جامعـــــة 8 ماي 1945 قالمة
كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم القانونية والإدارية
تخصص قانون عام

مذكـــرة مكملة لمتطلبات نيــل شهادة الماستر في القانون

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر

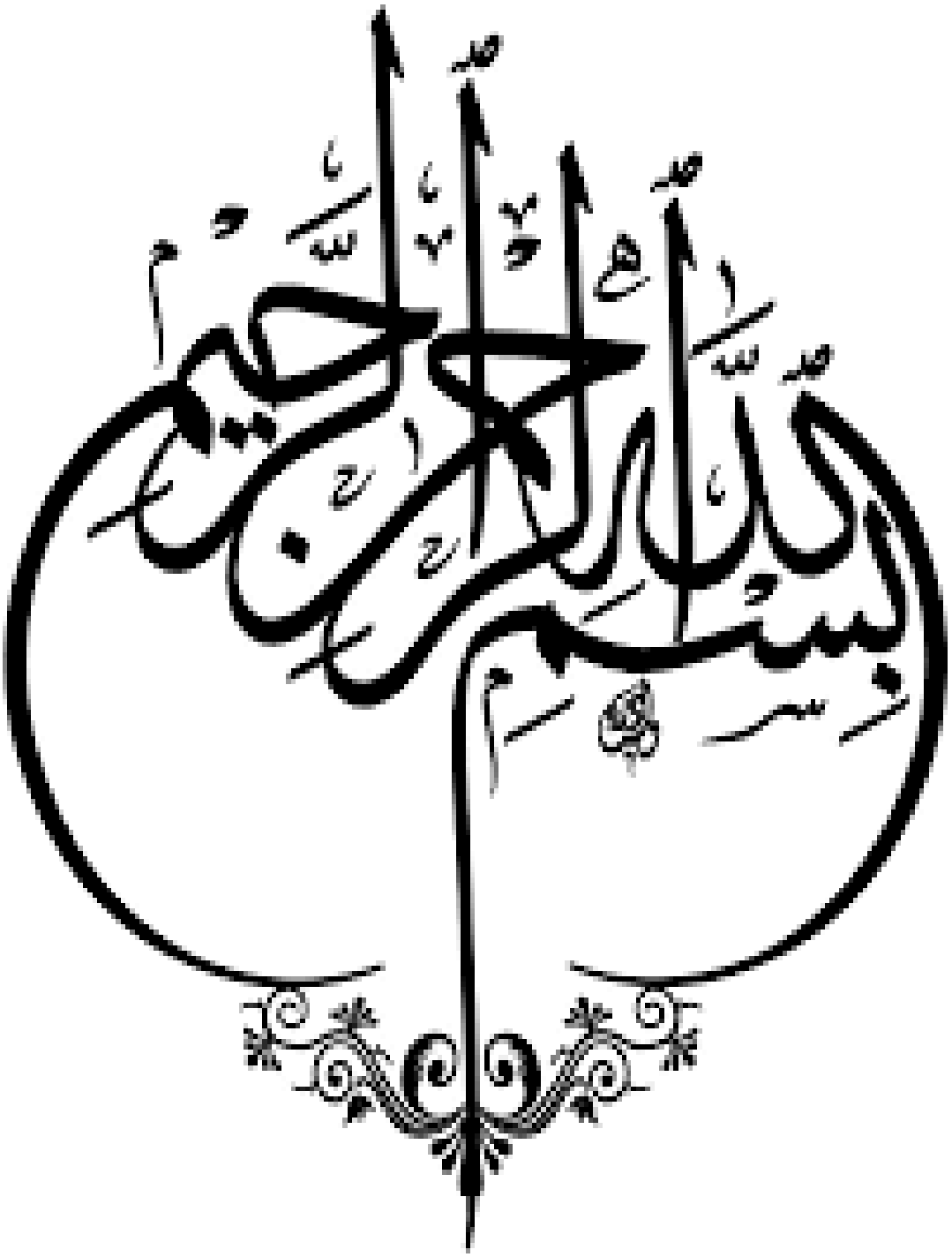
إعـــداد الطالبتين:
1/ قربوعة إيناس
2/ عبدي عبير

تحت إشراف:
الدكتورة: فاضل الهام

تشكيل لجنـة المناقشـــة

الرقم	الأستاذ	الجامعة	الرتبة العلمية	الصفة
01	أ.د/ حسون محمد علي	8 ماي 1945 قالمة	أستاذ التعليم العالي	**رئيسا**
02	د/ فاضل الهام	8 ماي 1945 قالمة	أستاذ محاضر –أ–	**مشرفًا**
03	أ/ فتيسي فوزية	8 ماي 1945 قالمة	أستاذ محاضر –ب–	**عضوا مناقشًا**

السنـــة الجامعيـــة: 2020_2021


بسم الله الرحمن الرحيم

شكـــر وتقدير

ان الشكر و العرفان اولا و اخيرا لله عز وجل جلاله الذي رزقنا من العلم ما لم نكن نعلم.فالحمدلله الذي أعطانا القوة و المقدرة ما مكننا من الوصول لاتمام هذا العمل المتواضع.

و اننا لا نرجوه سبحانه ان يجعل فيه الصورة المقبولة و الافادة المأمولة.

وبعده سبحانه لا يسعنا الا أن نتقدم بخالص الشكر لأستاذة المشرفة/الهام فاضل التي أفادتنا من خبرتها و تفضل علينا بالنصائح و التوجيهات التي ساهمت في تجاوز العقبات و تذليل الصعوبات.....أسأل الله تعالى أن يزيدها في علمه و فضله.

الشكر كل الشكر لكل أساتذتي الكرام قسم الحقوق والعلوم السياسية الذين أثروا مشوارنا الجامعي.

الشكر لكل من ساهم في مساعدتي على انجاز هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر و التقدير الى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة و اثراء هذا العمل.

الإهـــــــــداء

من قال سبحانه و تعالى فيهم:(ولا تقل لهما أف و لا تنهرهما و قل لهما قولا كريما)

الى أمي .....مصدر الحب

الى أبي .....مصدر الرعاية و النصيحة

أدامهما الله

الى من هم دعمي و سندي و الشموع التي أنارت حياتي أخوتي

ايمان (وابنها ادريس)..سارة (وابنائها خليل،اسحاق)...سندس ....الى أخي حبيبي نصرالدين....

الى من عرفت معها معنى الصداقة و الوفاء، و شاركتني في انجاز هذه المذكرة عبير و عائلتها الكريمة.

-أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع.

***إيناس ***

الإهـــــــــداء

*** **عبير** ***

من نزلت فيهم الايتين الكريمتين :(ولا تقل لهما أف و لا تنهرهما و قل لهما قولا كريما)

الى أمي .....مصدر الحب

الى أبي .....مصدر الرعاية و النصيحة

أدامهما الله

الى من هم دعمي و سندي و الشموع التي أنارت حياتي أخوتي

نريمان....نهاد....زياد....اياد

الى من عرفت معها معنى الصداقة و الوفاء، و شاركتني في انجاز هذه المذكرة إيناس و عائلتها الكريمة.

-أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع.

مقدمـــــة

مقدمة:

عرف العصر الحالي العديد من التغيرات المتسارعة نتيجة التقدم المعرفي والثروة المعلوماتيية أدى ذلك إلى ظهور أساليب وتقنيات جديدة في كل المجالات، وقد مست مجال الإدارة ووظائفها، مما فرض على الدول إعادة النظر في وظائفها التقليدية والخدمات التي تقدمها لمواطنيها، ومن خلال هذا تراجعت أشكال الخدمات العمومية والتحولات إلى نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي لإعادة صياغة الخدمات العمومية من خلال إنجاز مختلف النشاطات بالاعتماد على عديد البرامج والتطبيقات والمعلومات التي توفرها الانترنت، وذلك بهدف تحسين الأداء وزيادة سرعة الإنجاز وفعالية التنفيذ والعمل على الرقي بجودة الخدمات.

ونظرا للتطورات السريعة في مجال زيادة القدرات ووسائط تخزين المعلومات في ظل توفر انتشار استخدام شبكة الانترنت ، مما أدى إلى الانتقال من مجتمع الصناعة الى مجتمع المعلومات، و ترتب على ذلك الانتقال التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الالكترونية، فنشأ ما يعرف باسم الإدارة الالكترونية التي تهدف إلى تقليص الإجراءات واختصارها، والسرعة في تنفيذها، مما يترتب عليها كفاءة الأداء حيث أصبح معيار التقدم هو قدرة الإقليم على اللحاق بمركب الثورة المعلوماتية فهي تمثل نقلة نوعية في الخدمات المقدمة من قبل المرافق العامة.

وعليه تعتبر الإدارة الإلكترونية في الوقت الراهن من أهم سمات المؤسسات المعاصرة، والتي يطلق عليها مؤسسات القرن الحادي والعشرين، خاصة وأن أنشطتها تستند إلى المعرفة المعلوماتية وأنها مؤسسات إلكترونية تقدم خدماتها دون الاعتماد على الأنشطة الورقية، و بالتالي لم يعد أمام أي مؤسسة خيار سوى الاتجاه نحو ما يسمى بمجتمع المعلومات والمعرفة.

انطلاقا مما سبق، حرصت العديد من الدول إدراكا منها لأهمية الوسائل التكنولوجية الحديثة على أن يكون التطوير سمة أساسية في جميع منظماتها العمومية، من خلال جعل تطبيق الإدارة الالكترونية خيارها الاستراتيجي الأول كآلية فعالة لتحسين مستوى الخدمات.

لتحقيق ذلك، وعلى غرار معظم دول العالم عملت الجزائر على تبني نظام الإدارة الالكترونية لتحسين طرق تسيير مرافقها العمومية ، والحد من ظاهرة البيروقراطية وتقريب إدارتها من المواطن، لاسيما من خلال تجسيدها لمشروع الجزائر الالكترونية 2008-2013، الذي يعتبر نقطة تحول في مجال تطوير وترقية الخدمات العمومية ونشر المعلومة والتحول نحو نموذج **الحكومة الالكترونية**،

أهمية الدراسة:

ترتكز أهمية هذه الدراسة في شقين أساسين أولهما عملي والآخر علمي:

* **الأهمية العملية:** يلتقي موضوع الدراسة مع إهتمامات الدولة في مجال الإصلاحات التي تباشرها من خلال دعم هياكلها التنظيمية في مختلف النواحي، والإستفادة خاصة من مخرجات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها في المجال الإداري.

وكذا إبراز الفائدة العملية من إدخال الرقمنة إلى عالم الإدارة (بايجابياتها وسلبياتها)، الخدمات التي يستفيد منها المواطن من هذا النظام الرقمي والتي تمس حياته اليومية.

* **الأهمية العلمية :** تكمن في كون هذه الدراسة تشكل تكملة وإضافة للدراسات السابقة، لتنميط اللثام عن الإدارة الالكترونية التي جاءت مواكبة للتطور التكنولوجي والإداري الحديث، إضافة إلى نشر الثقافة الإلكترونية علميا التي تعتبر من أهم أبعاد دراستها، فضلا عن محاولة إبراز أهمية الإدارة الالكترونية كتوجه جديد.

أهداف الدراسة:

- إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية لتأثيرها على الخدمة العمومية.

-التعرف على اثر تطبيق الرقمنة على ترشيد الخدمة العمومية، على اعتبار ان التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية هو أساس ترشيد الخدمات العمومية وتحسينها، بما يفتح الافاق نحو إدارة رشيدة

- دواعي التحول إلى الإدارة الالكترونية ومتطلبات إنجاح هذا التحول.

- التعرف على إستراتيجية تطبيق الإدارة الالكترونية.

- قياس مدى تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر في مختلف القطاعات الحكومية ونوع الخدمات الالكترونية المقدمة.

- التعرف على للمشاكل التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر ومحاولة معالجتها.

- إثراء المكتبة الجامعية بمرجع جديد يساعد الطلبة والباحثين ، خاصة هذا النوع من المواضيع هو مجال خصب لبحوث ودراسات أخرى.

أسباب اختيار الموضوع:

ويمكن تلخيص أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع دون غيره ذاتية وأخرى موضوعية.

- **الأسباب الذاتية:** فقد دفعنا الميول الشخصي للخوض والبحث فيه لارتباطه بالواقع المعاش خاصة وأنه يعالج قضايا تخص المواطن ومشاكله اليومية مع المرافق العامة التي يحتك بها،

وقد زاد من انشغالنا بهذا الموضوع الكثير من النزاعات المثارة على مستوى هيئات القضاء الإداري والتي لها انعكاسات سلبية على طبيعة العلاقة التي تربط المواطن بالإدارة وهذا ما قادنا الى محاولة الوقوف و التعرف على طبيعة الإدارة الالكترونية في سبيل إصلاح هذا الوضع.

- **الأسباب الموضوعية:** الإدارة الالكترونية أصبحت واقعا في الكثير من الدول لكنها لم تصل إلى المستوى المرغوب في الجزائر، وبحكم انتمائنا إلى هذا البلد، حاولنا من خلال هذه الدراسة إبراز تأثير الإدارة الالكترونية على سير المرفق العام وعلى موظفيه مع الكشف عن واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر.

حدود الدراسة:

لاشك أن لكل موضوع حدود زمنية ومكانية يتقيد بها الباحث عند دراسة لأي موضوع، حتى يحدد البوصلة التي ينطلق في خلالها لتحديد ما يجب التطرق إليه، لتجنب الخروج عن الموضوع محل الدراسة. فبالنسبة للحدود الزمنية فإن الإطار الزمني للدراسة يقتصر منذ مشروع الجزائر الالكترونية 2008– إلى يومنا هذا .

أما بالنسبة للحدود المكانية وانطلاقا من عنوان الموضوع فإن الدراسة ستشمل الجزائر فقط.

الدراسات السابقة:

– فراجي وهيبة، الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية– دراسة حالة بلدية لبويرة– ، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، لبويرة 2018–2019.

– حسين محمود الحسن، الإدارة الالكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، الوراق للنشر والتوزيع، عمان،2011.

– مسير إبراهيم أحمد، هدى عبد الرحيم حسين، اشتقاق الأبعاد الحاكمة في جودة الإدارة الالكترونية، مؤشر مقترح، ورقة بحثية في إطار الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، دراسة تجارب بعض الدول، جامعة البليدة2، الجزائر، 13–14 ماي 2013.

– رانية هدار، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه LMD في العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة01، 2017–2018.

– رحموني عبد الرزاق، تطبيق الغدارة الالكترونية في الجزائر بين النجاعة والتحديات، طالب دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.

–سحر قدوري، الإدارة الالكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصورة، العدد14، الجزء الأول، جامعة منصور بغداد، 2010.

– علي سعدي عبد الزهرة جبير، التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، العدد الأول، المجلد الخامس، جامعة النهرين، العراق،2021.

– بوسليماني صليحة، مداخلة واقع ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المرافق العامة في الجزائر، دراسة نموذجية لمصالح الحالة المدنية، المؤتمر العلمي الدولي، النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، واقع –تحديات– آفاق، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، أيام 26–27 نوفمبر 2018.

–حواش خليفة، الإدارة الالكترونية ودورها في تسهيل الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ضمن متطلبات شهادة ماستر، تخصص إدارة ومالية، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجلفة، 2016–2017.

– برمان نور الدين، مرزوق محمد الأمين، دور الإدارة الالكترونية في محاربة الفساد الإداري، مذكرة ماستر منشورة، قسم الحقوق، جامعة زيان عاشور، جلفة، 2016–2017.

– موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسة التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد9، جامعة بسكرة، الجزائر، 2011.

– حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية، ط1،دار وائل للنشر،عمان، 2014.

إشكالية الدراسة:

ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على نوعية الخدمة العمومية ؟

تتفرع عن هذه الإشكالية جملة من التساؤلات الأتية

- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية وما هي متطلبات تطبيقها؟
- ما هو واقع تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية؟
- ما هي المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

المنهج:

بغية إضفاء صبغة علمية تتناسب وطبيعة الموضوع ارتأينا الاستعانة بمنهجين لتعمق أكثر في الدراسة أهمها:

المنهج الوصفي من خلال تحديد مفهوم الإدارة الالكترونية والخصائص التي تميزها عن غيرها ناهيك عن منهجية تطبيقها والمنهج التحليلي من خلال تحليل مشروع الجزائر الالكترونية 2008-2013.

للتعرف على أهمية ومتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية وتسليط الضوء على مدى فعاليتها والتحديات التي تواجهها.

تقسيم الدراسة:

تشتمل الدراسة على فصلين وكل فصل يحتوي على مبحثين وقد حاولنا من خلال هذه المباحث والفصول، الإحاطة بكل جزئيات هذا الموضوع على قدر المستطاع، وذلك على النحو المبين أدناه:

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الالكترونية.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للإدارة الالكترونية.

المبحث الثاني: منهجية تطبيق الإدارة الالكترونية.

الفصل الثاني:انعكاسات التحول نحو الإدارة الالكترونية.

المبحث الأول: الإدارة الالكترونية وإصلاح الخدمة العمومية.

المبحث الثاني: واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر.

