الفساد من الرشوة وخلافه وهكذا يحول هذا النظام دون استغلال الموظف لوظيفته وسلطته ويغلق باب أمام الرشوة واستثمار الوظيفة وغيرها من الجرائم المرتبطة بالوظيفة.

وفي ذلك مكافحة للفساد الوظيفي الإداري والمالي بالإضافة إلى أن الانجاز لا يتم أمام الجمهور، مما يجعله أيسر تحقيقا لتجنبه لمشكلات المواجهة المباشرة مع أصحاب الشأن، وطالبي الخدمة خاصة من ذوي الوعي المنخفض من الناس.

6-توفير البيانات والمعلومات والإحصاءات المتعلقة بقطاعات الدولة المختلفة:

إن إتباع نظام الإدارة الالكترونية يتطلب ابتداء تخزين كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالإدارة العامة ضمن برامج إلكترونية تقوم بتحديثها تلقائيا فيما بعد مما يجعل هذه البيانات والمعلومات ذات دقة ومصداقية عالية يمكن الاعتماد وعليها لغايات الإحصاء والتحليل واتخاذ القرارات، كما أنه يكون بمقدور أي إدارة الوصول إلى معلومات الإدارات العامة الأخرى بسهولة ويسر دون حاجة للمخاطبات الورقية وإهدار الوقت والجهد ومثال ذلك " أن تحصل وزارة التخطيط ودائرة الإحصاءات العامة على كافة البيانات والمعلومات الخاصة سوق العمل الأردني والعمالة الوافدة من خلال موقع العمل مثلا ومقارنة ذلك بأعداد وتخصصات طالبي الوظيفة العامة في الأردن من موقع ديوان الخدمة المدنية".[1]

[1]- حمدي القبيلات، مرجع سابق، نفس الصفحة.

7-سهولة الوقوف على شكاوي المراجعين وسرعة معالجتها ومراجعة أداء المعاملات الحكومية بصورة آلية:

تخصص الإدارة نافذة على موقعها الالكتروني لتلقي شكاوي المراجعين بخصوص خدامتها المقدمة من خلال الموقع أو حتى المتعلقة بالخدمات التي تتطلب زيارة مقر الإدارة والتعامل مع موظفيها ونظرا لأن هذه الشكاوي تقدم إلكترونيا ودون كلفة مالية ولا يضطر مقدمها للإفصاح عن هويته الشخصية في كثير من الأحيان فإنها شكل مصدرهم للمعلومات عن أداء الدائرة وموظفيها ووسيلة مهمة للرقابة على الأداء، هذا بالإضافة إلى انعدام فرصة ضياع الشكاوي أو عدم وصولها للمسؤولين مما يعني أن إدارة الدائرة تستطلع على هذه الشكاوي وتتخذ بحقها الإجراءات اللازمة فالإدارة الالكترونية تتيح للمنظمات الحكومية فرصة فتح قنوات لاتصال جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المواطنين مما يسر أداء الأعمال والمعاملات الحكومية، ويزيل الكثير من الشكوك والمعوقات المتعلقة بها.[1]

8-إلغاء عاملي الزمان والمكان:

إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الشبكة الالكترونية للإدارة. وكذلك إن فكرة الصيف والشتاء لم تعد موجود وأوقات الدوام وفكرة أخذ الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية ثم الحد منها إلى أقصى حد ممكن فالإدارة الالكترونية تعمل على مدار الساعة ليلا نهارا دون توقف.

9-تلاقي مخاطر التعامل الورقي:

[1]- أحمد غنيم، مرجع سابق، ص51.

يمكن استخدام الحاسب الآلي في تخزين المعلومات ومراقبة الإنتاج أو الخدمة المقدمة ويوفر سجلات والدفاتر الأمر الذي يقضي على التعامل الورقي وما له من أثار سلبية والتي قد يمثل أهمها في بذل الجهد وضياع الوقت وزيادة التكاليف والتعرض للتلف والفقد والضياع.[1]

الفرع الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

بين المسلمات أن أي مشروع يقام يصاحبه بعض المعوقات فتارة تكون في سوء التخطيط وفي عشوائية التنفيذ. ومن تلك المعوقات التي قد تصاحب الإدارة الإلكترونية ما يلي:[2]

01- **معوقات تنظيمية:** وتتمثل في:[3]

- انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- غياب المتابعة من قبل السلطات العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الصغرى.
- ضعف اقتناع بعض الإدارات بدواعي التحول للإدارة الإلكترونية ومتطلباته.
- قلة المعرفة الحاسوبية لدى الإداريين الذين يمتلكون قرار إدخال هذه التقنية داخل المؤسسات.
- عدم القدرة على توفير التدريب المتخصص بشكل واسع في المواقع المرغوبة داخل المؤسسة.
- ضعف الدعم السياسي من طرف القيادات السياسية العليا لمشروع الإدارة الإلكترونية.

02- **معوقات تقنية:** وتتمثل في:

[1]- د. أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص49.

[2]- محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص74.

[3]- توم بيترز، ثورة في الإدارة، ترجمة محمد الحديدي، دار دولية للنشر وتوزيع، مصر، 2003، ص27.

- صعوبات ومشكلات تشغيل الحاسب الآلي.
- ندرة وجود مواصفات موحدة للأجهزة المستخدمة حتى داخل المؤسسة الواحدة.
- ضعف البنية التحتية للمؤسسة ونقص جاهزيتها لاستقبال هذه التقنية الحديثة.
- ضعف في شبكات الاتصال في بعض المناطق.
- محدودية القدرة التصنيعية وقلة الخبرات المؤهلة.
- خوف المتعاملين من أثر سلبيات التقنية الحديثة على مصالحهم، وما يترتب عليها من نقص العمالة وقلة الأجور.

03- **معوقات بشرية:** وتشمل الأفراد سواء كانوا من العاملين في المؤسسة أو المتعاملين مع المؤسسة، ومن أهم المعوقات البشرية نجد:[1]

- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات والاتصال على المستوى الاجتماعي والتنظيمي داخل المؤسسة.
- قلة البرامج التدريبية المتطورة في مجال التقنية الحديثة المتطورة.
- تنامي شعور بعض المديرين وأصحاب السلطة أن التغيير نحو الإدارة الإلكترونية يشكل تهديدا لهم.
- نقص المعرفة الكافية لدى الأفراد بتقنيات الحاسب الآلي وتطبيقاته.
- ضعف الثقة في حماية وأمن المعلومات والتعاملات الشخصية.
- مقاومة العاملين لتطبيق تقنية الإدارة الإلكترونية وضعف الرغبة بها لدى العاملين والمتعاملين.

04- **معوقات مالية:** وتتمثل في:[2]

[1]- رأفت رضوان، مرجع سابق، ص1.

[2]- محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006م، ص200.

- تكلفة استخدام الشبكة العالمية للأنترنت.
- قلة الموارد المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ضعف القدرة المالية لدى بعض الأفراد لشراء الأجهزة الإلكترونية من أجل مواكبة التطورات التقنية.
- قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- التكلفة المالية للبرمجيات والأجهزة الإلكترونية المتطورة.

ومن خلال هذا نرى بأن هناك العديد من المعوقات لتطبيق الإدارة الإلكترونية، فهي تؤثر بدرجة عالية وأخرى بدرجة أقل بمعنى متفاوتة التأثير، إلا أنها جميعا تعتبر مشكلة تقف في وجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ولا بد من وجود متطلبات تواجه هذه المعوقات حتى يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح ومميز وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة.

بالرغم من المزايا العديدة للإدارة الالكترونية إلا أن تطبيقها قد يؤدي إلى ظهور بعض السلبيات أو تفاقم بعضها إن كانت موجودة أصلا، سواء بالنسبة للإدارة العامة من جهة أو بالنسبة للأفراد المتعاملين مع الإدارة العامة من جهة أخرى، وعموما يمكن لنا أن تحدد بعض السلبيات التي قد ترافق تطبيق الإدارة الالكترونية كما يلي:

- **أولا: زيادة معدل البطالة:**

ذلك أن تطبيق مفهوم الإدارة الالكترونية في مختلف الأجهزة الإدارية سيؤدي إلى خفض أعداد الموظفين العموميين العاملين في هذه الأجهزة نظرا لإخلال الانجاز الالكتروني بدلا من العنصر البشري، هو الأمر الذي سيؤدي إلى الاستقاء عن عدد كبير من الموظفين العموميين من جهة، وعدم حاجة الأجهزة الإدارية لتوظيف موظفين جدد من جهة أخرى، مما يعني الزيادة في نسب البطالة المرتفعة أصلا في كثير من الدول.[1]

[1]- أيمن عودة المعاني، الإدارة الحديثة، دار وائل للنشر 2010، ص241.

- **ثانيا: الأضرار بالصحة العامة:**

يؤدي الاستخدام المفرط للأجهزة الالكترونية ومنها الحاسب الآلي إلى أضرار صحية بالأشخاص المتعاملين مع هذه الأجهزة سواء كانوا من الموظفين العموميين أو الأفراد متلقي الخدمات الالكترونية، نتيجة للجلوس لفترات طويلة أمام شاشات الحاسوب مما يلحق الضرر بهؤلاء الأشخاص على سبيل المثال، علاوة على ما سيفرزه الإدمان على استخدام الحاسوب والانترنت من مضار اجتماعية أخرى ليس أقلها عزلة الأفراد عن محيطهم الاجتماعي وشعورهم بالاغتراب والعزلة وافتقادهم للعلاقات الاجتماعية التي تنشأ في محيط العمل والمجتمع بشكل عام.[1]

- **ثالثا: تهديد الحياة الخاصة للأفراد:**

يشترط للحصول على خدمات الإدارة الالكترونية في معظم الأحيان أن يذكر المتقدم للخدمة بعض بياناته الخاصة، والتي قد تصل جد إدراج الأرقام السرية لبطاقات الدفع الالكتروني التي يمتلكها الشخص إذ ما تطلب الموقع الالكتروني دفع رسوم لتقديم الخدمة. وفي هذه الحالة قد تصبح هذه البيانات والمعلومات بيد مخترقي الموقع الالكتروني التي ما تعرض هذا الموقع للاختراق مما يشكل مساسا بخصوصية الأفراد، وقد يلحق بهم أضرار في بعض الحالات تهدد أعمالهم وحياتهم الخاصة.

- **رابعا: تهديد الأمن القومي:**

من أكبر التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية وتهدد مستقبلها ..... من اختراق المواقع الالكترونية للإدارة العامة وقرصنة بياناتها وتعطيل عملها، الأمر الذي سيهدد بلا شك سير المرافق العامة ووقف الخدمات المقدمة للمواطنين من هذه المواقع، علاوة على إنشاء أسرار وبيانات الإدارة الأمر الذي سيهدد سلامة الدولة وأمنها القومي كلما تعلق الأمر بأجهزة الإدارة الحيوية.

[1]- حمدي القبيلات، مرجع السابق، ص45.

- **خامسا: رفع كلفة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين:**

تعتمد الإدارة الالكترونية في تقديمها للخدمات العامة على الأجهزة الالكترونية الحديثة، والتي يتطلب التعامل معها أن يكون لدى الأفراد أو المواطنين أجهزة مماثلة قادرة على التواصل مع المواقع الالكترونية للإدارة العامة لتلقي الخدمة، وحيث أن هذه الأجهزة الالكترونية تتطور بشكل دائم ومستمر بحيث لا تصبح على ما أمست ولا تمسي على ما أصبحت، فإن ذلك يتطلب مواكبة هذه المستجدات والمتغيرات والتأقلم معها سواء من قبل الإدارة العامة أو الأفراد متلقي الخدمة عملا بمبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتطوير مما يؤدي في نهاية المطاف إلى رفع كلفة الخدمات المقدمة للأفراد والمواطنين.[1]

ولم يتحقق الانتشار بالرغم من توسع استخدام الحاسوب، في حينن قطعت سمت التوصيل أشواطا عديدة، بدءا بشبكة الاتصال، الفضائية، وانتهاء بشبكة المعلومات العالمية.[2]

وتمثل القمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقدة بيروت في فيفري 2003، أهم من هذه المبادرات الإقليمية على المستوى العربي، التي أكدت على أنه ينبغي أن يكون حق المواطنين والدول في الاتصال والنفاذ إلى المعلومات، وكذلك الاعتراف بحقوق الملكية الفكرية، وتطبيقها ومبدأ حرية تدفق المعلومات جزءا لا يتجزأ من حقوق الإنسان الأساسية، ودعت إلى ضرورة البحث عن الطريقة الكفيلة بتحويل مجتمع المعلومات إلى أداة لخدمة احتياجات البلدان النامية بطرقة مباشرة، وتهدف الرؤية الإقليمية للوصول إلى نقطة تحول، تتاح عندها الفرصة للبلدان لتسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل تشكيل مستقبلها، دون المخاطرة بضياع هويتها الثقافية.[3]

---

[1]– حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان،2014، ص46.

[2]– حميد، حاعد محسن الدليبسي، مرجع سابق، ص78.

[3]– الرؤية الاقليمية لمجتمع المعلومات، "مذكرة الأمانة التنفيذية للقمة العالمية لمجتمع المعلومات"، بيروت، فيفري 2003، ص3.

إن إتاحة الفرصة لأفراد المجتمع للانصهار في مجتمع المعلومات إنما يبقى بالأساس على ضرورة خلق قنوات للاتصال، بين المواطن ودوائر الحكومة ومؤسسات خاصة أن ما يشهده العالم اليوم من نفلة نوعية في مستوى التفاعل بين الحكومات وجماهيرها يحتم الدخول والاستفادة من هذه التطورات. هذه الثورة التي تحدث في المصنع، والمكتب سيتعود إلى ثورة أخرى في الانتاج والمجتمع، سيمتد أثرها إلى البيت وقد عبر ألفين توفلر (Toffler) على هذا المعنى بالكوخ الالكتروني، أو البيت الالكتروني وهو البيت المزود بأحداث وسائل الاتصال الالكتروني التي تتيح ممارسة الأعمال دون مغادرة البيت، حيث يرى توفلر أن عوامل إشاعة البيت الالكتروني هو الحاجة إلى الاتصال.[1]

[1]– محمد، صالح سالم، العصر الرقمي وثورة المعلومات... دراسة في نظم المعلومات وتحديث المجتمع، دون بلد نشر، عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، 2002، ص31.

خلاصة:

من خلال كل ما سبق نستنتج أن المؤسسات أو المنظمات تسعى لمواكبة التطور التكنولوجي، الذي انعكس على الإدارات وأصبح لزاما من خلاله التحول من الإدارة التقليدية القديمة إلى الإدارة الإلكترونية الحديثة، وهذا ما يتطلب خبرات تقنية تتماشى مع هذا التطور الحاصل، وللإدارة الإلكترونية خصائص تميزها كما لها أهمية بالغة تجعل من المنظمة أن تمضي قدما في اتجاه هدفها بسرعة ودقة كبيرة، فالإدارة الإلكترونية أضفت على وظائف الإدارة الطابع الإلكتروني الذي يعتمد الحاسبات الآلية وشبكات الأنترنت وفقا لأهداف عدة للقدرة على تبادل المعلومات والمعارف داخل وخارج المنظمة.

ولنجاح تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية استلزم العديد من المتطلبات إلا أنه قد ظهرت المعوقات واختلفت مما صعب هذه المهمة لذلك يجب السعي لمواجهة هذه المعوقات والوصول إلى تطبيق صحيح وفعال للإدارة الإلكترونية يسهم في تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة.

الفصل الثاني:
البناء الفني لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

تمهيد:

لقد أصبح حقل الإدارة الإلكترونية مرتبط مع الواقع الاجتماعي الجزائري، وذلك بتبني استراتيجيات وآليات تساعد الإدارة الإلكترونية على استمراريتها في تقديم خدماتها في ظل الواقع الذي فرضه فيروس كورونا المستجد، بل وتمكنها من مواجهة والتعامل مع هذه الأزمة وتحويلها إلى فرصة يمكن الاستفادة منها وانتهاج مسار يحمل الكثير من الفعالية لاحتوائها.

لم يعد قطاع الإتصالات في زمن فايروس كورونا (كوفيد 19) يقتصر على التواصل التقليدي والبحث عن المعلومات، بل بات يشكل العمود الفقري لاستخدام البيانات والمحتويات والتطبيقات الرقمية من قبل الأفراد والحكومات والشركات لضمان استمرارية النشاط الاقتصادي والاجتماعي في ظل التباعد الاجتماعي والإغلاق الكامل في معظم دول العالم . فالتقنيات الرقمية تُحدِث تحوُّلات جوهرية في اقتصاداتنا وبلداننا، وتؤثِّر على جميع القطاعات كالتعليم والصحة والخدمات الحكومية والمالية .بمعنى آخر، إن التنمية الرقمية مشروع اقتصاد متكامل يجب ان يكون مبنياً على نظرة شاملة تهتم بالبنى التحتية والمنصات والمهارات الرقمية والتطبيقات في المجالات الحيوية، مع السعي إلى ان يكون هذا الاقتصاد الرقمي قائماً على احترام البيانات الذاتية وعادلاً وشاملاً لتتاح إمكانيات التحول الرقمي للجميع، وقد توصلت الدراسة إلى تأكيد الدور الفعال للإدارة الالكترونية في التخفيف من حدة الأزمة الحالية والآثار الناجمة عنها في مختلف القطاعات، وكذا الخسائر التي تتكبدها الدول جراء ذلك، و ذلك من خلال تطبيقاتها و ممارساتها المختلفة.

