وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم القانون العام

مذكرة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر شعبة الحقوق تخصص : قانون إداري

بعنوان

أثر التحول الرقمي في تطوير المرافق العامة و تحسين الخدمة العمومية

إعداد الطالبة:

- بلقاسم سهام

تحت إشراف:

أ/د. بالجيلالي خالد

لجنة المناقشة

أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة
أ/د.حبشي لزرق	**أستاذ تعليم عالي**	**رئيسا**
أ/د. بلجيلالي خالد	**أستاذ تعليم عالي**	**مشرفا و مقررا**
أ/د. مدون كمال	**أستاذ محاضر " أ "**	**عضوا مناقشا**
أ/د. بردال سمير	**أستاذ محاضر "أ"**	**عضوا مدعوا**

السنـــة الجامعية: 2022- 2023

بسم الله الرحمن الرحيم

كلمة شكر وتقدير

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه و عظيم سلطانه

الحمدلله على توفيقه و عونه ، و الصلاة و السلام على حبيبه سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم القائل "من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

-لايسعني في هذه اللحظة و قد انهيت هذه المذكرة المتواضعة أن أعترف و اتقدم بأسمى عبارات الشكر و الإمتنان و الإحترام إلى الأستاذ الدكتور بلجيلالي خالد على دعمه و توجيهه و إشرافه المتميز على هذا البحث و على كل التسهيلات و الإرشادات التي قدمها لي جزاه الله خيرا كبيرا و بارك في جهوده

- و أتوجه بالشكر أيضا إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء اللجنة الموقرين (لجنة المناقشة)

-كما أتقدم بالشكر أيضا إلى جميع أساتذة كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة إبن خلدون -تيارت

-و أشكر أيضا كل من كان له دور في مساعدتي و إرشادي بأية طريقة في إنجاز هذا البحث و الوصول إلى المراجع و المصادر الضرورية في كل مراحله

الإهداء

إلى من كان دعاؤها مصباحا أنار دربي و أضاء طريقي في ظلام السينين من أجل تحقيق حلمي إلى أمي حبيبتي و التي طالما تمنيت و إنتظرت هذه اللحظة ، إليك امي أهدي هذا العمل و أشاركك فرحتي .

إلى سندي في الحياة أبي الغالي ، حفظكما الله و أطال في عمريكما و ألبسكما لباس الصحة و العافية

-إلى توام روحي أختي و التي لم تتوانى لحظة في تقديم كل الدعم لا سيما من الجانب المعنوي ، و إلى كل عائلتي و اصدقائي في العمل و أخص بالإهداء زميلاتي و زملائي من ذوي الهمم .

إلى هؤلاء جميعا أهدي هذا العمل المتواضع .

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
البسملة	
شكر و عرفان	
الإهداء	
فهرس المحتويات	
مقدمة	أ
الفصل الاول: الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي في تسيير المرفق العام و متطلباته	
تمهيد	6
المبحث الأول : مفهوم التحول الرقمي و الأساس القانون له	7
المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي في تسيير المرافق العامة	7
الفرع الأول: مفهوم التحول الرقمي	8
الفرع الثاني: خصائص التحول الرقمي في تسيير المرفق العام	10
الفرع الثالث: أهمية التحول الرقمي في إدارة المرفق العام	15
المطلب الثاني: الأساس القانوني للتحول الرقمي في تسيير المرافق العامة	16
الفرع الأول: الأساس التشريعي لتحسين الخدمة العمومية	17
- الفرع الثاني: الأساس التنظيمي لتحسين الخدمة العمومية	18
الفرع الثالث: أساس التشريع الفرعي لتحسين الخدمة العمومية	20
الفرع الرابع: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية	21
المبحث الثاني: متطلبات التحول الرقمي في تطوير المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية	23
المطلب الأول: المتطلبات المادية للتحول الرقمي لتطوير المرفق العام	23
الفرع الأول: المتطلبات الإدارية للتحول الرقمي	23
الفرع الثاني: المتطلبات البشرية للتحول الرقمي	27
الفرع الثالث: المتطلبات القانونية للتحول الرقمي	28

المطلب الثاني: المتطلبات اللوجستيكية للتحول الرقمي في تطوير المرفق العام:	30
الفرع الأول: المتطلبات التقنية للتحول الرقمي	30
الفرع الثاني: المتطلبات الأمنية للتحول الرقمي	32
الفرع الثالث: المتطلبات المالية لتحول الرقمي	33
الفصل الثاني:مجالات التحول الرقمي و معوقاته	
تمهيد	
المبحث الاول : مجالات التحول الرقمي	39
المطلب الاول : تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع العام	39
الفرع الاول :رقمنة قطاع الداخلية و الجماعات المحلية	39
الفرع الثاني: رقمنة قطاع العدالة	43
الفرع الثالث : رقمنة قطاع التعليم العالي و البحث العلمي	47
المطلب الثاني تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع الخاص	50
الفرع الأول : رقمنة قطاع البريد والمواصلات	50
الفرع الثاني: رقمنة قطاع العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي	52
المبحث الثاني : معوقات التحول الرقمي في تسيير المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية	57
المطلب الأول : المعوقات التنظيمية والإدارية لتحول الرقمي	57
الفرع الأول : المعوقات التنظيمية لنجاح التحول الرقمي	57
الفرع الثاني: المعوقات الإدارية لنجاح التحول الرقمي	59
المطلب الثاني: المعوقات التشريعية والأمنية لنجاح التحول الرقمي	60
الفرع الاول : المعوقات القانونية لنجاح التحول الرقمي	60
الفرع الثاني : المعوقات الامنية لنجاح التحول الرقمي	61
الخاتمة	64
المصادر و المراجع	

المقدمة

عرف العالم في السنوات القليلة الأخيرة تطورا مذهلا في تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات على عديد المستويات و كان لذلك تأثيرا كبيرا على الإنسان و على أسلوبه و منهجه في الإدارة ، حيث أصبحت ثقافة الإنترنت و تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من أهم سمات عصرنا ، فقد غيرت المفاهيم و جعلت العالم قرية صغيرة يمكن لجميع الدول التواصل فيما بينها بكل سهولة و في أقل وقت مكن و صار مفهوم المكان و الزمان كعائق في التواصل و التبادلات من الماضي .

و إنطلاقا مما سبق نقول ان التحول الرقمي أحدث تغييرا جذريا كبيرا في تقديم الخدمات حيث يساعد على تحقيق الإستدامة و التنافسية ، بالإضافة إلى بناء مجتمعات فاعلة ، كونه يعمل على تقديم الخدمات بشكل أفضل و أسرع ، إعتمدته الدول و المنظمات في إبتكار و تسسير الخدمات ، إذا فهو عملية إنتقال إلى نموذج رقمي معاصر .

-إحتلت تقنيات التحول الرقمي صدارة إهتمام دول العالم خصوصا في ظل جائحة كورونا "كوفيد 19 " و ما نتج عنها من إضطربات و إختلالات على مستوى أغلب الأصعدة (إجتماعيا ، إقتصاديا ، سياسيا...) و هذا ما جعل من الضروري الإعتماد على قطاع الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير ، وتجلى هذا من خلال ظهور منصات التعلم عن بعد و عقد الإجتماعات و تحقيق التواصل بين الافراد داخل الدول و خارجها في ظل الإجراءات الإحترازية فالدول التي تمتلك بنية تحتية قوية في هذا القطاع (الإتصال و تكنولوجيا المعلومات) هي الأكثر قدرة على التكيف و الحد من تأثيرات الجائحة

و لأن للتحول الرقمي دور في ترشيد القرار و توجيه الجهود المشتركة و كذا التقليل من الوقت و الجهد المبذول والقضاء على الفساد وتوفير الخدمات الالكترونية بما يكفل التسهيل على المواطنين وتحقيق التنمية المستدامة فقد بات تحول الرقمي واقعا تتعامل معه جميع دول العالم على اختلاف مكانتها وقدراتها.

واصبح تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المسلمات في التنمية الادارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية و أضحى امتلاك التكنولوجيا واستثمارها من اهم المعايير في تقييم تطور الامم لقياس قدراتها التنافسية .

وما يميز مجتمع المعلومات انه لا يقتصر على توفير المحتوى الرقمي على الانترنت فقط بل تعدى ليشمل تطبيقات المحتوى في توليد المعرفة وتوسيع رقعة إستثمار منظومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

وتسـخيرها لامتلاك التنمية الاقتصـادية والاجتماعية، فنموذج الإدارة الرقمية يوفر الكثير من الفرص وبالتالي يمثل ثورة تحول في إدارة المؤسسات والإدارات العمومية من خلال تقديم الخدمات والوضوح والدقة، وقفزة نوعية في نموذج الإدارة العامة، بالإضـافة إلى أن التحول للإدارة الرقمية هو بمثابة توجه عالمي ، حيث أدركت كل دول العالم أهمية التحول إلى النظام الرقمي لما وجدت فيه من مزايا على المستوى الإداري وتسهيل المعاملات وتقديم الخدمات

-والجزائر كغيرها من الدول انتهجت سـياسـة الاعتماد على الوسـائل والتقنيات التكنولوجية والرقمنة الحديثة كخطوة لمواكبة المسار العالمي للتحول الرقمي وتطوير المرفق العام كأولوية تسعى الدولة إلى تحقيقها سواء على مستوى مختلف القطاعات والهياكل أو على مسـتوى الخدمات العامة المقدمة للجمهور، من خلال قرار تشـريعات منظمة كاعدة لذلك و وجود أنظمة قانونية لحماية المعطيات أو المعلومات ، البيانات و الأمن السيبراني

-يكتسي التحول الرقمي و تطبيقه في الخدمة العمومية أهمية بالغة تتمثل في الموضوع الذي يتناول بالدراسة

-يعتبر موضوع التحول الرقمي في الخدمة العمومية موضوعا حديث النشاة

-تطبيق التحول الرقمي في الخدمة العمومية له علاقة مباشرة بالمواطن الذي يعتبر فاعلا أساسيا لإستقرار الدولة ، كما يكتسي الموضوع أهمية بالغة بالنظر لإهتمام الدولة في رقمنة المرفق العام و تطوير الخدمة العمومية

-ترمي هذه الدراسـة إلى تسـليط الضـوء على التحول الرقمي في المرفق العام و مسـتجداته و ذلك للوصـول إلى تحويل العمل التقليدي إلى عمل رقمي و الذي من شأنه التطوير و الإرتقاء بالمرفق العام و هو ما يعود بالنفع العام .

-إزالة الغموض و التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية .

كما يهدف الوصـول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كآلية في ترشـيد الخدمة العمومية إلى جانب ذلك الدراسـة على محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمات العامة الإلكترونية ، و كيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمات العامة الرشيدة .