الفصل الأول

الإطار العام لدراسة الإدارة الالكترونية

الفصل الأول: الإطار العام لدراسة الإدارة الالكترونية:

الإدارة الالكترونية خيار لابد منه من أجل الاهتمام أكثر بواقع الخدمة العمومية في الجزائر والانتقال بها من المرحلة التقليدية إلى العصرنة، وأن ذلك لن يأتي إلا بمواكبة التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات وتدفقاتها بفضل ما تنتجه شبكة الانترنت والاكسترانات ، وغيرهما من شبكات المعلومات المتاحة، بما يؤدي إلى تطوير أسلوب التسيير الإداري وتحسين مستوى أعمال الغدارة وضمان جودة خدماتها وعليه فإن نظام الإدارة الالكترونية يعتبر آلية لتطوير الخدمة العمومية تسعى الإدارة في الجزائر لتبينه بين التشريعات المناسبة لذلك واعتماد أنماط عصرية لتحسين الخدمة العمومية كنظام استخراج الجواز البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية والجنسية وصحيفة السوابق القضائية وغيرها الفرض منها تقريب الإدارة من المواطن من أجل تحقيق أكبر قدر من الرضى لديه، وعليه يكون من الضروري العمل على توفير المناخ المناسب من حيث التشريع والتقنيات العلمية المعاصرة.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للإدارة الالكترونية:

بعد ظهور شبكة من الانترنت العالمية في القرن العشرين والتي أحدثت نقلة نوعية في جميع مجالات الحياة، وأخذت التغيرات تتسارع خاصة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مما جعل الناس يبحثون عن الإنجاز السريع والدقيق في آن واحد، وهذا ما جعل التقنيات تدخل في مجال الإدارة ليبرز مجموعة من المفاهيم والمصطلحات الجديدة منها الإدارة الالكترونية ومنه سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الإدارة الالكترونية في المطلب الأول وخصائص وأهمية الإدارة الالكترونية في المطلب الثاني.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الالكترونية من بين المصطلحات الإدارية الحديثة المتداولة، وهذا نتيجة لثروة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أحدثت نقلة نوعية في أداء المنظمات، ونظرا لحداثة هذا المصطلح وأهميته نجد عدة إسهامات من المفكرين والباحثين لإعطاء تعريف لهذا المصطلح نذكر من بينها:

التعريف الذي قدمه نجم عبود حيث اعتبرها أنها: تلك العملية الإدارية القائمة على الإفادة من الإمكانات المتميزة للانترنت وشبكة الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة من أجل تحقيق الأهداف[1].

[1]– خماسية صدام، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2013،ص72.

أما البنك الدولي يرى أن:" الإدارة الالكترونية مفهوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين مع المؤسسات التجارية مع الحكومة والسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني[1].

ويعرفها الدكتور حسن محمود الحسن في كتابه الإدارة الالكترونية، المفاهيم، الخصائص، المتطلبات على أنها:" إنجاز الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يتوافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات"[2] .

ويعرفها مزهر شعبان العاني بأنها:" إستراتيجية إدارية في عصر المعلوماتية غايتها التوظيف الأمثل للموارد المعلوماتية وفي إطار الكتروني حديث، وفي ظل اعتبارات التشغيل السليم للموارد البشرية والمادية وبالأسلوب الالكتروني، ليصار تدقيق الكفاءة في تسخير الجهود وإنفاق الأموال لبلوغ الغايات المستهدفة من قبل المنظمة المعنية"[3].

كما عرفها الدكتور محمد سمير أحمد بأنها:" استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان"[4].

كما عرفها السالمي علاء عبد الرزاق بأنها:" الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الالكتروني، عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا"[5].

---

[1]– فراجي وهيبة، الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية– دراسة حالة بلدية البويرة– مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أعلي محند أولحاج البويرة، 2018–2019.

[2]–حسين محمود الحسين، الإدارة الالكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، عمان، الوراق للنشر والتوزيع، 2011،ص41.

[3]–مزهر شعبان الغاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2013، ص33.

[4]– محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008،ص27.

[5]– السالمي عبد الرزاق محمد، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر ، عمان، الأردن، 2007،ص32.

كما عرفها آخرون بأنها: " الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت، مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة[1].

كما تعرف الإدارة الالكترونية بأنها: " مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنت والاتصالات الالكترونية، عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة، لتقديم الخدمات والمعاملات للأفراد والحصول على المعلومات في شتى المجالات بيسر وسهولة[2].

كما يقصد بالإدارة الالكترونية تبادل الأعمال والمعلومات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الالكترونية بدلا من الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر[3].

وتعرف الإدارة الالكترونية على أنها:" منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في مؤسسات عصر العولمة والتغيير المستمر[4].

وكتعريف إجرائي منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الالكترونية[5].

وعرفت أيضا أنها : "استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية بكل ما تقضيه الممارسة، أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة، أو الإعلان"[6].

---

[1]– حسين محمد الحسين، المرجع السابق،ص39.

[2]– متولي محمد ، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الدول العربية بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته شرطة دبي في الفترة من (26.24 أفريل 2003) ص18.

[3]– مهاولية علي الفاضل، الإدارة الالكترونية، مركز الخبر المنهجية لإدارة القاهرة،2003، ص65.

[4]– السلمي علي ، خواطر في إدارة المعاصرة، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع،ا لقاهرة، مصر، 2001،ص323.

[5]– تارقي يوسف، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،2017،2016.

[6]– محمد محمود الطعامنة، طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الأردن، المنظمة العربية للتنمية الغدارية ،2004، ص11.

ويعرفها البعض الآخر بأنها: استخدام التكنولوجيا وخاصة تطبيقات الانترنت المبنية على شبكات المواقع الالكترونية، لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات الإدارية وتوصيلها، وخدمة المواطنين بشفافية عالية وبكفاءة فعالة وبعدالة[1].

فهناك من يعرف الإدارة الالكترونية :" إدارة الأعمال الحكومية بلا ورق فهي تشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق ولكن لا تستخدمه بكثافة ولكن يوجد الأرشيف الالكتروني والبريد الالكتروني والأدلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ونظام تطبيقات المتابعة الآلية، إدارة بلا مكان،وتعتمد بالأساس على التلفون المحمول، إدارة بلا زمان فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم[2].

بينما يرى الفقهاء الفرنسيون أن الإدارة الالكترونية هي استعمال الدولة للأجهزة الالكترونية لخدمة المجتمع حيث يمكن الاستفادة من الشبكة العنكبوتية لتنظيم الشؤون العامة مع الدولة والمرتبطة باستثناء المرافق العامة[3].

هي مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات، ونظم البرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية وإنجاز الأعمال التنفيذية واعتماد الانترنت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسلع بصورة الكترونية، بالإضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة وبينها وبين الأطراف الخارجية، بما يساعد على اتخاذ القرارات ورفع كفاءة الأداء وفعاليته.

وتشمل الإدارة الالكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز، إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة، وتوظيفها من أجل تحقيق أهدافها[4].

أما التعريف الذي تبناه الاتحاد الأوروبي فهو أنها: حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقدم للمواطنين وقطاع الأعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة، باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل: الهواتف الفاكس البطاقات الذكية الأكشاك البريد

[1]– العلاق بشير عباس، الخدمات الالكترونية بين النظري والتطبيق، مدخل تسويقي إستراتيجي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004،ص256.

[2]– الفدوة محمد ، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، ط1، عمان ، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010، ص16.

[3]– القبيلات حمدي ، قانون الإدارة العامة الالكترونية ،ط1،ع مان، دار وائل للنشر، 2014،ص22.

[4]– أبو بكر محمود الهوشي، الحكومة الالكترونية، الواقع والآفاق، مصر، مجموعة النيل العربية، 2006،ص410،409.

الالكتروني والانترنت، وهي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة نفسها في الإدارة و القوانين والتنظيم، ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات[1].

وهناك ما يعرفها على أنها تقوم على مبدأ التكامل الالكتروني للمعلومات المختلفة بين المنظمات والعمليات التي تحكم الفعاليات، كما تشمل إدارة المنظمة، والتفاوض التجاري والعقود، والإطار التنظيمي، والتشريعات، وكذلك السنويات المالية والضرائب[2].

إن الإدارة الالكترونية هو استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تسيير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الالكترونية Teleservices ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية عبر بوابة واحدة[3].

وبعبارة أخرى فإن الإدارة الالكترونية تشير إلى استخدام المعلومات ووسائل الاتصال التكنولوجي كالشبكات المتكاملة بعيدة المدى، والانترنت والكومبيوتر من قبل الإدارات الحكومية.

وتبعا لهذا المعنى الواسع فإن الإدارة الالكترونية إذ ليست مقصورة على توفير الخدمات للمواطنين عن طريق الانترنت فحسب، بل تشتمل المحاولة الدائمة للحصول عللى أجود خدمة حكومية في العلاقات الداخلية والخارجية من خلال الطرق الالكترونية غير التقليدية في أي مكان وزمان، دون تمييز أو إخلال بتكافؤ الفرص[4].

الإدارة الالكترونية عبارة عن استخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء المؤسسات وتقع كفايتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة[5].

---

[1]-World bank à- difinition of E- govermment (online) www. World bank- org/ public.sector/egov/egovstudies htm accés 08/06/2015.

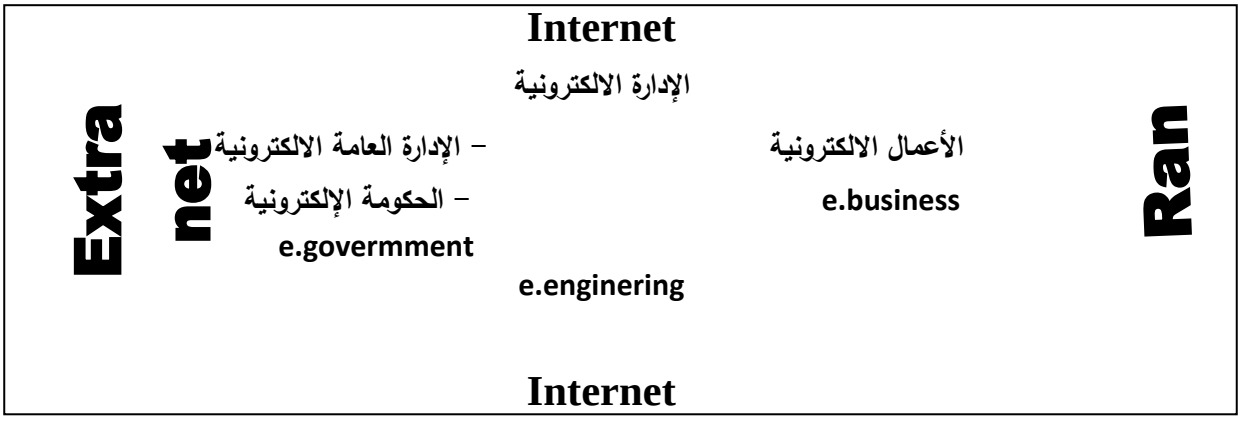
[2]– حرحوش المغربي عادل ، وآخرون الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، مصر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007،ص11.

[3]– الفلكاوي هيم، الحكومة الالكترونية، مجلة الدرس الوطني الكويتي، العدد 19، السنة الخامسة،نوفمبر، 2002، ص50.

[4] Zhiyanghng , E-goverment in digtalera :cincept practice and development,intrnationel, jornal of the intrnet and management vol. L no 22002.p3.

[5]–علاء عبد الرزاق السالمي، خالد ابراهيم السليطي، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص13.

شكل رقم (1) مفهوم الإدارة الالكترونية:



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، آفاق تطبيقاتها وثيقة لمعهد الإدارة العامة، الرياض، 2005، ص2

الإدارة الالكترونية وعلاقتها ببعض المصطلحات ذات الصلة:

جدول رقم (01):

التمييز بين الإدارة الالكترونية والإدارة عن بعد:

	إدارة عن بعد تقليدية	إدارة عن بعد الكترونية
من حيث التعريف	تتقلص بالوظائف المختلفة سواء كانت انتخابية أو خدمية والتي يقوم بها العاملين المتخصصين عادة خارج المنظمة	يعتمد على الأجهزة والوسائل التكنولوجية للقيام بها.
من حيث الاختلاف	تقتصر على مراقبة سير العمل وعملية التنظيم والتنسيق.	تعبر عن نظام إداري شامل تهتم أساليبه بجميع الجوانب والأنشطة التي تتم ممارستها داخل المنظمة وخارجها.
من حيث التشابه	ممارستها يتم من خلال وسيط إلكتروني، ومن هنا يمكن اعتبار الإدارة عن بعد بمفهومها الحديث جزء من الإدارة الالكترونية.	

جدول رقم (02):

الفرق بين الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية:

الإدارة الالكترونية	الحكومة الالكترونية
القطاع العام والخاص	القطاع العام
مالكها إما الدولة أو الخواص	مالكها الدولة
مفهوم كلي	مفهوم جزئي

جدول رقم (03):

الفرق بين الإدارة الالكترونية والإدارة التقليدية:

وجه المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الالكترونية
الوسائل المستخدمة	الاتصالات المباشرة والمراسلات الورقية	شبكات الاتصال الالكترونية
الوثائق المستخدمة	ورقية	الكترونية
الإمكانات المادية والبشرية	تعتمد على استغلال الإمكانات العادية والبشرية في تحقيق الأهداف.	استخدام التكنولوجيا في تحقيق الأهداف.
التفاعل	تحتاج إلى وقت أطول حتى يتم التفاعل بالشكل المرجو من أجل تحقيق الهدف.	إرسال رسالة إلى عدد لا نهائي في الوقت ذاته.
الكلفة	مكلفة على المدى البعيد	أقل كلفة على المدى البعيد
الوصول إلى البيانات	صعوبة الوصول بسبب التسلسل البيروقراطي وكثرة المستندات الورقية.	سهولة الوصول بسبب توافق قواعد بيانات ضخمة جدا.
الموثوقية	أقل موثوقية بسبب التسلسل البيروقراطي وكثرة المستندات الورقية.	موثوقية عالية بسبب توافر نظم حماية البيانات.
الجودة	جودة أقل.	جودة عالية جدا.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية الإدارة الإلكترونية:

إنه لمن الواضح في وقتنا الحاضر، أن كل المنظمات باختلاف طبيعتها تسعى لتدعيم أجهزتها الإدارية بوسائل الاتصالات الحديثة أو الانتقال من العمل التقليدي إلى الالكتروني الحديث بهدف إنجاز الأعمال بسرعة، وهو ما ترتكز عليه الإدارة الالكترونية، وعلى هذا سيتم في هذا المطلب التعرف أولا على خصائص الإدارة الالكترونية، وعلى هذا سيتم في المطلب التعرف أولا على خصائص الإدارة الالكترونية[1]، ثم بعد ذلك سنتطرق لأهمية الإدارة .

[1]–عماري سمير، دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، أطروحة لنيل دكتوراة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017–2018، ص 17.

الفرع الأول: خصائص الإدارة الالكترونية:

للإدارة الالكترونية سمات وخصائص يمكن إجمالها فيما يلي:

1. **السرعة والوضوح:** تتميز الإدارة الالكترونية بأنها الأسلوب الأكثر كفاءة وفعالية لتسيير العمل الافتراضي، والقدرة على تحقيق أعلى درجات السرعة في الأداء، والتي تتجسد بتوفير أي شيء وفي أي مكان وبأي طريقة داخل المنظمة[1].

2. **المرونة:** تتميز الإدارة الالكترونية بالمرونة العالية، وتتجلى أقصى غايات هذه المرونة عندما يتم بناء أنظمة إنجاز العمل داخل المنظمة على أساس شبكي يعتمد على الاتصالات الالكترونية وقدرات الحواسيب، مما يسمح بالوصول إلى درجة عالية من التنسيق والتفاهم وتبادل المعلومات داخل المنظمة[2].

3. **الشفافية:** تحقيق الشفافية الكاملة داخل الإدارات والمرافق العمومية لوجود الرقابة الالكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن، ومؤسسات المجتمع المدني من جهة، والسلطات المسؤولة عن المهام الإدارية من جهة أخرى[3]، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية.

4. **تبسيط الإجراءات:** أمام الحاجة للتحديث والعصرية الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل، لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجة المواطنين بشكل مبسط وسريع خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة[4].

5. **مكان العمل افتراضي:** إن الإدارة الالكترونية تتمتع بمزايا لإنجاز المهام إذ يتمكن العاملون من الدخول والخروج من وإلى المنظمة بدون حدود تعيق الخدمة أو تسهلها، إذ يتم التواصل والتكامل بين الأفراد داخل المنظمة عن طريق الشبكات الالكترونية المترابطة بين أقسام المنظمة المتقاربة أو المتباعدة،

---

[1]–مسير إبراهيم أحمد، مدى عبد الرحيم حسين، اشتقاق الأبعاد الحاكمة في جودة الإدارة الالكترونية مؤشر مقترح، ورقة بحثية في إطار الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر، دراسة تجارب بعض الدول، جامعة البليدة02، الجزائر،14،13 ماي 2013، ص08.

[2]– سمير عماري، المرجع السابق،ص17.

[3]– رحموني عبد الرزاق، تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر بين النجاعة والتحديات، طالب دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، ص5.

[4]– ماحي نعيمة، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على تسيير المرفق العام في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن بادس مستغانم، 2018–2019،ص23.

أو حتى من خارج حدود البلاد السياسية ليقدم الأفراد خبراتهم عن طريق ارتباطهم بمكاتب خاصة بالأسلوب ذاته[1]، حيث تعتمد على وسائل الاتصال الحديثة كالانترنت فالمسؤول يستطيع أن يتخذ القرار وهو في أي مكان في العالم وليس بالضرورة وجوده في المقر الإداري للمرفق العام[2].

6. عدم التقيد بالزمان: بحيث يمكن للمسؤول أو الموظف العمومي أن يحل أي مشكلة، أو أن يتخذ أي قرار خارج أوقات العمل لمواجهة بعض المستجدات الطارئة، وبالتالي فإنه بفضل الإدارة الالكترونية أصبح العالم بإمكانه أن يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم، ففكرة الليل والنهار لم يعد لها مدلول في العصر الحالي[3].

7. تخفيض التكاليف: لاشك أن إقامة نظام الإدارة الالكترونية يحتاج في البداية إلى مبالغ غير يسيرة تنفق في شراء الأجهزة والمعدات وإعداد البرامج وتدريب العاملين غير أن أداء الخدمات بالطريق الالكتروني –بعد ذلك–تقل كلفته كثيرا عن أدائها بالطريق اليدوي أو التقليدي، إذ يؤدي تقليل عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الإدارة واختصار الإجراءات ومراحل العمل، فضلا عن تخفيض أو الاستغناء عن كميات الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات[4].

8. التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد.

9. تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها[5].

10. زيادة الإتقان: إن الإدارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات والإنجاز الالكتروني للخدمة عادة ما يكون

---

[1]– سمير عماري، المرجع سالف الذكر، ص18.

[2]–عبد الرؤوف عامر طارق، الإدارة الالكترونية نماذج معاصرة، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007،ص31–32.

[3]–عبد الكريم عشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص19.

[4]– ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية الحكومة الالكترونية، (مصر: منشأة المعارف، دون بلد نشر، دون سنة نشر)،ص 424–426.

[5]– رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، القاهرة، 2004، ص4.

أكثر دقة واتقانا من الإنجاز اليدوي كما أنه يخضع للرقابة وأدق من تلك التي تفرض على المواطن في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها واستغلال الأمثل لإمكانيات الإدارة من خلال إتباع أساليب مشابهة لأساليب التجارة الالكترونية[1].

11. إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة[2].

12. السرية والخصوصية:من خصائص الإدارة الالكترونية سرية وخصوصية المعلومات والبيانات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجبها، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاذ إليها، فعلى الرغم من الوضوح والشفافية اللذين تتمتع بها الإدارات الالكترونية إلا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلومات، فهناك تتفوق الإدارة الالكترونية على الإدارة التقليدية، إذ أن قدرتها على الإخفاء والسرية عالية، ولديها أنظمة منع الاختراق، مما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمرا بالغ الصعوبة[3].

13. الرقابة المباشرة والصادقة: من خصائص الإدارة الإلكترونية أيضا أنه أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الالكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور.

وبهذا يصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيم بها أنشطتها، وتتابع بها مواقعها باطمئنان، بعيدا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية، كما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات، فضلا عن بطء هذا الأسلوب.

الفرع الثاني: أهمية الإدارة الالكترونية:

لتطبيق الإدارة الالكترونية داخل المؤسسات الإدارية أهمية بالغة سواء كان ذلك على المستوى الداخلي أو الخارجي وتظهر هذه الأهمية فيما يلي:

---

[1]– ماجد راغب الحلو، مرجع سابق، ص424–426.

[2]– رأفت رضوان، المرجع السابق، ص6.

[3]– رانية هدار، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه LMD في العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة01، 2017–2018، ص33.

أولا: إيجاد فرص جديدة للعمل الحر: تكمن أهمية الإدارة الالكترونية في إيجاد فرص جديدة للعمل وذلك من خلال إدماج الأيادي العاملة إلى عنصر فعال لتطبيق الإدارة الالكترونية[1].

ثانيا: تحسين مستوى أداء المنظمات الإدارية: فالإدارة الالكترونية تساهم في تحسين الخدمات الإدارية وتبسيط إجراءاتها مما يسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها للمواطنين ويحقق التواصل بين المنظمة والمواطنين حيث تقوم بتوفير المعلومات والبيانات أمامهم وكذلك أمام المستثمرين بشفافية كاملة، كما أن الإدارة الالكترونية تتيح للمنظمة فرص فتح قنوات اتصالات جديدة بين المدراء والعاملين[2].

ثالثا: تساهم الإدارة الالكترونية في تحديث المنظمات: والقضاء على المشكلات الإدارية التي تعرقل سير نظام الإدارات سواء الداخلية أو الخارجية باعتبار أن الإدارة الالكترونية تعتمد أساسا على استخدام التقنيات الالكترونية المتقدمة ذات التأثير الفعال وزيادة ربحية المنظمة[3].

– تسهم الإدارة الالكترونية في زيادة القدرة التنافسية لدى المؤسسات من خلال وقوفها على احتياجات الأسواق ومعرفة رغبات المستهلكين وإشباعها مما يضع الشركة على مضمار المنافسة[4].

– توجيه الإنتاج، وفقا لاحتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين المستفيدين:يسمح استخدام الإدارة الالكترونية داخل المنظمات بالتعرف على المعلومات الدقيقة عن احتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين وبالتالي تمكن المنظمات من توجيه عملياتها الإنتاجية لإشباع رغبات هؤلاء العملاء[5].

– التخلص من أعباء التعامل الورقي وما يترتب عليه من إهدار الوقت والجهد لأوراق الشركات والمؤسسات لامتلاكها أجهزة حفظ البيانات.

–الوقاية انتشار الفساد والعمل على محاربته.

– التأهيل والتنمية المهنية والتدريب والتعلم المستمر مدى الحياة[6].

---

[1]–حاج علي وردة، لوناسي كريمة، الإدارة الالكترونية في الجزائر: مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو، مذكرة ماستر، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، 2015–2016، ص19.

[2]–محمد صادق اسماعيل، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، ط1، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010، ص20.

[3]– حاج علي وردة، لوناسي كريمة، مرجع سبق ذكره، ص20.

[4]– بن براهيم بلحول، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، مستغانم، 2017–2018، ص15.

[5]– محمد صادق إسماعيل، المرجع السابق، ص 26–28.

[6]– سحر قدوري، الإدارة الالكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد 14، الجزء الأول، جامعة منصور، بغداد، 2010،ص162.

الإدارة الالكترونية أداة إصلاح: الإدارة الالكترونية لسيت غاية في ذاتها بل هي وسيلة نجاح أهداف الأداء الحكومي، لذلك يجب أن تدرج ضمن برامج إصلاح وتحديث الدولة، في هذا الإطار التكنولوجيا وحدها لا تكفي، وإنما لابد الأخذ بعين الاعتبار هياكل وطرق العمل أيضا[1].

الأهمية الاقتصادية للإدارة الالكترونية: حاجة الاقتصاد الوطني إلى الدعم ومديد العون إليه، وليس شيء أقدر من التكنولوجيا وتعميم تطبيقاتها على دوائر القطاع العام للإسهام في حل كثير من الصعوبات التي تفترض حركة كثير من الصادرات في الدولة، بما يتاح لها، في ظل الإدارة الالكترونية من فرض التواصل مع الأسواق العالمية ومعرفة احتياجاتهم في حالة التصدير وأيضا معرفة أهم أجود منتجاتها في حالة الاستيراد لذا تبقى الإدارة الالكترونية خيارا لا بديل عنه أمام الحكومات التي تسعى إلى حجز موطئ قدم لها في الأسواق العالمية ومعرفة احتياجاتهم في حالة التصدير وأيضا معرفة أهم وأجود منتجاتها في حالة الاستيراد لذا تبقى الإدارة الالكترونية خيارا لا بديل عنه أمام الحكومات التي تسعى إلى سوق استهلاكية فقط تباع فيها بضائع الآخرين[2]، ويروج فيها لمنتجاتهم المادية وإفرازاتها الفكرية، دون أن تكون لها القدرة على الرفض أو الاختيار بسبب العزلة، وافتقاد القدرة على التمييز في المفاضلة.

اللجوء إلى التطبيقات والتقنيات الحديثة في التبادل الداخلي للبيانات وفي تحقيق الربط الوجوبي بين الإدارة الحكومية المركزية أو المحلية وبين القطاع الخاص والقطاع الحكومي أمرا لابد منه في سبيل تكامل الأدوار، وتحسين الأداء العام وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاعات الأعمال بأسلوب عصري[3].

– تتيح الإدارة الالكترونية تشجيع الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من خلال إنشاء وتشغيل صناعات محلية تعمل في هذا المجال، وهذا من شأنه أن يسهم في إيجاد الكوادر الوطنية المتخصصة[4].

إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، وأمن المعلومات وحمايتها الكترونيا[5].

---

[1]– حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص24.

[2]– رانية هدار، مرجع سابق، ص39.

[3]– رانية هدار، مرجع سابق، ص39.

[4]– حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص24.

[5]– حمد بن محمد العجمي، تطبيقات البرامج الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض، ص26.

من خلال ما سبق يتضح أن الإدارة الالكترونية تسهم إسهاما مباشرا في تحقيق جملة من المزايا التي تنعكس إيجابا على أداء المنظمات العمومية ومستوى الخدمات التي تقدمها للأفراد وقطاع الأعمال بشكل خاص وعلى المجتمع بشكل عام.

رابعا: الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا

أظهر فيروس كورونا الحاجة الملحة الى اعتماد الرقمنةفي تقديم خدمات للمواطنين عبر بوابات و منصات رقمية اعتمدتها هيئات مؤسسات ضمن ما يعرف نظام الإدارة الإلكترونية، لهذا يمكننا القول أن الرقمنة بالنسبة للجزائر و في الكثير من القطاعات كانت خيارا حتميا و ليس عمليا تقديميتا و عليه حان الوقت أن تعيد النظر في أسلوب حياة الدولة و الانتقال من نمط تقليدي في تقديم خدماتها الى ضرورة الاشتغال و بقوة للتحول الى العمل عن بعد، ما يعرف بالإدارة الرقمية، تطورا في وظائفها من جهة و من جهة أخرى تحد أمام كل عارض او طارئ و مواجهة اثاره مثلما حدث مع جائحة كورونا[1].

ان التحدي الاساسي في ظل جائحة كورونا هو توفير الخدمات الحكومية في ظل الاغلاق الجزئي او التام و التباعد الاجتماعي و الجسدي، لاسيما في ظل اقفال معظم المرافق الحكومية و خلال فترة تفشي الفيروس و اعادة عجلة الحياة الى الادارات العامة لابد من الاخذ بالاعتبار كيفية معالجة الاختلالات في سير عمل الادارات العامة و اعادة النظر بطريقة توفير الخدمات و بالمسارات الادارية المطلوبة، وبالإضافة الى ذلك لابد من العمل على تحقيق التوازن بين تقديم الخدمات بالطرق التقليدية و عبر المنصات الالكترونية، اذ ان جائحة كورونا فرضت على الحكومات بتطوير اجهزتها الادارية لتوفير الخدمات بوسائل رقمية، وبالتالي برزت الحاجة الى مطورين للبرمجيات في الحكومات للقيام بتصميم تطبيقات و خدمات جديدة للمساعدة في مكافحة التأثيرات السلبية للجائحة على توفير الخدمات الحكومية و عجلة سير الادارات العامة و توفير فرق بالدعم الفني و التقني لضمان حسن سير عمل الانظمة الالكترونية، ولا يقتصر الامر على مطورين البرمجيات فحسب،اذ يتوجب على واضعي و مصممي السياسات و اللوائح العامة الاخذ بالاعتبار عند وضع اي اجراءات و لوائح ان تطابق مع عناصر الحكومة الالكترونية و امكانية توفيرها عبر هذه التطبيقات بسهولة و سلاسة[2].

[1]– خواثرة سامية، التحول الرقمي خلال جائحة كورونا و ما بعدها، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية و السياسية– المجلد:58، العدد: 02،السنة:2021، ص: 103–126.

[2]– علي سعدي عبد الزهرة جبير، التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا، المجلة الاكاديمية للبحوث القانونية و السياسية، المجلد: الخامس، العدد: الاول، السنة :2021 ، ص380.

التحول الرقمي يعني تسخير التكنولوجيا لإحداث تغيير جذري في طرق العمل بالاعتماد على التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات والتسيير، إذ يوفر التكلفة و الجهد بشكل كبير و يحسن الكفاءة التشغيلية و ينظمها، و يعمل على تحسين الجودة و تبسيط الاجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين، يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة و ابداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.

أدى انتشار كورونا في معظم ارجاء العالم الى تزايد الاهتمام بأنماط العمل من التواصل عن بعد، في وقت تعاظمت فيه اهمية الرقمنة التي تمكن الافراد و المؤسسات من الاستمرار في حياتهم و ممارسة نشاطاتهم عن طريق الانترنت[1].

عجلت الازمة الصحية التي احدثتها جائحة كورونا مسار الرقمنة لأغلبية قطاعات النشاط و العمل على تنفيذ استراتيجية التحول الرقمي التي من شانها تشجع التواصل و الاتصال و كذلك العمل عن بعد باستعمال كل الوسائط الرمية المتاحة اهمها : المنصات و التطبيقات و وسائل التواصل الاجتماعي و نحو ذلك[2].

المبحث الثاني: منهجية تطبيق الإدارة الالكترونية:

تمثل الإدارة الالكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والأساليب والإجراءات والهياكل التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، فهي عملية معقدة لابد لها من منهجية لتطبيقها وفي هذا المبحث سنتحدث عن أسباب التحول للإدارة الالكترونية وعناصرها كمطلب أول، وفي مطلب ثان متطلبات تطبيقها.

المطلب الأول: أسباب تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن التحول للإدارة الالكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، فالتقدم العلمي والتقني من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الالكترونية، ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول فيما يلي[3]:

1. حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي من خلال قاعدة معلومات صلبة، ونظام عمل متطور وحديث.

[1]– علي سعدي عبد الزهرة جبير، مرجع سابق، ص400.

[2]– خواثرة سامية، المرجع سابق، ص126.

[3]– بير سارة، جمبه ذهبية، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قالمة، 2015–2016، ص49.

2. تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على الخدمات الأفضل والأسرع والأسهل في الوصول إلى المعلومات، وقد تدعم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار[1].

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

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

5. تطور الحاسوب وتطبيقاته، بقدر ما أدهش العالم ظهور الحاسوب في خمسينات القرن[2] ، الماضي بقدر ما تلاشت تلك الدهشة سريعا أمام التطورات السريعة والفقرات المتتالية التي فقرتها تلك التقنية، فلم يكن يمر عقد زمني إلا ويشهد جيلا من أجيال الحاسوب، حتى شهدت جعل الحاسوب في متناول الأفراد، ومهد لانتشاره سريعا، حتى وصل إلى ما نراه اليوم إلى درجة أنه أصبح في حقيبة كل شخص تقابله في الطريق حاسوب شخصي صغير.

لقد نجحت تطبيقات الحاسوب في تحقيق إنجازات لم تكن متصورة من قبل، فأتاحت إمكانية التعلم عن بعد والتعلم الذاتي، كما انعكس هذا التطور على نظريات الإدارة والمفاهيم الإدارية التي بدأت تتغير، فأصبحت الآلات تتخذ كثيرا من القرارات بناءا على برامج الكترونية تم تحميلها عليها، وبدأت تنوب عن الإنسان في كثير من مواقع العمل[3].

6. دافع الزمن: عندما تسعى المنظمة إلى كسب السرعة، وترجيح كفتها بعنصر الزمن، فإنها تجد نفسها أمام ضرورة الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والانطلاق إلى آفاق الإبداع التكنولوجي الذي يقدم لها كل يوم حلولا جديدة لاختصار المزيد من الزمن وتسيير اتخاذ قراراتها وتعميمها بالسرعة المطلوبة، وإنجاز معاملاتها في الوقت المناسب، إذ لا يمكن لأي منظمة أن تتصور أنه بإمكانها العمل بمعزل عن تكنولوجيا المعلومات وما توفره من مزايا لها[4].

7. العولمة: لقد ساهمت التطورات السريعة في مجال الحاسوب وشبكة الاتصالات والانترنت في جعل العالم قرية صغيرة، وأصبح من الممكن إتمام الصفقات التجارية بسرعة فائقة بين اثنين من المتعاملين أحدهما في أقصى العالم والآخر في الطرف الآخر، وهو ما ترك آثارا

[1] خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الالكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010،ص49.

[2] رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية، رئيس مركز المعلومات واتخاذ القرار، د.س.ن،القاهرة، 2010،ص35.

[3] عماري سمير، مرجع سبق ذكره، ص16.

[4] عماد بوقلاشي، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية: دراسة حالة وزارة العدل، رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2011،ص94.

واضحة في كثير من المجالات ، وبهذا تكون العولمة قد ساعدت على دفع المنظمات الحكومية وغير الحكومية إلى محاولة الاستفادة من أقصى ما يمكن من التقنيات الحديثة في مجال الحاسوب والانترنت والاتصالات من أجل تحسين الجودة وتخفيض التكلفة، وهو ما مهد لقيام الإدارة الالكترونية[1].

8. الكفاءة في تقديم الخدمات العامة فالكفاءة تأخذ عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء،و تحسين الدخل وأيضا تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية من خلال إعادة هندسة الإجراءات، وهذا يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف وإعطاء الفرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة وتطوير أنفسهم[2].

9. التسويق ويشمل التعرف على أفضل الطرق للتعامل مع الأفراد والقطاع الخاص، وتنمية الإحساس لدى المواطنين بأهمية تمركز اهتمام الحكومة حوله بالتالي أهمية كمواطن له حقوق كما له واجبات[3].

10. التنمية الاقتصادية: لها علاقة مباشرة بالشفافية، فالدول التي تطلع إلى التطوير الاقتصادي يكون لديها دافع قوي للاتجاه نحو مشروع الإدارة الالكترونية، وخاصة إذا كانت تتطلع إلى جذب الاستثمارات الأجنبية، وتحسين صورتها أمام المستثمرين، فالإدارة الالكترونية تحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات، وهذا جانب من جوانب التزامها بإجراء تغيرات للدخول إلى اقتصاد المعرفة[4].