المبحث الأول: واقع تطبيق إدارة إلكترونية في الجزائر

مما لا شك فيه أن دول العالم المختلفة تتباين فيما بينها من حيث التركيبة الاقتصادية ،إذ ينقسم المجتمع الدولي من الناحية الاقتصادية إلى قسمين رئيسيين :أحدهما متقدم ،وأخر نائم وقد ظهر مؤخرا في علم الاقتصاد ما يسمى بالاقتصاد الرقمي الذي يتميز عن غيره باستخدام تكنولوجيا المعلومات ووسائل اتصال جد متطورة لإدارة هذا النوع من الاقتصاد.

وتعتبر الدول الصناعية المتقدمة النموذج الحي والرائدة في هذا المجال ،نظرا لامتلاكها لرؤوس الأموال الضخمة والخبرة الفنية والعلمية والتكنولوجيا الحديثة ، ومن أمثلة تلك الدول نجد : سنغافورة والولايات المتحدة الأمريكية ،بينما تسعى الدول النامية إلى تحقيق ذلك أيضا من خلال السعي نحو إحداث قفزة نوعية نحو بلوغ التنمية بجميع أبعادها ،وإلى تضييق الهوة الرقمية من خلال استخدام تكنولوجيات الاتصال وتقنيات المعلومات المتوافرة للحاق بالركب.

وقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دورا مهما ليس فقط في تسهيل معيشة الحياة اليومية للبشر ،ولكن كأداة فعالة في تعزيز التنمية في المجتمع أيضا ،فضلا عن استخدامها كعنصر فعال في مجال تبادل المصالح الدولية.

وبعد أن دخل العالم العصر الرقمي ،أصبح معيار التقدم والغنى لأي إقليم في العالم يحكمه مقدرة الإقليم على اللحاق بركب الثورة المعلوماتية وفهم حقيقة حتميتها.

وما يمكن ملاحظته من خلال التطور الهائل الذي شهده العالم في عدة قطاعات ،أثر بشكل جلي على نوعية تقديم الخدمات للأفراد .خاصة فيما يتعلق بالتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجية الإعلام والاتصال ، والتي نتيجة الضرورة الملحة التي فرضتها التطورات العالمية الحاصلة في مجال العولمة ،أفرزت آليات جديدة لإدارة المجتمعات ومنها الحكومة الإلكترونية، وتعتبر الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة المعاصرة والمستحدثة ،وقد

شكلت رهانا وتحديا من التحديات العولمة، نظرا لما تتوفر عليه من سرعة في أداء الخدمات ، وكذا في نوعية وجودة تقديم هذه الخدمات.

وتعتبر الجزائر إحدى هذه الدول النامية التي تسعى جاهدة نحو إرساء معالم الحكومة الإلكترونية في ظل التحديات الراهنة للإدارة الإلكترونية ومن خلال هذا المبحث سنحاول سنحاول أن نبين أنماط الإدارة الإلكترونية المعتمدة في الجزائر وبعدها نتطرق إلا الواقع الاجتماعي الجزائري وتكنولوجيا المعلومات

المطلب الأول: أنماط الادارة الالكترونية

للإدارة الإلكترونية مجموعة من الأنماط تشبه إلى حد كبير تلك الموجودة على مستوى الإدارة التقليدية، إلا أن الفارق بينهما هو أن الأولى تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و أحدث

التقنيات، أما الثانية فتكتفي بكل ما هو تقليدي قصد القيام بوظائفها وعليه تأخذ الادارة الالكترونية أنماط مختلفة وأشكالا متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المنشأة بما يحقق أهدافها ومن تلك الأنماط ما يلي:[1]

1-الحكومة الالكترونية:

تعد الحكومة الالكترونية أحد أنماط الادارة الالكترونية ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية شفافية عالية. ويمكن أن يتمثل ذلك في انجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة.

مثلا: العلاقة بين الحكومة والحكومة والعلاقة بين الحكومة والأفراد والعلاقة بين الحكومة والشركات والعلاقة بين الحكومة والموظف.

[1]- محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص69.

2-الصحة الالكترونية:

تقوم الصحة الالكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المريض عبر الوسائل الالكترونية. فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحاليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الأنترنت.

كما يمكن إجراء العمليات الجراحية في دولة وأن يكون الطبيب الاستشاري في دولة أخرى. كما يمكن تقليل أوقات الانتظار للمراجعين. فالمريض عندما يخرج من عيادة الطب ويتجه إلى الصيدلية يكون الدواء في انتظاره لدى الصيدلي. لأن الطبيب أرسل وصفة دواء الكترونية إلى الصيدلية.

3-التجارة الالكترونية:

التجارة الالكترونية هي تبادل المعلومات والخدمات عبر الشبكات الانترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة ويمكن أن يتحقق الدفع من خلال البطاقات البنكية وتعد التجارة الالكترونية أول تطبيق للإدارة الالكترونية.[1]

4-التعليم الالكتروني:

في التعليم الالكتروني يمكن إجراء المحاضرات الدراسية والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمنشأة أو عبر شبكة الانترنت.

5-النشر الالكتروني:

من خلال النشر الالكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية والاطلاع على آخر المؤلفات والاستفادة من محركات البحث المتنوعة وتحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادرها الأصلية.

المطلب الثاني: الواقع الاجتماعي الجزائري وتكنولوجيا المعلومات

[1]- محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص70.

يدور التفكير في الآونة الأخيرة حول التغيرات الاجتماعية المرتبطة بتكنولوجيا الرقمنة ودورها في مواجهة الناتج من الظواهر الاجتماعية وعلى رأسها مسألة التفاعل بين الأفراد وجماعاتهم من ناحية، ومن ناحية أخرى ما تفرزه تلك التكنولوجيا من تعميق للفوارق الاجتماعية، يقوم المسؤولون في الجزائر بتعميق مفهوم مجتمع المعلومات (برنامج أسرتك، توصيل المؤسسات بالأنترنت، إدخال المعاملات، الرقمية في النشاطات الاقتصادية...) إلا أن هذا لا ينكر وجود جملة من العوائق الاجتماعية التي تقف أمام تطبيق مجتمع المعلومات. ومنها ما يلي:

- ارتفاع نسبة البطالة في المجتمع، عرقلة التوغل في شبكة المعلومات لدى شريحة كبيرة من المجتمع فكان استهلاك الانترنت ضعيفا ما باعد بين الأهداف الحضارية والواقع المعيشي.
- ضعف التوصيل بشبكات الانترنت جعل منها عملية كمالية لا تقتصر إلا على شريحة مميزة تحصل من خلال الوظائف.
- ضعف الخدمات المعلوماتية وضعف الاستثمار في هذا المجال.
- نقص التوظيف المرتبط بالمعلوماتية جعل منها عملية جامدة داخل المؤسسات الرسمية والغير الرسمية.

- **الفرع الأول: الانترنت ومشروع الجزائر الالكترونية**

وقد تم ربط الجزائر بالأنترنت عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST) في مارس 1994م وذلك في إطار التعاون مع اليونسكو بهدف إقامة الشبكة الافريقية للمعلومات (RINAF) والتي تلعب فيها الجزائر بحكم موقعها بؤرة الانطلاق، إلا أن طاقة الخط التي تم لها ربط الجزائر بالمدينة الايطالية بيزا كانت ضعيفة 96 كيلوبايت/ثا، ثم طورت عام 1997م إلى 256 كيلوبايت/ ثا باستخدام الألياف البصرية والارتباط عبر باريس الفرنسية، وقد تم ربط الجزائر في نهاية 1998م عن طريق واشنطن بالقمر الصناعي

الأمريكي MAA بطاقة 01 ميغابايت/ ثا وفي شهر مارس 1999م أصبحت طاقة ارتباط الجزائر 02 ميغابايت/ ثا.[1]

لقد قدر عدد الهيئات المشتركة في الانترنت سنة 1996م ب130 هيئة، وارتفع العدد إلى 800 هيئة سنة 1999م منها 100 هيئة من القطاع الجامعي، 500 هيئة من القطاع الاقتصادي، 50 هيئة من القطاع الطبي، والبقية موزعة على القطاعات الأخرى. وكان استخدام الانترنت في بادئ الأمر كان ضئيلا، ثم عرف في 25 أوت 1998م الذي يحدد تطورا سريعا خصوصا بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 98/257 شروط وكيفية استغلال خدمات الانترنت وفي عام 2001م، وفي محاولة منها أخذ حصة هامة من سوق الانترنت بالجزائر، قامت وزارة البريد والمواصلات بعد إنشاء مؤسسة "الجزائر تيليكوم" بالتعاقد مع شركتين عالمتين هما: لوسنت تكنولوجي السويدية لإنشاء قواعد خاصة، وإريكسون الأمريكية ستمكن من الحصول على بث يتجاوز 30 ميغابايت/ثا.[2]

مع ارتفاع عدد مقدمي خدمة الانترنت، ارتفع عدد المستخدمين ليصل إلى حوالي 1.9 مليون مستخدم عام 2005م، وفي أكتوبر 2006م، أعلنت في تقرير لها، أن عدد المستخدمين في الجزائر قد بلغ 3 ملايين مستخدم بحلول جويلية 2006م في حين بلغ عدد من يستخدم الانترنت عالي السرعة (ADSL) منهم 700 ألف مستخدم أما الاحصائيات سبتمبر 2007م فتشير إلى أن عدد المستخدمين قد بلغ 4 ملايين وفي فيفري 2008م يكون عدد مستخدمي الانترنت الجزائريين قد وصل إلى 5 ملايين أما عدد مقاهي الانترنت فقد وصل إلى 6000 عبر 1541 بلدية على مستوى القطر الوطني وقد اعترضت في البداية انتشار الانترنت بشكل واسع في الجزائر، مجموعة من العوائق تتخلص في ارتفاع اسعار الهاتف الثابت والتي وصلت إلى نسبة 200 % عام 2003م، وبطء الشبكة، بالإضافة إلى هيمنة "الجزائرية للاتصالات" على الخدمة إلى غاية 2006م، أين دخلت شركات أخرى منافسة في هذا المجال

[1]– بختي ابراهيم، الانترنت في الجزائر دراسة احصائية، المجلد 2002 العدد 1، الجزائر، ص31.

[2]– باديس لونيس، الانترنت المنظومة التقنية إلى المنظومة الثقافية، 2008، ص61.

أوراسكوم المصرية ومن الأسباب المعيقة كذلك ارتفاع أسعار الحواسيب مقارنة مع ما هو عليه الحال في الدول الخليجية مثلا هذا ما زاد من اهتمام المستخدمين بمقاهي الانترنت، بعد أن فتح أول مقهى انترنت في الجزائر عام 1997.[1]

بالإضافة إلى مشروع الجزائر الالكترونية 2008-2013 الذي تبنته الجزائر والذي يعكس مدى اهتمام الحكومة الجزائرية بضرورة عصرنة القطاع الحكومي وما تمليه عليه الحاجة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتكنولوجية التي مست أغلب الدول المتقدمة، وتشكل المعركة الرقمية وتدعيم الرأسمال البشري أساسا للرهانات التي تطرحها التنمية الاقتصادية والاجتماعية وعاملا رئيسيا لتحضير البلاد لمواجهة تحديات العولمة، واستراتيجية الجزائر الالكترونية تهدف إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة والسريعة التي يعيشها العالم.[2]

فالتغلب الجيد والتمكن من استخدام الجيد للتقنية يطرح ضرورة تزويد الإدارات التي تشهد عملية تحول إلكتروني بمواد بشرية مؤهلة في مجال التقنية الحديثة من أجل تسهيل مراحل التحول الالكتروني على الإدارة.

يحتاج تخطي عقبات التحول للوصول إلى تطبيقات ناجحة للإدارة الالكترونية في الجزائر، ويرتكز بالأساس على عامل الإرادة السياسية الداعمة لهذا التوجه ، والراعية لحسن اختيار برامج قطاعية تحمل في مضامينها أسس التحول الناجح ومقوماته ، وإضفاء طابع الترشيد على الخدمات العمومية كنتيجة للتحول نحو نموذج الخدمة العامة الالكترونية.

إذ يرى الأستاذ الدكتور محمد محمود الطعامنة والدكتور سمير محمد عبد الوهاب ، بأن دعم أو مساندة القيادة (الإدارة العليا) هي حجر الأساس لنجاح تطبيق الإدارة العامة الالكترونية

[1] – باديس لونيس، مرجع سابق، نفس الصفحة.

[2] المصدر مشروع الجزائر الالكترونية، موقع وزارة البريد والتكنولوجيا www.mptic.dz

(الحكومة الالكترونية)، حيث أن تلك القيادة هي المسئولة عن إطلاق المبادرة ووضع الأولويات، وقيادة الجمهور للوصول إلى مرحلة الاكتمال، والبناء الحقيقي للتحول الالكتروني في الإدارة المحلية[1] مما سبق يتطلب التحول للخدمة العامة الالكترونية في الجزائر ضرورة توفير الدعم السياسي للمشروع، وصياغة منظور استراتيجي وطني وشامل، يرتكز على رؤية واضحة للنقلة النوعية المطلوبة للعمل الحكومي، وهو ما يدعم إيجاد المعايير الموحدة التي تضبط آلية العملية ومنهجية التنفيذ، ولعل هذا ما تحمله سياسة الحكومة عندما قامت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بإعداد **مشروع الجزائر الالكترونية**[2].

وكمحاولة لتقييم أثر تطبيق مفاهيم الحكومة الالكترونية ، والإدارة الالكترونية -باعتبارها تؤسس لوجود نوعا من الإرادة السياسية للتحول - يمكن تسجيل عجز حالي لتحقيق هذا التوجه، وضمن هذا السياق أشار **تقرير لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال**[3]، مع مطلع سنة 2009 يشير إلى أن الوزارة عجزت عن انتهاج إستراتيجية واضحة ومنسجمة ، من شأنها تجسيد مشروع الجزائر الالكترونية، بغرض الوصول إلى مجتمع معلومات حقيقي، واقتصاد رقمي، إذ يرمي هذا المشروع إلى تحديد وتنفيذ رؤية مستقبلية، ومقاربة عملية تجعل مجتمع المعلومات، وكذا الاقتصاد الرقمي يلعبان دور التأثير البالغ في النمو الاقتصادي.

وينطلق التقرير الوزاري من تحديد مكامن الضعف من خلال التأخر في تجسيد مشروع الجزائر الالكترونية بدليل ضعف استخدام الانترنت وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، عبر كامل

---

[1] محمد ، محمود الطعامنة ، سمير، محمد عبد الوهاب ، الحكم المحلي في الوطن العربي واتجاهات التطوير ، القاهرة ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، 2005 ، ص338

[2] **(مشروع الجزائر الالكترونية 2013 Algérie – E)** إستراتيجية تهدف إلى تعميم استخدام التكنولوجيات المتطورة في أغلب الإدارات العامة ، ومجالات النشاط الاقتصادي ، كما تم التخطيط لتعميم مشروع التحول الالكتروني ومحاولة توسيعه ليشمل كافة المواطنين مع سنة 2013، وهو ما يرمي إلى تعميم النفاذ للخدمات العامة الالكترونية ، والوصول إلى مجتمع المعرفة، حيث يعكس مشروع الجزائر الالكترونية سياسة الحكومة في الاعداد لاستراتيجية المعلوماتية ، حيث كانت انطلاقة المشروع مع 2009 ويحدد تحقيق نتائجه في آفاق2013

[3]القوانين التنظيمية وتعميم الانترنت يرهن تطبيق الجزائر الالكترونية 2013 "، متاح في:

http// www.elhiwaronline .com/ era/ content/view/9412/95، : 21 .تاريخ الاطلاع 2009/05/

القطر الجزائري، ويؤكد أن الجزائر بحاجة إلى إعادة النظر في صياغة خطة تحول الكترونية، وكذا حاجتها إلى تنفيذ إستراتيجية ذات أهداف كمية ونوعية محددة بوضوح ، بناء على تطوير المؤشرات المتعلقة بالجدوى، النفاذ، التحضير الرقمي إضافة إلى تعميم نشر تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والتحضير الجدي فيما يتعلق ببرنامج الحكومة الالكترونية.

وفي إطار دراسة بيئة التحول الالكتروني في الجزائر، يؤكد التقرير أن القوانين التنظيمية وتعميم (E-algérie) الانترنت تعد من المعوقات الأساسية أمام تطبيق الجزائر الالكترونية 2013 وهذا ما يشكل عرقلة واضحة أمام تجربة الإدارة الالكترونية، بسبب غياب الجاهزية الالكترونية.