-و لعل إهتمامنا و رغبتنا في تناول موضـوع معين عما سـواه هو في الحقيقة مبني على إعتبارات ذاتية ترتبط بشـخص الباحث ، و أخرى موضـوعية ترتبط بمواصـفات الدراسـة من حيث قيمته العلمية ، و عليه يمكن تلخيص أهم مبررات تناول هذا الموضوع فيما يلي :

– ذاتية تنطلق من الإهتمام الشخصي بموضوع إصلاح و تطوير الخدمة العمومية باعتبارها تمثل مرتكز النهوض بجودة الحكم ، و إصلاح و ترشيد علاقة المواطن بمؤسسات الدولة و هدا ما تنشده الإدارة الإلكترونية التي تهدف إلى إعادة النظر في صيغة العلاقة بين الدولة و المواطن كآلية حقيقية للحد من الممارسات البيروقراطية و الفساد بمختلف صوره

– أما الموضـــوعية : فالقيمة العلمية للموضـــوع التحول الرقمي او الإدارة الإلكترونية ، و كذا الإجراءات المتخذة من طرف الدولة من اجل تحسـين الخدمة العمومية و تقريب الإدارة من المواطن ، إضـافة غلى عنصـر الجدة في الموضـوع على مستوى الطرح العلمي الاكاديمي ، و محدودية الدراسـات و الابحاث التي تعنى به و هو ما يشـجع و يفتح أمام الدارسين مزيدا من الإجتهاد و محاولة إثراء الموضوع في جوانبه النظرية و التطبيقية

– تفرض طبيعة الموضوع توظيف عدد من المناهج تتمثل في :

الوصـفي الذي يرتكز على الوصـف الدقيق و التفصـيلي لظاهرة أو موضـوع محدد للحصـول على نتائج علمية بطريقة موضوعية ، و يتجلى الإعتماد على هذا المنهج من خلال سرد ، ووصف أهم خصائص متطلبات التحول الرقمي ، و كذا التطرق لمفهوم التحول الرقمي و مجالات تطبيقه .

–إن التطور الحاصـــل في تقنية المعلومات و الإتصـــالات ، الذي أدى بدوره إلى تغيير أســـاليب إدارة المرفق العام من الأسـاليب و الوسـائل التقليدية إلى وسـائل رقمية حديثة تعتمد على الأدوات التكنولوجية ، الأمر الذي من شـأنه إحداث في مجال المرافق العامة و تحسين أدائها ، و إشكالية الدراسة تعتمد أساسا على :

–دور التحول الرقمي في تطوير المرافق العامة و تحســـين الخدمة العمومية ، في ظل رهانات و تحديات إســـتراتيجية التحول الرقمي لتحقيق أغراض التنمية المستدامة

–ماهي متطلبات التحول الرقمي في تطوير المرفق العام ؟

–مدى فعالية إستراتيجية التحول الرقمي في تطوير المرفق العام

–ماهي أهم المعوقات التي تعترض نجاح التحول الرقمي في تطوير المرفق العام و تحسين الخدمة العمومية ؟

-و سعيا للإجابة على الإشكالية المطروحة ، نقسم هذه الدراسة إلى فصلين نتناول في الأول الإطار المفاهيمي و الذي يتناول بدوره مفهوم التحول الرقمي و الأســـاس القانوني له ، متطلبات التحول الرقمي و فقا لأحكام التعديل الدستوري 2020 و النصوص القانوينة التي صدرت بعده

أما الفصل الثاني نستعرض مجالات التحول الرقمي و معوقاته

-ككل بحث أو دراسة لا يخلو من صعوبات و عراقيل و لعل أهم الصعوبات التي واجهتنا :

- قلة المراجع التي تتناول موضوع التحول الرقمي في الجزائر

-قلة الدراسات السابقة نظرا لحداثة الموضوع

-ضيق الوقت

-عدم القدرة على التنقل خارج الولاية لإقتناء المراجع أو البحث في الموضوع

- التقسيم العام للخطة

فصلين و مبحثين

لنختم دراستنا في الأخير بخاتمة تشمل جملة من النتائج و الإقتراحات

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي في تسيير المرفق العام و متطلباته

لقد أصبحت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وثقافة الإنترنت من أهم سمات هذا العصر فقد عززت سبل التعاون وقللت من الحواجز أمام قطاع الأعمال، وأتاحت الابتكار سواء على المستوى الدولي أو المحلي.

فقد احتلت تقنيات التحول الرقمي صدارة اهتمام دول العالم، وانطلاقا من أهمية التحول الرقمي ودوره في ترشيد القرار، وتوحيد الجهود المشتركة، نتناول في هذا الفصل الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي في إدارة وتسيير المرفق العام ومتطلباته.

حيث قسمناه إلى مبحثين تناولنا في المبحث الأول مفهوم التحول الرقمي والأساس القانوني له ومتطلبات التحول الرقمي في المبحث الثاني.

المبحث الأول : مفهوم التحول الرقمي و الأساس القانون له :

-أدى تطور السريع لتقنية المعلومات والاتصال على بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة، في ظل التنافس والتحدي أمام الأدوات البيروقراطية لكي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية أو إدارة الحكومة الإلكترونية، بذلك فإن ظهور الإدارات الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، وانتشار شبكة الإنترنت[1]، حيث أيقنت جميع دول العالم على أهمية التحول الرقمي لإدارة المرافق العامة، وبناء على هذا نحاول تقسيم هذا المبحث على مطلبين الأول مفهوم التحول الرقمي في تسيير المرافق العامة والأساس القانون للتحول الرقمي في المطلب الثاني.

المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي في تسيير المرافق العامة[2]

تحتل فكرة المرافق العامة كانت أساسية في القانون الإداري حتى قيل إنها الأساس الذي ترتد إليه جميع نظريات هذا القانون

ونظرا لحدود دراستنا هذه التي ترتكز على فكرة التحول الرقمي سنتطرق إلى مفهوم التحول الرقمي في الفرع الأول، وخصائص التحول رقمي كفرع ثاني أما أهمية التحول الرقمي كفرع ثالث.

[1] – إبراهيم بختي ، التجارة الإلكترونية و إستراتيجيات التطبيق في المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ،2008 ، ص 32.

[2] –محمد غرام ، ملامح التحول الرقمي بالجمهورية الجديدة ، مجلة الديمقراطية الجديدة ، الاهرام ، مجلة 21 ، العدد 83 ، جويلية 2021 ، ص 103.

الفرع الأول: مفهوم التحول الرقمي:

أصبح التحول الرقمي في وقتنا الحاضر هو مرادف للحداثة، وهو الطريق الأوحد للوصول إلى الدرجات العليا على السلم التنافسية العالمي، ويعرف التحول رقمي بأنه عملية انتقال القطاعات الحكومية أو الشـــركات على نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات وتوفير قنوات جديدة من العائدات.

– كم يعرف أيضـــا التحول الرقمي بأنه ذلك التحول الذي يتطلب نموذج عمل، وقدرات رقمية يترجمها لإبتكار منتجات وخدمات إبداعية، مقارنة بالطرق التقليدية في تقديم الخدمات، وكذا تحســين الكفاءات التشــغيلية، وتخفيض التكلفة، والاســتحواذ على شــريحة أكبر من العملاء والجمهور من أجل التفوق على المنافسين

وعلى ذلـك فـإن التحول الرقمي في مجـال الإدارة يعني رقمنـة الإدارة العـامـة خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق رؤية ورسالة الإدارة وهي عملية تدعم العمل الإداري[1]

ولقد اتخذت غالبية الدول بما فيها الجزائر، كافة الســبل لمواكبه العصـــر فلم ترد أي دولة أن تتخلف عن الركب، نحو الاتجاه للمجتمع الرقمي، فمن خلال ازدهار وانتشـار الوسـائل الرقمية، عمدت الدول على تحسين أداء أعمالها الحكومية، وتسير مرافقها العامة.

[1] –د .جميلة سلايمي ، يوسف بوشي ، التحول الرقمي بين الضرورة بين الضرورة و المظاهر ، مجلة العلوم القانونية و السياسية ، مصر ، 2002، ص 948.

-يعرفها البنك الدولي بكونها[1] "مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصالات، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين والمؤسسات التجارية والحكومية للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الثقافة، وتعزيز المجتمع المدني"

- ومن التعريفات الشائعة للإدارة الإلكترونية ما يلي:

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة[2].

-كما تعرف بأنها "مجموعه الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الإنترنت والاتصالات الإلكترونية عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة، لتقديم جميع الخدمات والمعاملات للأفراد، والحصول على المعلومات في شتى المجالات بيسر وسهوله"

- والإدارة الإلكترونية في معناها الحديث "مدخل من مداخل الإدارة الحديثة التي تعمل على استيعاب واستخدام البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات في ممارسة وظائف العمليات الأساسية للإدارة والأنشطة الإلكترونية في منظمات إلكترونية تقوم باستخدام البنية التحتية للتكنولوجيا المعلومات

[1] Riadh -Bourich ,le role des tic dans la bonne gouvermance ,participation avec cette communication au siminaise national intitalé informations et société de la connaissance , faculté des sociales et humaines ,unéversité montori constantine ,algérie ,organisé les 18/19 avril , 2009 ,p 03

[2]-عامر طارق عبد الرؤوف ، الإدارة الإلكترونية ، دار السحاب للنشر و التوزيع ، مصر ، الطبعة الأولى ، 2007 ، ص 28.

– وهي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة والتنظيم أول إجراءات أو التجارة أو الإعلان، ويطال هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية .

–ولكي نوضـــح المفهوم الجديد للإدارة الإلكترونية علينا أن نميز بين إدارة الأشـــياء وإدارة الرقميات[1]

– الإدارة الرقمية هي الإدارة من خلال الشبكة وهي أيضا إدارة الو مضخات الإلكترونية المكونة من ثنائيات (1–0)، بدلا من إدارة الأشـــياء، ويبدو أن الفارق بينهما نوعي، ولكن لا يمكن تجاهله، حيث إدارة الأشـــياء هي إدارة موارد مادية تتعلق بالمعلومات على الحد الذي لم يكن بالإمكان الحديث عن رأس المال المعلوماتي، الاجتماعي، الفكري

– **وفي مقابل ذلك الإدارة الإلكترونية هي:** التعامل مع الموارد المعلوماتية تعتمد على الإنترنت وشبكات الأعمال، تميل أكثر من أي وقت مضى على تجويد الأشياء وما يرتبط بها على الحد الذي أصـــبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري والعامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاية في استخدام مواردها[2] وقد ركز هذا التعرف على إبراز العناصر التي تعتمد عليها الإدارة الإلكترونية من أجل تحقيق الأهداف، وهي الموارد والمعلومات والاتصـــالات لتحســـين خدمه الإدارة الحديثة ودعمها بكل جديد والرفع من أدائها، مع الحرص على تحديثها باستمرار.

– وجملة القول إن التحول الرقمي للمرفق العام، يقصـــد بـه اســـتفاده من التطور العلمي والتكنولوجي في مجال الاتصـــالات والمعلومات من أجل تســـيير وتســـهيل العمليات الإدارية المختلفة لتحقيق أفضل أداء لهذه المرافق.

[1] – عبود نجم ، الإدراة الإلكترونية ، الإستراتيجيات و الوظائف و المشكل ، دار المريخ للنشر ، المملكة العربية السعودية ، 2004، ص 127.