الفرع الثاني: عناصر الإدارة الالكترونية:

تتكون الإدارة الالكترونية من ثلاث عناصر وهي:

1. الحواسيب ملحقاتها Hard ware
2. البرمجيات Soft ware

---

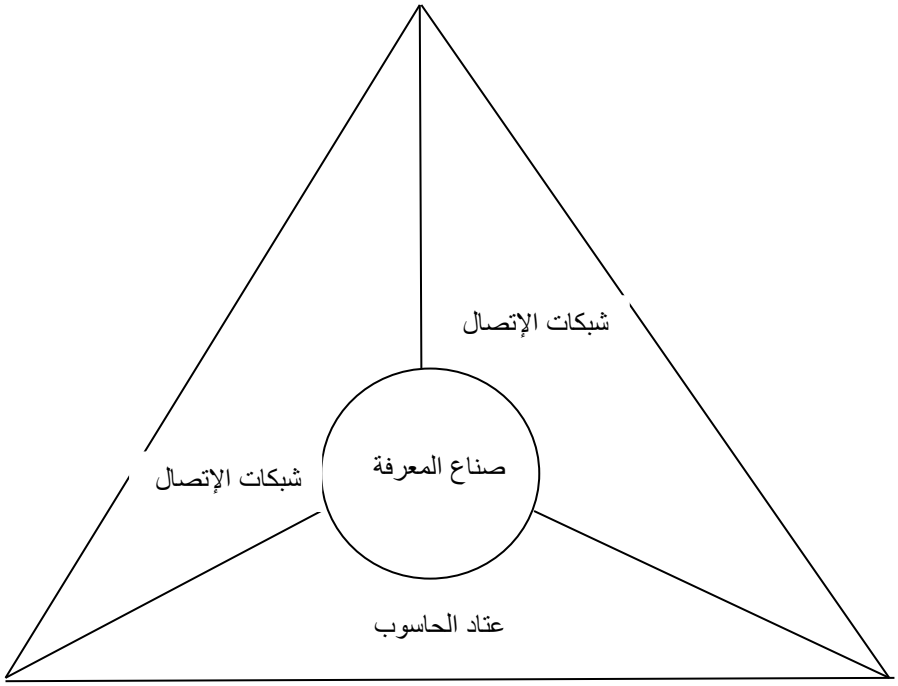
[1]– حسن من محمد الحسن، الغدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، ورقة بحثية في إطار المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، أيام 1–4 نوفمبر 2009، ص22.

[2]– محمد الطعامنة، طارق العلوش، مرجع سابق،ص3.

[3]– حواش خليفة، الإدارة الالكترونية ودورها في تسهيل الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص إدارة ومالية، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجلفة،2016–2017،ص20.

[4]– محمد الطعامنة، طارق العلوم، مرجع سابق، ص8.

3. شبكات الاتصال Communication netwark[1]



شكل رقم (02) يوضح عناصر الإدارة الالكترونية

1. **عتاد الحاسوب:** يتمثل في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته والتي تنقسم إلى أربعة أقسام:

أ **وحدات الإدخال:** تستخدم هذه الوحدات لتغذية الحاسوب بالبيانات على اختلاف صورها[2].منها لوحة المفاتيح، المساحات الصوتية والرقمية والفأرة.

ب **وحدات المعالجة:** تقوم بمعالجة وتنفيذ العمليات التي تصل من قبل المستخدمين على هيئة تعليمات البرامج.

ت **وحدة الذاكرة:**تقوم بحفظ البيانات والأوامر التي يحتاجها المعالج عند إجراء العمليات المختلفة عند الطلب[3].

ث **وحدات الإخراج:** تستخدم هذه الوحدات لإظهار البيانات والمعلومات للمستخدمين ومن أمثلتها شاشات العرض.

---

[1]– سحر قدوري، مرجع سابق، ص162.

[2]– ياسين سعد غالب ، مرجع سابق، ص

[3]– برمان نور الدين، مرزوق محمد الأمين، دور الإدارة الالكترونية في محاربة الفساد الإداري، مذكرة ماستر منشورة، قسم الحقوق، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2016–2017، ص19.

2. **البرمجيات:** وهي تتنوع على فئتين برامج التطبيقات فنجد ضمن برامج النظام نظم التشغيل، إدارة الشبكة وأدوات تدقيق البرمجة ومترجمات لغات البرمجة وهندسة البرامج بمساعدة الحاسوب.

أما برامج التطبيقات فتضم برامج البريد الالكتروني، برامج التجارة، قواعد البيانات وبرامج إدارة المشروعات، أما الشبكات فهي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت والتي تمثل شبكة القيمة Internet والانترنت Entranet و الإكسترانت Extranet للمنظمة ولإدارتها الالكترونية[1] .

3. **صناع المعرفة:** وهو العنصر الثالث والاهم في منظمة الإدارة الالكترونية من القيادات الرقمية والمديرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المنظمة، فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الغدارة الالكترونية عن طريق تغيير طرق التفكير وأساليب العمل الإداري وفقا ما يتمتعون به من خبرات ومعارف في مجال المعلوماتية[2].

وبناءا على ذلك فإن جوهر عمل الإدارة الالكترونية يرتكز على فكرة تحقيق التقاصد البنيوي بين عناصر الحاسوب والبرامج وشبكات الاتصال من أجل تحقيق أكبر قدر ممكن من الحوسبة والتلقائية في تدفق أنشطة وعمليات المنظمة في الداخل والخارج خاصة ضمان توفير الاستجابة السريعة لحوافز التغيير المتمثلة بالبيئة التنافسية[3].

المطلب الثاني: متطلبات الإدارة الالكترونية:

للإدارة الالكترونية مجموعة من 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 الغدارة الالكترونية وهذا ما سيتم بيانه من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: المتطلبات التشريعية و السياسية:

أولا: المتطلبات التشريعية:

ذلك بوضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الالكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم،

[1]– عبد الكريم عشور، مرجع سابق، ص28.

[2]– حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص47.

[3]– بن براهيم بلجول، مرجع سبق ذكره، ص19.

والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الالكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الالكترونية[1].

إذ لابد على الدول من إصدار تشريعات وما يتعلق منها بالسرية والخصوصية للبيانات المتداولة على الشبكات والحفاظ على حقوق الملكية الفكرية، فالبدء بالتعامل عن طريق الشبكات قبل إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتحديثها سيفتح المجال لبعض الأشخاص للقيام بعمليات غير مشروعة قد تؤدي إلى القشاء على ثقة العاملين في الإدارة والمستفدين من خدماتها بهذا النوع من التعامل[2]، كما تم إلزام الإدارات العامة على تقديم بعض الخدمات الالكترونية في مجالات أو قطاعات مثل مجال نشر القوانين، والقرارات الإدارية والمعلومات الإدارية، ومجال وضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الانترت، إضافة إلى مجالات التصاريح المالية والضرورية بحيث تلزم الشركات التجارية، وبعض فئات التجار بتقديم تلك التصاريح إلكترونيا وفق شروط تحدد بأدوات تعاقدية[3].

ثانيا: المتطلبات السياسية:

حيث تترجمها وجود إدارة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الالكتروني ومساندة لمشاريع الإدارة الالكترونية، عن طريق برامج التحول الالكتروني والإدارة الالكترونية.

إذ تمثل مبادرة الإدارة الالكترونية العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة على الصعيد العربي إحدى النماذج التي وجدت تجنيد سياسي، وإرادة لدى القيادة، حيث انطلقت مبادرة دبي عام 1999 بموجب إعلان رسمي أصدره الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، إذ سرعان ما تحولت المبادرة إلى واقع ملموس عبر برنامج عمل يقوم على نقاط منها[4]:

- اعتماد قناة موحدة لخدمة العملاء، بالتعاون مع غدارة الخدمات الالكترونية، من أجل تعزيز مستويات الكفاءة والفعالية.

---

[1]- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة،2010، ص18.

[2]- مريم عبدرية أحمد السميري، درجة توافر متطلبات الإدارة الالكترونية في المدارس الثانوية بمحافظات غزة وسبل التطوير، قدم هذا البحث استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية بكلية التربية بالعاصمة الإسلامية غزة،2009،ص81.

[3]- عاشور عبد الكريم، المرجع السابق،ص24.

[1]- « Dubaie- coverment ,virtul goverment » eAll Dubai, Issue 47 september,2017,p03 .

– تبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية اعتمادا على وحدات التقنيات.

– ابتكار خدمات حكومية جديدة وربط بيئات العمل في الدوائر الحكومية، لتحقيق التكامل الذي يمهد الطريق لمبدأ حكومة بلا أوراق وبدون طابور.

– تحديث الإجراءات الحكومية ووضع مقاييس متقدمة.

– توعية المجتمع بجدوى التحول الالكتروني، وضمان الحد الأدنى من المعرفة، بكيفية استخدام الأدوات التي تمكنهم من الحصول على خدماتهم من الدوائر الحكومية.

الفرع الثاني: المتطلبات البشرية والتقنية:

أولا: المتطلبات البشرية:

تعتبر الإدارة الالكترونية وجود كوادر لبشرية تمتلك القدرة على تشغيل أدوات الإدارة الالكترونية ، ويرتبط ذلك موجود فريق عمل متكامل ومؤهل تتوافر سمات وإمكانيات خاصة، فضلا عن وجود الشروط الأساسية في التعيين في الوظائف مثل الخبرة المعلوماتية التي تسهل وتكسب القدرة في التعيين في الوظائف مثل الخبرة المعلوماتية والرقمية، وقد أصبح الاهتمام بالعنصر البشري يتجاوز مرحلة الاختبار والتدريب إلى وجود مراكز أبحاث متخصصة تسهم في سد فجوة نقص المعلومات، وذلك لقدرتها على ذكاء جيل مثقف يستند على بحوث مجال التقنية من أجل تسهيل عملية اتخاذ القرارات المناسبة، كل ذلك يرتبط بتدريب وتأهيل بحيث يجب أن يشمل ذلك كل فئات الإدارة مع خلق تخصصات دقيقة حتى يمكن تقسيم فريق العمل حسب النشاط المطلوب مثل فئة المبرمجين، ومشغلي الحاسب، وموظفي الشبكات موظفي التامين والحماية وغيرهم[1].

يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المؤسسات التقليمية، بدون هذا العنصر لن تتمكن المؤسسات من تحقيق أهدافها، وحتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة، لذا لابد من تأهيل جيدا وعلى مستوى عال من الكفاءة، وهذا ما أكده: غنيم،2554،345، من ضرورة إعداد الكوادر البشرية من خلال برامج تدريبية تساعد في إعدادهم، لتحقيق الكفاءة في تطبيق الإدارة الالكترونية[2]

[1]– عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح دراسة متأصلة في شأن الإدارة الالكترونية/ التنظيم– البناء– الأهداف– المعوقات– الحلول/ الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2007، ص180.

[2]– رويدة عبد الحميد سمان، رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الالكترونية بمدارس التعليم الثانوي والمتوسط في ضوء التحديات المعاصرة، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 115، أفريل 2020.

ثانيا: المتطلبات التقنية:

وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الانترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن[1].

ترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة وأكشاء الكترونية في الأماكن العمومية والهواتف والفاكسات، وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة وتمثل رؤية الملك عبد الله الثاني بيا إحدى الاستراتجيات المحورية في تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية من خلال التنمية الاجتماعية والاقتصادية والتحول إلى اقتصاد المعرفة والاستفادة من الموارد البشرية ورأس المال، والاهتمام بإصلاح القطاع العام واستخدام التكنولوجيا كأداة تمكينية[2].

تختلف متطلبات الإدارة الالكترونية بين مبادرة الكترونية بأخرى، وهذا حسب برامج التحول الالكتروني وتبعا لحجم المشروع الذي يستهدف الأتمتة الكلية، أو الجزئية لوظائف وأنشطة المنظمات الإدارية[3].

وعلى العموم فإن البنية التحتية التقنية تنقسم إلى:

أ البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية: وتتمثل في كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الالكترونية وتبادل البيانات إلكترونيا.

ب البنية التحتية الناءمة للأعمال الالكترونية: وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية.

---

[1]– علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سابق، ص64-65.

[2]–عماد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية في التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007، ص25.

[3]– جماد مختار، المرجع نفسه، ص26.

ت شبكات الاتصال: أهم هذه الشبكات: شبكة الانترنت، الشبكة الداخلية (الان،ترنت) والشبكة الخارجية (الاكسترانت)[1].

الفرع الثالث: المتطلبات الإدارية والمالية:

1. المتطلبات الإدارية: توجد عدة متطلبات إدارية ينبغي أن توفرها إدارة المنظمة من أجل تطبيق الإدارة الالكترونية، وتتمثل في:

أ **وضع خطط واستراتيجيات التأسيس:** الانتقال إلى نظم العمل الالكترونية ليس أمرا سهلا يتحقق بمجرد إصدار أوامر، إنما هو تتابع تغيير جذري وشامل بدءا من طريقة تفكير المسؤولين وإداراتهم ونظرتهم لوظائفهم، وليتم ذلك يجب إتباع بعض الخطوات التالية:

- تشكيل لجنة عليا تتولى وضع الإستراتيجية لمشروع الإدارة الالكترونية.
- وضع الخطط الفرعية للمشروع.
- الاستعانة بالجهات المختصة والاستشارية والبحثية للمشاركة في الدراسة ووضع الخطط.
- الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع أو المشاركة في بعضها.

ب الهيكل الالكتروني: لا تستطيع الإدارة الالكترونية العمل في هيكل تنظيمي هرمي متعدد المستويات والمهام المستقلة عن بعضها، فالإدارة الالكترونية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة، أفقية وعمودية باتصالاتها، وقبلا منها بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة، وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة والزيادة في الأداء وإنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية.

ت التطوير الإداري: هي عملية التطوير في الجهاز الإداري ككل وتغييره بشكل يتلاءم مع طبيعة عمل الإدارة التقليدية، وقد يلزم ذلك استحداث إدارات جديدة أو إلغاء البعض الفاخر أو دمج الإدارات مع بعضها، وإعادة النظر في العمليات الداخلة على النحو الذي يهيئ الأجواء في دائرة العمل لتطبيق الإدارة الالكترونية[2].

---

[1]– موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة بسكرة، الجزائر،2011، ص91.

[2]– حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية " المفاهيم الخصائص المتطلبات"، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص156.

ثانيا: المتطلبات المالية:

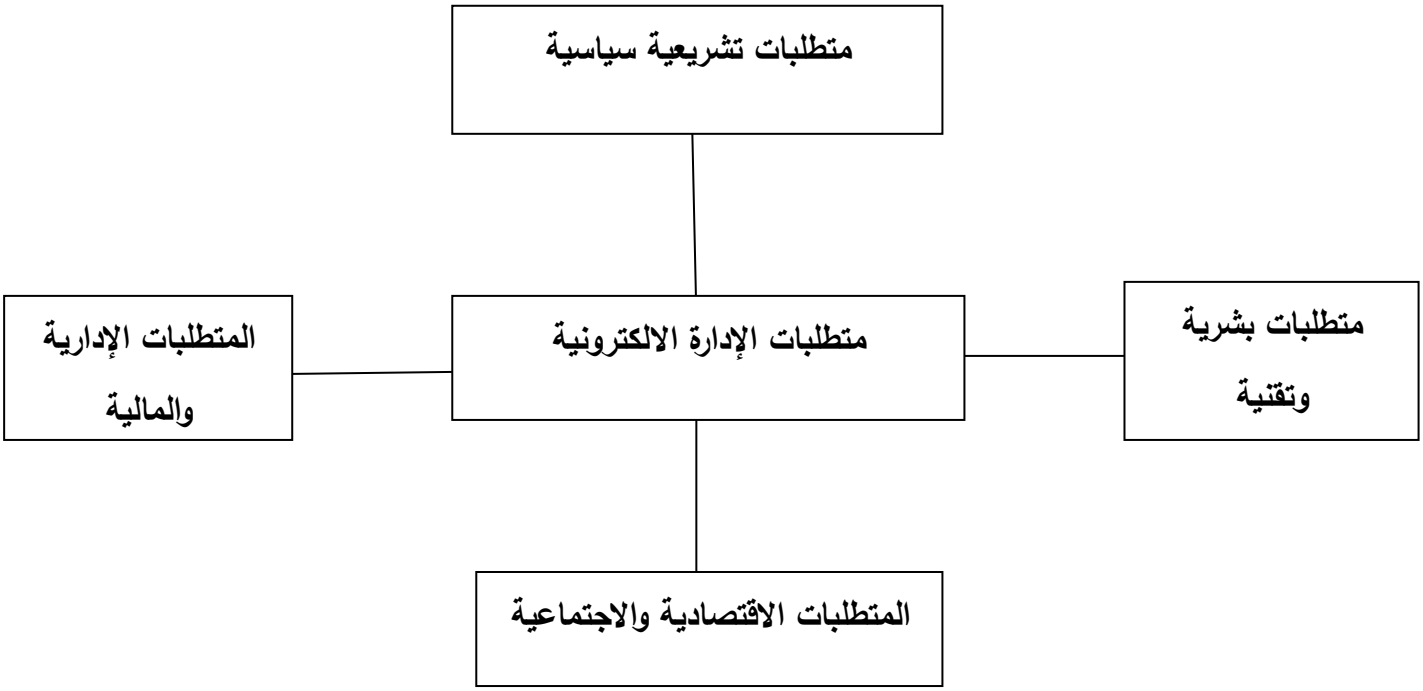
يعد مشروع الإدارة الالكترونية من المشاريع الكبيرة والتي تحتاج إلى أموال طائلة، لكي تضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة من تحسين مستوى البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والمعدات والبرامج الالكترونية، وتدريب العناصر البشرية باستمرار، وهذا ما أكده الصيرفي، 2006،76، من أن مشروع الإدارة الالكترونية مشروع ضخم ويحتاج إلى أموال كبيرة طائلة، لذلك لابد من توفير التمويل الكافي، وما أوصت به دراسة: العولمة2003، 269، من أهم متطلبات الإدارة الالكترونية التخطيط المالي الرشيد ورصد المخصصات الكافية، مما يقتضي إعادة النظر في نظام الأولويات وتوفير الأموال الكافية، مما يقتضي إعادة النظر في نظام الأولويات وتوفير الأموال الكافية لإجراء التحول المطلوب للإدارة الالكترونية[1].

الفرع الرابع:المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:

إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول الإدارة الالكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية عن الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام، وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الالكترونية، وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الحالات التقنية في مختلف المستويات التعليمية، ثقافة تكنولوجية مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الالكترونية دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإيجاد مصادر تمويل لما تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي[2].