وبحثا عن وجود إرادة سياسية، مساندة للتحول نحو الخدمة العامة الالكترونية في المؤسسات العمومية بالجزائر، يمكن رصد بعض المبادرات التي يمكن وصفها بالايجابية، إذا ما تم تفعيلها، لتصبح أحد الدعامات الأساسية، وخطوة مرحلية نحو تطوير مشاريع الإدارة الالكترونية، ومن ثم ترقية نموذج الخدمة العمومية.

إن توجه الجزائر لإيجاد بيئة تشريعية وقانونية للعمل الالكتروني، يمكن أن يصنف على أنه اهتمام يحتاج إلى تواصل دائم لتوفير الشروط الملائمة لحماية بيئة الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية، حيث يمكن استنتاجه من خلال توجه الجزائر حاليا إلى الاهتمام بضرورة إيجاد ترسانة قانونية وطنية تغطي كافة المسائل القانونية المترتبة عن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وذلك في إطار مواكبة الممارسات الدولية، مع الأخذ بعين الاعتبار التجربة الحالية، والنقائص والصعوبات المسجلة.

ويمثل تشكيل اللجنة الوزارية - اللجنة الإلكترونية - أحد المؤشرات الايجابية التي تترجم نوع (E-COMMISSION) من التوجه السياسي، والإرادة السياسية، خاصة وأن اللجنة الالكترونية قد تم تدعيمها بلجنة تقنية لتوفير الدعم الفني ، وتحديد برنامج ميزانية وفق مراحل تنفيذية مرتقبة ، يتم عرضها (e – algérie) خاص بإستراتيجية (الجزائر2013) سنويا ، إلى

غاية استكمال البرامج ، وذلك من 2009 الى 2013 كما يمكن تسجيل مبادرة الوزارة الخاصة بتوسيع الخدمة العامة بتسهيل النفاذ للإنترنت، ومحاولة تسريع إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في استخدامات الإدارة العمومية، بالشكل الذي يعيد النظر في كيفية تسييرها، وتنظيمها وتكييف الخدمة التي تقدمها مع المتطلبات الرقمية[1].

إن التحديد الدقيق لوجود إرادة سياسية تؤدي دورا بارزا في التحول للخدمة العامة الالكترونية، إنما هو بحاجة إلى تحديد مدى قدرات هذه القيادة في تحويل الموارد المادية، والقدرات البشرية، والمخصصات المالية الى واقع ملموس، دون إهمال المتابعة الدورية، والتقويمية لكل مرحلة، هدف الكشف عن العجز المسجل في إستراتيجية التحول، إضافة إلى ضرورة أن يتم التغيير بطرق تتوافق مع الإمكانية المتاحة خاصة في ظل المحدودية المسجلة في الجزائر، والتي تشمل كل متطلبات التحضير للتحول نحو الخدمة الالكترونية، يتطلب دعم وتطوير برامج الإدارة الالكترونية الحكومية، إتاحة الفرصة أمام القطاع الخاص لدعم الجوانب المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وطرح مجال واسع ونسبة كبرى من المشروعات أمامه، وترمي هذه التوجهات إلى محاولة تنظيم دور القطاع الخاص، وتأهيله لممارسة دور اكبر في مسيرة التطوير التنظيمي، وإزالة العقبات الإدارية والتنظيمية، التي تحد من دوره المحوري في هذا المجال.

وبالتالي تدعو جهات إلى وجوب خلق شراكة بين القطاعين العام والخاص لتنفيذ برنامج الجزائر الالكترونية 2013 ،بحكم أن الدولة أو القطاع العام يفتقد القدرة على تنفيذ هذه الإستراتيجية منفردا[2]، ويمكن هنا الاستشهاد بالنموذج الماليزي في الحكومة الالكترونية، الذي حاول الانطلاق وبناء علاقات الشراكة بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص والحصول على خدمات استشارية خارجية، الأمر الذي مكنه من توفير 3,2 مليون دولار في معاملات

[1] المرجع نفسه.

[2] kamel, benkadi, " E-Algérie 2013: Partenariat public-privé autour d'un programme L'Etat n'a pas la capacité pour mettre en œuvre le programme e-Algérie 2013", disponible sur :
http://www.elwatan.com/e-Algerie-2013,Partenariat-public ,page web consultée.25/11/2009

الترخيص وما يزيد عن ثماني ملايين دولار في نفقات التنفيذ ، إضافة إلى تخفيض كلفة التشبيك بنسبة 65% ، وكلفة المعاملات الحكومية[1] بنسبة80% .

ولمعرفة دور ومشاركة القطاع الخاص في بناء الإدارة الالكترونية بالجزائر، يمكن القول أنه وبالرغم من أن الجزائر ما تزال بعيدة عن هذا الواقع ، فان هناك بعض التوجهات التي يمكن أن تصنف ضمن فتح المجال أمام القطاع الخاص، لدعم التحول الالكتروني بوجه عام والإدارة الالكترونية على وجه التحديد ، وبالرجوع إلى قانون سنة 2000 حول قطاع الاتصالات في الجزائر، يلاحظ فتح المجال لأول مرة وإعطاء حق للقطاع الخاص في تقديم خدمات الاتصالات، وهو ما أدى مرحلة احتكار القطاع العام لسوق الاتصالات في الهاتف النقال، والسماح لمشتركين آخرين بالدخول في تنشيط سوق الاتصالات.

كما أن حصول شركة أوراسكوم المصرية على أول رخصة لتشغيل الهاتف المحمول في الجزائر عبر شبكتها" جازي "، ومنح الاعتماد للشركة الكويتية" نجمة "، إنما يدل على وجود نوع من الانفتاح على القطاع الخاص، ومنحه دورا في مبادرة التحول الالكتروني، والذي بدوره يؤثر على التحول نحو الإدارة الالكترونية ، ومحاولة لإبقاء سيطرة شركة الجزائرية للاتصالات" موبليس" كشركة عمومية.

أما فيما يتعلق بمزودي خدمات الانترنت فقد جاء" المرسوم التنفيذي الذي أدى احتكار (SERIST)الدولة في مجالات التزويد بالانترنت التي كانت في بداية الأمر تتم عن طريق مركز إلى أن جاء المرسوم التنفيذي سنة 1998، والذي أيد هذا الاحتكار، وقدم شروط يجب أن تتوفر في الراغبين لدخول خدمة التزويد بالانترنت لأغراض تجارية، ومن بين هذه الشروط : أن يكون جزائري الجنسية، وتقديم طلبات الحصول على تراخيص إلى وزير الاتصالات[2]".

[1]اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا - اسكوا "– بناء القدرات في تطبيقات مختارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى الدول الأعضاء في الإسكوا ،) "الجزء الأول : (الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية ، منشورات الأمم المتحدة ، بيروت ، 2003 ، ص12

[2]الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، مرسوم تنفيذي رقم98 –256المؤرخ في 25 أوت 1998 ، المتضمن قانون البريد والمواصلات، الجريدة الرسمية ،العدد 63 ، الصادر في 4 جمادي الأولى 1419 ه الموافق ل 26 : أوت 1998 ، ص7

وبعد السماح للقطاع الخاص بتقديم خدمات التزويد بالانترنت، ارتفع عدد مقدمي الخدمة إلى 18شركة بحلول 2000، وهنا يمكن تقديم ملاحظة أنه وبالرغم من محاولة تحرير قطاع الاتصالات في الجزائر والذي كان منتظرا أن يصبح كشريك في عملية بناء مشروع التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية، " فإن الوضع الحالي خاصة فيما يتعلق بشبكة الانترنت ما يزال استعمالها ضعيفا مقارنة بدول الجوار[1]".

إن دور القطاع الخاص في إقامة وتنشيط مبادرات ومشاريع التحول للخدمة العامة الالكترونية، إنما يستمد مرتكزاته من الامتيازات التي يوفرها هذا القطاع، والتي تتمثل في عناصر: الكيف، الجودة، التمويل المالي وإمكانية الوصول، وبالتالي أصبحت هناك ضرورة إلى دعم هذا القطاع، وفتح مجال المشاركة الفاعلة له في صياغة ، وتكوين ، وتمويل برامج، ومبادرات التحول للإدارة الالكترونية، كون هذا القطاع له القدرة في إيجاد البنية التحتية والتقنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي تمثل عنصرا بالغ الأهمية في مشروع الإدارة الالكترونية.

1_ بيئة الإدارة العامة الجزائرية :

فقد يرتبط أي تحول في مشروع الإدارة الالكترونية، وتحقيق انجازات هامة في مجال الخدمة العامة الالكترونية انطلاقا من الخصوصية التي تمتاز بها أي إدارة عامة، والجزائر كغيرها من الدول تتأثر بيئتها الإدارية بمجمل البرامج والإصلاحات في مجال الإدارة والتنظيمات الحكومية، والتي نجد من بينها برامج التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية، كأحد أوجه تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات الخدمة المدنية.

إن البحث في خصوصية الإدارة العامة الجزائرية، يجعل من أي باحث في هذا الميدان يتجه إلى التركيز على واقع هذه الإدارة، وفيما تتمثل أهم العراقيل والصعوبات التي تعترض الوصول إلى تحقيق غاية أي مشروع الكتروني يهدف إلى تحقيق خدمة عامة الكترونية رشيدة.

[1] مقابلة مع السيد الطاهر خمخام ، مدير مؤسسة إتصالات الجزائر ، أولاد جلال ، بسكرة ، يوم 2009/04/21.

بالتالي فتحليل بيئة الإدارة العامة الجزائرية، يؤدي إلى تسجيل بعض المشاكل الجوهرية، التي تطال الجهاز البيروقراطي الحكومي، والتي هي انعكاس لمحددات البيئة، الأمر الذي انعكس سلبا على دور الإدارة العامة، والذي كان محصلة لغياب الشفافية، المساءلة، حكم القانون، والتي تمثل آثارا للحكم الراشد في الإدارة العامة.

في هذا السياق يمكن البحث عن طبيعة التنظيم البيروقراطي، وتأثيرها على التحول للإدارة الإلكترونية في الجزائر، والكشف عن تحديات هذا التحول من خلال تبيين مدى ارتباطه بوجود انحرافات وفساد إداري، مع إبراز الأسباب الكامنة وراء الفشل في إيجاد إطار مؤسسي وقانوني يحمي ويرتقي بمستوى هذا التحول، ومدى إسهامات القيادة البيروقراطية في صياغة برامج ومشاريع الإدارة الالكترونية، انطلاقا من معطيات واقعية تعكسها البيئة الوطنية.

إن البحث في مقدار الفساد الإداري والعراقيل الناجمة عن تدهور الجهاز البيروقراطي، وغياب حكم القانون، وتحول السلطة والمسؤولية عن المسار الذي تحدده قوانين الجمهورية في الجزائر، يوضح درجة من الحكم السيئ، تتميز بت بيئة الإدارة العامة الجزائرية، وهو الأمر الذي يؤكده الاعتراف الحكومي ضمنيا بأن هناك معوقات إدارية تعكس ارتفاع مؤشر الفساد الإداري، وغياب النجاعة، وضعف روح المسؤولية لدى العاملين بأجهزة الإدارة، وضمن هذا السياق نجد خطاب رئيس الجمهورية الذي جاء فيه..." لقد أضحى حتميا أن تعزز محاربة ما تفشى من ممارسات من مثل الفساد والرشوة والمحاباة والتدخلات التي لا يغتفرها لا المواطنون، ولا السلطات العمومية، تلك الممارسات التي تشكل السبب الأساسي لتباطؤ إدارتنا وسوء تنظيمها، والتي تقوض أركان دولة الحق والقانون ، وتأتي على ثقة المواطن[1] "...

حيث أدت هذه التحديات إلى عرقلة الإدارة العمومية في تحقيق الصالح العام ، وهو ما يدعو إلى الحد من هذه الآفات عن طريق .." يجب أن نضع حدا للسلوكيات البيروقراطية التي تجمد المبادرات، وتلحق وخيم الضرر باقتصاد البلاد، وبالتنمية المحلية، كما يجب أن نضع حدا

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وزارة الشؤون الخارجية ، كلمة عبد العزيز بوتفليقة رئيس الجمهورية في افتتاح ندوة الحكومة والولاة 2006، مرجع سابق /06/ .بقصر الامم ،25

لغياب الشفافية والتواصل الذي يتناقض والحاجة إلى إدارة ناجعة في خدمة المواطنين، والإصغاء لانشغالاتهم، إدارة قادرة على حل مشاكلهم وتعريفهم بحقوقهم وواجباتهم، إدارة تنهض بمهامها كاملة في خدمة الجماعة...أشير الى وجوب إضفاء النوعية على الخدمة العمومية من حيث هي مظهر من مظاهر ما ينبغي للإدارة أن توليه من احترام وتقدير للمواطنين " ...

إذ أن غياب أو ضعف وجود برامج تحول للإدارة الالكترونية حقيقية في الجزائر، هو نتاج عدم استغلال الظروف في مراحل سابقة، وغياب الترشيد في الإنفاق على مشاريع التحول الالكترونية، الذي هو انعكاس لنقص المساءلة والرقابة.

إن الإدارة العامة الجزائرية قد عانت من مظاهر التعقيدات البيروقراطية، والتسيب والنجاعة في عدد من المراحل، وهذا كذلك ما اعترف به ضمنيا نص **خطاب رئيس الجمهورية** في 27 أفريل..." 1999 إن الدولة مريضة معتلة في إدارتها، مريضة بممارسة المحاباة، مريضة بالمحسوبية، والتعسف والنفوذ بالسلطة، وعدم جدوى النفوذ والتظلمات مريضة بالامتيازات التي لا رقيب لها ولا حسيب، مريضة بتبذير الموارد العامة، ولا رادع لها كلها أعراض أضعفت الروح المدنية لدى الأفراد والجماعات، وأبعدت القدرات... وهجرت الكفاءات ونفرت أصحاب الضمائر الحية، والاستقامة، وحالت بينهم، وبين الإسهام في تدبير الشؤون العامة وشوهت مفهوم الدولة، وغاية الخدمة العمومية ما بعده تشويه [1]"...

وانطلاقا من أن الإدارة تصنف ضمن العلوم الاجتماعية فهي مرتبطة بالإنسان الفرد والمجتمع، وبالتالي فسلوكها انعكاس مجتمع محدد ولزمن معين، لا يمكن الحكم على مقدار فسادها أو صلاحها بقوانين ثابتة، ومن ثم فالإدارة العامة الجزائرية قد مرت بظروف سياسية واقتصادية أثرت في بلورة تنظيمها البيروقراطي لسنوات عديدة، وهو ما أثر على التحول للخدمة العامة الالكترونية.

[1] عماد صلاح ، عبد الرزاق الشيخ داود ، مرجع سابق ، ص173

كما يمكن القول أن ضعف التخطيط، وصياغة المشاريع الخاصة بالتحول للخدمة العامة الالكترونية في إطار مركزي بعيدا عن إشراك الهيئات المحلية ، ومختلف التنظيمات الفاعلة في الجزائر، والاستفادة من الخبرات التي تولدها النقاشات على مستوى أشمل، من شأنه أن يكون سببا وراء هذا التأخر المسجل في إنجاز مشروع الإدارة الالكترونية الحكومية، والدليل نجاح تجارب التحول الالكتروني في الدول التي أولت اهتماما لهذا الجانب.

2_ تفعيل إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013

تعتمد استراتيجية الجزائر الالكترونية على صناعة المضامين وتطبيق استخدامات التكنولوجيا الحديثة في حياة المواطن الجزائري ، وهو ما يدفع بمشروع التحول الالكتروني إلى ضرورة توفير المنشآت القاعدية خلال مراحل لاحقة، ويتطلب وقتا إضافيا لبلوغ هدف الحكومة الالكترونية، خاصة وأن اللجنة الالكترونية بالوزارة قد سطرت لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية (الإدارة العامة الالكترونية)؛ برنامج يرمي إلى تطوير تطبيقات وخدمات إلكترونية موجهة للإدارات عن طريق خلق شبكة داخلية.

ولعل أهم خطوة في تفعيل استراتيجية الجزائر الالكترونية ما تم تسطيره من مشروع يهدف الى "عصرنة وثائق الهوية والسفر والحالة المدنية في إطار أهداف استراتيجية لتحسين فعالية ونجاعة أداء الإدارة ، حيث سيصبح جواز السفر البيومتري الإلكتروني عمليا خلال السداسي الأول من2010، فيما ستصبح بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية عملية خلال الفترة 2011/2010 علما أنه تم في أوت الشروع في تجريب جواز السفر البيومتري الإلكتروني في عينة من البلديات، وإطلاق نموذج لشهادة ميلاد خاصة، وعملية تصوير سجلات الحالة المدنية بواسطة السكانير على مستوى عدد من البلديات النموذجية ، في حين يرتقب رقمنة السجل الوطني للحالة المدنية سنة2013" [1].