[2] – عبود نجم ، المرجع السابق ، ص 162.

الفرع الثاني: خصائص التحول الرقمي في تسيير المرفق العام:

– في ظل الانتشار الواسع للإدارة الإلكترونية ومميزاتها العديدة، المبنية على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال الأمر التي يجعلها تتسم بجملة من الخصائص أول مميزات وهي كالآتي:

–استعمال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال في أداء الأعمال وتقديم الخدمات

– تأكيد رفع الكفاءة في الأداء وتحقيق الفعالية في التعامل

– القضاء على البيروقراطية في التنظيم، تبسيط إجراءات العمل ووضوحها وتقليل الاستعمال الورقي[1]

– أدارة بلا ورق، تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والوسائل الصوتية والمفكرات الإلكترونية.

–إدارة بلا مكان تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية واستخدام الهاتف المحمول والعمل عن بعد، والتعامل مع المؤسسات الافتراضية.

–إدارة بلا زمان تعمل على مدار اليوم، الأسبوع، والشهر، والسنة، ولا تتقيد بحدود زمنية.

–تقوم على النظم المتطورة، والبعد عن التنظيمات الجامدة، حيث المؤسسات الشبكية والذكية، التي تعتمد أساس المعلومات والمعرفة.

–إدارة الملفات والوثائق بدلا من الخطط الكتابية.

–استخدام البريد الصوتي والإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.

[1] –عادل حرحوش المغربي ، الإدارة الإلكترونية ، مرتكزات فكرية و متطلبات تأسيس عملية ، مصر المنظمة العربية للتنمية الإدراية ، 2007، ص 13

– تتميز بالابتكارات العالمية، حيث تعتمد على المعرفة كاساس لتنفيذ الأعمال[1].

–تحتاج إلى أنظمة إلكترونية مثل أنظمة المتحمل المجمعة والخدمة عن بعد والشراء الإلكتروني، وأنظمة المتابعة الفورية، وأنظمة التخطيط ونقاط البيع الإلكتروني، والتجارة الإلكترونية، والبنوك الإلكترونية.

–تهتم باكتشاف المشاكل بدلا من حلها.

– التركيز على الإجراءات التنفيذية والإنجازات[2]

إدارة إلكترونية دون أوامر روتين تقليدي، والتي تعتمد على الشبكات الحاسوبية وشبكات الاتصالات اللاسلكية، والتقنيات الذكية في إدارة وضع القرار

– لا تقوم الإدارة الإلكترونية على مثل تلك الهياكل التنظيمية، ولا تعرف التسلسل الوظيفي المعمول به في دوائر الإدارة التقليدية، فهي إدارة لا تقوم على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي يحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة ومن ضمن تلك البرامج، ما يتيح الكفاءة في تقديم الخدمات العامة، فالكفاءة تأخذ عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء وتحسين الدخل، وأيضا تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية، من خلال هندسة الإجراءات، مما يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف وإعطاء الفرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة وتطوير أنفسهم[3].

[1] –عبد الفتاح رضوان ، الإدارة الإلكترونية و تطبيقاتها الوظيفية ، مصر –2013 ، ص 20.

[2] – محمود عبد الفتاح رضوان ، المرجع السابق ، ص 21.

[3] –عادل حرشوش المغربي ، المرجع السابق ص 13.

التسويق ويشمل التعرف على أفضل الطرق الممكنة للتعامل مع الأفراد والقطاع الخاص، وتنبئ الإحســـاس لدى المواطنين بأهمية تمركز اهتمام الحكومة حوله، وبالتالي أهميته كمواطن له حقوق كما عليه واجبات.

– **تقديم خدمات جديدة ومتطورة:** إن تقديم الخدمات بصوره أفضل هي الدوافع الرئيسية للإدارة الإلكترونية، وتركز على تحســـين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على الخدمات ويمكن تحسين هذه الخدمات من خلال الكفاءة[1]

–**اللامركزية** : هو هدف تسعى إليه الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة، مع وجود تجانس في نوعية الأفراد، إلا أنه من الصعب على الحكومة الإلكترونية التأثير على المنظمات الكبرى التي اعتمدت على البيروقراطية

السيطرة الإدارية: إن التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الإلكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المســـتمرة والمباشـــرة، وتوقع الخلل، وتشـــبع معاملات المواطنين، والتقليل من البيروقراطية ومنع احتكار الحكومة لفئة معينة.

–طلب المواطنين: خاصة لدى جيل الشباب الذي تعود على استخدام التكنولوجيا الحديثة والتي أصبحت جزءا مهما.[2]

– **زيادة مســـاهمة المواطنين:** يطالب المدافعون على الإدارة الإلكترونية بزيادة مســـاهمة المواطنين في الحكومة حتى تعطيهم شـعورا بالمشـاركة في اتخاذ القرار أما من جانب الحكومة

[1] – مختار حماد ، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية –فرع التنظيم السياسي و الإداري –جامعة الجزائر ، بن يوسف بن خدة ، كلية العلوم السياسية و الإعلام –قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية 2007 ، ص 12.

[2]– مختار حمار–المرجع السابق–ص 12 .

فيمكنها الاتصال مع المناطق النائية والأقليات وإرسال واستقبال المعلومات وأيضا فتح مجال العمل واللقاء بين المواطنين من أجل توفير الفرص للأشخاص الذين لديهم نفس الاهتمام والآراء وتبعد بينهم المسافات

– **الشفافية** [1]:إن عدم الشفافية مرتبط بالفساد الحكومي ويزيد من تعقيد الإجراءات الروتينية ويجعل من الديمقراطية هدفا مستحيل ويزيد من حالات التشاؤم لدى المواطنين ويقلل من المساعدات الخارجية للدول فالإدارة إلكترونية تقلل من الرشوة وتزيد من الشفافية السياسية وتزيد من ثقة المواطنين بها.

– **التنمية الاقتصادية**[2]**:** لها علاقة مباشرة بالشفافية الدول التي تتطلع إلى التطور الاقتصادي يكون لديها دافع للاتجاه نحو مشروع الإدارة الإلكترونية وخاصة إذا كانت تتطلع إلى جذب الاستثمارات الأجنبية وتحسين صورها أمام المستثمرين فالإدارة الإلكترونية تحسن البنية التحتية التقديرية للخدمات وهذا جانب من جوانب التزامها بإجراء للدخول إلى اقتصاد المعرفة

–لا تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى الانتقال من أمكنتها وتكبد مشقة السفر خاصة إذا كان هذا السفر بين الدول فبإمكان تلك الجهات الالتقاء إلكترونيا، وعقد لقاءاتها ومحاضراتها ومؤتمراتها عبر قاعات الفيديو الإلكتروني، فيكون تبادل الخبرات واللقاءات، والاحتكاك بين جهات العمل المختلفة حافزا للتطور والتنمية الأمر الذي يستنزف ويهدر كثيرا من موازنات الإدارات التقليدية، وأصبح متاحا في ظل الإدارات الإلكترونية بتكلفة لا تذكر.

– الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث، والتجاوب معها، متعدين بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال مما يعين

[1] – مختار حماد – نفس المرجع – ص 12 .

[2] – مختار حماد :نفس المرجع – ص 12 .

الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية[1].

الفرع الثالث: أهمية التحول الرقمي في إدارة المرفق العام:

يعمل التحول الرقمي على تحسين تجربة العملاء والمؤسسات، ورفع الكفاءة التشغيلية وتحسين الإبتكار و وضـــع القرار وتحويل الأعمال بشـــكل جذري، ويقدم فوائد عديدة ومتنوعة ليس فقط للعملاء والجمهور، ولكن لمؤسسات الأعمال ومؤسسات حكومية، حيث يوفر التكاليف والجهد بشكل كبير، ويحسن من الكفاءة التشغيلية والتنظيمية للمؤسسات، ويعمل على تحسين جودة المنتجات والخدمات، وتبســـيط الإجراءات، كما يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكره جديدة وإبداعية، بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات[2].

كما يساعد التحول الرقمي المؤسسات الحكومية والشركات على التوسع والانتشار على نطاق أوســـع والوصـــول إلى شـــريحة أكبر من العملاء والجمهور، حيث يمكن من خلال التكنولوجيا الحديثة عبر الإنترنت الوصول إلى مختلف أنحاء العالم والعمل على مدار اليوم.

تلبية احتياجات العمل في الوقت المناســـب والذي يكون فيه المتعامل معها محتاجا إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن.

– فك الاختناقات التي يعانيها كثير من الإدارات، والطوابير، وتيســـير تقديم الخدمة للمواطن، مما يخفف كثيرا من الأعباء الواقعة على تلك الجهات.

[1] – حسين محمد الحسن ، سوسن زهير المهندي : نجم عبود نجم ، الادارة الالكترونية الاستراتيجية و الوظائف و المشكلات ، السعودية – دار المريخ لنشر – ص 69 – 70

[2] – عبد الغني محمد احمد السماوي ، و التحول الرقمي في تعزيز التنمية ، صنعاء – ص 5 .

– تجميع قاعدة بيانات المؤسسة من مصادرها الأصلية بصوره موحدة، مما يضمن دقة بيانات المؤسسة وبتوقيتها، والذي يمنح المؤسسة الثقة في قراراتها.

– بالنسبة للمؤسسات الاستثمارية فإنها تسعى من خلال استخدام التقنية، إلى تعريف الجهة المستهدفة بمنتجاتها وخدماتها، عبر نوافذها أو نوافذ غيرها من الشركات التي تربطها بهم علاقة تعاون أو شراكة[1].

– ويعتبر التحول الرقمي ضروري لكافة المؤسسات الحكومية والخاصة التي تؤمن بأهمية التطوير والتحسين المستمر لوظائفها الإدارية وخدماتها التي تقدمها، وتسهيل وصولها للمستفيدين، فالتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التقنية داخل المؤسسة، بل هو برنامج شمولي يمس المؤسسة ابتداء من أساليب العمل الداخلية، ومن كيفية تقديم الخدمات للمواطن المستهدف لإتمام الخدمات بشكل أسهل وأسرع، وبالتالي المساهمة بشكل كبير في تطوير الأعمال وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، دراسة أجراها معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا إلى أن الأعمال التجارية التي تم تحويلها رقميا أكثر ربح من الشركات التقليدية[2].

ومن ثم فالتحول الرقم يعمل على تحويل الآيادي الزائدة عن الحاجة إلى أيادي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ مشاريع الإدارة، عن طريق إعادة التأهيل لمواكبه التطورات الجديدة، وتقليل معوقات اتخاذ القرار، بتوفير البيانات وربطها بدوائر صنع القرار.

[1] حسين بن محمد الحسن ، الادارة الالكترونية بين النظرية و التطبيق ، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية : نحو اداء متميز في القطاع الحكومي ، معهد الادارة العامة ، الرياض ص 27 .

[2] عبد الغني محمد السماوي ،المرجع السابق ،ص 6 .