[1]–رويدة عبد الحميد سمان، رؤية مستقبلية التطبيق الإدارة الالكترونية بمدارس التعليم الثانوي والمتوسط في ضوء التحديات المعاصرة، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد11، أبريل 02، 02.

[2]– عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص74.



شكل رقم (03): يبين متطلبات الإدارة الالكترونية.

ملخص الفصل:

يمكن القول أن الإدارة الالكترونية هي أهم الاستراتيجيات المتبعة لتحسين وترقية الخدمة العمومية ، وتقريب الإدارة من المواطن وما أفرزه التحول نحو مشروع الإدارة الالكترونية على مستوى الخدمة العمومية وهي تمثل إحدى مفاهيم الثورة الرقمية التي تتيح للجميع المعرفة وتقديم الخدمات الإدارية كما أن للإدارة الالكترونية دور هام في تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين من خلال السرعة في الإنجاز والإتقان في الخدمة.

حيث تعتبر الإدارة الالكترونية شكل من أشكال الإدارة نتج عن تطور آليات العمل وربط التكنولوجيا بمختلف نواحي الحياة العملية، يتميز هذا النظام باستخدام تقنيات المعلومات الروتينية إلى عمليات الكترونية سهلة وسريعة تؤمن إجراء كافة العمليات الإدارية عبر حواسيب آلية مما يضمن اتخاذ قرارات أفضل وتقديم خدمات أسرع.

الفصل الثاني

انعكاسات التحول نحو الإدارة الإلكترونية

الفصل الثاني: انعكاسات التحول نحو الإدارة الإلكترونية

أفرزت التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى خلق ثورة كبيرة في مجال الإدارة و تحولت الدول الى مجتمعات الكترونية، الأمر الذي حتم على الجزائر مواكبة هذه التطورات و اللحاق بمصاف الدول المتقدمة، وذلك من خلال تبني مشروع الإدارة الإلكترونية الذي يعد بمثابة استراتيجية وطنية تعمل على عصرنة الإدارة و المؤسسات العمومية، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإدارة من أجل تسهيل إجراء المعاملات، و تقديم خدمات أكثر سرعة و أقل تكلفة، و أكثر فعالية، و التخلي عن الإدارة التقليدية اليدوية التي تميزت بضعف مستوى الخدمات المقدمة و بالفساد الإداري و البيروقراطية.

لكن عملية التحول الى الإدارة الإلكترونية ما زالت في مراحلها الأولى، وما تم إنجازه لا يتعدى كونه تطبيقات جزئية حول رقمنة بعض الإدارات و الخدمات فقط، وذلك نتيجة لعدة صعوبات و عراقيل لم تسمح بتطور الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

المبحث الأول: الإدارة الالكترونية وإصلاح الخدمة العمومية:

نظام الإدارة الالكترونية يقضي على البيروقراطية والمحسوبية والرشوة، وبالتالي يضمن المساواة بين المنتفعين في الحصول على الخدمات، تطبيق نظام الإدارة الالكترونية يضمن التخلص من عقبة الصفوف أو الطوابير ومنه سنتناول في هذا المبحث تأثير الإدارة الالكترونية على موظفي المنظمة العمومية وعلى مشكل البيروقراطية في المطلب الأول، وتأثير الإدارة الالكترونية على تفعيل مبدأ المساواة للأفراد في الخدمة العمومية في المطلب الثاني.

المطلب الأول: تأثير الإدارة الالكترونية على موظفي المنظمة العمومية وعلى مشكل البيروقراطية:

سنتطرق في هذا المطلب إلى تأثير الإدارة الالكترونية على موظفي المنظمة العمومية في الفرع الأول وتأثير الإدارة الالكترونية على مشكل البيروقراطية في الفرع الثاني.

الفرع الأول: تأثير الإدارة الالكترونية على موظفي المنظمة العمومية:

تقوم المرافق العامة بنشاطها الإداري بواسطة موظفيها الذين يعدون أداة للدولة لتحقيق أهدافها على نحو يمكن معه تقرير بأن الوظيفة العامة والنشاط الإداري وجهان متقابلان ومتلازمان في الوقت

نفسه، فلا يوجد نشاط إداري بدون موظف عام، ولا يوجد موظف عام من غير اختصاص في ممارسة النشاط الإداري في المرفق الذي يؤدي فيه وظيفته[1].

ومن الواضح ان الموظفين يمثلون العنصر البشري والضروري اللازم لتحقيق أثر الإدارة العامة الالكترونية على أعمال الموظفين، لأن الوسائل الالكترونية لا تؤدي الخدمات الحكومية بنفسها،وإنما الموظفون هم الذين يؤدون الخدمات عن طريق هذه الوسائل، وهذا ما يستدعي ضرورة تأهيلهم وتدريبهم على التعامل من هذه الوسائل التكنولوجية، كما أنه من المتوقع أن تؤدي الإدارة العامة الالكترونية إلى تسيير إجراءات الأعمال المادية التي يقوم بها الموظفون في المرافق العامة، من نسخ وتسجيل وتدوين وتوقيع وختم، وإعادة النظر أو حدوث تغيرات في الأعمال القانونية اللازمة لتسيير المرفق العام[2]. والموظفين العموميين هم أداة تنفيذ إرادة المشرع ووضعها موضع التطبيق، وإضفاء صفة الوجود المادي القانوني عليها، ولا يتصور تحقيق الأعمال المادية والقانونية للمرافق العامة دون وجود موظفين عموميين.

والدولة اليوم هي الموظف الأول، ففي فرنسا يخصص لموظفي المرفق العام نحو 40% من ميزانية الدولة، وقد بات من المؤكد أن نجاح الحكومة في أي دولة رهين بامتلاكها لجهاز إداري كفء قادر على إدارة المرافق العامة بأعلى قدر من الفاعلية، كأحد الدعائم الرئيسية لنجاح الإدارة في إشباع الحاجات العامة للمواطنين وتوفير الخدمات الأساسية لهم.

كما تتوقف كفاءة الأداء في المرافق العامة على مدى قدرة الموظفين القائمين بتنفيذ الأعمال المادية على تسيير الإجراءات الإدارية وأداء العمل الحكومي في سهولة ويسر[3].

الفرع الثاني: تأثير الإدارة الالكترونية على مشكل البيروقراطية:

أدت البيروقراطية إلى عرقلة الخدمات العمومية عن السير الصحيح لها وصارت مرضا خبيثا أعجز المرفق العام عن أداء منافعها، والسؤال الذي يطرح نفسه، كيف يتم التغلب على البيروقراطية؟

---

[1]– أنوار أحمد رسلان، وسيط القانون الإداري في الوظيفة العامة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1998، ص08.

[2]– فراجي وهيبة، الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية البويرة، مذكرة ماستر ، إدارة أعمال استراتيجية، جامعة الحلي محمد أو لحاج البويرة، 2018،2019، ص77.

[3]– ماحي نعيمة، المرجع السابق، ص35.

سيؤدي تطبيق الإدارة الالكترونية إلى تقليص البيروقراطية، والتخفيف من الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها لأن المعاملات الإلكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية حيث يستبدل بها المستندات الالكترونية، ويتحول مجتمع الموظفين من مجتمع ورقي إلى مجتمع الكتروني، حتى الموظف نفسه سيتحول إلى "موظف عام إلكتروني" يسهل على المتعاملين الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكبد لمشقة انتقال الأفراد إلى مقر الجهة الحكومية، والوقوف في طوابير أو صفوف ومراجعة أكثر من موقع لمتابعة معاملته، مما يوفر لديه الوقت والجهد لكي يستثمرها في الأمور الحياتية اليومية، ومن جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة الالكترونية إلى التغلب ولو بشكل متدرج على مشكل الواسطة أو المحسوبية التي نخر سوسها في عظام الإدارة الحكومية على نحو أدى في كثير من الأحيان إلى انهيارها بعد انتشار الفساد الإداري بها وما يرتبط بها من رشوة وتمييز بالمخالفة لمبدأ المساواة أمام المرفق العام[1].

وهذا يكشف التقدم العلمي في مجال شبكات الكومبيوتر والبرمجيات صدق ما قاله أحد العلماء الأمريكيين:" على المدى الطويل سوف نصبح دون ورق بالطريقة نفسها التي أصبحنا بها دون خيول". أي أن مكاتب الموظفين سوف تتحول إلى مكاتب بلا ورق، وأيضا مكاتب بلا حدود حيث يمكن للموظف ومن أي مكان خارج العمل أن ينهي المهام الوظيفية المكلفة بها[2].

المطلب الثاني: تأثير الإدارة الالكترونية على تفعيل مبدأ مساواة الأفراد في الخدمة العمومية:

يقصد بهذا المبدأ أن يقدم المرفق العام خدماته إلى من يطلبها من الأفراد بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة، دون تمييز بينها، ومعنى أن المرفق العام يجب أن يلتزم بالمساواة في التعامل مع المستخدمين له، بحيث يكونون في مركز قانوني متماثل في الانتفاع بخدماته، وتحمل نفقات الانتفاع، بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من تفاوت لا يتعلق بشروط الانتفاع[3].

[1]–عماد مختار، المرجع السابق، ص94.

[2]–شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال، المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية الطبعة الأولى، بيوت، الدار المصرية اللبنانية، يناير، 2008، ص74.

[3]–عماد مختار، المرجع نفسه، ص94.

وفي النهاية فإن الإدارة العامة الالكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع الخدمة العمومية متساويين في إتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات ويعلق المواطن آمال كبيرة على نظام الإدارة الالكترونية في تحقيق مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية بصور عملية، وذلك بمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية أو علاقات القرابة والطائفية، والانتماء السياسي وغيرها من الأمور التي يمنعها مبدأ حياد المرفق العام[1].

وقد أدركت بعض الوحدات المحلية في إحدى الدول هذا الأثر في القضاء على التمييز بين المتعاملين مع المرفق وتجاوز الخلافات السياسية على الرغم من صعوبة ذلك في تطبيق العملي و تفاوته من مكان لآخر، فقد حدثت في تلك الوحدة المحلية أن عملية المعارضة السياسية فيها على الحيلولة بين المسؤولين وبين الحصول على التمويل أو الدعم اللازم لإقامة وتجهيز الموقع المناسب على الانترنت[2]. وفي وحدات محلية أخرى ثم إنشاء موقع مشترك لعدد من الوحدات للتغلب على الخلافات والحواجز السياسية ومن جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة العامة الالكترونية أو الحياد الالكتروني إلى التغلب ولو بشكل مندرج على مشكلة الواسطة والمحسوبية التي نخر سوسها في عظام الإدارة الحكومية على النحو أدى في كثير من الأحيان انهيارها بعد انتشار الفساد الإداري بها وما يرتبط بها من رشوة وتمييز بالمخالفة لمبدأ المساواة أمام المرفق العام.

إن التأثير الأهم للإدارة العامة الالكترونية على مبدأ المساواة وهو ما تتضمنه القواعد التنظيمية عدم التفرقة بين العملاء وتحديد رسوم الاستخدام التي يتطلبها إنشاء بوابة الكترونية، وتنفرد الانترنت من بين وسائل الاتصال بعدم تحديد رسم لها يعتمد على المسافات أو المدة أو الوقت أو حجم الرسالة، فالمكالمة الهاتفية من واشنطن إلى الجزائر أو من باريس إلى القاهرة تخضع لتعريفة منظمة تعتمد على مدة المكالمة ووقتها ولكن الرسالة الالكترونية أو حتى المكالمة الهاتفية التي تتم عبر الانترنت تقدم مجانا للمستخدم[3].

---

[1]– فراجي وهيبة، مرجع سابق، ص78.

[2]– سليمان الطماوي، القانون الإداري، دراسة مقارنة، الجزء الثاني، دون بلد النشر ،دون دار النشر،1982، ص280.

[3]– ماجد الحلو، الحكومة الالكترونية والمرافق العامة، بحث مقدم على المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته أكاديمية شرطة دبي حول الجوانب القانونية والأمنية للعليات المصرفية في الفترة من (28/26 أبريل 2003)، ص15.

وأخيرا نشير إلى المساواة النسبية سيظهر لها بعض التطبيقات مثلما تقوم به شركة Hotmail من سحب على جوائز لمن يستخدم الانترنت لمدة طويلة، وإعفاء من يجيد استخدام التقنيات الالكترونية من بعض الرسوم، أو منع بعض المزايا دون أن يعد إخلالا بالمساواة.

وقد طبقت ذلك حكومة سنغافورة، ففي سبيل تشجيع المواطنين على التعامل مع الحكومة الالكترونية عملت الحكومة على تقديم جوائز تشجيعية لهم، وذلك من خلال رسوم مخفضة للمعاملات الالكترونية، وإجراء عمليات سحب جوائز تشجيعية[1].

المبحث الثاني: واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر:

تعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، من خلال قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات باعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الالكترونية، والإدارة أخذت النصيب الأكبر من هذا التغيير.

وعليه سوف نتطرق في هذا المبحث إلى واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر ضمن مطلبين، المطلب الأول إلى مشروع الجزائر الالكترونية 2013.2008، أما المطلب الثاني التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية.

المطلب الأول: مشروع الجزائر الالكترونية 2008-2013 والنماذج:

سنتناول في هذا المطلب مشروع الجزائر الالكترونية 2008-2013 في الفرع الأول، ونماذج تطبيق الإدارة الالكترونية في الفرع الثاني.

الفرع الأول: مشروع الجزائر الالكترونية 2013.2008:

سعت الجزائر إلى تبني الإدارة الالكترونية، فأصدرت مشروع الجزائر الالكترونية 2013، وهي وثيقة صدرت في ديسمبر 2008، والتي تمثل حسب ما ورد فيها أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج إدارة الكترونية متكاملة في الجزائر، وحسب ما جاء على لسان وزير

[1]- السيد بيومي، حجازي عبد الفتاح، النظام القانوني لحماية الحكوموة الإلكترونية ، ج1، دار الفكر العربي، الإسكندرية ، 2003، ص106.

البريد وتكنولوجيا الإعلام و الاتصال، فإن الوثيقة إن لم تكن هي مشروع الإدارة الالكترونية، فإن الأكيد أن الإدارة الالكترونية هي جزء من هذه الوثيقة[1].

وحسب ما جاء على لسان الوزير نقلا عن جريدة صوت الأحرار قائلا: أن الجزائر الالكترونية 2013 الذي يضم عدة محاور (13 محورا) يهدف إلى بناء مجمع المعلومات وتحريك الاقتصاد وجعله رقمي، إضافة إلى تقليص البيروقراطية والوصول إلى السرعة في اتخاذ القرارات[2].

تبنت الجزائر مشروع الجزائر الالكترونية 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 وإستراتيجية الجزائر الالكترونية تهدف إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة والسريعة التي يعيشها العالم وتتمحور خطة هذه الإستراتيجية في 13 محورا كمايلي[3]:

1. **تسريع استخراج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية:** سيحدث إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الإدارة العمومية تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها.
2. **تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات:** استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال أضحى أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات، لهذا تم إدماجها في القطاع الاقتصادي.

---

[1]– رفيق بن مرسلي، الأساليب الحديثة في التنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر 2001–2011، ص156، مذكرة لنيل الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2011.

[2]– رفيق مرسلي، المرجع نفسه، ص157.

[3]–عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس، العاصمة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم الاجتماع ، علم الإدارة لجامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2015–2016، ص91.

3. **تطـوير الآليـات والإجـراءات التحفيزيـة الكفيلـة بتمكـين المـواطنين مـن الاسـتفادة مـن تجهيـزات وشـبكات تكنولوجيـا الإعـلام والاتصـال:** إعـادة بعـث عمليـة {اسـرتك} عـن طريـق تـوفير حواسـيب شخصـية وخطـوط توصـيل ذات الـدفع السـريع مـع تـوفير التكـوين ومضامين متميزة لفئات المجتمع.
4. **دفـع تطـوير الاقتصـاد الرقمـي:** مواصـلة الحـوار الـوطني بـين الحكومـة والشـركات، والـذي تمـت مباشـرته فـي إطـار إعـداد إسـتراتيجية الجزائـر الالكترونيـة، تـوفير الظـروف الملائمـة لتثمـين الكفـاءات العلميـة والتقنيـة الوطنيـة فـي مجـال إنتـاج البرمجيـات وتـوفير الخـدمات والتجهيز.
5. **تعزيـز البيئـة الأساسـية للاتصـالات ذات الـدفع السـريع والفـائق السـرعة:** تأهيـل البيئـة التحتية الوطنية للاتصالات وتأمين الشبكات.
6. **تطـوير الكفـاءات البشـرية:** إعـادة النظـر فـي بـرامج التعلـيم العـالي والتكـوين المهنـي فـي مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
7. **تـدعيم البحـث وتطـوير الابتكـار:** سـيلتزم الاقتصـاد القـائم علـى المعرفـة فـاعلا قويـا بـين البحث والتطوير وعالم الاقتصاد إن الابتكار هو الذي يضمن تطوير الخدمات.
8. **ضـبط مسـتوى الإطـار القـانوني الـوطني:** يسـتنتج مـن دراسـة جميـع الترتيبـات التشـريعية القائمـة علـى الترسـانة القانونيـة الجزائريـة لا تغطـي كـل المسـائل القانونيـة المترتبـة عـن اسـتخدام وتطـوير تكنولوجيـات الإعـلام والاتصـال وتشـييد مجتمـع المعلومـات وعليـه لابـد مـن ضـبط مسـتوى الإطـار القـانوني تماشـيا مـع الممارسـات الدوليـة ومتطلبـات مجتمـع المعلومات.
9. **الإعلام والاتصال:** اعتماد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.
10. **تثمـين التعـاون الـدولي:** المشـاركة فـي الفعالـة فـي الحـوار والمبـادرات الدوليـة، إقامـة شركات استراتيجيه بهدف تملك التكنولوجيات والمهارات.
11. **آليـات التقيـيم والمتابعـة:** إعـداد الإطـار التصـوري لنظـام مؤشـرات نوعيـة إعـداد قائمـة مؤشرات.
12. **ملائمة الإجراءات التنظيمية:** تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا وبين القطاعات.