[1] جمال ، لعلامي ،"جواز سفر وبطاقة تعريف بيومتريان بداية من" 2010 ، جريدة الشروق اليومي ، العدد 2723 ، الثلاثاء ، 2009/09/22 .، ص

وتركز اتجاهات أخرى على أن نجاح مشروع الحكومة الالكترونية (الإدارة الالكترونية) العامة (المراد دخوله حيز الخدمة في الجزائر قبل سنة 2013 ، مرهون بوجود المواطن الالكتروني الذي بحوزته جهاز كمبيوتر، وبإمكانه النفاذ إلى الشبكة المعلوماتية بالسرعة الفائقة، وبأسعار معقولة، وهو ما يتطلب تطوير المنشآت القاعدية الالكترونية ، تزامنا و التنفيذ التدريجي لمشروع التحول الإلكتروني خلال الخمسة سنوات القادمة. ومن بين المخططات التي توليها استراتيجية الجزائر الإلكترونية هو تركيزها على تحقيق تطبيقات حكومية أفقية، وتطوير تطبيقات قطاعية في القطاع العمومي، هدف تحقيق مقاييس الجودة والنجاعة في تقديم الخدمات العامة، والتي يمكن تفصيلها في الآتي:

أ_تطوير تطبيقات حكومية أفقية:[1]

تشمل خدمات إلكترونية موجه للإدارات، وذلك هدف تسيير مختلف الإجراءات الالكترونية التي تربط مختلف إدارات الدولة ، وبين مختلف مستويات الحكومة بطريقة آمنة، وضمن هذا التوجه تدعو الحاجة إلى إقامة شبكة بين الإدارات، مع ضرورة اعتمادها على بنية نحتية للاتصالات ذات دفق سريع ومؤمنة، وذلك للتمكن من ضمان التبادل الخاص بالبيانات والمعلومات، وكون هذا الهدف ضمن التخطيط الخاص بالمستقبل الالكتروني للجزائر، فقد تم تحديد بعض العمليات الواجب إتباعها لبلوغ هذا الهدف المسطر، والتي تشمل:

-إقامة مخطط توجيهي للإدارة الالكترونية ، والذي هدفه وضع بعض التدابير لتسهيل انجاز المساعي الإدارية الكترونيا وخلق محيط تنظيمي قانوني مناسب للتوقيع الالكتروني على وثائق الإدارة العامة، ويأخذ هذا المخطط التوجيهي شكلين هما:

*مخطط توجيهي تنفيذي قطاعي.

*مخطط توجيهي معلوماتي استراتيجي.

-وضع قواعد مرجعية للموائمة تشمل مجموعة قواعد ومعايير ومقاييس لها إمكانية فرض جميع نظم المعلومات في الإدارات العمومية.

[1] - e - commission ," e – Algérie 2013", op , cit , p16 .

-وضع قواعد أمنية مرجعية هدف ضمان مناخ من الثقة في التعاملات الالكترونية ويتحقق ذلك بإيجاد تأمين تام للمعلومات أثناء القيام بعمليات التبادل أو المعالجة أو التخزين.

-إقامة بوابة الحكومة الالكترونية التي يتم من خلالها إيجاد نقطة اتصال فعالة بين المواطن والإدارات.

-تأمين شبكة الانترنت الحكومية وضبط مستواها.

ب_تطوير تطبيقات قطاعية في القطاع العمومي[1]

تشمل خدمات إلكترونية تجاه المواطنين، وخدمات الكترونية تجاه العمال وخدمات إلكترونية تجاه الشركات، حيث أن الخدمات الالكترونية للإدارة تشمل تشكيلة مهمة من الأنشطة والوظائف، التي يتم تنفيذها عن بعد بالوسائل الالكترونية، وتأخذ الخدمات الالكترونية أربع مستويات:

***إعلامية :** وهدفها تأكيد تواجد الإدارة وإضفاء اكبر قدر من الشفافية على العمل الإداري.

***التفاعلية** : فعن طريق هذه الخدمات هناك إمكانية للتواصل في اتجاهين:

أو استخدام محركات البحث عن المعلومات (Email) بين الإدارة والمواطنين، عن طريق البريد الالكتروني أو تحميل وعرض الاستمارات.

***المعاملاتية** : تسمح هذه المعاملات للمرتفقين باستكمال معاملا?م عبر الانترنت دون الحاجة إلى التنقل.

***التحول** : هذه المعاملات تستلزم إعادة تصور الإجراءات الإدارية لفائدة المواطن وليس الإدارة العمومية ولإنجاز هدف تطوير تطبيقات قطاعية في القطاع العمومي تم تسطير 447 عملية من قبل جميع الهيئات و الدوائر الوزارية بغرض الوصول إلى إيجاد:

- 295خدمة الكترونية تجاه المواطنين 112 إعلامية ، 183 تفاعلية.
- 86خدمة الكترونية تجاه العمال 19 إعلامية ، 67 تفاعلية.
- 66خدمة الكترونية تجاه الشركات 24 إعلامية ، 42 تفاعلية .

[1] - Ibid , 17 , 18 .

إن تأخر الجزائر في مجال تسريع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية خدمة للمواطنين في الحياة اليومية ، يحتم إعادة النظر في إستراتيجيتها الالكترونية، انطلاقا من توفير منهجية دقيقة للتعامل مع فجوات النظرية والتطبيق التي تعني " اختلاف سمات النموذج المقترح الذي يقترحه مدراء الإدارة العامة الالكترونية ، مع الواقع الذي يعملون فيه، فهم يطرحون نموذجا طموحا، ويشرعون في تنفيذه إلا أن الواقع لا يستجيب لطموحاتهم"[1]

وتتلخص طريقة معالجة فجوة النظرية والتطبيق في منهجان:[2]

1- **المنهج الأول** : تعديل النظرية والنموذج المقترح ليصبح أكثر توافقا مع الواقع، من خلال التركيز على الخدمات الالكترونية في المناطق ذات البنية الأساسية المناسبة، أو التركيز على عدد اقل من الخدمات العامة الضرورية، بدلا من توزيع الجهود في رقم الخدمات التي لا يمكن التعامل معها طبقا للإمكانات المتاحة في الواقع.

2- **المنهج الثاني**: تغيير الواقع ليصبح أكثر توافقا مع النظرية ، والنموذج المقترح ، ولكن قبل تطبيق النموذج ويحدث ذلك بحل مشكلة نقص التمويل، من خلال إدخال قطاع حكومي آخر أكثر قدرة مالية وتمويلية، ليساهم في عملية التطوير والبناء. حيث وفي إطار الشراكة بين دول شمال وجنوب المتوسط، تم اقتراح مشروع المستشفى الافتراضي بالجزائر، الذي سيقدم نظاما علاجيا خاصة في مراقبة المريض عن بعد من التشخيص إلى العلاج؛ ويهدف المشروع إلى تزويد المستشفيات في الجزائر بالوسائل التقنية من الجيل الأخير، بالموازاة مع التخطيط لإقامة صلة بين الأقمار الصناعية والمستشفيات ، بشكل يسمح من فتح جسر لنقل التكنولوجيا الحديثة في المجالات الطبية، من أوربا إلى دول الساحل الجنوبي، ومن حوض البحر الأبيض

[1] ريتشارد ، هيكس ، " الحكومة الالكترونية من البيروقراطية الى الالكتروقراطية " ، نشرة خلاصات كتب المدير والاعمال ، العدد .259اكتوبر 2003 ، الشركة العربية للاعلام العلمي ، شعاع ، القاهرة ، ص

[2] المرجع نفسه ، ص 8.

المتوسط، حيث سيقدم هذا الارتباط أفضل علاج للمرضى مع مساعدة من المتخصصين من مختلف البلدان[1].

بذلك فالحاجة قائمة للعديد من الإجراءات هدف دعم الخبرة العلمية والتقنية ، وكذا إعطاء دور للشركات المتخصصة في توفير المعدات والبرمجيات، وتوفير المهندسين ذوي الخبرة في تطوير المحتوى، والتكيف مع الاحتياجات التدريبية لصناعة البرمجيات، والعمل على إنشاء مركز لشركات البرمجيات المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتعزيز وسائل حماية الملكية الفكرية[2].

ومما لا مجال للشك فيه أن الجزائر ما زالت في خطواتها الأولى في بناء الإدارة الإلكترونية، بحيث هناك عددا من المواقع التي تخص بعض الإدارات والجامعات تقوم بعرض خدماتها، وأن هناك اهتمام من قبل الإدارات العليا في حوسبة مهام الكثير من الإدارات الحكومية بغية القضاء على الروتين وتبسيط الإجراءات للمواطنين[3].

في الأخير يمكن القول أن نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر أصبح أمرا ضروريا لتطوير الخدمات المقدمة للمواطن، كالقيام بالعمليات الكبرى على مستوى البنوك ومراكز البريد ومختلف المؤسسات المالية، باستعمال التكنولوجيات الحديثة في تحسين منظومة خدمات التعليم العالي، كإدخال تقنيات الانترنت في تطوير مؤسسات التكوين المهني وقطاع التربية، وتجهيز مختلف مؤسساتها بآليات الإدارة الإلكترونية، من أجل دفع حركية إنجاز المهام الموكلة لمؤسسات الخدمة العامة، وتحقيقا لمتطلبات الحكم الراشد التي تقتضي توفير النوعية في عالم الاتصال والتسيير الإداري، وتقريب المواطن والمؤسسات بالإدارة والهيئات الرسمية، والإسراع في الاستجابة لمختلف متطلبات المواطنين، واستقبال شكاويهم والرد عليها في ظرف قياسي.

---

[1] -"Le projet d'hopital virtuel eruo- méditerrnéen confié à l'Algérie Medinnov euroméditerranéen de l'innovation", disponible sur: http //www.medinnov.com/le-projet-d-hopitalvirtuel- euro- mediterraneen-confie-a- l- algerie.html , page web consultée le : 17/11/2009.

[2] kamel, benkadi , op, cit .

[3] علاء ، عبد الرزاق السالمي ، مرجع سابق ، ص356

وبناء على التجارب القطاعية سابقة الذكر يمكن القول أن الجزائر قد عرفت نوعا من الانفتاح على نموذج الإدارة الإلكترونية، كمرحلة هامة في تطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، وهي تفتقد حاليا إلى تطوير هذه الممارسات للوصول إلى تحسين وترشيد الخدمة العمومية.

الفرع الثاني: مجتمع المعلومات:

1-تعريف مجتمع المعلومات:

عرف مجتمع المعلومات بأنه ذلك المجتمع الذي يبني على مفاهيم تكنولوجيا المعلومات، وهو المساحة الافتراضية التي خلقها التواصل بين شبكات الحواسيب المختلفة، مع ما تحمله من برمجيات جعلت الآلة تنطلق بمحتوياتها، وتوضع في خدمة الإنسان الذي لا ينفصل بدوره عن المجتمع:[1]

كما عرفت الموسوعة العربية مجتمع المعلومات بأنه "مجتمع تتاح فيه الاتصالات العالمية، وتنتج فيه المعلومات بكميات ضخمة، كما توزع توزيعا واسعا، والتي تصبح فيه المعلومات لها تأثير على الاقتصاد".[2]

ويركز البعض على تقديم مجموعة من العناصر، يمكن الاعتماد عليها لتحويل المجتمع إلى مجتمع معلوماتي وهي:[3]

- إعادة هندسة السياسات الوطنية والبيئة التشريعية التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات، بصياغة سياسات وطنية إقليمية واضحة، وإيجاد جهود وبرامج استراتيجية تحقق تنمية وطنية.
- إزالة العوائق الاجتماعية والثقافية أمام التحول إلى مجتمع المعلومات كالأمية والفقر.

---

[1]- عمر، محمد بن يونس، مرجع سابق، ص11.

[2]- – أحمد، السيد، طريق مجتمع المعلومات، متاح في:

http:// the information woy.blogspot.com/2008/04/blog. تاريخ الاطلاع: 2009/04/12.

[3]- أبوبكر، محمود الهوش، مرجع السابق، ص132،130.

- إصلاح المسائل القانونية والتنظيمية والسياسية، بإيجاد إطار قانون داعم، ومعلوم سلفا لتعزيز الثقة في تكنولوجيا المعلومات.
- اعتماد المعايير والقواعد التي تعني باحتياجات المستعملين في تبادل المعلومات.
- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفق استراتيجية تعزيز، وادماج البنية التحتية لتقليص الفجوة الرقمية.

2-سمات مجتمع المعلومات:

اهتمت بعض الدراسات بتحديد سمات مجتمع المعلومات، وحصرها، في عدد من العناصر، حيث نجد تلك السمات التي حددها توفلر (Toffler) في ستة أركان تمثل ملامح البنية الأساسية للمجتمع الإلكتروني.[1]

قابلية التحويل (Connectivity)، قابلية الحركة (Mobility)، التفاعلية (Interactivity)، الشيوع والانتشار(Ubiquity)، التوصيلية (Convertibility)، التدويل (Globalization).

ويرى توفلر أن المبادئ الستة السابقة الذكر باجتماعها تؤدي إلى تحول ليس في الطريقة التي نوجه بها الرسائل، من طرف إلى طرف فحسب، بل يتعدى الأمر إلى التحول في طرق التفكير، وفي النظرة إلى العالم بأسره، حيث أن التفاعلية بعد عشرة سنوات من تنبؤ توفلر أصبحت واقعا، بواسطة تقنية الاتصالات، وأجهزة الإعلام الشاملة، وقابلية التحرك، والحركة هي الأخرى أصبحت موجودة بواسطة شبكة أقمار الاتصالات، والألياف البصرية، ومثال ذلك الهواتف النقالة، وشبكات الأنترنت التي طورت من حركة الاتصال، أما قابلية التحويل فأصبحت هي الأخرى موجودة في مقدمتها الترجمة من لغة إلى أخرى وخاصة الوثائق، مع حضور السمة التوصيلية عبر شبكات المعلومات المتخصصة، من خلال المراكز أو أي نظام اتصالات، أما سمة الشيوع والانتشار ما زالت تمثل مشكلة.

[1]- حميد، حاعد محسن الدليسي، علم اجتماع الإعلام رؤية سوسيولوجية مستقلة، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع،2002،ص77.

3-- مجتمع المعلومات وإشكالية الفجوة الرقمية:

تشير الفجوة الرقمية إلى الخلل في معادلة حيازة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكلها الحديث، وحيازة المهارات التي يتطلبها التعامل معها بما يمكن من منح أفضلية اجتماعية واقتصادية للحائزين عليها، على من لا يحوزها، سواءاك انو دولا أو مؤسسات أو أفراد، حيث تعني هذه الأفضلية بالنسبة للأفراد الفرق بين الفقر والرفاهية، وبالنسبة للدول أو المجتمعات النجاح في الانضمام للاقتصاد العالمي، أو الانعزال عنه.[1]

إلى الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة، والدول النامية اليوم مقاسه بعدد مستخدمي الأنترنت، التي أصبحت أداة زيادة في الانتاج والتطوير، وتنشر في كل مكان، وبأشكال متعددة (في الهاتف النقال، في التلفزيون الرقمي)، ومع ذلك مازال الوصول إليها أساسا من خلال الحاسوب، وهو ما يشكل عائق أمام الدول النامية.

بشكل عام يتطلب بناء مجتمع المعلومات استراتيجية واضحة، تم تغطية مراحلها المختلفة بالدعم المالي والسياسي مع ضرورة تحديد ورسم الأهداف والغايات المنتظرة، كما يمكن القول أن بناء مجتمع المعلومات في الجزائر كأساس للدخول في مرحلة النمو والرقمي والتطور الذي يفرضه منطق التحول التقني والتكنولوجي، يأتي بالأساس من السياسات الرشيدة، إلى جانب ضرورة الاهتمام على مستوى الدولة الوطنية أو الجزائر، مما يحقق خلق البيئة المناسبة لإقامة مجتمع المعلومات، كمرحلة هامة في التحول للإدارة الالكترونية في الجزائر.

[1]- طارق محمود عباس، مجتمع المعلومات الرقمي، القاهرة، المركز الأصيل للطبع والنشر والتوزيع،2004، ص105.

المبحث الثاني: آفاق تطبيق الإدارة في الجزائر (مع دراسة حالة جائحة كوفيد 19 وتأثيرها على تطبيق الادارة إلكترونية في الجزائر)

إن التطورات الكبيرة والمتسارعة التي يشهدها العالم اليوم في مختلف المجالات، جعلت من تكنولوجيا المعلومات والإتصالات مفاتيح رئيسية ومداخل منهجية لعصر المعلوماتية والمعارف

الشاملة، التي تتيح فرص استجابة مختلف المؤسسات والجهات الحكومية لتحسين وتطوير جودة

الخدمة المقدمة للمواطنين والسعي لزيادة الرفاهية من الجوانب ذات الأولوية في عملها في المجتمعات الحديثة، ومن أبرز تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في عصرنا الحالي الإدارة الإلكترونية والتي أصبحت مطلبا حتميا ذات أولوية لدى الحكومة الجزائرية، ال سيما خلال المرحلة الحرجة التي تشهدها البلاد والتي أفرزتها الظروف الصعبة التي يمر بها العالم ككل في ظل تفشي وباء كورونا،

والتي حتمت على الدولة ضرورة إعادة التفكير الجاد في كيفية تسيير الأجهزة الإدارية والحكوميةوهذا لترشيدالنفقات من جهة، وتعزيز بروتوكولات التباعد الإجتماعي المطلوبة للتواصل مع المواطنين عن بعد من جهة أخرى، خاصة وأن الأساليب التقليدية للإدارة يتعذر الإعتماد عليها خلال هذه الفترة، الأمر الذي ألزم على الحكومة الجزائرية إتباع أسلوب إداري حديث يعتمد على البعد التكنولوجي والمعلوماتي

المطلب الأول: الرقمنة في زمن جائحة كورونا.