المطلب الثاني: الأساس القانوني للتحول الرقمي في تسيير المرافق العامة:

إن تبني فكرة تحسين الخدمة العمومية لا يعد كافيا من أجل تصديها في أرض الواقع لأن الأمر يحتاج إلى آليات وعطل قانونية تفرض على الإدارة الالتزام بها، والسهر على تنفيذها في سبيل الوصول إلى مسعى تحسين العمومية، وهو ما تجسد فعلا في الجزائر من خلال النصوص القانونية التشريعية والتنظيمية والفرعية التي جاءت لتكريس هذا المبدأ وبالبحث في تطبيقات الإدارة الإلكترونية نجد خاصة:

الفرع الأول: الأساس التشريعي لتحسين الخدمة العمومية:

أولا: الدستور: لقد جاء في المادة 19 من التعديل الدستوري، القانون 116 المؤرخ 6 مارس 2016، والتي في فحواها "أن من صلاحيات الوزير الأول، السهر على تحسين سير الإدارة العمومية، ويتجلى ذلك من خلال سنه للمراسيم التنظيمية التي تنظم سير الإدارة العمومية وتقديمها لعملها على أكمل وجه لخدمة المجتمع ورقيه"[1].

– كما تم تعديل المادة 99 من القانون16–01 بالمادة 112 من القانون 20–441 المؤرخ في 30–12–2020 المتضمن تعديل الدستوري، وجاء في الفقرة السابقة 7 منها: "يمارس الوزير الأول أو رئيس الحكومة حسب زيادة على السلطات التي تخولها إياه مراجعه أحكام أخرى في الدستور الصلاحيات الآتية... 7– يسهر على حسن سير الإدارة العمومية والمرافق العمومية".

[1] المرسوم الرئاسي 20–442 ، المؤرخ في 30–12–2020 المتضمن تعديل الدستوري المصادق عليه في استفتاء اول نوفمبر 2020 ، الجريده الرسميه الجزائريه ،العدد 88 سنه 2020 ، الجزائر 10– طيب العيز 2008 ، اصلاح العداله في الجزائر الانجاز والتحدي بدون طبعه ، دار القصبه ، الجزائر : ص 176.

ثانيا: أحكام القانون 11-10:

إن قانون 11-10 المتعلق بالبلدية جاء في نص المادة 03 في الفقرة الثامنة منها: على أن البلدية تساهم مع الدولة بصفه خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والأمن، وكاد الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه، وهذا ما يبرز فكرة تحسين الخدمة العمومية، ودور البلدية والدولة في ذلك "[1].

- الفرع الثاني: الأساس التنظيمي لتحسين الخدمة العمومية:

هناك العديد من المراسم التنظيمية التي جاءت فيها فكرة تحسين الخدمة العمومية إلى أن نذكر أهمها:

أولا: المرسوم التنظيمي 88-131 المؤرخ في 1988/07/04[2]:

- تجسدت فكرة تحسين الخدمة العمومية في المرسوم التنظيمي 88-131 وذلك ما نصت عليه المادة 6:" تسهل الإدارة دوما على تكييف مهامها وهياكلها من احتياجات المواطنين ".

[1]-القانون 11-10 المتعلق- القانون 11-10 المتعلق بالبلدية ، المؤرخ في 20 رجب عام 1432 هـ الموافق 22 يونيو 2011 .

[2] المرسوم الرئاسي 20-04-442 ، المؤرخ في 30-12-2020 ، المتضمن التعديل الدستوري المصادق عليه في استفتاء اول نوفمبر 2020 ، الجريدة الرسمية الجزائرية ، العدد 88 سنة 2020 ، الجزائر -10- طيب بلعيز -2008 ،اصلاح العدالة في الجزائر ،الانجاز و التحدي بدون طبعة ، دار القصبة ، الجزائر : ص 176

وكذلك نصت المادة 12 في نفس السياق في الفقرة الثانية منها: "يترتب على الإدارة... يجب عليها أن تستقبلهم أحسن استقبالا، وفي هذا الإطار يجب أن تعمم إقامة هياكل ملائمة لإستقبالهم"[1]

– قد جاء في القسم الرابع بعنوان تحسين الدائم لنوعية الخدمة من نفس القانون في المادة 21 منه: يجب على الإدارة وحفظا منها على تحسين نوعية خدمتها تبسيط إجراءاتها وطرقها ودوائر تنظيم عملها وعلى تخفيف ذلك.

ثانيا: المرسوم الرئاسي 16–03 المؤرخ في 07 جانفي 2016[2]:

– جسد أيضا هذا المرسوم فكرة تحسين الخدمة العمومية، وكذلك من خلال ما نصت عليه المادة 03 في الفقرة الثانية التي ورد فيها يكلف المرصد الوطني للمرفق العام باقتراح القواعد والتدابير الواهية إلى تحسين تنظيم المرفق العام وسيره قصد تكيفها مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية وكذا مع حاجات مستعملي المرفق العام.

ثالثا: المرسوم التنفيذي رقم 13–381 المؤرخ في 19 نوفمبر 2013[3]:

جاء في أحكام هذا المرسوم تحديد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول والمكلف بإصلاح الخدمة العمومية التي أخذت بفكرة تحسين الخدمة العمومية، وهذا ما نصت عليه المادة 2 "يتولى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية في مجال الإصلاح الخدمة العمومية

[1] المرسوم 88–131 ، المتضمن العلاقات بين الادارة و المواطن ، المؤرخ في 22 ذو القعدة 1403 هـ الموافق ل يوليو 1988 ، الجريدة الرسمية الجزائرية العدد 27 الصادر في 22 ذو القعدة 1408 هـ .

[2] المرسوم الرئاسي رقم 16–03 المتضمكن انشاء المرصد الوطني للمرفق العام ، المؤرخ في 26 ربيع الاول 1437 هـ الموافق ل 07 يناير 2016 ، الجريدة الرسمية العدد 3 ربيع الاول 1437 الموافق ل 13 يناير 2016

[3] المرسوم التنفيذي رقم 13–381 ، المؤرخ في 19 نوفمبر 2013 ، يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الاول المكلف ، اصلاح الخدمة العمومية ، الجريدة الرسمية الجزائرية العدد 59 مؤرخ في 20–11–2013 .

مهمة تصـــور واقتراح القواعد العامة المتعلقة بتنظيم الخدمة العمومية وســـيرها، بالتشـــاور مع الوزراء المعنيين، لتكييفها مع تطورات الاقتصادية والاجتماعية لتلبيه حاجيات مستعملين المرفق العام.

رابعا: المرسوم التنفيذي14-193 المؤرخ في 03 يوليو 2014:

جاءت مواد هذا المرسوم محددة لصـلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية والإصـلاح الإداري، والتي وضــعها المشــرع في مجالين: مجال الوظيفة العمومية، ومجال الإصــلاح الإداري وعليه فإننا أخذنا بالصـــلاحيات الرامية إلى تحســـين الخدمة العمومية والتي نصـــت المادة 02 من المرسوم[1]

الفرع الثالث: أساس التشريع الفرعي لتحسين الخدمة العمومية:

أولا التعليمة الوزارية رقم 1599-211[2]:

صـــدرت هذه التعليمات عن وزير الداخلية والجماعات المحلية بتاريخ 25 ماي 2011، تتعلق بتخفيف الملفات الإدارية والإجراءات وتحسين الخدمات الصادرة عن الإدارة المحلية، فمن ناحية الوثائق تم تقليص أوراق الحالة المدنية بشـــكل كبير وإلغاء العديد منها، وكذا التمديد في مدة الصلاحية، وكذا تسهيل الإجراءات فيما يخص تصحيح الأخطاء.

[1] المرسوم التنفيذي رقم 14-193 ، المؤرخ في 05 رمضان 1435 المرافق 3 يوليو 2014 ، يحدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية و الاصلاح الاداري ، العدد 41 ، الجريدة الرسمية المرخة في 08 رمضان 1435 الموافق ل 6 يوليو 2014 .

[2] تعليمة وزير الداخلية و الجماعات امحلية رقم 1599 ، المؤرخة في 25 ماي 2011 ، تتعلق بتخفيف الملفات الادارية و الاجرءات و تحسين الخدمات الصادرة عن الادارات المحلية .

ثانيا: التعليمة رقم 321-2013[1]:

– صـدرت هذه التعليمات عن الوزير الأول موجهة إلى جهاز قطاع التربية جاء في موضـوعها إصـلاح الخدمة العمومية في قطاع التربية الوطنية، وقد تصدر موضوع تحسين الخدمة والتكفل الفعلي بقضـــايا المواطن. هذه التعليمات تعد من أهم انشـغالات الحكومة الوقت الراهن وســائر أجهزتها، وإدراج برنامج عمل حكومي لهذا الغرض، وســعي كل هياكلها للتقدم الســريع للخدمة العمومية وتحســينها وهذا ما تراه الحكومة فيما يخص قطاع التربية الوطنية الذي يعتبر من أهم القطاعات وكذلك علاقته كبيرة بالمواطن لاســـتفادته من خدمات كبيرة في المجال التعليمي من خلال المؤســســـات التعليمية وجميع مصـــالح القطاع وعليه نصـــت هذه التعليمات يتكفل هذا الجهاز بانشغالات المواطن.

ثالثا: التعليمة رقم 2393-2015:

جاء موضـــوع هذه التعليمة بخصـــوص إصـــدار بطاقة التعريف الوطنية التي ورد فيها أنه في إطار إعادة تأهيل المرفق العام وتقريب الإدارة من المواطن، أنه نقرر تحويل إصـــــدار البطاقة الوطنية من مقاطعات الإدارية والدوائر إلى البلدية بعد هذا الإجراء إعادة تأهيل المرفق العام وتحقيق الإجراءات الإدارية .

الفرع الرابع: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية:

تعتبر وســيلة اســتخدام التكنولوجيا الحديثة كالإدارة الإلكترونية الأكثر تطبيقا من طرف الدولة المتقدمة والنامية، لما تملكه من عناصـــر قوة تغيير، لرفع الكفاءات وتقديم أحســـن خدمه دون أخطاء في أقصر وقت وأقل تكلفة.

[1] تعليمة وزير الداخلية رقم 2393، تعديل يتحويل اصدار بطاقة التعريف الوطنية على مستوى البلديات .

وبالبحث في تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمة العمومية نجد:

– التوقيع والتصـــديق الإلكتروني بموجب القانون 15–04[1] الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني.

إصدار بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين: حيث نص المرسوم الرئاسي 117–134[2] على كيفية إعداد وتسليم وتجديد بطاقة التعريف الوطنية بالإضافة إلى رخصة السياقة البيومترية البطاقة الرمادية البيومترية.

– **الســـجل التجاري الإلكتروني:** بموجب المرســـوم التنفيذي 18–112[3] الذي يحدد نموذج مستخرج من سجل التجاري الإلكتروني عن طريق معطيات مشفرة عن التاجر، وهو ما يدعم التوجه نحو الإدارة الإلكترونية.