13. **الموارد المالية:** يستلزم تنفيذ استراتيجية الجزائر الالكترونية موارد مالية معتبرة لذا فإن برنامج الجزائر الالكترونية يحتاج لميزانية استراتيجية لتنفيذه وفق المراحل التنفيذية المرتقبة[1].

أهداف برنامج الجزائر الالكترونية:

إن تبني فكرة أي مشروع تقوم على مجموعة من النقاط التي هي الأهداف التي من أجلها جاء هذا المشروع، وللعمل على تحقيقها ثم برمجة مجموعة من البرامج والآليات التي تتم وفق عملية التنفيذ وهي من النقاط الهامة التي احتوتها خطة عمل برنامج الجزائر الالكترونية حيث تضمن مجموعة من الأهداف والآليات التي تسمح بالتجسيد الفعلي له وفق تطلعات السياسية العامة في الجزائر.

وتتمثل أهداف الجزائر الالكترونية في ما يلي[2]:

توفر خدمات ذات جودة وفعالية وتسهيل عملية الوصول إليها من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية، وهو الأمر الذي يعمل على تقليص الفجوة بين الإدارة والمواطن ويعزز ثقة المواطن بإدارته.

إرساء قاعدة عمل تقوم على التنسيق المتبادل بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية،وذلك لتحقيق رؤية موحدة في ما يخص العمل وتنفيذ المشاريع المختلفة، تفاديا لتأخير والعراقيل والمشاكل التي شهدها السياسات العامة في الجزائر في مختلف القطاعات، وهو الأمر الذي يدل على غياب التنسيق بين مختلف مراكز القرار وهو ما استدعى إعادة النظر في خطة العمل بين القطاعات بإبراز أهمية التنسيق من خلال تبادل المعارف والخبرات بين مختلف القطاعات ضمانات التجسيد سياسية عامة ناجحة.

---

[1]– مشروع 2013 المنشور على موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال متوفر على الرابط: http://www , premier , ministre, gov. Dz/ media/ pdf/ dossier telecom/ algerie. Pdf. تاريخ الإطلاع: 2019/03/12.

[2]– عادل غزال، الحكومة الالكترونية في الجزائر النفاذ في مجتمع المعلومات الملتقى الوطني التأمن حول: مستقبل ثقافة المعلومات والاتصال لدى الشباب في الجزائر بين صناعة المجتمع الجماهيري ومجتمع المعرفة والمعلومات متاح على الموقع: http// :advelghessal . wordpress. Com/ 2014/18/12 تاريخ الإطلاع : 25-02-15 على الساعة 13:56.

– مكافحة ظاهرة الفساد الإداري خاصة البيروقراطية التي تعتبر سرطان الإدارة العمومية الجزائرية، التي تعمل على تفويض الأداء الفعال للإدارة وهو الأمر الذي تعاني منه وإن دل ذلك على شيء إنما يدل على طبيعة النظام.

– فتح وتدعيم قنوات الاتصال بين المواطن والإدارة من خلال الرفع من قيمة الخدمات الموجهة له مع الحرص على توفير أسس العدالة الاجتماعية والمساواة.

– مكافحة الجرائم المنظمة وخاصة العابرة للحدود، من خلال وضع ميكانيزمات وآليات تتماشى من الجرائم الجديدة التي أفرزتها العولمة التي هي الجرائم الالكترونية التي أصبحت تهدد أمن الدول واستقرارها، مع ضبط آليات الرقابة على عمليات تزوير الوثائق الرسمية (وثيقة الهوية، جوازات السفر).

آليات عمل برنامج الجزائر الالكترونية:

إن مشروع الجزائر الإلكترونية جاء ليكمل الحركة التنموية في الجزائر من خلال ترقية الخدمات وفق ما تفرضه افرازات العولمة ضمانا للاستمرارية في المنافسة، ومن أجل ذلك سطرت الجزائر آليات عمل تسمح بتجسيد المشروع وضمان نجاحه وتتمثل هذه الآليات في[1]:

– **برنامج تطوير التشريعات:** يقوم على توفير الإطار القانوني الذي ينظم نشاط التعاملات الالكترونية من أجل الحد من التجاوزات التي يمكن أن تحدث وتؤثر على مسار المعاملات الالكترونية.

– **برنامج تطوير البنية المالية:** الرفع من الكفاءة المالية للمؤسسات وفق مبدأ المرونة الذي يسمح لها بالأداء الفعال والاستجابة الفورية في حالة الأزمات.

– **برنامج التطوير الإداري والتنفيذي:** ويقوم على العمل على دفع وتحسين آليات عمل الفئات التي ستتبنى التحول الإلكتروني قصد تحقيق الجودة في الأداء.

–**برنامج التطوير الفني:** يرتكز على تطوير المهارات اللازمة لإنجاز مشروع الجزائر الإلكترونية بداية من مراكز القرار وذلك من خلال تبني مختلف الوسائل الالكترونية من أجل تحسين الأداء باستخدام أحدث المعلومات وقواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

[1]– واعر وسيلة، دور الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية لحالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجزائر، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري، قسنطينة،ص15.

- **برنـامج تطـوير المـوارد البشـرية:** بـالتركيز علـى وضـع اسـتراتيجية شـاملة تعمـل علـى تقـديم المهـارات والخبـرات للقيـادات مـن مراكـز القـرار، مـع إدراج دورات تكوينيـة بهـدف تنميـة وتجديـد قدرات الكائن البشري المؤهل باعتباره متغيرا أساسيا في عملية مشروع الجزائر الالكترونية.

- **برنـامج الإعـلام والتوعيـة:** تعريـف جمهـور المـواطنين علـى أهميـة رفضـه الخـدمات والتحـول الالكترونـي، والميـزات الايجابيـة التـي مـن شـأنها تسـهيل الحيـاة اليوميـة للأفـراد، وضـرورة الانـدماج في هذا النحو الجديد نظرا لتأثيره الإيجابي على مختلف مناحي الحياة[1].

القوانين المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية:

لقـد قـام المشـرع الجزائـري بسـن العديـد مـن القـوانين و التـي مـن خلالهـا تحـدد كيفيـة تطبيـق الإدارة الإلكترونية فقد كانت بدايتها في:

اعتمـد المشـرع الجزائـري علـى مجموعـة مـن القـوانين التـي يـتم مـن خلالهـا تنظـيم عمليـة تطبيـق الإدارة الإلكترونيـة و تتمثـل هـذه الأخيـرة فـي التركيـز علـى ضـبط شـروط كيفيـة اقامـة خـدمات الانترنـت و اسـتغلالها احسـن اسـتغلال مـن اجـل السـعي لإدخـال الانترنـت الـى الجزائـر وذلـك مـن خـلال خدمـة WEB والبريـد الالكترونـي E-MAIL مـع مجموعـة مـن الخـدمات الاخـرى و هذا ما يظهر في:

المرسـوم التنفيـذي رقـم98-257 المـؤرخ فـي 3 جمـادى الاول عـام 1419 الموافـق 25 اوت سـنة 1998 الـذي يضـبط شـروط كيفيـة اقامـة خـدمات الانترنـت و اسـتغلالها، يتضـمن هـذا المرسـوم 18 مـادة كـل مـادة تتضـمن علـى مجموعـة مـن العناصـر فالمـادة الأولـى تتضـمن شـروط و كيفيـة اقامـة خـدمات الانترنـت التـي تتمثـل فـي خدمـة WEBو البريـد الالكترونـي E-MAIL [2] يـتم الاطـلاع مـن خلالهـا علـى صـفحات متعـددة الوسـائط ترتكـز علـى النصـوص و الرسـوم البيانيـة (الصـوت و الصـورة متصـلة فيمـا بينهـا بوصـلات) وهـذا مـاتنص عليـه المـادة 2،مـن القـانون و تقدم هذه الخدمات من موقع يتوفر على وسائل لإعلام الالي و الإتصالات.

[1]- واعر وسيلة، المرجع السابق، ص16.

[2]- المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 25 اوت 1998، المتعلق بضبط شروط وكيفيات إقامة "أنترنات " واستغلالها، الجريدة الرسمية،العدد 63 الصادرة في 26 أوت 1998.

في اطار هذا المرسوم ظهرت تعديلات جديدة على مضمون هذا القانون و يظهر ذلك في المرسوم التنفيذي رقم2000-307 التي تم اصدارة من طرف المشرع الجزائري في سنة 2000.

المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 16 رجب عام 1421 الموافق 15 اكتوبر سنة 2000 يعدل المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 3 جمادى الاول عام 1419 الموافق ل25 اوت 1998 الذي يضبط شروط و كيفيات اقامة خدمات الانترنت واستغلالها و يتضمن هذا المرسوم 7 مواد.[1]

ظهرت في هذا المرسوم العديد من التعديلات التي تتمثل في التغييرات الحاصلة في بعض المواد كالتغيير الذي حصل على مستوى تقديم خدمات الانترنت ففي القانون الاول تقدم خدمات الانترنت من موقع يتوفر على وسائل الاعلام الالي و الاتصالات اما في المرسوم رقم 2000-307 فان خدمات الانترنت تحدد بقرار من الوزير المكلف بالمواصلات السلكية و اللاسلكية.

القانون رقم 2000-03 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية الذي يكرس الفصل بين وظائف المتعامل البريدي و المتعامل الاتصالات فإعادة هيكلة وزارة البريد و المواصلات سمح بظهور متعاملين اساسيين هما بريد الجزائر و اتصالات الجزائر و تحديد الاطار الدستوري لسلطة ضبط مستقلة فتحت ابوابها للمستثمرين الخواص و منحهم رخص سواء متعلقة بالهاتف النقال او الثابت و ترخيصات موزعي خدمات الانترنت و مراكز النداء.

اصدار قانون الدفع الالكتروني: تتمثل عملية الدفع الالكتروني في دفع الفواتير بشكل الكتروني و ذلك بالاعتماد على بعض الوسائل التي تتمثل في بطاقة الدفع الالكتروني و قد بدأ الاعتراف بوسائل الدفع الإلكتروني منذ سنة 2003 و ذلك من خلال الامر رقم 03-11 المتعلق بالنقد و القرض من خلال المادة 69 التي تنص على " تعتبر وسائل الدفع كل الادوات التي تمكن الشخص من تحويل الاموال مهما كان السند او الاسلوب التقني المستعمل".

[1]- المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 16 رجب الموافق 14 اكتوبر 2000، يتضمن ضبط شروط وكيفيات إقامة "أنترنات" واستغلاله الجريدة الرسمية العدد 60، الصادرة في 15 أكتوبر 2000.

اصدار قانون رقم 10-05 المؤرخ في 20 جوان 2005 المعدل للقانون المدني حيث اعتبر الاثبات بالشكل الالكتروني كالإثبات بالكتابة الورقية[1].و من هنا انتقل المشرع الجزائري من الكتابة التقليدية التي تعتمد على الورق و الحبر الى كتابة أكثر اثباتا و تطورا و هي الكتابة الالكترونية التي ترتكز على الوسائل الحديثة مثل الحاسوب و الاقراص المرنة و الصلبة او تكون على شكل رسائل الكترونية.

اصدار قانون لحماية الانظمة الالكترونية : من أجل حماية كل ما يتعلق بالأنظمة او العمليات الالكترونية تم اصدار القانون رقم 04-15 المؤرخ في نوفمبر 2004 المعدل و المتمم لقانون العقوبات و الذي ينص على ضرورة حماية أنظمة المعلومات من خلال تجريم كل أنواع الاعتداءات التي تستهدف أنظمة المعالجة الالية للمعطيات كالدخول غير المشروع للأنظمة المعلوماتية من اجل محاولة تغيير او اتلاف المعطيات.

اصدار قانون الجريمة الالكترونية في رقم 09-04 المؤرخ في 5 اوت 2009 و الذي يتضمن قاعدة خاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الاعلام و الاتصال و مكافحتها.

اصدار قانون رقم 04-15 المؤرخ في 1 فيفري 2015 الذي يحدد القواعد العامة المتعلق بالتوقيع و التصديق الالكترونيين قصد التكفل بالمتطلبات القانونية و التنظيمية و التقنيات التي ستسمح بإحداث جو من الثقة المواتية لتعميم و تطوير المبادلات الالكترونية و ترسيخ المبادئ العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الالكترونيين[2].

الفرع الثاني: نماذج تطبيق الإدارة الالكترونية:

عملت الجزائر على تجسيد مجموعة من المشاريع الالكترونية في مختلف القطاعات قصدا منها للرفع من كفاءة الإدارة العامة ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات ومن هذه القطاعات التي باشرت في رقمنه خدماتها نجد ما يلي:

أولا: الإدارة الالكترونية لقطاع العدالة:

في إطار عصرنة قطاع العدالة قد حقق هذا الأخير خطوات هامة في تقديم خدمات الكترونية ترقى إلى مستوى حجم المهام الملقاة على عاتقه من جهة وكذا تسهيل وتبسيط

[1]–سوالم سفيان، الإطار القانوني للتوقيع و التصديق الالكترونيين في الجزائر، تم الاطلاع عليه في19 اوت 2021، على الساعة 13:22 WWW.ACHABABONLINE.COM

[2]– المرجع نفسه.

حصول المواطنين على الوثائق الرسمية ومن الخدمات الالكترونية التي يقدمها هذا القطاع نجد ما يلي:

-الخدمات الالكترونية عن بعد:

1. صحيفة السوابق العدلية: حيث من 2010 أصبح بإمكان كل جزائري وأجنبي مقيم في الجزائر الحصول على صحيفة السوابق العدلية أن يطلب ويتلقى عن طريق الانترنت القسيمة رقم -3- للسوابق القضائية الخاصة به إذا كانت خالية من العقوبات وذلك من خلال المراحل التالية:

- التقدم شخصيا إلى شباك أي محكمة أو مجلس قضائي عبر التراب الوطني مرفوقا ب:

- بطاقة الهوية.
- شهادة أصلية للأجانب بالنسبة للجزائريين شهادة ميلاد رقم 12.
- رقم الهاتف[1].

- الاستلام من أمين الضبط مستندا ورقيا يتضمن:

- اللقب والاسم الشخصين.
-اسم المستخدم وكلمة المرور الشخصين.

وخلال (48) ساعة يتلقى المستفيد رسالة نصية قصيرة تتضمن اسم المستخدم وكلمة سر شخصيين جديدين وسريان بحيث بمجرد الاستلام يمكنه الولوج إلى خدمة طلب وتلقي صحيفة السوابق العدلية.

2. شهادة الجنسية: يمكن لكل مواطن جزائري مقيم داخل الوطن أو خارجه أن يطلب ويحصل على شهادة الجنسية الجزائرية الخاصة به من موقع وزارة العدل وذلك بعد القيام بالمراحل التالية:

- التقرب شخصيا من شباك أي محكمة عبر التراب الوطني مرفوقا بالوثائق التالية:

- بطاقة الهوية الوطنية.
- رقم الهاتف المحمول.
- وثائق الحالة المدنية أو الوثائق الضرورية لاستصدار الجنسية الجزائرية.

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة العدل http://www.mjustice.dz/ تاريخ الإطلاع 07-08-2021 على الساعة 20:35.

- الاستلام من أمين الضبط مستندا يحتوي على:

– الاسم واللقب.

– اسم المستخدم وكلمة مرور سرية.

خلال (48) ساعة يتلقى المواطن على هاتفه المحمول رسالة نصية قصيرة تحتوي على اسم المستخدم وكلمة السر جديدان، فور تلقي الأمر يصبح بإمكان المواطن الحصول على شهادة الجنسية من خلال الولوج إلى موقع وزارة العدل[1].

3.آلية التصحيح الالكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية للجزائريين المولودين والمقيمين بالخارج:

بموجب الأمر رقم 70–20 المؤرخ في 19 فيفري 1970 المتعلق بالحالة المدنية، والقانون رقم 15–03 المؤرخ في 01 فيفري2015 أقرت وزارة العدل في إطار عصرنة قطاع العدالة، بالتعاون مع وزارة الشؤون الخارجية لفائدة الجالية الجزائرية في الخارج، آلية جديدة تسمح بتصحيح عن بعد للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية الممسوكة على مستوى الممثليات الدبلوماسية والقنصلية.

وقد سمح هذا الإجراء الجديد بتخفيف الأعباء على الجالية الجزائرية في الخارج من حيث تكاليف التنقل إلى داخل الوطن، وفي نفس الوقت عملت على تقليص المدة الزمنية لطلبات التصحيح، وهو الأمر الذي يساعد في تقريب الإدارة من المواطن من خلال نوعية الخدمات التي تقدمها، وتتم هذه العملية من خلال الإمكانيات المتاحة للإدارات والمؤسسات العمومية للتحقق من مدى مطابقة وصحة البيانات الواردة بالأوامر القضائية الفاصلة في طلبات التصحيح بواسطة آلية المصادقة الفورية على صحة الوثائق القضائية الموقعة الكترونيا عبر الانترنت ، وهو الأمر الذي يمنع تزوير الأوراق الرسمية أو الاستعمال غير قانوني لها،ويتميز التطبيق باحتوائه على بروتوكول حماية يمنع أي إمكانية القرصنة أو التدخل الخارجي ويمر التصحيح بأربع مراحل تتمثل في:

- **المرحلة الأولى: تقديم طلب التصحيح:** يتم تقديم طلب التصحيح من طرف المعني على مستوى مكتب الحالة المدنية الموجود على مستوى القنصلية أو السفارة، ويتم إعفائه من

[1]– الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة العدل http://majustice /Ddz . تاريخ الإطلاع: 07–08–2021 على الساعة 21:13.