أدى انتشار فيروس كورونا المستجد في جل دول العالم ّإلى زعزعة أمنها الداخلي وتهديد الاقتصاد العالمي ومختلف القطاعات الحيوية في الدول وتعد الجزائر من بين الدول التي أصابها فيروس كورونا المستجد عن طريق بعض الحالات الوافدة من أوروبا الأمر الذي

فرض على الجزائر اتخاذ بعض التدابير لمكافحتها مع اظهار أهمية الرقمنة في الاطارات المتأثرة بهذه الجائحة.[1]

الفرع الأول: التدابير التي اتخذتها الإدارة لمكافحة أزمة كورونا:

بما أن فيروس كورونا المستجد قد كان فيروسا ينتشر بسرعة غير عادية فقد قامت الجزائر بفرض مجموعة من التدابير الوقائية والاحترازية تجنبا لانتشار وتفشي الوباء بين الأشخاص، منها إغلاق الجزائر لحدودها البحرية والجوية والبرية واغلاق المدارس والجامعات وتجميد مختلف الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية احتفاظا على سلامة المواطنين الجزائريين.

وبسبب إجراء تفعيل التباعد الاجتماعي والحد من الاجتماعات المباشرة، صار أمرا لا غنى عنه وضرورة قصوى لنجاعته وفعاليته، ليجد العالم ومن ضمنه الجزائر نفسها أمام ضرورة الاعتماد على الرقمنة من أجل ضمان استمرارية بعض القطاعات ولو عن بعد، من بينها المؤسسات التعليمية وكذا كل المؤسسات الانتاجية.

تعتمد حياتنا العادية بالأساس على نظام الاتصال والتواصل، الذي يرتكز على اللقاءات والاجتماعات المباشرة ويستحوذ هذا النظام المباشر على جميع الأنشطة الاجتماعية منها والمؤسساتية، سواء في التعليم والادارات العمومية أو في أنشطة الأحزاب والنقابات والمنظمات وغيرها. غير أن الوضعية الناتجة عن الطوارئ الصحية وتقييد الحركة بسبب أزمة فيروس كورونا المستجد، زلزلت ذلك النظام، ووضعت مختلف الفاعلين في بيئة مهددة حيث فرضت هذه الوضعية الجديدة نفسها على العديد من المؤسسات والهيئات والمقاولات والمدارس والجامعات التي اضطرت إلى اللجوء لاعتماد الوسائل الرقمية، لضمان استمرار أنشطتها.[2]

[1]- www.amadeusoline.org, 13 juin 2020.

[2]– نفس المرجع.

حيث أظهر فيروس كورونا الحاجة الملحة إلى اعتماد الرقمنة في تقديم خدمات للمواطنين تابعين تحت الحجر الصحي، تزيل عنهم تعب التنقل وملل طرق الأبواب والطوابير هذه الخدمات التي وإن كان موجودا، لم تستعمل بالكيفية المطلوبة التي يفرضها التطور وتحتمها العصرنة في زمن التحدي التكنولوجي والدليل أن بوابات رقمية كثيرة اعتمدتها مؤسسات وهيئات وطنية ضمن الادارة الالكترونية لم تجد التجاوب المنتظر من المواطنين، فضلوا البقاء أسرى الأساليب التقليدية لقضاء حاجياتهم.

ولكن تفشي الوباء وما رافقته من تدابير استعجالية، ممثلة في الحجر الصحي والعزل المنزلي والتباعد الاجتماعي، فرض هذا الخيار الحتمي وأدى إلى انتعاش التجارة الالكترونية والمعاملات والدفع. بحيث تجاوب المواطنون مع الآلية الإلكترونية واستعمالها بدون خوف أو تردد، ويتقبلون تلقائيا حملات التعبئة والتحسيس بشأن اقتحام هذه البوابات والمنصات التي باتت تتكاثر كالفطريات، وحسب عدد من المختصين في المجال الرقمي الأزمة الصحية "كوفيد 19" دفعت الجزائر إلى إعادة النظر في الأنماط العادية للشغل والتحول نحو العمل عن بعد، والطب عن بعد، والإدارة الرقمية للحد من وتيرة التنقل بين المواطنين. فبعد قرار إغلاق جميع المدارس والكليات حرصت الجزائر على ضمان استمرارية التعليم عن بعد الأمر الذي شجعته الوزارة بدعوة هيئة التدريس إلى الانخراط في تسجيل دروس على الانترنت وهذا من أجل الحد من خسائر توقف الدراسة، وتجلت الرقمنة أيضا في قطاع الصحة، فإن المعلومات الصحية المنشورة على الانترنت ارتفعت وتيرتها بشكل كبير وهو ما أدى إلى ترويج المعطيات الصحيحة وبالتالي تحقيق التوعية والتحسيس لدى المواطنين مع كيفية التعامل مع الحالات المشتبه فيها في حالة الأعراض فيما بادرت مصحات إلى إجراء تشخيص مباشر عن بعد للذين يعانون أمراض خفيفة لتفادي التنقل خارج المنزل.

وكان لفيروس كورونا الأثر الكبير على المؤسسة القضائية في جميع بلدان العالم، عبر تعطيل المحاكم وتعليق الفصل في القضايا خوفا من انتشار الفيروس داخل السجون وبين

الهيئة القضائية وأهالي المتهمين المحبوسين والمتنازعين، لذلك اعتمدت بعض الدول طرحة مشروع لفكرة التقاضي عن بعد، والذي يعني الانتقال من تقديم الخدمات والمعلومات إلى الأشخاص بشكلها التقليدي الورقي إلى الشكل الالكتروني عبر الانترنت، فهي عبارة عن تطوير لأداء نظام القضاة وهي بلا شك وسيلة فعالة للتطوير من خلال اختصار الزمن ضمن الاستراتيجيات الجديدة للتعامل مع الوقت، بحيث يسمح للقضاة فيها بالنظر في الدعوى ومباشرة الاجراءات القضائية بوسائل إلكترونية مستحدثة بغية للفصل السريع بالدعاوي وتسهيل على المتقاضين.[1]

ويعد الحق في التقاضي والاستفادة من الخدمات القضائية من الحقوق الأساسية التي كرستها العهود والمواثيق الدولية، وذلك من منطلق أن الحق في التقاضي حق أصيل ويستحيل دونه أن يأمن الأفراد على حريتهم، وأن يردوا ما قد يقع عليها من اعتداءات فالحق في التقاضي هو ضمان لباقي الحريات الأخرى، وبدون تمكين الأفراد من اللجوء للقضاء والاستفادة من خدماته تفقد كل الحقوق قيمتها وأهميتها وتبقى مجرد إقرار لا تجسيد من خدماته تفقد كل الحقوق قيمتها وتبقى له أرض الواقع، والقضاء هم المرفق عام يسعى إلى إشباع الحاجات العامة للمرتفقين من العدالة وتحكمه المبادئ العامة التي تحكم جميع المرافق العمومية، لا سيما مبدأ الاستمرارية وهو مبدأ دستوري يقصد به السير العادي والمنتظم للمرفق العام، إلا أن هذا المبدأ قد يتأثر بمجموعة من الظروف التي يفرضها الواقع كما هو الحال بالنسبة لجائحة كورونا التي فرضت تدخل الدول في إطار التدابير الاحترازية والوقائية للإيقاف النسبي لنشاطات الجهاز القضائي باعتبار المحاكم فضاء يتجمع فيه الناس ومن المحتمل أن

[1]– منديل أسعد فاضل، التقاضي عنه بعد: دراسة قانونية، مجلة الكوفة للعلوم القانونية السياسية، جامعة الكوفة، النجف، المجلد 7 العدد 21، 2014، ص102–103.

يشكل خطرا على صحة المرتفقين من جهة وموظفي المحاكم من جهة وموظفي المحاكم من جهة ثانية.[1]

وان منطلق اللجوء للتقاضي الالكتروني يرجع بالأساس لحماية الحق في الحياة المنصوص عليه دستوريا، فالقضاء يعتبر محور تلتف حوله جميع الحقوق باعتباره ضامنا لها وعاملا أساسيا للتنمية وفي حامية الديمقراطية، وبالمقابل يتعين حامية الأمن الصحي والأمن القومي بحيث للمتقاضين وفق الاطلاع الالكتروني على ما آلت إليه قضاياهم، لجوء التشريعيات المقارنة للتقاضي الالكتروني لم يكن وليد الصدفة بل جراء الإيجابيات التي يوفرها مع جائحة كورونا بعدم التعارض مع مبدأ الديمومة واستمرارية الدولة في نقل المتهمين وحراستهم، إلى جانب أنه يتم التواصل مع الشهود والضحايا عبر النظام التقني دون رؤيتهم في اطار حامية الشهود، وبالرغم من الايجابيات الكثيرة التي توفرها التكنولوجيا في المجال القضائي إلى أن الواقع العملي أفرز بعض الإشكالات القانونية والتقنية المباشرة بموضوع المتابعة الجزائية جراء صور الاعتداء على بيانات المحاكمة عن بعد الذي يتمثل في التزوير المعلوماتي، ويقصد به تغيير ويضاف اليها كذلك صور الدخول إلى النظام المعلوماتي للمحكمة من قبل الأفراد الغير مسموح لهم بالولوج دون اذن ومحاولة الحصول على بيانات من هذا النظام.[2]

ولقد أصبحت المحكمة الرقمية في الوقت الراهن ضرورة حتمية ترتبط باستمرارية مرفق في القيام بنشاطاته أكثر مما تربط بالرؤى الاستراتيجية لتحديث الادارة القضائية، وذلك بفعل أزمة كورونا الت كشفت عن واقع الادارة القضائية وأثبتت وجوب تطوير آليات ممارسة العدالة الرقمية فأصبح الحديث عن ما يسمى بمنظومة الرقمية تعتمد على التكنولوجيا في كل

[1]– الحسين دكايرو محمد بوزديكا، حالة الطوارئ الصحية ورهان تفعيل المحكمة الرقمية، مجلة الباحث القانونية، منشورات مجلة الباحث، الرياض، العدد 38، 2020، ص378–390.

[2]– مجدوب قواري، جائحة كورونا وحتمية التقاضي عن بعد، مجلة القانون والأعمال الدولية أكاديمية العلاقات الدولية، تركيا، عدد 387–390.

مراحل الدعوى بدء من رفع الدعوى إلى حين صدور الحكم فيها بل وحتى في مرحلة تنفيذ في الحكم الصادر بشأنها، فرفع الدعوى بإطار المحكمة الرقمية مع مفهوم المحكمة الالكترونية إلى أن هناك حدود فاصلة بينهما، فالمحكمة الالكترونية يقصد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الولوج لمرفق العدالة وتسهيل التواصل بين مختلف الفاعلين في ميدان القانون والقضاء، وبالتالي مفهوم المحكمة الرقمية أشمل لأنه يستوعب المحكمة الالكترونية، وبهذا فإن العلاقة بين مفهومين هي علاقة جزء بكل بحيث تعتبر المحكمة الالكترونية هي الجزء والمحكمة الرقمية هي الكل، أو بمعنى أصح فالمحكمة الالكترونية هي مرحلة سابقة عن المحكمة الرقمية.[1]

ويعتبر المشرع الجزائري من الأوائل على مستوى التشريعات العربية الذي سارع على سن قوانين وتنظيمات تعني بالتحديد آليات التقاضي الالكتروني، وذلك عن طريق عصرنة قطاع العدالة بتجهيزها بمعدات ووسائل تقنية من شأنها تسهيل مهمة القضاة والمتقاضي على حد سواء، إذ أنه وصل عدد المحاكمات المرئية التي تمت على مستوى القضاء الجزائري منذ انطلاقها (153) محاكمة تم استخدام من خلالها تقنية المحادثة المرئية في الربط بين المحكمة العليا ومجلس الدولة بباقي المجالس والمحاكم القضائية، إلى جانب الاجتماعات الاعتيادية بين رؤساء المجالس مع رؤساء المحاكم على المستوى الوطني، كما تم إجراء (2000) محاكمة عن بعد بسبب أزمة وباء كورونا، الأمر الذي جعل وزير العدل يصرح لوسائل الاعلام أنع سيتم استحداث النيابة الالكترونية التي تسمح للمواطنين بتقديم الشكوى الكترونيا تنسجم مع التدابير الوقائية من وباء كورونا، إلى جانب حامية حقوق المواطنين من الضياع والحيلولة دون التعدي عليها على أساس سهولة الاتصال النيابة العامة بالشكوى والنتيجة تحريك الدعوى العامة.

[1]– مجدوب قواري، جائحة كورونا وحتمية التقاضي عن بعد، مجلة القانون والأعمال الدولية، أكاديمية العلاقات الدولية، تركيا، عدد خاص 2020، ص391.

وفي ظل جائحة كورونا تعتبر التجارة الالكترونية بديلا آمنا لمختلف العمليات التجارية، وشهد الأخير تطورا وازدهارا في ظل هذه الأزمة بسبب اعتماد المستهلكين على نمط سلوكي مختلف، إذ تم الاستغناء عن مختلف الأسواق التقليدية وتم استبدالها بالأسواق الالكترونية، وذلك لتفادي انتقال العدوى بين الأفراد بسبب التجمعات والاحتكاكات فيما بينهم، كما أن الاجراءات التي اعتمدتها مختلف حكومات الدول كغلق المحلات التجارية عززت لجوء الناس إلى هذا النوع من التجارة من أجل اقتناء مختلف المستلزمات الضرورية كالغذاء والأقنعة الواقية والمطهرات والمنظفات، ويعد كل من الدفع الالكتروني وخدمات التوصيل آليات مساعدة للتجارة الإلكترونية وداعمة لها، ففي الجزائر مثلا وللوقاية من فيروس كورونا مكنت مؤسسات بريد الجزائر التجار من الحصول على أجهزة الدفع الإلكتروني للبريد الجزائر مجانا على أن تكون الأولوية للمناطق التي تعرف حجرا صحيا.[1]

الفرع الثاني: أهمية الرقمنة في القطاعات المتأثرة بجائحة كورونا:

لقد أثرت جائحة كورونا على العديد من القطاعات الاستراتيجية بفعل سياسات الغلق والتباعد الاجتماعي كقطاعات التعليم والصناعة والتجارة والخدمات المالية، كما زاد الضغط بشكل كبير على قطاع الصحة والذي لم يكن مهيأ بشكل كافي لمواجهة هذا النوع من الوباء حتى في الدول التي بها منظومة صحية متقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية وفرنسا وايطاليا. وقصد مواجهة هذه الجائحة لجأت مختلف الدول إلى سياسات دعم المالي خصوصا لقطاع الصحة بعد أن أصبح التعايش مع الفيروس أمرا حتميا. لكن إحدى أهم التوجهات العالمية في هذا الإطار كانت تعزيز الرقمنة وتسريع استخدام الأدوات الرقمية في جميع القطاعات المشار إليها سابقا.

أولا: قطاع الصحة:

[1]– نافع زينب وشعباني مجيد، مرجع سابق، ص194.

تساهم الرعاية الصحية في حوالي 10.4% من الناتج المحلي العالمي، وقد بلغت قيمة صادرات الصحة الالكترونية قرابة 80 مليار دولار سنة 2017، وتعتمد الصحة الالكترونية على الذكاء الاصطناعي وقواعد البيانات الضخمة والسجلات الصحية الالكترونية والرعاية الصحية عن بعد، لذلك تلخص مزاياها في:

- كفاءة التكلفة والتخطيط الموارد.
- تحسين جودة الرعاية.
- تعزيز قاعدة البيانات والأدلة لاستخدامها في الوقت المثالي.
- متابعة الأوبئة وحصرها جغرافيا وديمغرافيا مثل ما يحصل مع كوفيد 19.
- تشخيص حالات المرضى ومتابعتها ومعالجتها بشكل أدق.

وقد تطرق (Fagherazzi) إلى أهمية الطب عن بعد وإلى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من أجل الحد من خطر انتقال العدوى، كما أبرز (kapoor) دور الحلول الرقمية في مواجهة هذا الفيروس واعتبارها كأفضل الحلول المتاحة حاليا عبر العالم.