عقود الحالة المدنية بموجب 14–08 المعدل بموجب القانون17–03 المتعلق بالحالة المدنية، وتصحيح الأوامر والأحكام القضائية الصادرة بشأنها وإرسالها بالطريق الإلكتروني.–

السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني: وهي سلطه إدارية مستقلة لدى الوزير الأول منظمة بموجب القانون15–04 وكذا المرســـوم التنفيذي 16–134 مكلفه بترقية اســـتعمال التوقيع والتصديق الإلكترونيين.

[1] قانون رقم 15–04 مؤرخ في 01 فيفري 2015 ، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الالكتروني ، الجريدة الرسمية الجزائرية ، العدد 06 ، صادرة في 10 فيفري 2015 .

[2] المرسوم الرئاسي رقم 17–143 مؤرخ في 2017/04/18 ، يحدد كيفيات اعداد بطاقة التعريف الوطنية و تسليمها و تجديدها ، الجودة الرسمية ، العدد 25 ، صادرة في 2017/04/19

[3] مرسوم تنفيذي رقمك 18–112 ، مؤرخ في 05 افريل 2018 ، يحدد نموذج مستخرج السجل التجاري الصادر بواسطة اجراء الكتروني ، الجريدة الرسمية ، العدد 21 ، صادرة في 20018/04/11 .

هذه أبرز النصـــوص التي تدعم تبني الإدارة الإلكترونية من أجل تحســـين خدمات المرافق العمومية.

وبناء عليه فإن تبني مقاربة التسيير العمومي الجديد بكل عناصره وأسسه وخصائصه كمنهج تسيير مستمد من قواعد القطاع الخاص وتفعيل تطبيقه على مستوى أجهزة الإدارات العمومية واعتماده ضمن أساليب وأنماط التسيير بالنظرإلى ما يشتمل عليه كمنهج محدث، يمكن من خلاله إحداث تغييرات كثيرة تعزز من فعالية التنظيم، وكذا مشـــاريع التحول نحو الإدارة الإلكترونية ودورها في توجيه الإدارة بأجهزتها، المختلفة نحو مواكبة التغيرات على مختلف الأصـــعدة وتطوير وتيرة العمل الإداري، والرفع من مســـتوى الأداء وترشـــيد الإدارة كمطلب مجتمعي ضـــروري في إطار تبني آليات تحســـين وتطوير جديدة، من شـــأنها إحداث الأثر الإيجابي على مستوى تنظيم وتسيير الإدارة، وتحسين نوعية خدماتها في حال تجسيدها كمنهج متكامل بمختلف عناصره ومتطلباته حتى تتحقق النتائج المطلوبة بفاعليه أكبر .

المبحث الثاني: متطلبات التحول الرقمي في تطوير المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية:

-إن نجاح الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهدافها، لا يمكن بلوغه من خلال التنمية وإنما يستلزم الأمر إرادة سياسية مؤكدة من أعلى المستويات، وتطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب جملة من المتطلبات التي تتكامل فيما بينها لتشكيل النسق الذي تسمو فيه الإدارة الإلكترونية، لا يمكن تطبيق هذه الأخيرة بالشكل الفعال إلا إذا توفرت جميع المتطلبات، وعليه ارتأينا أن نقسم هذا المبحث إلى مطلبين، نتناول في المطلب الأول المتطلبات المادية، أما في المطلب الثاني المتطلبات اللوجيستيكية.

المطلب الأول: المتطلبات المادية للتحول الرقمي لتطوير المرفق العام:

- يختلط التحول الرقمي نحو الإدارة الإلكترونية متطلبات عديدة، الواجب توفرها، وسيتم توفيرها في النقاط التالية:

الفرع الأول: المتطلبات الإدارية للتحول الرقمي[1]:

تنحصر المتطلبات الإدارية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى توفر مكونات، تعتبر مهدا تقوم عليها الإدارات من أجل الوصول إلى إدارة إلكترونية دون عراقيل وغموض وتتمثل في:

[1] وهيبة حارش ، سمير يوسف خوجة ، متطلبات الادارة الالكترونية و معوقاتها في الادارة الجزائرية ، مجلة رؤى للدراسات المعرفية و الحضارية ، المجلد 07 ، العدد 02 ، الجزائر 2021 ، ص 171 .

أولا: التخطيط والتنظيم الإلكتروني: يلعب التخطيط والتنظيم الإلكتروني دورا هام في المتطلبات الإدارية، ويعتبر من أهم العناصر التي تسعى لتحقيق الأهداف مما يضمن النجاح والاستمرارية في التحول نحو إدارة إلكترونية متينة[1].

1-التخطيط الإلكتروني: هو نهج تقوم عليه الإدارات من أجل تسهيل تطبيق الإلكترونية، فالتخطيط بمفهومه التقليدي يعتبر على أنه الوظيفة الإدارية التي تحدد الأهداف العامة للمنظمة، والأهداف التفصيلية لأقسام الوحدات الإدارية، ثم إيجاد الوسائل المناسبة لتحقيقها، بينما التخطيط الإلكتروني فهو يركز بصفة أساسية على استخدام نظم جديدة للمعرفة، كنظم دعم للقرار ودعم الخبرة، ونظم شبكات العصبية الاصطناعية، كما يعتمد على التخطيط الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية من حيث تبسيط نظم وإجراءات العمل التي تتسم في ظل الإدارة التقليدية بالتعقيد الشديد، حيث يتم استبدالها بنظم وإجراءات سريعة وحاسمة تعتمد بالدرجة الأولى على شبكات الاتصالات الإلكترونية[2] .

فالتخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة، والآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد، والتطوير المستمر والمتواصل وهو عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق، كما يعتبر التخطيط الإلكتروني فكرة تتجاوز تقسيم العمل التقليدي بين

[1] Debai –e – gouvernement virtual gouverenement –e–tll –xebaissele 17 septembre 2007 p 03 .

[2] عماري سمير ، دور الادارة الالكترونية في تطوير اداء مؤسسات التعليم العالي ، دراسة حالة مجموعة الجماعات الجزائرية ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورة العلوم في علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية و التجارية ، جامعة محمد بوضياف ، الجزائر 2018/03/17 ص 27 .

الإدارة وأعمال التنفيذ، فجمع العاملين يمكنهم المســـاهمة في التخطيط الإلكتروني في كل زمان ومكان[1].

2- التنظيم الإلكتروني: يعتبر التنظيم الإلكتروني رائد أســـاســـي في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعرف بأنه الإطار الفضفاض لتوزيع واسع السلطات والمهام والعلاقات الشبكية الأفقية من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم، فمع الإنترنت يتم التحول من منظمة التركيز على الهياكل والخصـائص التنظيمية الرسـمية إلى منظمة التركيز على الهدف الواحد المتقاسـم، إلى أنه في ظل الإدارة الإلكترونية، أصبح دور القيادات استشاريا بعد زوال الشكل التقليدي للتنظيم القائم على أســاس الوحدات والأقســام، والانتقال إلى التنظيم الإلكتروني القائم على فرق العمل، والتحول من نظام سـلسـلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المسـتقلة، ومن مركزية الرئيس إلى تنظيم متعدد الرؤســاء، ومن اللوائح والسـياسـات التفصـيلية إلى السـياسـات المرنة والفرق المدارة ذاتيا ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة، ومن التحكم في المعلومات وسريتها إلى الشفافية وإتاحة المعلومات[2].

التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسـعة والمرنة، والآنية وقصـيره الأمد والقابلة للتجديد، وتطوير المستمر والمتواصل وهو عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق، كما يعتبر التخطيط الإلكتروني فكرة تتجاوز تقســـيم العمل التقليدي بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجمع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل زمان ومكان.

[1] زرزار العياشي ، اثر تطبيق الادارة الالكترونية على كفاءة العمليات الادارية ، مجلة القاديسية للعلوم الادارية و الاقتصادية ، المجلد 15 ، العدد 01 ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة 20 اوت 1955 ، سكيكدة ، الجزائر 2013 ، ص 36 .

[2] عائشة بنت احمد الحسيني ،شذا بنت عبد المحسن الخيال اثر تطبيق الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي ، دراسة ميدانية ،المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة ، العدد 10 ، جامعة الازهر ، السعودية 2013 ، ص 62 .

ثانيا: توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية مع متطلب الإصلاح الإداري:

1- **البنيـة التحتيـة للإدارة الإلكترونيـة:** تعد البنيـة التحتيـة هي المكون الطبيعي الملموس لمشـــروع الإدارة الإلكترونية لا يمكن قيام المشـــروع بدونه متى تمثل في مجموعة من المكونـات البشـــريـة مـاديـة والمنطقيـة التي يمكن من خلالها تنفيذ التطبيقات الإلكترونيـة للأجهزة الحكومية.

فالبنية التحتية تقوم على العمل على تطوير مختلف شـبكات الاتصـالات، بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة وحاسـبات آلية، ومحاولة توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات.

الإصـــلاح الإداري: بغية الوصـــول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة الإلكترونية يتوجب تطبيق مبدأ الإصـلاح الإداري والذي يشـمل التخصـص الوظيفي في تشـغيل البرامج الإلكترونية، وخبراء لتأمين المعلومات، وحماية البرامج والتعاملات، والوثائق، أي محاولات إحداث تغييرات جذريـة، وجوهريـة في المفاهيم الإداريـة والفنيـة والحـاجـة إلى قيـادات واعيـة متحمسة ولها القدرات الإدارية وترشيدها، وتطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة والبحث عن حلول كفيلة تؤدي إلى تحسين الإنجاز الخدمة الوظيفية[1].

كل هذا يعمل على إحداث التغيرات الجوهرية في الهياكل الإداريـة والإدارات الحكوميـة، بقصـــد التكيف مع الخدمات الحكومية التي تأخذ ابعدادا جديده، وان التنظيم الجديد ينتج

[1] عبان عبد القادر ، تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر ،دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس ،العاصمة ،اطروحة لنيل شهادات الدكتوراة "ل-م-د" علم الاجتماع ،تخصص ادارة و عمل كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر 2016 ، ص 73-74.

عنه دون شك الاستغناء عن الوظائف الروتينية والتقليدية، واستحداث وظائف جديده وهذا يتطلب تأهيل وتدريب القيادات الإدارية التي تعول عليها الحكومة لإحداث التغير النوع الذي يتم تقديمه للمواطن.

الفرع الثاني: المتطلبات البشرية للتحول الرقمي:

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق نجاح أي مشروع، حيث له أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، فهو المنشـــئ والمطور لها فهي تبدأ من العنصـــر البشـــري وتنتهي إليه، حيث يمثل البنية التحتية للأعمال الإلكترونية ســـواء تلك المرتبطة بالبنية التحتية الصلبة (تأسيس، توصيلات، تشبيك، تصليحات، تطويرات اللاحقة) أول البنية التحتية الناعمة (تقديم خدمات، اســـتشـــارات، نماذج أعمال جديده، برمجيات، تطبيق)[1]

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب تغييرات جذريه في نوعية العناصـــر البشـــرية الملائمة لها، هذا يعني ضـــرورة إعادة النظر في نظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديدة، بما في ذلك الخطط والبرامج والأســاليب والمصــادر التعليمية والتدريبية على كافة المستويات.