وثائق الحالة المدنية الموجودة في السجل الآلي للحالة المدنية (وزارة الخارجية- وزارة الداخلية والجماعات المحلية) وتتم عملية التأكد من هوية المعني من طرف العون الدبلوماسي أو القنصلي[1].

- **المرحلة الثانية: الإرسال الالكتروني لطلب التصحيح:**

بعد تلقي طلبات التصريح من طرف العون المكلف يقوم بالولوج الى بوابة الخدمات الإلكترونية بوزارة العدل :HTTP://PORTAIL.MJUSTICE.DZ باستعمال كلمة المرور و اسم المستخدم التي تقدم له من وزارة العدل، ثم يقوم العون بالدخول الى تطبيقية خاصة بالتصحيح الإلكتروني لأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية للجزائريين المولودين و المقيمين بالخارج حيث يقوم العون بملأ البيانات اللازمة التي تتمثل في محتوى طلب التصحيح مع ارفاقه الوثائق اللازمة ويتم تحرير وثيقة اشعار استلام الطلب، يرسل الطلب الكترونيا الى المصلحة المكلفة على مستوى وزارة العدل ثم تقوم هذه الأخيرة بإرسالها الى الجهة القضائية المكلفة بالتصحيح.

- **المرحلة الثالثة: دراسة طلب التصحيح والفصل فيه:** يتولى القاضي المختص على مستوى الجهة القضائية بمعالجة الطلب وتطبيق سير الطلب بعد قيام وكيل الجمهورية بكتابة عريضة يلتمس فيها ذلك، ليتم بعد ذلك إصدار أمر قضائي موقع الكترونيا بشأن الطلب يتضمن تصحيح أو القيد أو رفض الطلب ويرسل إلى وكيل الجمهورية بصفة آلية حيث يقوم هذا الأخير بإرساله إلى وزارة العدل التي بدورها ترسله إلى الممثلية الدبلوماسية أو القنصلية المختصة بتنفيذه.

- **المرحلة الرابعة: تصحيح الطلب:** حيث يقوم ضابط الحالة المدنية في الخارج بالتأشير على التصحيح في هامش العقد الموجود على مستوى القنصلية أو المركز الدبلوماسي ليتم في الأخير إبلاغ المعني[2].

[1]- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، السيد عكا عبد الحكيم، المدير العام لعصرنة العدالة، آلية التصحيح الالكتروني، الأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية للجزائريين المولودين والمقيمين في الخارج.

[2]- السيد عكا عبد الحكيم، مرجع سابق، ص107.

4. سحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس بالجنسية الجزائرية لصاحبها عن طريق الانترنت[1]، وذلك من خلال القيام بالخطوات التالية:

- التقدم إلى أي شباك قضائي على مستوى التراب الوطني مرفقا ب:

– الهوية الوطنية.

– رقم الهاتف المحمول.

- استلام من طرف أمين الضبط مستند يتضمن:

– اللقب والاسم الشخصين.

– كلمة السر واسم المستخدم.

- استلام رسالة نصية خلال 48 ساعة تتضمن اسم المستخدم وكلمة السر الجديدين، بمجرد الحصول عليه يستطيع سحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس بالجنسية الجزائرية بالدخول إلى موقع وزارة العدل.

5. نافذة مآل قضيتك: تسمح للمواطن بمعرفة مجريات قضيته على مستوى قطاع العدالة المجدولة فيه قضيته، وهو الأمر الذي يخفف على المواطنين عناد التنقل لمعرفة الحكم.

6. الشباك الالكتروني: فضاء يسمح بإعطاء المعلومات على سير القضايا بالنسبة للمحامين دون عناد التنقل إلى المحاكم والمجالس القضائية[2].

7. اعتماد نظام المراقبة الالكترونية: إن الزيادة في عدد المساجين وارتفاع تكلفة إدارة السجون وما يترتب عنها من آثار سلبية نتيجة اختلاط السجناء على اختلاف خطورتهم حتم على المشرع الجزائري البحث عن طرق بديلة لتقليص مساوئ العقوبات السالبة للحرية قصيرة المدة، والتخفيف من الاكتظاظ في المؤسسات العقابية، أو حتى الرقابة عليه أثناء التحقيق، وهذا بفضل التقدم العلمي والتكنولوجي بحيث أصبح من الممكن رصد المحكوم عليه في أي مكان يتواجد فيه عن طريق جهاز الكتروني يسمى السوار الالكتروني،ويعد هذا التدبير الجديد مستعملا ليس في مجال[3] الرقابة قبل الحكم وإنما من أحد بدائل العقوبة السالبة للحرية التي

[1]– خدمات عن بعد، Dzwww.mjustice . ، تاريخ الإطلاع 08-08-2021، على الساعة 01:17.

[2]– خدمات عن بعد، مرجع سابق.

[3]– هشام فخار،الإدارة الالكترونية لقطاع العدالة في إطار العصرنة، كلية الحقوق، جامعة المدية.ص30.

لجأت إليها الجزائر بموجب القانون 01/18 المعدل والمتمم للقانون رقم 05-04 والمتضمن قانون تنظيم السجون وإعادة الإدماج للمحبوسين.

إن الإدارة الالكترونية لقطاع العدالة يعد جوهر جهود العصرنة التي أطلقتها الدولة الجزائرية لتحسين الخدمة العمومية المقدمة من قبل هذا القطاع، وهو الأمر الذي قطعت فيه الجزائر أشواطا كبيرة، من خلال إرساء منظومة معلوماتية تسمح بتقديم الخدمات في وقت وجيز والاستغناء عن بعض الإجراءات التي تثقل كاهل المواطنين[1].

ثانيا: الإدارة الالكترونية لقطاع التعليم العالي:

عملت وزارة التعليم العالي بالجزائر على مواكبة التغيير الحاصل في مجال الإدارة العامة، وذلك بالارتقاء بنموذج إداري الكتروني يتماشى وأهداف منظومة التعليم العالي والبحث العلمي وفي ذلك توجه واضح للارتقاء بالخدمات المقدمة للطلاب والأساتذة من خلال الرابط بين العديد من الجامعات وفي هذا الإطار تم إنشاء شركة (Swan Informatique) في سنة 1991 وهذا لتقديم الدعم لميدان التعليم والجامعة ، وتقوم هذه الشركة بالتكفل بوضع أنظمة للاتصال بواسطة الأقمار الصناعية بسرعات عالية مع تكلفة منخفضة و اقامة نظام يضطلع بمهمة الربط بين الجامعات و المدارس لرفع مستوى الاتصال وتقويته فيما بينها[2].

ينعكس تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الجزائرية على مستوى التعليم والتعلم، كذا على مستوى إدارة الجامعة:

1. **انعكاسات الإدارة الالكترونية على مستوى التعليم والتعلم:** تعتمد الجامعات الجزائرية على تقنية الإدارة الالكترونية في المجالات التالية:

1.1التعليم عن بعد –ماستر–: ساهمت الإدارة الالكترونية في إيجاد سبل للتعليم عن بعد، وتم تطبيقه في الجامعات في إطار الحصول على شهادات عليا(ماستر) وبواسطتها لن يحتاج الأستاذ الجامعي أن يقف أمام الطلاب لإلقاء محاضرته، ولا يحتاج الطالب أن يذهب إلى الجامعة، بل حلت محلها طريقة الدراسة الالكترونية، من خلال توفير خدمات الدروس المقررة وتقديم نشاطات دورية، أصبحت تشكل فضاء للطالب لتبادل الأفكار و المناقشات،

[1]– هشام فخار، مرجع سابق، ص32.

[2]– عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص126.

و اخر مع الأساتذة لطرح التساؤلات،فالإدارة الالكترونية توفر اتصالا فعالا بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب[1].

2.1.خدمات المكتبة الالكترونية: تسعى المكتبات عموما والمكتبات الجامعية على الخصوص لتحسين مستوى أدائها ونوعية خدماتها، وتسخر في سبيل ذلك كل الإمكانيات البشرية والمادية وحتى السبل والمنهجيات الإدارية.

فمن خلال مكتبة افتراضية يتم تحميل كتب الكترونية تشبه الكتب العادية لكن ما يميزها أنها مهمة بشكل رقمي يمكن من قراءته بالحاسوب والتنقل بين صفحاته واستخدام خاصية البحث والطباعة، فهو عرض محتوى الكتاب في صور رقمية عبر المواقع الالكترونية تم القضاء على طوابير الطلاب للبحث يدويا في صناديق صغيرة تتعب النظر وترهق الجسد لطول فترة البحث.

وعليه فقد ساهم الاعتماد على الإدارة الالكترونية في الجامعات في اختصار الزمن والتقليل من الجهد وتعدد المصادر المعرفية، كما رفع من القدرة على تخزين المعارف بكميات غير محدودة، فضلا عن سهولة التواصل بين الطلاب وبين الطلاب وأساتذتهم[2].

2. انعكاسات الإدارة الالكترونية على إدارة الجامعات:تستطيع الجامعات أن تطور وظائفها من خلال تطبيقها للإدارة الالكترونية في المجالات التالية:

1.2: التسجيلات الجامعية: فالطالب الناجح في شهادة البكالوريا يستفيد من الخدمة الإلكترونية عن طريق تسجيله في الجامعة عن طريق الانترنت، كما أن توجه الطالب يكون آليا دون تدخل، وأصبح توجيه الطلاب يتم بكل حيادية وشفافية وفي وقت وجيز.

وبذلك فإن الخدمة الالكترونية ساهمت في القضاء على ظاهرة البيروقراطية والطابور في المراكز الجامعية، كما ساهمت في ترشيد استخدام الموارد داخل الجامعات حيث أن هذه الخدمة وضعت حدا لتكاليف استقبال الطلبة الجدد بما فيها التكاليف المالية والبشرية[3].

---

[1]– تركي بن صالح بن عبد الكريم الكراني الغامدي، فعالية استخدام التطبيقات الإلكترونية في الإشراف التربوي، مذكرة ماجستير، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان،2011، ص125.

[2]– المرجع نفسه، ص95.

[3]– بن تريعة مها، تفعيل الإدارة الالكترونية في قطاع التعليم العالي كآلية لترشيد الخدمة العمومية، مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، مخبر المؤسسات الدستورية والنظم السياسية، العدد الخامس، جوان2018.

2.2 النشـر الالكترونـي: يمكـن الاسـتفادة مـن خـدمات أخـرى وهـذا مـن خـلال موقـع الجامعـة والإعلانـات عليـه ممـا يسـهل التواصـل بـين إدارة الجامعـة والمـوظفين مـن جهـة والطلبـة مـن جهـة أخـرى ويكـون ذلـك بتزويـدهم بكـل المعلومـات حـول جـدول المحاضـرات والإعـلان عـن النتـائج، كمـا يـتم الإعـلان عبـر الموقـع عـن مسـابقات توظيـف فـي الجامعـة وكـذا كـل المواعيـد التـي سـتنعقد بالجامعـة مـن مجلـس علمـي وملتقيـات ونـدوات فكريـة وعلميـة سـواء كانـت دوليـة أو وطنيـة فضـلا عـن عـرض معلومـات إداريـة ممثلـة فـي العنـوان وأرقـام الهـاتف والبريـد الالكتروني لتسهيل التواصل بين زوار الموقع وإدارة الجامعة[1].

المطلب الثاني: تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية:

يمكـن إجمـال تحـديات الإدارة الالكترونيـة، وانعكاسـاتها علـى الخدمـة العموميـة فـي الجزائـر مـن خلال ما يلي:

1. **محدوديـة البنـاء التكنولـوجي والتقنـي:** ويتجلـى ذلـك فـي ضـعف مؤشـر البنيـة التحتيـة لمشـروع التحـول لـلإدارة الالكترونيـة، حيـث يطـرح تسـاؤل اليـوم حـول التـأخر الحـالي فـي الجزائـر، وتـدهور واقـع اسـتخدام تكنولوجيـا المعلومـات والاتصـال بالمقارنـة مـع جيرانهـا فـي المغـرب العربـي وقـد حاولـت بعـض الآراء الإجابـة علـى هـذا التسـاؤل، بـالقول أن الجزائـر كانـت أولـى الـدول الإفريقيـة فـي مجـال اسـتخدام تقنيـات الحاسـوب الآلـي خـلال فتـرة السـبعينات وبدايـة الثمانينـات وأول بلـد عربـي يسـتخدم جهـاز الكومبيـوتر فـي الإدارة إلا أن السـنوات الصـعبة التـي فوضـت الاقتصـاد بأكملـه أدت إلـى التـأخر فـي الاسـتثمار فـي التكنولوجيـا الحديثة وضعف برامج التنمية[2].

حيـث أدت قلـة أو انعـدام المـوارد الماليـة إلـى تعطيـل بـرامج التحـول لـلإدارة الالكترونيـة فـي الجزائر، خاصة إذا تعلق الأمر بإعداد نظام الشبكات الإلكترونية.

2. **ضـعف مجتمـع المعلومـات:** حيـث تعـاني الجزائـر مـن الأميـة التعليميـة وبشـكل أكبـر الأميـة التكنولوجيـة، ويرجـع ذلـك إلـى عـدة اعتبـارات عديـدة منهـا انخفـاض معـدل الـدخل، ضـعف

[1]– بن تريعة مها، مرجع سابق، ص205.

[2] - « e– algérie 2013 donnera un nouveau souffle pour le développement des TIC et des entreprise du secteur »,disponible sur :http://www cio– magcom/ algérie–2013. Page web consultée le 08.08.2021.

البرامج التعليمية في أطوار التعليم المختلفة، وهو ما أثر سلبا على تكوين مجتمع قادر على مواكبة التحول الالكتروني.

3. **مشاكل التوقيع الإلكتروني:** يعترض بلوغ مراحل التوقيع الرقمي احد الجوانب الحرجة إلى حد ما في السياسة الوطنية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر، خاصة وأنه لإعطاء قمة ثبوتية للتوقيع الالكتروني يجب أن تكون لهذه الوثيقة الحجية غير قابلة لإعادة الإستخدام، وغير قابل للتغيير اذ ان التوقيع يصبح ممكن عن طريق تحويله إلى جانب التشفير والذي يختلف عن التوقيع بخط اليد لأنه غير مرئي ولكن يقابل سلسلة من الأرقام التناظرية[1].
4. **غياب التشريع الالكتروني:** حيث أن غياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات يضع مرحلة التحول الالكتروني أمام العديد من الإشكالات التي تتعلق بتداول المعلومات، ونوعية هذه المعلومات ،والحفاظ على عنصر الخصوصية والهوية، مما دفع أن تصبح هذه الإشكالات القانونية حاجزا أمام التحول للإدارة الالكترونية[2].
5. بطء عملية اتخاذ القرارات وعمليات الإصلاح والاندماج بالإضافة إلى طغيان البيروقراطية في الجانب الإداري وانخفاض مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها.
6. محدودية الانتشار واستخدام الانترنت في الجزائر، ذلك أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار لازال ضعيفا في الجزائر مقارنة مع الدول المجاورة.
7. التأخر في استعمال البنية التقنية للاتصالات وتباينها من منطقة لأخرى.
8. عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.

---

[1] - A.nedjar , « é– algérie 2013 et la signature éléctronique : Aspects juridiques et techniques » , disponible sur : http://www.setif. Info/article 4173. Html, page web consulté le 08/08/2021.

[2] – طريق بحث الإدارة العامة، ملتقى الحكم الراشد في الإدارة العمومية، المدرسة الوطنية للإدارة، الجزائر، 2006.

9. التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بداياتها، وتسير بوتيرة بطيئة رغم تعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، هذه التجربة لا تزال متعثرة[1].

10. قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات.

11. معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

12. التأخير المتعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساسا لأي عملية تنفيذ الإدارة الإلكترونية..

13. قلة العناصر البشرية المدربة والقادرة على التعامل مع هذه التقنية الجديدة والمعقدة.

14. عزوف الكفاءات المتميزة عن العمل في القطاع الحكومي لقلة الحوافز.

15. نقص الكوادر والمتخصصين في مجال الإدارة الالكترونية.

16. الفقر وانخفاض الدخل الفردي أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الالكترونية.

17. عدم توفير برمجيات تحكم الرقابة على الاختراقات المتعمدة تعد من أهم معوقات الإدارة الالكترونية.

18. التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية خوفا من ما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصر الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية[2].

[1]– رفيق بن مرسلي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، قسم العلوم السياسية، ديسمبر 2011.

[2]– بن براهيم بلحول، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة عبد الحميد بن ، باديس، مستغانم،2017–2018.

ملخص الفصل:

كخلاصة لهذا الفصل الذي تطرقنا من خلاله إلى مدى تأثير الإدارة الالكترونية على المرفق العام وإصلاح الخدمة العمومية في الجزائر حيث تساهم في تفعيل مبدأ المساواة بين الأفراد والمتعاملين مع المرفق العام بصورة عملية، وكذا التغلب على مشكل البيروقراطية حيث أن المرافق العامة يمكنها من خلال الإدارة الالكترونية تلبية احتياجات الأفراد دون الحاجة لخوض رحلة التعب وعناء التنقل بين المكاتب وتقليب للأوراق الموجودة على الرفوف، وتخفيف الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها، ومن المتوقع أن تؤدي الإدارة الالكترونية إلى تسيير إجراءات الأعمال المادية التي يقوم بها الموظفون في المرافق العامة.

كما أنه منذ الإعلان عن استراتيجية الجزائر الالكترونية 2008-2013 ظهرت العديد من المؤسسات التي تسعى للإشراف على تطبيق الإدارة الالكترونية منها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال التي قسمت إلى اتصالات الجزائر وبريد الجزائر، مع تطبيق الإدارة الالكترونية ظهرت مجموعة من الخدمات التي يتم من خلالها طلب الوثائق الكترونيا ويظهر ذلك في عصرنة قطاع العدالة، وقطاع التعليم العالي، رغم ما تواجهه من تحديات ومعيقات للتغلب عليها.