وقدم (Vanspall) رؤية لاستغلال التكنولوجيا الرقمية لتسيير وحصر وباء كورونا من خلال المراقبة الاستباقية وتوسيع الاختبارات والعزل المقيد للمصابين، وهي رؤية أثبتت حسب الباحثين نجاعتها في بعض الدول المتقدمة.[1]

ثانيا: قطاع التعليم:

لقد تسببت جائحة كورونا في انقطاع أكثر من 1.6 مليار تلميذ وطالب عن الدراسة، أي ما يقارب 80% من الطلاب، وجاء ذلك في وقت تعاني في فيه العديد من الدول من أزمة تعليمية تظهر من خلال التسرب المدرسي، ضعف الهياكل التعليمية، الاختلال الجغرافي لفرص التعليم وضعف الجودة. لذلك فإن التعليم الالكتروني (E-learning) والتعليم الالكتروني (E-Education) برزتا ليس فقط كأفضل سياسة لمواصلة العملية التعليمية خلال

[1] - FagherazziG. GOoetzinfer C.Rashid M.AguayoG. Heuirat L.(2020). "Digital Health Strategies to Fight Covid.19 Around the Globe: challenges and Recommendition". Journal of Medical Internet Research. DOI: 10.2196/peprints. 19284.

جائحة كورونا وإنما كذلك لدخول مسار تعميم وتحسين الخدمات التعليمية لمختلف الفئات والمناطق الجغرافية والخروج من الأزمة بشكل أقوى وفي أفضل مسار.

في هذا الإطار أظهر (Crawford)[1] من خلال تحليل وثائقي لاستراتيجيات التعليم العالي خلال جائحة كورونا عبر 20 دولة موزعة على كل القارات، أن الاعتماد على التعلم عن بعد هي أهم الاستراتيجيات التي اتبعتها هذه الدول قصد مواصلة العملية التعليمية، مع تسجيل فوارق في نتائجها حسب درجة تطور التكنولوجيا الرقمية في كل بلد، كما بين (Mulenga and Marban) أن التعلم الرقمي يمكن أن يكون استجابة ايجابية لفترة الاغلاق خلال انتشار الوباء، وذلك من خلال دراستهم التي اقتصرت على تعليم الرياضيات في المستوى الثانوي.[2]

ثالثا: قطاع الصناعة

تعتبر الرقمنة في ظل جائحة كورونا إحدى الاستراتيجيات الكفيلة باحترام التباعد الاجتماعي ومواصلة العمل عن بعد، وهو ما يقلص من حجم الخسائر المتوقعة في قطاع الأعمال، لكن الأكيد أن أهمية الرقمنة في قطاع الصناعي أكبر من ذلك بكثير وتشير بعض التوقعات أن القيمة المضافة للتكنولوجيا الرقمية في القطاع الصناعي يمكن أن تصل إلى 3.7 ترليون دولار بحلول عام 2025 وقد تقدم هذه التكنولوجيا العديد من الحلول مثل تطبيقات تصميم المنتجات ومعدات التصنيع واختبارها نظريا، ومعالجة ومشاركة البيانات لضبط الجودة، وتحسين أنظمة الإدارة والتسويق، وهذا ما ينتج عنه زيادة سرعة الابتكار وتحسين توظيف العمال وتطوير كفاءتهم وكذلك تحسين رضا المستهلكين وكسب ثقتهم والحفاظ على أعمال الشركات وتحسين تنافسيتها، وقد أكد هذا الطرح (Melluso)

[1] - Crowfond J.Buther-Hendersonk. JurgenR. Malkawibj. Crlowatz M.BurtonR Magni P.and Lams. (2020). Covid-19 :20 conntries higher education intra-period digital pedagogy responses ». Jornal of 607

[2] - Eddie M., MulengaJ., Marban M., (2020). « IS covid-19 the Crateway for Digital learning in Mathematics Education?". Contemporary educational technology. 12(2) ep 269. https://doi.org/10.30935/cedtech/7949.

وكذلك (Javaid) والذين رجحوا أن الاعتماد المكثف لهذه الحلول يمكن أن يسرع من بلورة الثورة الصناعية الرابعة.[1]

رابعا: قطاع الخدمات المالية والتجارة

يعتبر قطاع الخدمات المالية والتجارة أعلى القطاعات المستثمرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أن تطبيقات البنوك والخدمات المصرفية الرقمية وتطبيقات التجارة الإلكترونية تساعد في تحقيق الشمول المالي وزيادة شفافية وأمن المعاملات وتفيض تكاليفها، وكذلك توسيع خيارات الاستيراد والتصدير، كما أنه في ظل إجراءات الغلق والعزل خلال جائحة كورونا تعتبر الخدمات المالية الرقمية والتجارة الالكترونية أفضل خيار للتجار والمستهلكين والشركات من أجل مواصلة النشاط والتغلب على الندرة مع احترام على الاجراءات الغلق والتباعد الاجتماعي والحد من التنقل.

في هذا الاطار أكد (Arner) أن الوسائل والخدمات المالية الرقمية التي تطورت عقب الأزمة المالية لسنة 2008 يمكن أن تلعب دورا بارزا في مواجهة الرهانات الآنية التي تخلفها جائحة كورونا. كما بين (Winarish) أن التجارة الالكترونية هي أحد أهم السبل لمواصلة واستدامة نشاط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة خلال هذه الجائحة وهي نفس النتيجة التي أكدها (Hasanet) فيما يخص المبادلات التجارية بين الشركات الماليزية والصينية رغم انخفاضها للحد الأدنى خلال هذه الأزمة الصحية.[2]

بالنظر لما سبق ذكره يتبين لنا أهمية الرقمنة كخيار استراتيجي سواء لمواجهة تبعات جائحة كورونا وكذلك تطوير زيادة كفاءة القطاعات الاستراتيجية، لكن هذا يتوقف على مدى تطور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانتشاره الأفقي في أي بلد.

خامسا: قطاع العدل

[1] - Javid M., Haleem A., Vaishya R.,Bahlsr., Vaish A., (2020). " Industry 4.otechnologies and their applications in Fighting Covid-19 pandemic". Diabetes and Metabolic Syndome: Clinical Research and Revieros. 14(4). 419-422.

[2] - Armer Douglas W., Barberis, J.N, Walker J., Buckley R, P.Dahdal A.M., (2020). "Digital Finance & The COVID-19 Crisis" University of Hong Kong Faculty of Law Research Papier n°2020/017, UNSW Law Research. Available at https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3558889.

يمثل مشروع إصلاح قطاع العدل أحد مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة الجزائرية، والذي ترمي من وراءه إلى محاولة تحقيق النزاهة، وإقرار العدالة، والتأسيس لدولة الحق والقانون، كمتطلبات هامة في ظل الحكم الراشد.

أما الجوانب المتعلقة بالتنظيم والتسيير، فيمكن تسجيل ملاحظة أساسية، وهي توجه قطاع العدل في الجزائر إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهياكل الإدارية والتنظيمية للقطاع، والتي تهدف ضمنها إلى التحول نحو تقديم خدمات عمومية الكترونية؛ ففي البرنامج الخاص بعصرنة قطاع العدل ، يمكن رصد أهم الإنجازات والتي تتمثل في الآتي[1]:

- **أولا : الأنظمة المعلوماتية**

هي أنظمة موجهة لخدمة المواطن، والمتقاضي، ولتحسين الخدمات العمومية التي يقدمها مرفق القضاء ، حيث أعطيت لها أولوية تتمثل في:

أ /النظام الآلي لتسيير الملف القضائي يسمح هذا النظام بـــ:

- تسيير الملف القضائي آليا، منذ تسجيل القضية في المدني بمصلحة تسجيل الدعاوى، إلى غاية صدور الحكم أو القرار، وفي المادة الجزائية منذ تحريك الدعوة العمومية، وصدور الحكم أو القرار إلى غاية تنفيذ العقوبة.
- يمكن المواطن من الاطلاع على القضية التي تهمه من خلال الشباك الالكتروني، والحصول على المعلومة الخاصة به في الحين ، دون تنقل للبحث عنها في مكاتب أمناء الضبط.
- يسمح بإضفاء الشفافية على عمل القضائي ، وفي التعامل مع المتقاضي.
- المعالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة.

ب /النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي: وهو نظام:

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، حوار وزير العدل حافظ الأختام الطيب بلعيز ، منشور خاص بوكالة الأنباء الجزائرية ، الأحد 25 .مارس 2007 ، ص

- يتكفل بتسيير نشاط وملف النزيل، منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية إلى غاية خروجه، والتمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بالإجرام بمختلف أشكاله.
- معالجة سريعة وفعالة لإجراءات العفو.
- الحصول على بطاقة خاصة لكل مسجون يمكن الاعتماد عليها في حالة إفادة المسجون بالإفراج المشروط، أو اتخاذ أي إجراء آخر من طرق قاضي تنفيذ العقوبات.

ج /نظام صحيفة السوابق القضائية : هو نظام يمكن من خلاله تسليم الصحيفة رقم 03 للمواطن، والصحيفة رقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير، ومن أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني، وكذلك يتم بواسطة هذا النظام معالجة عملية رد الاعتبار بقوة القانون بصفة آلية.

د /النظام الآلي لتسيير الأرشيف التاريخي : يتكفل هذا النظام بفئة المسجونين أثناء فترة حرب التحرير الجزائرية، وهذا بهدف حفظ الذاكرة الوطنية، وخدمة لهذه الفئة التي تتقدم إلى وزارة العدل في الغالب، بهدف الحصول على شهادة التواجد بالسجن أثناء الثورة.

ه /نظام تسيير الأوامر بالقبض : يهدف نظام تسيير الأوامر بالقبض إلى ضمان الحريات الفردية، من خلال توفير قاعدة معطيات وطنية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في إطار القانون، وكذا الذين كف البحث عنهم، وهذا النظام متاح بأيدي الضبطية القضائية تستعمله في تنفيذ أوامر القضاء.

- **ثانيا : الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرار ورسم السياسات المستقبلية**

أ /الخريطة القضائية : تمثل نظام يسمح بالتعرف على ما تحتاجه الوزارة على المدى القريب، والبعيد للقضاة وأمناء الضبط ، ومختلف الموظفين، إضافة إلى الهياكل مثل المؤسسات العقابية

ب /الجدول التحليلي : يعبر عن نظام يسمح بجمع كل الإحصائيات المتعلقة بالقطاع، والتي يمكن من خلالها إجراء حصيلة تساهم في رسم الإستراتيجية المستقبلية.

ج /نظام تسيير المسار المهني للقضاة والموظفين : يهدف للوصول إلى تجسيد التسيير العلمي للموارد البشرية.

د /نظام تسيير ملفات مساعدي القضاء : يمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بكل المعلومات المتعلقة بمساعدي القضاء، بمختلف أصنافهم (الخبراء، الموثقين، المحامين، محافظي البيع بالمزايدة، المترجمين)، وذلك للتعرف على تعييناتهم، حركة تنقلهم، أماكن الممارسة للنشاط، ومختلف ما يتعرضون له من عقوبات تأديبية.

ومجمل هذه الأنظمة المعلوماتية المذكورة هي اليوم مطبقة ، وتعمل ضمن هيكل قاعدي أساسي يسمى الشبكة القطاعية لوزارة العدل، كما يعتبر هذا الانجاز دعامة يضمن الديمومة، والاستمرارية لعصرنة قطاع العدل، ويضمن الأمن للمعلومات، انطلاقا من كونها شبكة داخلية، إضافة الى أن وزارة العدل تنفرد بممول لخدمات الانترنت (Fournisseur de services Internet) يشمل مؤسسات قطاع العدل الأمر الذي يجعل القطاع يسير في فضاء الاعلام والاتصال بالمواطن والمتقاضي.[1]

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

- **ثالثا : خدمة الشباك الالكتروني عبر الانترنت**

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

[1] المرجع نفسه ، ص 11-12.

إضافة إلى ذلك يقوم الشباك الالكتروني كجهاز خدمة عمومية، بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسالة قانونية، من خلال إرشاده إلى الأركان المتخصصة لذلك على مستوى الموقع، ويقدم الشباك عددا من الوثائق القانونية ، تضم تشكيلة مكتملة متعلقة بالتشريع الجزائري، والقوانين، والاتفاقيات الدولية الموجهة لرجال القانون، فضلا عن دلائل وكتيبات توضع تحت تصرف المواطن ، كما تم تزويد الموقع بمنتدى يتم في إطاره تنظيم نقاش عاما دوريا حول مسائل الساعة الهامة، وذلك بغية نشر الثقافة القانونية ، ووضع مصلحة الاستقبال والاستعلام والتوجيه في مختلف الجهات القضائية[1] .

فضاء إعلامي خدمي (www.mjustice.dz) يعرض ما يتيحه موقع وزارة العدل وما تقوم به من نشاطات مثل الإعلان عن المسابقات ، المناقصات ، نشاطات الوزير .

سادسا: قطاع البنوك

أدت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تجاوز الأطروحات الاقتصادية التقليدية، ومحاولة الخروج من حلقة التخلف الناجم عن هياكلها، التي تعد غير قادرة على مواجهة تحديات الاقتصاد الجديد، وهو ما فتح المجال امام الأطروحات الجديدة ، التي كانت في النهاية محصلة للعصر الرقمي، أو الاقتصاد الجديد، أو تسيير الرقمنة، ومن ثم التوجه نحو بناء آليات هذا الاقتصاد، وما توفره، (Electronic banking) والتي يأتي في مقدمتها – الآليات - البنوك الالكترونية من إمكانية الوصول الى قاعدة اوسع من العملاء، وتقديم خدمات مصرفية كاملة، وجديدة ، بما يضمن خفض التكاليف.

ويتجلى من خلال واقع القطاع البنكي في الجزائر، أن هناك بعض المبادرات نحو التحول للصيرفة الالكترونية أو الصرافة الالكترونية، التي تقوم على تقديم البنوك للخدمات المصرفية التقليدية، أو المبتكرة، من خلال نظام شبكي، أو ما يعرف بشبكات الاتصال الالكترونية، وهو ما يجعل الوصول إليها يقتصر على المشاركين فيها، تبعا لشروط العضوية التي يحددها البنك،

[1] م ، س ،" في إطار عصرنة العدالة وتقريبها من المواطن ، إطلاق شباك الكتروني قانوني لإعلام المواطنين السبت المقبل "، جريدة الاحرار، 4 .مارس 2009 ، ص 2 ، العدد3356

إذ يصبح الدخول ممكنا لكل فرد عضو من خلال احد المنافذ على الشبكة، التي تعد وسيلة متاحة أمام العملاء للاتصال بالبنك.

ولإبراز مستوى التحول نحو الخدمات الالكترونية داخل البنوك ، يمكن توضيح ذلك من خلال الآتي[1]:

1-بطاقة الخصم (Cache de debit): التي يتم استعمالها في السداد عن طريق خصم يتم مباشرة من الحساب البنكي الخاص بالعميل، ويكون الحساب بالضرورة دائنا.

2-**بطاقة الائتمان (Carte de crédit):** تقدم هذه البطاقة خدمات للعميل ، تشمل السماح له بالسداد حتى وإن كان حسابه مدينا ، غير أن ذلك يجري وفق حدود يقرر فيها مقدار المبلغ، الذي يعتبر قرضا ضمن هذه الحالة إلى مدة معينة.

- 3البطاقة الذكية: تعرف البطاقة انتشارا كبيرا، ويرجع سبب ذلك إلى طريقة استعمالها، التي تتسم بالمرونة مقارنة ببطاقتي الخصم والائتمان السابقين، وبالتالي تحتوي البطاقة الذكية على معالج يسمح بتخزين الأموال، وذلك من خلال البرمجة الأمنية، وللتوضيح فان هذه البطاقة (puce) لا تشكل وسيطا بين البائع والمشتري والبنك، من خلال الشبكة البنكية الموسعة كبطاقتي الخصم والائتمان، اللتان تنجزان عملهما على الحسابات البنكية للبائع والمشتري، بل هي تحمل مبلغا ماليا ينقص بالاستعمال، وبالتالي تشكل نموذجا للنقود الالكترونية، وهي صفة لا توجد في بطاقتي الخصم والائتمان.

ولتوضيح نوع الخدمة التي يقدمها البنك أكثر، يمكن القول أنه بإمكان المستهلكين صرف نقودهم الالكترونية في المحلات، أو حتى مواقع التجارة الالكترونية، التي تعترف وتقبل النقد الالكتروني كوسيلة للسداد، وبالنسبة للجزائر فقد عرفت النقود الالكترونية[2]، مع بداية مارس2005.

---

[1] عماري ، عمار ، وآخرون ، مرجع سابق ،ص 132 ،نقلا عن David bounie Sébastien soriano « La monnaie électronique principes, fonctionnement et organisation » lcn, volume4,N1 2003, pages71à 92. Disponible sur egsh-enst.fr/ bounie/ documents / recherché.

[2] المرجع نفسه ، ص133

ولتدعيم تحول رقمي آمن في القطاع البنكي بالجزائر، جاء مشروع (Ris) الذي يتمثل في إقامة وتأسيس شبكة متخصصة، تربط بين مختلف البنوك عبر كامل القطر الجزائري، هدفها التبادل وفق شكل مؤمن، والتي تسمى (Réseau interbancaire spécialisé) ، وواقع مقنن بين مختلف المؤسسات البنكية ، حيث من بين البنوك التي عرفت تحولا نحو تطبيق الخدمات الالكترونية، انطلاقا من البطاقة المصرفية للسحب والدفع، نجد البنوك التالية: (القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك البركة الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وبنك البركة الجزائري).