إن برامج الإدارة الإلكترونية هي برامج جديدة على الموظف وتحتاج إلى خبرات ومهارات غير متوفرة في الأجهزة الإدارية، والتحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية يغير تركيبة العمل داخل الجهاز الإداري، حيث يظهر ويتزايد دور محترفي اســـتخدام الكمبيوتر والإنترنت، ويتراجع دور الموظف التقليدي، كما تظهر وظائف جديدة وبالتالي فإن مكون التنمية

[1] وهيبة حارش ، يوسف خوجة ، المرجع السابق ، ص 173.

البشرية وكفاءة العنصر البشري تلعب دورا حاسما في نجاح البرامج[1] وسنحاول فيما يلي تحديد جملة من المتطلبات البشرية:

تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلة في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الإنترنت[2].

استقطاب الخريجين المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات، وإيجاد نظم فعالة للمحافظة على الإداريين وتطويرهم وتحفيزهم، إضافة إلى التمكين الإداري للأفراد، من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية

وعليه يمكن القول ان ما تم عرضه من مؤشرات يلخص المتطلبات البشرية التي يجب أن تتوفر، حتى يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية مع الإشارة إلى أنا متطلب تدريب وتعليم المورد البشري يبقى أساس نجاح هذا الأسلوب الإداري.

الفرع الثالث: المتطلبات القانونية للتحول الرقمي:

يقدم أسلوب الإدارة الإلكترونية تحديات جديدة للجهات التشريعية والتي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة، والقدرة على تطوير التشريعات وإصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تنظم عمل الإدارة الإلكترونية، وفي هذا الصدد فإن هذا الأمر يتطلب ضرورة إعطاء الصبغة القانونية للأعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية، من خلال إصدار قوانين أو قرارات وزارية بهدف تحديد النشاطات السلبية منها، وتحديد الأمن الوثائقي ومتطلباته، بما يحفظ العمل الإلكتروني وخصوصيته[3].

[1] عبود نجم عبود ، المرجع السابق ، ص 54 .

[2] عبود نجم عبود ، نفس المرجع ، ص 54

[3] عماري سميرة ، المرجع السابق ، ص 136 .

- تندرج أهمية المتطلبات القانونية في:

العمل على وضع التشريعات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قبل التطبيق، والعمل على تحديد الإطار القانوني التي يقر بالتحول الإلكتروني أثناء التطبيق، أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم، وفي أي مرحلة من مراحل التحول، والسعي لنشر الثقافة الإلكترونية إدخال التقنيات الرقمية ضمن المناهج المعمول بها في الإدارات.

إقرار الطابع الإلزامي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات والمؤسسات ومنح امتيازات للإدارات الرائدة في هذا المجال.

- ومن المتطلبات القانونية الأساسية للعمل نخص بالذكر ما يلي:

- تشريعات تنظيم نشر المعلومات والمحافظة على الأسرار، وتشريعات خاصة بتحديد رسوم استخدام المواقع الإلكترونية، وضمان حقوق جميع الأطراف المعنية بالعمل الإلكتروني.

تشريعات خاصة بتجريم انتهاك سر التوقيع الإلكتروني، والعمل على توفير البنية التشريعية والضمانات القانونية التي تكفل الاحتراف بعمليات الحكومة الإلكترونية[1].

[1] بارى عبد اللطيف ،دور و مكانة الحكومة الالكترونية في الانظمة السياسية المقارنة اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراةفي العلوم السياسية و العلاقات الدولية تخصص التنظيمات السياسية و الادارية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر 2013-2014 ،ص 53.

المطلب الثاني: المتطلبات اللوجستيكية للتحول الرقمي في تطوير المرفق العام:

– الاعتماد على تطبيق الإدارة الإلكترونية يكون عن طريق تهيئه بيئة مناسبة لها، والأخذ بعين الاعتبار بالنفسية الكبيرة للمتطلبات التي تستلزم توفرها لقيامها وبنائها، ولكي تكون أمام الإدارة الإلكترونية ناجحة وناجعة، تتغلب على العقبات التي قد تواجهها فإننا سنحاول إلى جانب المتطلبات المادية التطرق إلى متطلبات لوجستيكية، متطلبات تقنية، أمنية ومالية.

الفرع الأول: المتطلبات التقنية للتحول الرقمي:

تعتبر الأجهزة والتقنيات الأساسية اللازمة لإنجاح مشروع، حيث يتم خلالها تنفيذ المعلومات ونقلها إلكترونيا، مع ضمان سيرتها ودقتها، إضافة إلى تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الإلكترونية، كما أن توفير البنية التحتية من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوفير الأجهزة والمعدات وأساليب، ومصادر المعرفة الملائمة وإتاحها للاستخدام على أوسع نطاق ممكن، من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية والبنية التحتية تنقسم إلى:

أولا: البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية[1]: تتمثل في كل التأسيسات والتوصيلات سواء كانت سلكية (أرضية) أو لاسلكية، إضافة إلى أجهزة الحاسوب والشبكات المعلوماتية الضرورية لممارسة الأعمال، وتبادل الأفكار إلكترونيا.

ثانيا: البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية[2]: وتتمثل في مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات، وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات، وبرمجيات تطبيقات التي يتم إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية من خلالها، وهذه تتكون من مواقع الويب، قواعد

[1] نجم عبود ، المرجع السابق ، ص 54 .

[2] نجم عبود ، نفس المرجع ، ص 54 .

البيانات الإلكترونية، خدمات شـــبكات، الخدمة الذاتية للزبون، خدمات التجارة الإلكترونية على الويب، الشبكة الداخلية لسلسلة القيمة الداخلية، والشبكة الخارجية للسلسلة القيمة الخارجية.

إضـــافة إلى ما ســبق يمكن أيضـــا ذكر بعض المكونات المادية للبنية التحتية من الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

تقنيات الاتصـــال: حيث تعتبر العصـــب المحرك لقيام بالعمل الإلكتروني، وذلك من خلال دورها في نقل معلومات عبر المواقع المختلفة وتتكون من:

– **قنوات الاتصـال:** تمثل الوسـط الناقل للمعلومات من موقع إلى آخر، سـواء عبر القنوات السلكية والمتمثلة في الأسلاك النحاسية أو خطوط الألياف البصرية التي تنقل المعلومات بسرعة عاليه، أو عبر القنوات اللاسلكية والتي منها الأرضـية (المايكروويف) أو بالقنوات الفضائية التي تعمل من خلال أقمار الاتصال والتي تعرف بالأقمار الصناعية.

محطات الاتصـــال وإعادة الإرســـال أو التحكم: وتمثل العنصـــر المتحكم بنقل المعلومات وتتكون من مكونات إلكترونية مختلفة قد توجد كليا أو جزئيا في المحطات المختلفة تبعا لوظائف المحطة، ومن هذه المكونات:

– أجهزة تختص بالإرسال والاستقبال، وهناك أيضـا أجهزة المضـاعفة والتوجيه التي تعمل على تجميع المعلومات مصـــادر مختلفة، وإرســـالها عبر قناة واحدة إضـــافة إلى توجيه المعلومات عبر أفضـــل الطرق بين المرســـل والمســـتقبل وهناك مكونات إلكترونية تكفل

التكامل بين شبكات الاتصال بالرابط إلكترونيا، وبالتالي تحقق الجودة في استخدام تقنية الحاسب الآلي[1].

الفرع الثاني: المتطلبات الأمنية للتحول الرقمي:

– لعبت الثورة التقنية مكان هام في الوقت الحالي، وهذا من خلال شبكة الاتصال والمعلومات، حيث أصبحت هناك حاجة ماسة لإيجاد أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حساسية المعلومات والبيانات من الاختراق جراء التقنيات المتقدمة التي ترمي إلى خرق منظومات الحواسيب بغية لقرصنة و تدمير المعلومات، مما أدى إلى التفكير الجدي لتحديد الأساليب والإجراءات الوقائية لحماية منظومات الحواسيب من أي خرقه أو قرصنة[2]، متى تمثل هذه الإجراءات في ما يلي:

– التوثيق أو التحقق من المستخدم أي التأكد من الأطراف المشتركة في العملية وهم نفس الأشخاص المعنيون، والتصديق وهو التأكد على السماح بالوصول إلى المعلومات الإلكترونية للأشخاص المحددين فقط، إضافة إلى السرية أي عدم إفشاء المعلومات إلى الأطراف الغير مصرح لها بالاطلاع على تلك المعلومات[3].

و للمتطلبات الأمنية أهمية تمتاز بها وتمنحها الفاضلية وهذه الأهمية نجدها تتمثل في تحقيق الشفافية، تحقيق الثقة، توفير قدر كافي من المعلومات.

---

[1] نجم عبود ، المرجع السابق ، ص 54–55 .

[2] فرجة محمد هشام ،ضرورة التعامل باسلوب الادارة باهداف كأداة للإدارة الالكترونية ، مجلة الاقتصاد الخليجي ،المجلد 32 ،العدد 28 ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة البصرة مركز دراسات البصرة و الخليج العربي ،الجزائر 2016 ، ص 91

[3] عبان عبد القادر ، المرجع السابق ، ص 78 .

الفرع الثالث: المتطلبات المالية لتحول الرقمي:

تتطلب الإدارة الإلكترونية توفرها على مستلزمات مالية تعتبر ضرورية في سيرورة المرافق العامة والمتمثلة في توفير التمويل الكافي، وكذا التخطيط المالي الرشيد.

أولا: توفير التمويل الكافي: يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة لكي تضمن له الاستمرار والنجاح، وبلوغ الأهداف المنشورة من تحسين مستوى البنية التحتية، وتوفير الأدوات اللازمة، والبرامج الإلكترونية وتحديثها من وقت إلى آخر، وتدريب العناصر البشرية باستمرار، مع التأكيد على ضرورة وجود متطلبات مالية تختلف في نوعها وحجمها على المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق نظم وأساليب الإدارة الإلكترونية، والعمل على توفير عدد لا بأس به من مزودي خدمه الإنترنت، كم أنه من الضروري توافر مستوى مناسب من التمويل بحيث يمكن التمويل من جراء صيانة دوريه، وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبه أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية على مستوى العالم.

– كما يعتبر أنه من ضروريات رصد ميزانية مستقلة للمشروع بحيث تكون المراجعة دوريا لغرض ديمومة التمويل[1]، وتوفير الدعم المالي لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة وإنشاء المواقع وربط الشبكات.

ثانيا: التخطيط المالي وإعداد الموازنات: يعتبر التخطيط المالي نشاط ذهني يختص بالتنبؤ بما سيكون عليه وضع المشروع المالي في الفترات المستقبلية، من أجل الاستعداد المسبق

[1] فرجة محمد هشام ،المرجع السابق ،ص 90-91 .

للمسائل التمويلية، حيث يتمحور اهتمام التخطيط المالي بالتنبؤ بالموازنات التقديرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحديد الفجوة المراد استبقائها .

- هناك مصادر التمويل يمكن تصنيفها إلى صنفين:

1- **مصادر خارجية:** تشمل المصادر الخارجية جميع أنواع التمويل التي تحصل عليها المنظمة من خارج أصولها أو ملكيتها، ومثل ذلك لدينا الاستدانة، المنح المالية.