الخاتمة

الخاتمة:

وفي الختام نستطيع القول أن التطورات التكنولوجية التي أفرزت ظهور تكنولوجيا المعلومات قد ساهمت بشكل كبير في تغيير نمط الإدارة التي انتقلت من النمط التقليدي الى النمط الحديث، حيث ظهر مصطلح الإدارة الإلكترونية، التي تسابقت الدول من أجل تطبيق تقنياته، و ذلك بتوفير جميع الوسائل المادية و البشرية و التقنية من أجل نجاح هذا التغيير.

حيث أن الإدارة الإلكترونية بالجزائر حققت نجاح نسبي على مستوى المرافق العمومية المحلية، و ساهمت في تحسين العديد من خدماتها، لأنه من الصعب القول أن الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية بصفة عامة و بالمرافق العمومية المحلية بصفة خاصة فاشلة، لأن الدولة الجزائرية لا تزال مبتدئة في هذا المجال و في طريقها لتحويل الإدارة من التقليدية الى الإلكترونية مقارنة بالدول المتطورة.

كما أن التطبيق غير السوي و الدقيق لمفهوم استراتيجيات الإدارة الإلكترونية و الانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة الى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل و التدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي الى الشلل في وظائف المؤسسة الحديثة لا نه عندها نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة و لم ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل.

يعد مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر من أحدث المشاريع على المستوى المحلي، و يعتبر من المشاريع الكبرى التي راهنت عليها الحكومة، من خلال احلال نظام الكتروني شامل في البلاد عن طريق استراتيجية الجزائر الإلكترونية و العمل على تعميم استخدام الانترنت و ترقية البحث التكنولوجي مما يسمح بدمج نظم المعلومات.

لقد مثلت هذه التجربة الالكترونية نقطة تحول هامة في وظائف المرافق العامة، اذ لم تعد هناك حاجة كي يتم التنقل الى مكان تواجد الخدمة، بما يوفر على المواطن الجزائري الجهد و الوقت و اختزال المسافات أثناء طلب الخدمة و لاسيما في المناطق المعزولة.

و نتيجة لذلك خلصت الدراسة الى العديد من النتائج و التوصيات نورد أهمها في النقاط التالية:

أولا النتائج:

1- ان التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية يمثل تحدي حقيقي امام الحكومات القائمة، فيلزم التعامل معها بحذر شديد في اطار تفغيل الايجابيات و تفادي السلبيات.

2- ان الادارة الالكترونية هي اسلوب جديد يتطلب رؤية و دقة في التخطيط، و يحتاج الى موارد تقنية و معلوماتية و مادية و بشرية.

3- تؤثر الادارة الالكترونية على شكل الخدمة العمومية، من خلال الياتها المتمثلة في شبكة الانترنت و مختلف المعدات التقنية و التكنولوجية.

4- عرفت الجزائر مبادرات اولية في تطبيق الادارة الالكترونية العمومية، تحتاج الى تجاوز عوائق الجاهزية، و الاستعانة بالتقارير الدورية الخاصة بالعمليات التقييمية لمراحل تنفيذ التحول .

5- نقل الوثائق الكترونيا بشكل اكثر فعالية.

ثانيا التوصيات :

1- العمل على تحقيق او القضاء على الاجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الادارة الالكترونية.

2- زيادة الثقة لدى العاملين للتغلب على مخاوف تطبيق الادارة الالكترونية، بحيث ان طبيعة الادارة الالكترونية هي قتل البيروقراطية.

3- نشر الثقافة الالكترونية و توعية المواطن بمدى اهميتها في الحياة اليومية.

4- تدريب الموظفين و تهيئتهم للتعامل مع الوسائل الجديدة.

5- ضرورة توفير اجهزة الحواسيب الالكترونية في جميع الادارات من اجل استخدامها في العمل الاداري و تعويض العمل اليدوي.

6- اجراء دراسات حول التحديات التي تواجه الادارة الالكترونية على مستوى الاجهزة المحلية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولا- المصادر

I- النصوص القانونية

أ- المراسيم:

01- المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 25 اوت 1998، المتعلق بضبط شروط وكيفيات إقامة "أنترنات " واستغلالها، الجريدة الرسمية،العدد 63 الصادرة في 26 أوت 1998.

02- المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 16 رجب الموافق 14 اكتوبر 2000، يتضمن ضبط شروط وكيفيات إقامة "أنترنات" واستغلاله الجريدة الرسمية العدد 60، الصادرة في 15 أكتوبر 2000

ثانيا_ المراجع:

ا. الكتب باللغة العربية:

01- السيد بيومي، حجازي عبد الفتاح، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية ، ج1، دار الفكر العربي، الإسكندرية ، 2003.

02- السالمي عبد الرزاق محمد، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر ، عمان، الأردن، 2007

03- السلمي علي ، خواطر في إدارة المعاصرة، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع،ا لقاهرة، مصر، 2001،

04- العلاق بشير عباس، الخدمات الالكترونية بين النظري والتطبيق، مدخل تسويقي إستراتيجي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004

05- الفدوة محمد ، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، ط1، عمان ، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010

06- القبيلات حمدي ، قانون الإدارة العامة الالكترونية ،ط1،ع مان، دار وائل للنشر، 2014

07- أبو بكر محمود الهوشي، الحكومة الالكترونية، الواقع والآفاق، مصر، مجموعة النيل العربية، 2006

08- أنوار أحمد رسلان، وسيط القانون الإداري في الوظيفة العامة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1998

09- بن براهيم بلحول، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، مستغانم، 2017-2018

10- حسين محمود الحسين، الإدارة الالكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات،الوراق للنشر والتوزيع، عمان 2011

11- حرحوش المغربي عادل ، وآخرون الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، مصر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007

12- حمد بن محمد العجمي، تطبيقات البرامج الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض.

13- حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية " المفاهيم الخصائص المتطلبات"، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

14- مزهر شعبان الغاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2013

15- محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008

16- مهاولية علي الفاضل، الإدارة الالكترونية، مركز الخبر المنهجية لإدارة القاهرة،2003
17- محمد محمود الطعامنة، طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الأردن، المنظمة العربية للتنمية الغدارية ،2004
18- ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية الحكومة الالكترونية، (مصر: منشأة المعارف، دون بلد نشر، دون سنة نشر)،
19- محمد صادق اسماعيل، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، ط1، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010.
20- سحر قدوري، الإدارة الالكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد 14، الجزء الأول، جامعة منصور، بغداد، 2010
21- سليمان الطماوي، القانون الإداري، دراسة مقارنة، الجزء الثاني، دون بلد النشر ،دون دار النشر،1982
22- عبد الرؤوف عامر طارق، الإدارة الالكترونية نماذج معاصرة، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007
23- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح دراسة متأصلة في شأن الإدارة الالكترونية/ التنظيم- البناء- الأهداف- المعوقات- الحلول/ الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2007
24- رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية، رئيس مركز المعلومات واتخاذ القرار، د.س.ن،القاهرة، 2010
25- شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال، المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية الطبعة الأولى، بيوت، الدار المصرية اللبنانية، يناير، 2008
26- خماسية صدام، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن،2013
27- خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الالكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010

II. الرسائل والمذكرات الجامعية:

أ- اطروحات الدكتوراه:

01- عماري سمير، دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، أطروحة لنيل شهادة ودكتوراة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017-2018
02- عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس، العاصمة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم الاجتماع ، علم الإدارة لجامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2015-2016
03- رحموني عبد الرزاق، تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر بين النجاعة والتحديات، طالب دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة
04- رانية هدار، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه LMD في العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة01، 2017-2018

ب- رسائل الماجيستير:

01- حاج علي وردة، لونانسي كريمة، الإدارة الالكترونية في الجزائر: مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو، مذكرة ماستر، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، 2015-2016

02- مريم عبدرية أحمد السميري، درجة توافر متطلبات الإدارة الالكترونية في المدارس الثانوية بمحافظات غزة وسبل التطوير، قدم هذا البحث استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية بكلية التربية بالعاصمة الإسلامية غزة،2009

03- عبد الكريم عشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010

04- عماد بوقلاشي، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية: دراسة حالة وزارة العدل، رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2011

05- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة،2010

06- عماد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية في التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007

07- رفيق بن مرسلي، الأساليب الحديثة في التنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر 2001-2011، ص156، مذكرة لنيل الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2011

08- رفيق بن مرسلي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، قسم العلوم السياسية، ديسمبر 2011

09- تركي بن صالح بن عبد الكريم الكراني الغامدي، فعالية استخدام التطبيقات الإلكترونية في الإشراف التربوي، مذكرة ماجستير، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان،2011.

ج- مذكرات الماستر:

01- بير سارة، جمبه ذهبية، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قالمة، 2015-2016

02- برمان نور الدين، مرزوق محمد الأمين، دور الإدارة الالكترونية في محاربة الفساد الإداري، مذكرة ماستر منشورة، قسم الحقوق، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2016-2017.

03- بن براهيم بلحول، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة عبد الحميد بن ، باديس، مستغانم،2017-2018

04- فراجي وهيبة، الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية- دراسة حالة بلدية البويرة- مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أعلي محند أولحاج البويرة، 2018-2019.

05- حواش خليفة، الإدارة الالكترونية ودورها في تسهيل الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ضمن متطلبات نيل
06- شهادة الماستر، تخصص إدارة ومالية، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجلفة، 2016-2017
07- تارقي يوسف، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،2016،2017
08- ماحي نعيمة، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على تسيير المرفق العام في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن بادس مستغانم، 2018-2019

III. المقالات العلمية:

01- الفلكاوي هيم، الحكومة الالكترونية، مجلة الدرس الوطني الكويتي، العدد 19، السنة الخامسة، نوفمبر، 2002
02- بن تريعة مها، تفعيل الإدارة الالكترونية في قطاع التعليم العالي كآلية لترشيد الخدمة العمومية، مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، مخبر المؤسسات الدستورية والنظم السياسية، العدد الخامس، جوان2018
03- موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة بسكرة، الجزائر،2011
04- علاء عبد الرزاق السالمي، خالد ابراهيم السليطي، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008
05- علي سعدي عبد الزهرة جبير، التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا، المجلة الاكاديمية للبحوث القانونية و السياسية، المجلد: الخامس، العدد: الاول، السنة :2021
06- رويدة عبد الحميد سمان، رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الالكترونية بمدارس التعليم الثانوي والمتوسط في ضوء التحديات المعاصرة، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 115، أفريل 2020
07- خواثرة سامية، التحول الرقمي خلال جائحة كورونا و ما بعدها، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية و السياسية- المجلد:58، العدد: 02،السنة:2021،

IV. ملتقيات وبحوث:

01- واعر وسيلة، دور الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية لحالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجزائر، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري، قسنطينة
02- حسن من محمد الحسن، الغدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، ورقة بحثية في إطار المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، أيام 1-4 نوفمبر 2009،
03- طريق بحث الإدارة العامة، ملتقى الحكم الراشد في الإدارة العمومية، المدرسة الوطنية للإدارة، الجزائر، 2006
04- متولي محمد ، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الدول العربية بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته شرطة دبي في الفترة من (26.24 أفريل 2003)
05- مسير إبراهيم أحمد، مدى عبد الرحيم حسين، اشتقاق الأبعاد الحاكمة في جودة الإدارة الالكترونية مؤشر مقترح، ورقة بحثية في إطار الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر، دراسة تجارب بعض الدول، جامعة البليدة02، الجزائر،14،13 ماي 2013.

06- ماجد الحلو، الحكومة الالكترونية والمرافق العامة، بحث مقدم على المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته أكاديمية شرطة دبي حول الجوانب القانونية والأمنية للعليات المصرفية في الفترة من (26/28 أبريل 2003

07- رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، القاهرة، 2004

المراجع والمصادر باللغة الأجنبية:

01- World bank à- difinition of E- govermment (online) www. World bank- org/ public.sector/egov/egovstudies htm accés 08/06/2015

02- Zhiyanghng , E-goverment in digtalera :cincept practice and development,intrnationel, jornal of the intrnet and management vol. L no 22002

03- Dubaie- coverment ,virtul goverment » eAll Dubai, Issue 47 september,2017,

04- « e- algérie 2013 donnera un nouveau souffle pour le développement des TIC et des entreprise du secteur »,disponible sur :http://www cio- magcom/ algérie-2013. Page web consultée le 08.08.2021

05- A.nedjar , « é- algérie 2013 et la signature éléctronique : Aspects juridiques et techniques » , disponible sur : http://www.setif. Info/article 4173. Html, page web consulté le 08/08/2021.

Cite Web

01- http://www, premier , ministre, gov. Dz/ media/ pdf/ dossier telecom/ algerie. Pdf

02- http// :advelghessal . wordpress. Com/ 2014/18/12

03- WWW.ACHABABONLINE.COM

04- http://www.mjustice.dz

الفـــهرس

الفهرس:

مقدمة: 1
الفصل الأول: الإطار العام لدراسة الإدارة الالكترونية:..... 7
المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للإدارة الالكترونية: 7
المطلب الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية:..... 7
المطلب الثاني: خصائص وأهمية الإدارة الإلكترونية: 13
الفرع الأول: خصائص الإدارة الالكترونية:..... 14
الفرع الثاني: أهمية الإدارة الالكترونية:..... 16
المبحث الثاني: منهجية تطبيق الإدارة الالكترونية: 20
المطلب الأول: أسباب تطبيق الإدارة الإلكترونية: 20
الفرع الثاني: عناصر الإدارة الالكترونية: 23
المطلب الثاني: متطلبات الإدارة الالكترونية:..... 24
الفرع الأول: المتطلبات التشريعية و السياسية:..... 25
الفرع الثاني: المتطلبات البشرية والتقنية: 26
الفرع الثالث: المتطلبات الإدارية والمالية: 28
الفرع الرابع:المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:..... 29
ملخص الفصل:..... 31
الفصل الثاني: انعكاسات التحول نحو الإدارة الإلكترونية 33
المبحث الأول: الإدارة الالكترونية وإصلاح الخدمة العمومية:..... 33
المطلب الأول: تأثير الإدارة الالكترونية على موظفي المنظمة العمومية وعلى مشكل البيروقراطية:. 33
الفرع الأول: تأثير الإدارة الالكترونية على موظفي المنظمة العمومية:..... 33
الفرع الثاني: تأثير الإدارة الالكترونية على مشكل البيروقراطية: 34

المطلب الثاني: تأثير الإدارة الالكترونية على تفعيل مبدأ مساواة الأفراد في الخدمة العمومية:..... 35

المبحث الثاني: واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر:..... 37

المطلب الأول: مشروع الجزائر الالكترونية 2008-2013 والنماذج:..... 37

الفرع الأول: مشروع الجزائر الالكترونية 2008.2013:..... 37

الفرع الثاني: نماذج تطبيق الإدارة الالكترونية: 44

المطلب الثاني: تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية:..... 51

ملخص الفصل:..... 54

الخاتمة:..... 56

قائمة المصادر والمراجع:..... 59

الفهرس:..... 65

الملخص:..... 68

ملخص

الملخص:

تعتبــر الإدارة الإلكترونيــة كأحــد اهــم الاســتراتيجيات المتبعــة لتحســين و ترقيــة الخدمــة العموميــة وتقريــب الإدارة مــن المــواطن ،و مــا أفــرزه التحــول نحــو مشــروع الإدارة الإلكترونيــة علــى مســتوى الخدمــة العموميــة، وهــي تمثــل احــدى مفــاهيم الثــورة الرقميــة التــي تتــيح للجميــع المعرفــة و تقــديم الخــدمات الإداريــة. حيــث أن التطــورات الواســعة فــي تكنولوجيــا الإعــلام و الاتصــال فجــرت ثــورة هائلــة فــي أســس النمــو و أحــدثت انقلابــا حقيقيــا فــي النشــاط الإداري ممــا شــكل الأســاس القــوي و اســتحوذ أدوات جديــدة فــي ادارة الأعمــال منهــا الإدارة الإلكترونيــة التــي تظهــر أهميتهــا فــي زيــادة الكفاءة و فعالية الأداء من خلال التوسع في تطبيقات الأعمال الإلكترونية و التقنيات المتطورة.

والإدارة الإلكترونيــة فــي الجزائــر لازالــت فــي مهــدها و لازالــت بــذرتها تنمــو وبشــكل بطــيء مقارنة مع الدول العربية و الأجنبية التي كانت السباقة في تبني مدخل الإدارة الإلكترونية.

لــذا فــان التحــول مــن الإدارة التقليديــة الــى الإدارة إلكترونيــة يــتم بشــكل مرحلــي لضــمان فــرص أكبر للنجاح و التعرف على المشاكل و معالجتها بكفاءة و فعالية وبناءا على الخبرة الكامنة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة، الإدارة الالكترونية،تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات، الخدمة العمومية.

Abstract :

Electronic management is considered as one of the most important strategies used to improve and upgrade the public service and bring the administration closer to the citizen, and what resulted in the shift towards the e-management project at the level of the public service, and it represents one of the concepts of the digital revolution that allows everyone to know and provide administrative services. As the wide developments in information and communication technology sparked a huge revolution in the foundations of growth and brought about a real revolution in administrative activity, which formed a strong foundation and acquired new tools in business management, including electronic management, which shows its importance in increasing efficiency and effectiveness of performance through the expansion of applications E-business and advanced technologies.

And e-management in Algeria is still in its infancy and its seed is still growing slowly compared to Arab and foreign countries that were the first to adopt the e-management approach.

Therefore, the transition from traditional management to electronic management is done in a phased manner to ensure greater chances of success and to identify problems and address them efficiently and effectively and based on the underlying experience.

Keywords: administration, electronic management, information and communication technology, public service.