ويمثل بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) أحد أهم البنوك في الجزائر في مجال التحول الالكتروني وتقديم الخدمات إلكترونيا، وذلك لكونه يحتوي على نظام اتصالات متطورة، ناتج عن امتلاكه لشبكة اتصالات تعم جل مناطق القطر الجزائري، وهي مخصصة للتحويل المالي المباشر من وكالاتها ، وتعتبر بطاقة (BADR) دعما لهذه الخدمات الالكترونية.

3-الخدمات البنكية عبر الإنترنت

تحتوي معظم بنوك الجزائر على مواقع الكترونية على شبكة الانترنت، ويمثل موقع بنك الجزائر (www.bank-of- algeria.dz) فضاء يبين مجموعة من المعطيات، والبيانات عن الجزائر السياسة المالية والنقدية، وإحصائيات مختلفة، ولكنها غير متجددة، إضافة إلى أنه لا يقدم أي خدمة معلوماتية إلكترونية، وهذا ما يختلف عن ما هو موجود ضمن مواقع البنوك المركزية في العالم ، والتي يوجد من بينها من يشرف على أنظمة الدفع الالكترونية لمصارف تلك الدول، من خلال الموقع الإلكتروني.

– 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 .

سابعا : قطاع التكوين المهني

على غرار القطاعات الأخرى شهد قطاع التكوين المهني في الجزائر بعض المبادرات في مجال الخدمة الالكترونية ، والتي يمكن وصفها بالمبادرات المتواضعة نحو هذا الشكل من الخدمات، كونها تمثل بداية وانطلاقة أولية، ونتج عنه برامج إصلاحية شاملة ، و 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 مرد ودية هذا القطاع، والارتقاء بنموذج جيد 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 التوصل إلى بث دروس افتراضية عبر الشبكة المحلية، ويهدف الربط الشبكي بين مؤسسات القطاع في برنامج واحد إلى بناء قاعدة معطيات بها شقين[1]:

-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

[1] مقدم ، عبيرات ، زيد الخير ، ميلود ، مرجع سابق ، ص171

مؤسسات التكوين إلى تدعيم ذلك بكتالوج حول مختلف التجهيزات بالقطاع وخصائصها التقنية، وبجزء من التحاليل للإحصائيات وفقا للمعطيات الرقمية[1].

المطلب الثاني: تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا

تعتبر الرقمنة إحدى أهم الطرق لمجابهة آثار جائحة كورونا عند مختلف الدول من جهة، و إحدى ركائز النهوض بالاقتصاد الوطني. لقد أظهر تحليل العديد من المؤشرات الهيكلية و الإقتصادية و العالمية أن الجزائر تعاني من الفجوة الرقمية. و بالإعتماد على منهجية التحليل الهيكلي و أظهرت النتائج أنه من بين 34 عامل محل الدراسة هناك 18 عاملا أساسيا يؤثر في ديناميكية و تطوير الرقمنة و تصوراتها المستقبلية. هذه العوامل يمكن حصرها في ثلاث رهانات مترابطة فيما بينها وهي تحسين حوكمة قطاع تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات، تسريع التطور التكنولوجي و أخيرا تكثيف استخدام و تعميم هذه التكنولوجيا.و نظرا لأهمية الرقمنة في مواجهة تبعات جائحة كورونا.

الفرع الأول: تطوير قطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات كسائر دول العالم

عمدت الجزائر إلى تطوير هذا القطاع من خلال تحسين الولوج إلى مختلف خدمات الهاتف والانترنت من جهة وتسريع وتيرة خلق مؤسسات اقتصادية بالقطاع ودعم نشاطها وتنافسيتها من جهة أخرى. وقد تبلورت هذه الأهداف بالأخص منذ وضع استراتيجية الجزائر الالكترونية سنة 2008.

وظهر تطور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال مؤشرات هيكلية واقتصادية ومؤشرات عالمية وذلك لسنتي 2010 و2018.

فقد عرف قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلال هذه الفترة تطور ملحوظ يعود هذا التطور بالدرجة الأولى إلى الدعم والاستثمار العمومي في القطاع. كما أن متعاملي الهاتف النقال الخارجيين استفادوا من التسهيلات المقدمة من طرف الدولة من أجل الرفع من

[1] المرجع نفسه ، ص171

استثماراتهم. إلا أن رقم الأعمال في القطاع قد عرف تطورا من سنة 2010، قبل أن ينخفض سنة 2017 و2018 ليعود إلى ما كان عليه سنة 2010، ويعود هذا سببين رئيسيين: الأول يخص الأزمة الخاصة بالمتعامل ORASCOM الذي قام ببيع حصته إلى مستثمر روسي قبل أن تقوم الدولة بإعادة شراء حصته، وأما الثاني فيخص تشبع السوق الجزائرية ما سبب بعض الركود في أعمال القطاع خصوصا بعد انهيار أسعار النفط وتقليص الاستثمار العمومي، وبالرغم من أن المؤشرين IDI وIDEG عرفا تطور كبير في هذه الفترة إلا أنه ومقارنة للتطور الحاصل عالميا يظهران أن الجزائر ما زالت تحتل مرتبة متأخرة في هذا المجال فقد احتلت المرتبة 130،102 عالميا لسنة 2017 لهذا نرى أنه من الأفضل أن نعتمد على مؤشرات أخرى كذلك من أجل تقديم تحليل أكثر دقة لتطور هذا القطاع.[1]

ومن أجل تحليل وضعية ومكانة أي بلد في المجال الاقتصادي الرقمي، قامت الجان الفنية في الأمم المتحدة وغيرها من المنظمات ببلورة مواصلة لمؤشرات مشتركة تمكنه من معرفة مدى الفجوة الرقمية كل المجالات وتساعد مختلف الدول على وضع استراتيجيات المناسبة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ونجد من أهم المؤشرات مؤشر الجاهزية الشبكية Network Readines Index (NRI)، والذي تم بلورته من طرف خبراء المنتدى الاقتصادي العالمي منذ سنة 2000، لكنه في سنة 2019، تخلى هذا المنتدى عن اعداد هذا المؤشر لصالح معهد Portulaans في الولايات المتحدة الأمريكية، يسمى هذا المؤشر كذلك بمؤشر الاستعداد الشبكة الرقمي، ويقيم هذا المؤشر اقتصاديات الدول للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال أربع محاور. كل منها يقيم من خلال ثلاث فروع خاصة به، وفي المجمل يوجد 62 مؤشر، وتتمثل هذه المحاور والفروع في:

[1]– حزام ف.،(2018). "الآليات القانونية لتفعيل الاقتصاد الرقمي في الجزائر". مجلة دراسات قانونية وسياسية. المجلد 03. العدد 01، الصفحة 08–40. يدوم م.،(2017)." اعتماد الاقتصاد الرقمي في الجزائر وإشكالية بروز ظاهرة الفجوة الرقمية". مجلة الأبحاث الاقتصادية. المجلد 12. الصفحة 67–82.

- بنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال الولوج والمحتوى وتكنولوجيا المستقبل.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف الحكومات وقطاع الأعمال والأفراد.
- الحوكمة وبيئة الأعمال من خلال الاطار التنظيمي، الثقة والشمول.
- تأثيرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك على المستوى الاقتصادي، الاجتماعي، والتنمية المستدامة.

ومن خلال التقرير السنوي الذي أصدره معهد Portulans لسنة 2019، والذي يضم 121 دولة يظهر أن الجزائر لا زالت المرتبة 98 بمجموع نقاط 35.30 وهي تعتبر مرتبة متأخرة تعكس الفجوة الرقمية التي تعاني منها الجزائر.

فنجد أن الفجوة الرقمية بالنسبة للجزائر تفسر من خلال تأخرها بالأخص في النقاط التالية:

- أسعار مرتفعة للهواتف الذكية.
- ضعف الربط الجغرافي بالأنترنت العالية التدفق.
- عدم تطوير التطبيقات الذكية للهواتف.
- عدم توفر آخر تكنولوجيا الحديثة.
- ضعف في التجارة الالكترونية.
- تأخر تطوير الادارة الالكترونية.
- مشاكل الأمن السيبراني.
- مشاكل تنظيمية وعدم ملائمة التشريعات.
- ضعف في انتاج سلع وخدمات عالية الجودة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

يظهر من خلال ما سبق أنه رغم مختلف المشاريع والاستراتيجيات المتبعة منذ سنة 2008، فإن النتائج المتوصل إليها في مجال الرقمنة تعكس تطورا بطيئا في الجزائر مقارنة بالقفزات النوعية التي حققتها العديد من الدول في هذا المجال مؤخرا مثل سنغافورة أو بعض الدول العربية مثل الامارات العربية المتحدة، قطر والبحرين، كما تجد الإشارة أنه توجد بعض الدول أقل دخلا من الجزائر ولكنها تحتل مراتب أفضل مثل فيتنام، أوكرانيا، مولدفا، راوند. وهذا ما يعني أنه يوجد إشكال فيما يخص الاستراتيجية المتبعة وكذلك فيما يخص هيكلة الاقتصاد الوطني المبني على أساس الريع البترولي وليس اقتصاد حقيقي ذو توجه نحو اقتصاد المعرفة.

ومع وجود مؤشرات للولوج الاقتصادي نضيف إلى ذلك تحاليل SWOT الذي قام بتلخيص نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات الخاصة بقطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الجزائر كما يلي[1]: **الجدول رقم 01**

نقاط القوة	نقاط الضعف
- تطوير شبكة الهاتف الثابت والنقال. - زيادة حجم الخط الدولي. - ديناميكية المشاريع الخاصة بالإدارة والصحة والتعليم الالكتروني. - زيادة حجم الاستثمار العمومي في القطاع.	- عدم توازن الربط الجغرافي بالأنترنت عالية التدفق. - عدم تطوير التطبيقات الذكية. - تأخر في رقمنة الادارة، الصناعة والتجارة. - ضعف انتاج وتصدير سلع وخدمات عالية الجودة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال. - ارتفاع أسعار الهواتف الذكية.
الفرص	**التهديدات**
- تصاعد ديناميكية غلق المؤسسات والحاضنات في القطاع.	- عدم استقرار البيئة الاقتصادية والمالية. - ضعف وعدم ملائمة الاطار التشريعي

[1]- نفس المرجع.

– وفرة اليد العاملة المؤهلة والتكوين في القطاع. – زيادة الدعم التقني والمالي في مجال البحث والابتكار. – تصاعد وتيرة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي. – تصاعد وتيرة استخدام منصات رقمية في مجال التجارة والمواصلات.	والتنظيمي للرقمنة. – ضعف مواجهة التهديدات السبرانية. – عدم احترام حقوق الملكية الفكرية. – جاذبية سوق العمل الخارجية في مجال الرقمنة.

الفرع الثاني: أوليات تطوير الرقمنة لمواجهة تبعات جائحة كورونا

لتطوير الرقمنة في مواجهة تبعات جائحة كورونا في الجزائر يمكننا تحديد ستة أولويات في المدى القصير.[1]

1-تعزيز البيئة التحتية الرقمية:

في ظل اجراءات الغلق وتوجه الحكومات والشركات إلى العمل عن بعد يوجد ضغط متزايد على البنية التحتية الرقمية، لذلك فهي تعتبر أهم الأوليات أهم الأولويات على المدى القصير من أجل مواصلة النشاط بشكل مقبول ومنه الحد من التأثير الاقتصادي والاجتماعي للوباء. وهنا يستحسن تحديد الفجوات الرقمية الجغرافية وتعزيز جودة 4G واستخدام شاحنات شبكة الانترنت المتنقلة وخفض استخدام النطاق الترددي لخدمات الترفيه الرقمية ودعم افتناء الأدوات الرقمية (الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر).

2-الاهتمام بالفئات المحرومة أو ضعيفة استخدام الرقمنة:

إن من أسباب وجود هذه الفئات هي الظروف الاقتصادية للعائلات، البعد الجغرافي وقلة المهارات، لذلك فإن هذه الفئات عادة ما يكون مهددة أكثر من غيرها بعدوى كورونا لأنها تحتاج إلى زيادة التنقل وعدم القدرة على العمل عن بعد ويصعب عليها التباعد الاجتماعي.

[1]– سلمى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد19)، تاريخ الوصول:2020/06/11 تاريخ القبول: 2020/7/5، تاريخ النشر: 2020/7/17، sbackari88@gmail.com

ومنه فإن دعم هذه الفئات خلال جائحة كورونا يعتبر احدى الأولويات ويمكن تحديد هذه الفئات بمساعدة متعاملي الهاتف النقال وأرباب العمل والجمعيات، بعد ذلك يمكن دعمها في الحصول على الأدوات الرقمية مثل الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر وربطها بشبكة 4G، وتطبيقات سهلة الاستخدام في مجال الصحة والتجارة الالكترونية وأخيرا تأهيلها لاستخدام التقنيات الرقمية عن طريق دروس تلفزيونية ومراكز الاتصال.

3-تطوير تكنولوجيا المعلومات في مجال الصحة:

إن تطوير الذكاء الاصطناعي والخدمات اللوجستية الذكية، وانشاء آليات لمعالجة البيانات الضخمة يمكن أن يقدم نتائج فورية في تحديد مخاطر العدوى وطرق ومجالات انتقالها ودعم مكافحة الوباء ومساعدة طواقم الرعاية الصحية، وذلك في ظل انتشار الوباء في كامل التراب الجزائري وعدم تقيد المواطنين بالتباعد الاجتماعي والحد من التنقل. لذلك فاتخذ تدابير استثنائية من أجل تسخير البيانات الرقمية وضمان موثوقيتها وحماية الخصوصيات الشخصية تعتبر احدى السبل الناجعة في مجال الصحة على الأقل إلى حين حصر الوباء.

4-المرافقة الرقمية لتعزيز الأمن الغذائي:

إن مختلف الأزمات خاصة الصحية والأمنية منها تظهر تغيرا في سلوك المواطنين فيما يخص التموين والصحة الغذائية، لذلك يزيد الطلب بشكل كبير على المواد الغذائية واسعة الاستهلاك وكذا المكملات الغذائية الصحية والأدوية، حيث تعتبر هذه المواد استراتيجية وتحظى بدعم الدولة، وقد قامت الجزائر بزيادة وارداتها من هذه المواد في الثلاثي الأول من هذه السنة من أجل زيادة حجم المخزون الاستراتيجي لكن المشكل يكمن في حسن توزيعها جغرافيا وفي الوقت المثالي بأسعار مقبولة من غير احتكار، لذلك فوضع أنظمة معلوماتية موسعة واعتمد أساليب الذكاء الاصطناعي يمكن الحكومة من تعميم التموين بهذه المواد

حسب الكثافة السكانية والحد من الندرة التي غالبا ما ينتج عنها كسر قواعد التباعد الاجتماعي وكثرة تنقل المواطنين.[1]

5-تنمية مهارات الرقمية:

الجزائر تعرف تأخيرا في مجال المهارات الرقمية وهو ما كان له تأثيرات وانعكاسات آنية خلال هذه الجائحة. فمن أسباب عدم احترام المواطنين لقيود التنقل عدم تمكنهم من حسن استخدام الأدوات الرقمية من أجل طلب خدمات التموين أو الخدمات الصحية أو العمل عن بعد. لذلك فإن تعزيز التكوين وكسب المهارات الرقمية أمر تقتضيه الأزمة الحالية وكذلك التطورات الاقتصادية والاجتماعية الممكن حصولها بعد جائحة كورونا. حتى وإن كان العمل على هذا الجانب يتم على المدى المتوسط لكن ذلك لا يمنع من اتخاذ اجراءات آنية في شكل دروس عبر التلفزيون أو الاعتماد على مراكز للتواصل عبر الهاتف أو مع متطوعين مؤهلين في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات وكذلك الترويج لتطبيقات سهلة الاستخدام في مجال الصحة والتجارة الالكترونية.

6-تحسين الأمر السيبراني:

عادة ما يقترن الاستخدام الواسع لأدوات الرقمية والعمل عن بعد بزيادة الهجمات السيبرانية، لذلك فنشر ارشادات خاصة حول العمل الآمن عن بعد وتأمين الأنظمة المعلوماتية وخلق تطبيقات للأمن السيبراني يمكن اعتبارها كتوجه ضروري لتطوير الرقمنة واستخدامها الواسع في حالة الأزمات كجائحة كورونا.

مثل ما لجائحة كورونا تبعات وانعكاسات كبيرة في المجال الصحي والاجتماعي والاقتصادي فإنه يمكن أن تعتبر هذه الجائحة فرصة كبيرة للجزائر للانطلاق فعليا في تطوير الرقمنة لما لها من أهمية في مواجهة هذه الجائحة ويمكن اعتبار هذه الأولويات أن

[1]- سلمى بشاري، المرجع نفسه، ص602.

بإمكانها أن تشكل أرضية حقيقية لمواصلة العمل على الجوانب أخرى من أجل تطوير الرقمنة والتوجه نحو مجتمع المعرفة.[1]

[1]- سلمى بشاري، المرجع نفسه، ص604.