2- **مصادر داخلية:** تشمل المصادر الداخلية رأس المال وزيادة رأس المال، أي المصادر التي يكون مصدرها من داخل المنظمة نفسها، بحيث يمكن توفير تمويل داخلي من عدة مصادر مثل، بيع جزء من الأصول، رأس مال الممتلك، إيرادات المبيعات أو الخدمات.

ثالثا: الصيانة في النظم الرقمية:

تعد الصيانة أحد المطالب الأساسية من مطالب التحول الرقمي، حيث تساعد في الحفاظ على الأنظمة الرقمية وتطويرها، وتعزيز كفاءاتها وفعاليتها، وتساعد الصيانة أيضا في تحديد وإصلاح المشاكل التقنية المختلفة والتي يمكن أن تؤثر على أداء النظام الرقمي وتعطله.

- أنواع الصيانة في النظام الرقمية:

توجد ثلاثة أنواع رئيسية للصيانة في النظام الرقمية:

الصيانة الوقائية: وتتمثل في الصيانة المنتظمة والتي تهدف إلى الحفاظ على أداء النظام الرقمي، وتجنب الأعطال المفاجئة والتي يمكن أن تؤدي إلى توقف العمليات.

– **الصـيانة التصـحيحية:** وتتمثل في إصـلاح المشـاكل التقنية المختلفة التي تحدث في النظام الرقمي، والتي يمكن أن تتسبب في توقف العمليات أو تقليل كفاءة النظام.

– **الصـيانة الاسـتباقية:** وتتمثل في البحث عن المشـاكل التقنية المحتملة والتي يمكن أن تحدث في المستقبل واتخاذ إجراءات وتدابير لتجنبها.

– تعتبر هذه المتطلبات سـابقة الذكر لازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية مع وجوب تحقيق التكامل بينها، والعمل ضمن نسق موحد لضمان ولوج الدول العربية على غرار الجزائر إلى العالم الرقمي واقتصـاد المعرفة، الذي أصـبح من أبرز سـمات العصـر والذي يمثل القوة الحقيقية للدول ويأتي في طليعة هذه المتطلبات العنصـر البشـري لما له من أهمية ووزن على الصعيدين الاجتماعي والتنظيمي للإدارة،فنجاحها في تطبيق الإدارة الإلكترونية مرهون بمدى تفاعله مع منظومة الإدارة الإلكترونية وقدرته على استيعابها، وفاة مبادئها والانسجام مع معطيتها.

– كم أن التحول من النمط الإداري في بيئتها يحتاج إلى مجموعة مراحل إذ تضـمن كل مرحلة إضـافة محورية، لهذا المشروع الإداري الفعال، وذلك سعيا منها لإنجاح هذه العملية وتقديمها على أحسن ما يكون.

الفصل الثاني

مجالات التحول الرقمي و معوقاته

مع ما يميز قطاع الخدمات العمومية من تراجع في مســـتوى الاداء و تدني لجودة الخدمة و عديد المشاكل الاخرى المرتبطة بالتسيير و إنتشار الفساد داخل اجهزة الإدارة ، و بالرغم من المجهودات المبذولة لإصـلاح الإدارة و محيطها الإجتماعي ، إلا أن الامر يحتاج غلى اكثر من تفعيل لبعض الآليات ، و تحديث بعض الأساليب المنتهجة عادة في إنتاج و تقديم الخدمة و تسيير المرافق العامة ، و كذا إصدار النصوص القانونية دون و جود أساس فعال لتطبيقها ، حيث أضحت عملية تحسين أداء الإدارة للخدمات تحتاج إلى تحدي إيجاد و خلق آليات و أســاليب حديثة من طرف الحكومة او الإدارة المحلية ، تهدف من خلالها إلى القضــاء على الفســاد الإداري ، و غعادة تنظيم إدارة قادرة على أداء الخدمة و تحقيق رضــا المواطنين ، من حيث مفاهيم و انماط التســـيير ، و كذا تدعيم مضـــامين برامج و خطط الإصـلاح ، بإحداث آليات مؤسساتية تسهم من خلال فحوى الاعمال و الانشطة التي تسهم في تطوير تقديم الإدارة للخدمات العمومية ، و تحســـين نوعيتها و القضـــاء على مختلف الأشكال المرتبطة بمستوى فعالية المرافق العامة في إيجاد السبل الكفيلة بمواكبة التطورات و التغيرات المستمرة و القدرة على التكيف معها .

و هذا ما سنتناوله في هذا الفصل حيث قسمناه إلى مبحثين :

المبحث الاول : مجالات التحول الرقمي .

المبحث الثاني : معوقات التحول الرقمي .

المبحث الاول : مجالات التحول الرقمي .

تجسدت تجربة الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر لعديد من القطاعات الحساسة و القريبة من المواطن من حيث تقديم الخدمات ، و سنحاول من خلال هذا المبحث ان نعرج على اهم تلك القطاعات

حيث سنتطرق على تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع العام (المطلب الاول)و في القطاع الخاص (المطلب الثاني)

-المطلب الاول : تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع العام .

توجهت الجزائر على غرار باقي الدول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية ، و مسايرة التطورات الحاصلة بإستخدام تكنولوجيا المعلومات لإحداث تحول و تغير إيجابي سواء و ظائفها أو تقديم الخدمات للمواطن .

و لإبراز مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر خاصة القطاع العام قسمنا المطلب إلى ثلاثة فروع ، سنحاول في **الفرع الأول:** رقمنة قطاع الداخلية و الجماعات المحلية ، و في **الفرع الثاني** : رقمنة قطاع العدالة ، و في **الفرع الثالث** : رقمنة قطاع لتعليم العالي و لبحث لعلمي .

-الفرع الاول :رقمنة قطاع الداخلية و الجماعات المحلية .

عملت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية على عصرنة القطاع و تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية ، و خاصة قطاع الجماعات المحلية و بالضبط مصلحة الحالة المدنية و ذلك لعدة أسباب يمكن حصرها فيما يلي[1] :

-تحرير بعض البيانات على وثائق الحالة المدنية المسلمة للمواطنين ، يسير بخط رديء

[1] -نجيب بن يزار ، عصرنة تسيير الحالة المدنية ، محاضرات الجلسات العامة ، مصلحة الدراسات و التلخيص ، وزارة الداخلية و الجماعات المحلية 2018 ، ص 2.

-غياب توقيعات ضـــباط الحالة المدنية و المصـــرحين و الأشـــخاص المعنيين على عقود الحالة المدنية .

-التأخر في إيداع النســـخ الثانية من ســـجلات الحالة المدنية لدى كتابة ضـــبط المجلس القضائي

-عدم متابعة تسجيل البيانات الهامشية الواجب إدراجها على عقود الحالة المدنية

- إصدار بعض وثائق الحالة المدنية، رغم إلغائها بموجبه المرسوم رقم 18976 المؤرخ في 1976/12/06 المتضـــمن تعديل المرســـوم رقم 72-143 المؤرخ في 27-07-1972 لنماذج مطبوعات الحالة المدنية.

استعمال أختام لا تحمل المواصفات القانونية للأختام الرسمية للجمهورية الجزائرية، الشيء الذي يفتح المجال للتزييف والتزوير.

-تعرض سجلات الحالة المدنية للإتلاف نتيجة لكثرة الاستعمال أو نتيجة للأعمال التخريبية التي تعرضت لها مصالح الحالة المدنية.

- سـوء حفظ وتخزين السـجلات ووثائق الحالة المدنية، عرض هذه الوثائق للتلف وسـهولة استعمالها لأغراض غير قانونية كالتزوير.

- ظاهرة الازدحام أمام شبابيك إصدار وتسليم وثائق الحالة المدنية.

- نقص التنســيق بين قطاع العدالة ومصــالح الحالة المدنية فيما يخص الرقابة القضــائية والإدارية، وكذلك بينها وبين مصالح قطاع الصحة فيما يخص تسجيل الولادات

- هذا ما يجعل وزارة الداخلية والجماعات المحلية تقوم بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال التكنولوجيا الحديثة وذلك لتمكين المواطن من خدمه عمومية ذات جودة عالية ومن بين تلك الإنجازات مصــلحة الحالة المدنية، ومشــروع جواز الســفر وبطاقة التعريف البيومتريين

أولا رقمنة مصلحة الحالة المدنية[1] :

تم إدراج عدة إصلاحات على مستوى مصلحة الحالة المدنية وذلك بهدف تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين أداء المرفق العام، وتتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال عقود ووثائق الحالة المدنية الخاصـــة بالمواطن على قاعدة بيانات متطورة ومتواجدة على أجهزة رئيسـية وحفظيها في نسـخ ألكترونية، ليتم اسـترجاعها لاحقا سـواء بهدف الحصـول على معلومات دقيقة، أو ليتمكن من طباعتها[2]

-إمكانية إعداد وتسـليم الوثائق على مسـتوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضـطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية، وتستطيع إصدار شهادات الزواج والوفاة[3]

-تجسـيد مشـروع البلدية الإلكترونية عبر بعض بلديات العاصـمة، وتطبيق تجريبي لمشـروع البلدية الإلكترونية عبر بلديات بالجزائر العاصـمة، ومن خلال اسـتخراج رخصـة السـياقة البيومترية أو بطاقة ترقيم السيارات.

- إمكانية تقديم طلبات تعويض وإبطال وتصـــحيح وتعديل وتســـجيل عقود الحالة المدنية، وطلبات التصـحيح للأوامر أو إرسـالها بالطريق الإلكتروني وفقا للأحكام المنصـوص عليها، وترفع العريضـة إلى وكيل الجمهورية بطلب مكتوب على الورق أو إلكترونيا مباشـرة أو عبر ضباط الحالة المدنية[4]

---

[1] -القانون 14-08 المؤرخ في 09 / 08/ 2014 ، يعدل و يتسم الامر رقم 70-20 المؤرخ في 19-02-1970 و المتعلق بالحالة المدنية ، ج ، و عدد 49 الصادرة في 2014-04/20 ، من المادة 23 المكررة إلى المادة 25 مكرر2 منه

[2] رقاع ، توفيق ، عدمان فكرة ، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الجماعات المحلية ، المجلة الدولية للاداء الإقتصادي المجلد 20019 ن العدد 3 مخبر أداء المؤسسات الإقتصادية الجزائرية في ظل الحركية الإقتصادية الدولية ن جامعة محمد بوقرة ، بومرداس ، 30 يونيو 2019 ،ص142

[3] -رقاع توفيق و من معه ،المرجع السابق ، ص 143

[4] الأمر 70-20 المتعلق بالحالة المدنية ، المعدل و المتمم ، المرجع السابق ، المادة 38 مكرر ، والمادة 40 منه

ثانيا: مشروع جواز السفر وبطاقة تعريف البيومتريين

حددت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد بإستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر الوطني البيومتري[1]، وتاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني بداية من تاريخ 05 جانفي[2]2012 والهدف من بطاقة التعريف البيومترية هو تأمينها وجعلها أكثر مرونة تضمن للمواطن القيام بمختلف الإجراءات اليومية أما جواز السفر البيومتري فهو وثيقة هوية سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا وتكون مطابقة للمعايير الدولية الخاصة بالطيران المدني[3]

-كما أصدر ذات الوزارة قرار يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين وأنه بالإمكان تحصيل الشهادة و تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية عبر شبكة الإنترنت وإرسالها في البريد الإلكتروني[4].