خلاصة:

إن ذهنية المجتمع الجزائري في تعامله مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تزال بطيئة وتسير بوتيرة منخفضة وقد أصبحت رهينة لهذا الواقع التقليدي بالرغم من تطور وسائل الاتصال، ومع ظهور أزمة كوفيد19 لا بد من تعزيز الاعتماد على الأدوات الرقمية وتطوير هذه الديناميكية إلى إعطاء دفع جديد لاقتصادها. ويعتبر التكوين والبحث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ركيزة استدامة استراتيجية الرقمنة ومواكبة التطورات المستقبلية وأولوياتها في مواجهة الجائحة كورونا.

الخاتمة

الخاتمة:

تمثل الادارة الالكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال والتحول نحو الخدمات العامة الالكترونية، من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الالكترونية المختلفة، وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف أجهزة وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقدم حلول للتعقيدات والمشاكل التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي. أصبح من الضروري الدخول في مرحلة تطبيق الادارة الالكترونية وذلك من أجل الاستجابة لاحتياجات المواطنين في الحصول على خدمات عالية المستوى وتغيير نمط حياتهم والتقليل من الصورة السلبية للإدارة التقليدية وفرض تحولات الكترونية في ظل العصر الرقمي والانفتاح على المجتمعات وتكريس الرقابة والشفافية في التعامل الافتراضي.

إن شمولية مشروع الادارة الالكترونية في الجزائر جعل منه آلية في ترشيد الخدمة العمومية واستراتيجية محورية أضفت نتائج إيجابية في مختلف المجالات خاصة في عالم الأعمال، على الرغم من وجود عراقيل أمام تطبيقها وتجسيدها على أرض الواقع. أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دور مهم في تسهيل معيشة الحياة اليومية للبشر وأداة تعزيز التنمية في المجتمع كونها عنصر فعال ومعيار للتقدم واللحاق بركب الثورة المعلوماتية وضرورة حتميتها.

وإن كان تعميم الإدارة الالكترونية أصبح ضرورة ملحة في الظروف العادية استجابة للتطورات العصرية، فقد أصبح أكثر ضرورة في الظروف الاستثنائية التي نعيشها في ظل هذه الأزمة الصحية جراء تفشي وتوسع رقعة وباء كورونا المستجد، وما نتج عنه من أضرار. إن الرقمنة تعتبر إحدى أهم السبل المنتهجة لمجابهة آثار جائحة كورونا وضرورة حتمية من أجل النهوض بالاقتصاد الوطني.

الخاتمة

لقد أثرت أزمة جائحة كورونا في جميع مجالات الحياة مما جعل معظم دول العالم التعايش مع الفيروس ومحاولة استدراكه بفكرة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فكان تعزيز وتعميم هذه الاستراتيجية بالرغم من قلة تطبيقها في الجزائر وحداثة ظهوره فيها إجراء موازي ومواكب للحد من انتشار الوباء بين أوساط المواطنين والموظفين على حد سواء والحل الأنجع للتقليل من خطورته وما خلقه من تداعيات على مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والأمنية. مما ساعد تفعيل هذا المبدأ على فتح آفاق جديدة للإدارة لتعميم أساليب إلكترونية ساهمت في تلبية احتياجات المواطن في المجتمع المحلي، وجاهزية الإدارة الجزائرية على احتواء أزمة كورونا الفيروس المستجد في الجزائر.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- ياسين، سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005.
- د. أحمد غنيم، الإدارة الإلكترونية – أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، 2003.
- د. نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية – الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ، الرياض، 2004،ص127.
- على السلمي، خواطر في إدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة ونشر وتوزيع، القاهرة، مصر، 2001.
- رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، الإدارة ومتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية سعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، القاهرة،2004.
- أحمد محمود درويش، الشفافية والنزاهة حلمنا القلام، نشر وتكنولوجيا الإدارة، العدد الثامن، فيفري–مارس، 2007، وزارة الدولة للتنمية الإدارية مصر.
- سعد غالب التريكي وبشير عباس العلاق، الأعمال الالكترونية،ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع،الأردن،2002
- شاهين وبها، العولمة والتجارة الإلكترونية، ط2، دار الفاروق الحدثية، مصر، 2000.
- ماجد راغب الحلو، بحث بعنوان الحكومة الالكترونية والمرافق العامة.

- توم بيترز، ثورة في الإدارة، ترجمة محمد الحديدي، دار دولية للنشر وتوزيع، مصر، 2003.
- محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006.
- أيمن عودة المعاني، الإدارة الحديثة، دار وائل للنشر 2010.
- حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان،2014.
- محمد، صالح سالم، العصر الرقمي وثورة المعلومات... دراسة في نظم المعلومات وتحديث المجتمع، دون بلد نشر، عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، 2002.
- بختي ابراهيم، الانترنت في الجزائر دراسة احصائية، المجلد 2002 العدد 1، الجزائر.
- باديس لونيس، الانترنت المنظومة التقنية إلى المنظومة الثقافية، 2008.
- مشروع الجزائر الالكترونية، موقع وزارة البريد والتكنولوجيا www.mptic.dz.
- محمد، محمود الطعامنة، سمير، محمد عبد الوهاب، الحكم المحلي في الوطن العربي واتجاهات التطوير، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الادارية،2005 .
- **مشروع الجزائر الالكترونية2013 E – Algérie .**
- القوانين التنظيمية وتعميم الانترنت يرهن تطبيق الجزائر الالكترونية 2013 "، متاح في http// www.elhiwaronline .com/ era/ ، : 21 تاريخ الاطلاع 2009/05/ .content/view/9412/95
- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا - اسكوا "– بناء القدرات في تطبيقات مختارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى الدول الأعضاء في الإسكوا "الجزء

الأول: الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية، منشورات الأمم المتحدة، بيروت، 2003.

- ريتشارد، هيكس، " الحكومة الالكترونية من البيروقراطية الى الالكتروقراطية "، نشرة خلاصات كتب المدير والأعمال، العدد .259اكتوبر 2003، الشركة العربية للاعلام العلمي، شعاع ، القاهرة.
- أحمد، السيد، طريق مجتمع المعلومات، متاح في:

http:// the information woy.blogspot.com/2008/04/blog. تاريخ الاطلاع: 2009/04/12.

- حميد، حاعد محسن الدليسي، علم اجتماع الإعلام رؤية سوسيولوجية مستقلة، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع،2002.
- طارق محمود عباس، مجتمع المعلومات الرقمي، القاهرة، المركز الأصيل للطبع والنشر والتوزيع،2004.
- سلمى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد19)، تاريخ الوصول:2020/06/11 تاريخ القبول: 2020/7/5، تاريخ النشر: 2020/7/17،sbackari88@gmail.com

المذكرات والمجلات:

- سعيد، بن معلا العمري، "المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الادارة إلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003
- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر مذكرة غير منشورة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول

على شهادة ماجستير في علوم سياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة،2010

- محمد حسن مقني، الادارة الكترونية وتطبيقاتها، المجلة العربية، العدد 79، الرياض، السعودية،2004م.
- الرؤية الاقليمية لمجتمع المعلومات، "مذكرة الأمانة التنفيذية للقمة العالمية لمجتمع المعلومات"، بيروت، فيفري 2003.
- منديل أسعد فاضل، التقاضي عنه بعد: دراسة قانونية، مجلة الكوفة للعلوم القانونية السياسية، جامعة الكوفة، النجف، المجلد 7 العدد 21، 2014.
- الحسين دكايرو محمد بوزديكا، حالة الطوارئ الصحية ورهان تفعيل المحكمة الرقمية، مجلة الباحث القانونية، منشورات مجلة الباحث، الرياض، العدد 38، 2020.
- مجدوب قواري، جائحة كورونا وحتمية التقاضي عن بعد، مجلة القانون والأعمال الدولية، أكاديمية العلاقات الدولية، تركيا، عدد خاص 2020.
- م ، س ، في إطار عصرنة العدالة وتقريبها من المواطن ، إطلاق شباك الكتروني قانوني لإعلام المواطنين السبت المقبل "، جريدة الاحرار، 4 .مارس 2009 ، العدد 3356.
- حزام ف.،(2018). "الآليات القانونية لتفعيل الاقتصاد الرقمي في الجزائر". مجلة دراسات قانونية وسياسية. المجلد 03. العدد 01. يدوم م.،(2017).
- مجدوب قواري، جائحة كورونا وحتمية التقاضي عن بعد، مجلة القانون والأعمال الدولية أكاديمية العلاقات الدولية، تركيا، عدد 387-390.

الجرائد والمراسيم:

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي رقم98 –256المؤرخ في 25أوت 1998، المتضمن قانون البريد والمواصلات، الجريدة الرسمية ،العدد 63، الصادر في 4 جمادي الأولى 1419 ه الموافق ل 26 : أوت1998 .
- جمال لعلامي، "جواز سفر وبطاقة تعريف بيومتريان بداية من" 2010 ، جريدة الشروق اليومي، العدد 2723 ، الثلاثاء ، 2009/09/22.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، حوار وزير العدل حافظ الأختام الطيب بلعيز، منشور خاص بوكالة الأنباء الجزائرية، الأحد 25 .مارس2007.

المراجع باللغات الأجنبية:

- Efaimturban et al.(2002) : information technology for managemt, John Wiley sons, inc New York.
- D. Johnstonet al. (1997) : Cyberloaw, stoddard publishing Co, torento.
- Leif Eduinson and T.Malone (1997) : intellectual.copital, Harper. Business, New York
- F.F. Reichheld : Zero Defection : quality cones to s.trvices, HBR, Vol.(68), No.(5), sep-oct 1990.
- F.F. Reich help and P.Sche Fter : E-Loyality, HBR, Vol (78), NO.(4). July-Aug 2000.
- Richard Huseman and J.R.E Goodman, op.Cit..
- office que becois de la langue français(2003) Electronic management www.olf.Gouv.qu.ca/ressouces bibliotheque/lir (19/12/2003)
- . Edenis, M.(2003) « E-management » Stockholm: Center For in Formation and communcation Researck.
- Bill Gates and C.Heming way (1999) : Bussiness and the speed of thoyght penguin Books, London
- Gary Dessler (2001): A Framework for management, prentice Hall, New Jersey

- Stephen P.Robbin and M.Coulter, opcit
- Pamela S.Leuis, op.cit,.
- Gory Dessle, op.cit,
- K.ohmae(1982) : the mind of strategist, MC Graw Hill, New york.
- Charles C.Manz and H.P.Sims,Jr, (2000): the new super lader ship, Berrtt-Koehler Publishers, Imc, San Francisco,43.
- Rakash Khurana: the curse of the superstar CEO,HBR,VOL (70), no.(9), 2002.
- kamel, benkadi, " E-Algérie 2013: Partenariat public-privé autour d'un programme L'Etat n'a pas la capacité pour mettre en œuvre le programme e-Algérie 2013"**,** disponible sur **:**

http://www.elwatan.com/e-Algerie-2013,Partenariat-public ,page web consultée.25/11/2009

- "Le projet d'hopital virtuel eruo- méditernéen confié à l'Algérie Medinnov euroméditerranéen de l'innovation", disponible sur: http //www.medinnov.com/le-projet-d-hopitalvirtuel- euro- mediterraneen-confie-a- l- algerie.html , page web consultée le : 17/11/2009.
- www.amadeusoline.org, 13 juin 2020.
- FagherazziG. GOoetzinfer C.Rashid M.AguayoG. Heuirat L.(2020). "Digital Health Strategies to Fight Covid.19 Around the Globe: challenges and Recommendition". Journal of Medical Internet Research. DOI: 10.2196/peprints. 19284.
- Crowfond J.Buther-Hendersonk. JurgenR. Malkawibj. Crlowatz M.BurtonR Magni P.and Lams. (2020). Covid-19 :20 conntries higher education intra-period digital pedagogy responses ». Jornal of 607
- Eddie M., MulengaJ., Marban M., (2020). « IS covid-19 the Crateway for Digital learning in Mathematics Education?". Contemporary educational technology. 12(2) ep 269. https://doi.org/10.30935/cedtech/7949.
- Javid M., Haleem A., Vaishya R.,Bahlsr., Vaish A., (2020). " Industry 4.otechnologies and their applications in Fighting Covid-19 pandemic". Diabetes and Metabolic Syndome: Clinical Research and Revieros. 14(4). 419-422.
- Armer Douglas W., Barberis, J.N, Walker J., Buckley R, P.Dahdal A.M., (2020). "Digital Finance & The COVID-19 Crisis" University of Hong

Kong Faculty of Law Research Papier n°2020/017, UNSW Law Research. Available at https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3558889.

الفهرس

الفهرس

شكر وتقدير

اهداء

خطة البحث

مقدمة ..... أ - ذ

الفصل الأول: البناء المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

تمهيد 2

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية..... 3

المطلب الأول: نشأة وتعريف الإدارة الإلكترونية..... 3

الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية..... 3

الفرع الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية..... 8

المطلب الثاني: خصائص إدارة إلكترونية وأهميتها..... 12

الفرع الأول: خصائص الإدارة الإلكترونية..... 12

الفرع الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية..... 13

المبحث الثاني: مقومات الإدارة الإلكترونية..... 14

المطلب الأول: وظائف وأهداف إدارة إلكترونية..... 14

الفرع الأول: وظائف الإدارة الإلكترونية..... 14

المطلب الثاني: متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية..... 20

الفرع الأول: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية..... 20

الفرع الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية..... 26

خلاصة الباب 32

الفصل الثاني: البناء الفني لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

تمهيد 35

المبحث الأول: واقع تطبيق إدارة إلكترونية في الجزائر..... 36

المطلب الأول: أنماط الادارة الالكترونية..... 36

الفرع الأول: الانترنت ومشروع الجزائر الالكترونية..... 38

الفرع الثاني: مجتمع المعلومات..... 53
المبحث الثاني: آفاق تطبيق الإدارة في الجزائر (مع دراسة حالة جائحة كوفيد 19 وتأثيرها على تطبيق الادارة إلكترونية في الجزائر)..... 56
المطلب الأول: الرقمنة في زمن جائحة كورونا..... 56
الفرع الأول: التدابير التي اتخذتها الإدارة لمكافحة أزمة كورونا..... 56
الفرع الثاني: أهمية الرقمنة في القطاعات المتأثرة بجائحة كورونا..... 61
المطلب الثاني: تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا..... 72
الفرع الأول: تطوير قطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات كسائر دول العالم... 72
الفرع الثاني: أوليات تطوير الرقمنة لمواجهة تبعات جائحة كورونا..... 76
خلاصة..... 79
الخاتمة..... 83
قائمة المصادر والمراجع 85
الملخص

مـلخص مذكرة الماستر

التحول الرقمي يعني الاستغناء عن الطرق التقليدية والتوجه نحو الطرق الحديثة الالكترونية، الأمر الذي يوفر الوقت والتكلفة والجهد بشكل كبير ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها، ويعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة، وأن التحول الرقمي حاجة ضرورية لاسيما في ظل الأزمات، وأزمة كورونا دليل على ذلك، إذ أن جائحة فيروس كورونا التي انتشرت في بقاع الأرض وبثت الرعب والخوف في النفوس البشرية وأغلقت المؤسسات والشركات بسببها، إلا أن التكنولوجيا كان لها رأي آخر، إذ اتجهت معظم دول العالم ولاسيما الدول المتقدمة إلى العمل والتعليم وتوفير الخدمات عن البعد، كما إن جائحة كورونا اختزلت عشر سنوات على الأقل في عمر التحول الرقمي إذ تسابقت الدول الزمن لوضع أسس هذا الانتقال وأرغمت الجميع على تكريسها على الأقل لتسيير بعض الأعمال والمعاملات اليومية داخل الإدارات والمؤسسات، لتلبية حاجيات الناس وفق شروط الحظر والتباعد لضمان استمرارية القطاعات الحياتية مع تواصل خطر الجائحة.

الكلمات المفتاحية:

1/ التحول الرقمي 2/ جائحة كورونا 3/ الإدارة الالكترونية 4/ الخدمات الالكترونية

5/ التطبيقات الالكترونية

Abstract of The master thesis

Digital transformation means dispensing with traditional methods and moving towards modem electronic methods, which greatly saves time, cost and effort, improves and organizes operational efficiency, improves quality and simplifies procedures for obtaining the services provided, and that digital transformation is a necessary need, especially in light of crises, the Corona crisis is evidence Moreover, as the Coronavirus pandemic that has spread to parts of the earth, spreading terror and fear in human souls and closing institutions and companies because of it, technology had a different opinion, as most countries of the world, especially developed countries, tended to work, education and provide services from afar, as well as The Corona pandemic reduced at least ten years in the age of digital transformation, as countries scrambled to lay the foundations for this transition and forced everyone to devote at least some of the daily work and transactions within departments and institutions, to meet the needs of people in accordance with the conditions of prohibition and separation to ensure the continuity of life sectors while the threat of the pandemic continues.

keywords:

1/ Digital transformation **2/** the Corona pandemic **3/** electronic management **4/**electronic services **5/** electronic applications.