[1] قرار مؤرخ في 17 أكتوبر 2010، يحدد لمواصفات التقنية لمستخرج عقد ميلاد خاص بإستصدار بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر ، ج ر ، عدد عدد 69 الصادرة في 14-112010، المادتين 1 و 2 منه

[2] قرار مؤرخ في 26 ديسمبر 2011 ن يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني ، ج ر ، عدد 1 الصادرة بتاريخ 2012/01/14 ، المادة 01 منه.

[3] بسام احمد شريف ن واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية " حالة الجزائر " دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات مذكرة ماجستير ، كلية العلوم السياسية و الإعلام ، جامعة الجزائر 03 ، 2011 ، ص 88.

[4] قرار مؤرخ في 25 ماي 2011 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر ، العدد 31 ، الصادرة بتاريخ 2011/06/05 من المادة 2 إلى المادة 05.

الفرع الثاني: رقمنة قطاع العدالة :

يعتبر قطاع العدالة من أهم القطاعات التي تبنت مشـــروع الإدارة الإلكترونية ويدخل في إطار خطة إصـــلاح العدالة التي أقرها رئيس الجمهورية الســـابق، والتي تهدف إلى تحقيق النزاهة وتقريب العدالة من المواطن، فأدخلت عدة تغيرات جديدة ساهمت في تطوير وتحسين الخدمة بهذا القطاع.

أولا: الوثائق مسلمة من طرف مصالح العدالة إلكترونيا:

يمكن حصل أهم الوثائق المسلمة من طرف مصالح العدالة إلكترونيا فيما يلي:

استخراج القسيمة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية القضائية[1]:

يمكن لكل المواطن أن يطلب صـحيفة السـوابق القضـائية رقم 03 الخاصـة به عن طريق الإنترنت ، بتعبئة الاستمارة الإلكترونية ، وسحب الوثيقة يكون بالجهة القضائية، ويتعين على المعنى أن يتقدم شـخصـيا حاملا بطاقة إثبات الهوية وعقد سـاري المفعول، ولا يمكن طلب صـحيفة السـوابق القضـائية إلا من طرف المعني بالأمر، أو ممثله الشـرعي إذا تعلق الأمر بقاصر أو ببالغ أو عديم الأهلية، خاضـع للوصـاية، وتقوم المصـلحة بالتحقق من الهوية التي يشار إليها، وعليه يجب أن تكون مطابقة تماما للحالة المدنية.

كمـا يمكن لكـل جزائري في الخـارج أو أجنبي مقيم بـالجزائر أن يطلـب ويتلقى عن طريق الإنترنت القسيمة رقم 03 من صـحيفة السوابق القضـائية الخاصـة به، متى كانت خالية من أي عقوبة

[1] – القانون العضوي رقم 98–03 المؤرخ في جوان 1998 ، يتعلق باختصاصات محكمة التنازع و تنظيمها و عملها ، الجريدة الرسمية ، العدد 39 ، الصادرة بتاريخ 1998/06/07 المادة 3 منه

استخراج شهادة الجنسية الجزائرية

يمكن لكل جزائري داخل أو خارج الوطن أن يطلب ويتلقى شهادة الجنسية الجزائرية الخاصة به آليا عبر الموقع الإلكتروني الوطني لوزارة العدل لمرة واحدة[1] ، على أن يتقرب شخصيا من شباك المحكمة عبر التراب الوطني، مرفوقا ببطاقة الهوية ورقم الهاتف ووثائق الحالة المدنية أو المستندات المطلوبةلإستصدار شهادة الجنسية الجزائرية ويتسلم بدوره من أمين الضبط مستندا يحمل اللقب والاسم الشخصيين واسم المستخدم وكلمة المرور الشخصيين، وخلال 48 ساعة الموالية يتلقي المعنى بالطلب رسالة نصية قصيرة عبر الهاتف بها اسم المستخدم وكلمه المرور آخران جديدان وساريان ويصبح بإمكانه الولوج إلى خدمة طلب وتلقي شهادة الجنسية الجزائرية عن طريق الإنترنت ، عبر موقع "واب" لوزارة العدل باتباعه عدة خطوات يوضحها الموقع[2]

خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية[3]

بادرت وزارة العدل بتوقير خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية، عبر الإنترنت دون التنقل إلى الجهات القضائية المختصة إقليميا وذلك بالولوج إلى بوابة الخدمات الإلكترونية لوزارة العدل واتباع نفس الخطوات المتعلقة بطلب شهادة الجنسية. أما بالنسبة للجالية الجزائرية فيمكن تقديم طلب التصحيح (تصحيح عقد الميلاد عقد الزواج أو عقد الوفاة) لدى أقرب ممثلية دبلوماسية أو قنصلية دون التنقل إلى أرض الوطن، وذلك بإيداع المعني وثائق ملف التصحيح على مستوى مكتب الحاله المدنية المخصص لهذا الغرض بالسفارة، القنصلية أو القنصلية العامة، مع إعفاء من تقديم وثائق الحالة المدنية، بعد ذلك يقوم العون الدبلوماسي أو القنصلي المكلف بتلقي طلبات التصحيح، بالولوج إلى بوابة الخدمات الإلكترونية الخاصة بوزارة العدل باستعمال اسم المستخدم وكلمة المرور، اللذان يمنحان له مسبقا من طرف وزارة العدل حيث يقوم العون بملء البيانات التي تظهر الواجهة

1-الموقع الرسمي لوزارة العدل : http // poitail . ajustice .dz

[2] الموقع الرسمي لوزارة العدل ، المرجع السابق .

[3] الموقع الرسمي لوزارة العدال ، نفس المرجع.

التطبيقية، ويقوم بتحصـــيل الوثائق المرفقة بالطلب ، بعد رقمنتها بواســـطة جهاز المســـح الضـوئي، ثم يقوم العون بتحرير استمارة ويقوم بإرسـالها رفقه ملف التصـحيح إلى المصـالح المختصـة بوزارة العدل وبعد دراسـة الملف من طرف القاضـي المكلف بالحالة المدنية يصـدر أمرا بالتصحيح أو القيد أو الرفض بتحويله إلى وكيل الجمهورية لتنفيذه وتبليغ الطرف المعنى بالأمر الصادر[1]

ثانيا الإجراءات القضائية المتخذة إلكترونيا:

تتمثل الإجراءات القضائية المستفادة من الرقمنة فيما يلي:

1- مآل القضية:

وهو تمكين جميع المتقاضين من متابعة قضاياهم، وكل المستجدات الخاصة بها دون تنقل على مختلف المحاكم والمجالس القضائية ، وكذا المحكمة العليا.

و يرتكز ملف الدخول على الركن بملء اســتمارة البيانات إلكترونيا وفي بضـــع دقائق تكون المعلومات الخاصة بمستجدات القضية مثل جدولة القضية، تاريخ قبول الطعن متوفرة وغيرها ونفس الشيء ينطبق على القضايا المتواجدة على إدراج المحكمة العليا

كما يمكن للمحامين سـحب النسـخ العادية للأحكام والقرارات والأوامر والمحررات القضـائية عن طريق الإنترنت، وذلك باتباع عدة خطوات بعد تقربه شخصيا من أمانة الضبط لدى أي جهة قضائية عبر التراب الوطني، مرفوقا ببطاقته المهنية ورقم هاتفه المحمول[2]

2- المحاكمة عن بعد:

إذا استدعى بع المسافة أو تطلب ذلك حسن سير العدالة، يمكن استجواب وسماع الأطراف عن طريق المحادثة المرئية عن بعد، مع مراعاة احترام الحقوق والقواعد المنصـــوص عليها،

[1] – عكا عبد الحميد ، آلية التصحيح الإلكتروني للاخطاء الواردة في سجل الحالة المدنية للجزائريين المولودين او المقيمين بالخارج ، وزارة العدل ، ص 19-36.

[2] –الموقع الرسمي لوزارة العدل : المرجع السابق .

ويجب أن تتضمن الوسيلة المستعملة سرية الإرسال وأمانتها ويتم تسجيل التصريحات كاملة وحرفيا على محضر يوقع من طرف القاضي المكلف بالملف وأمين الضبط[1] ويمكن اللجوء إلى استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد أثناء التحقيق القضائي من خلال استجواب وسماع الأطراف وأثناء المحاكمة بسماع الشهود والأطراف المدنية والخبراء عن بعد.

3- السوار الإلكتروني:

يستعمل السوار الإلكتروني ضد المتابعة قضائيا في انتظار الفصل في ملفه من طرف الجهات القضائية[2] أو المحكوم عليه حيث يسمح له بقضاء كل العقوبة أو الجزء منها خارج المؤسسة العقابية، والسوار الإلكتروني يسمح بمعرفة تواجده في مكان تحديد الإقامة المبين في مقرر الوضع الصادر عن قاضي تطبيق العقوبات[3]

ويوضع على مستوى أسفل الكعب وهو خفيف وغير مضر ولا ينزع بسهولة، ومن مميزاته أنه يحمل شريحة اتصال تسهل عملية متابعة حركة الأشخاص، وتسمح بإرسال معلومات عن موقع حامل السوار إلى مركز التحكم.

– لقد سعى المشرع الجزائري على عصرنة وسائل العمل ومناهجه وذلك من خلال وضع النظام الجديد للتكوين حيز التنفيذ لفائدة القضاء، ومواصلة تحسين طرق السير القضائي وكذا خدماته، بغرض ضمان تحول رقي متدرج نحو العدالة الإلكترونية، كما أنه تم تعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة في الإعلام والاتصال بمختلف جوانب النشاط القضائي في

[1] – قانون رقم 15-03 مؤرخ في 01 فيفري 2018 يتلق بعصرنة العدالة ، الجريدة الرسمية ، عدد 06 الصادرة بتاريخ 10 فيفري 2015 ، المادة 14 منه

[2] –الأمر رقم 66-155 المؤرخ في 08 جوان 1988 المتضمن قانون إجراءات الجزائية ، المعدل و المتمم غاية القانون رقم 18-06 المؤرخ في 2018/06/10 الجريدة الرسمية ، عدد34 الصادرة بتاريخ 10-06-2018 ، المادة 125 مكرر 1 منه

[3] – قانون رقم 05-05 مؤرخ في 06 فيفري 2005 و المتضمن قانون تنظيم السجون و إعادة الإدماج الإجتماعي للمحبوسين المتمم بالقانون رقم 18-01 المؤرخ في 30 جانفي 2018 ، ج ر ، عدد 05 الصادر بتاريخ 2018/01/30 ، المادة 150 مكرر منه

تسـييير المصـالح وتأدية الخدمات بدقة وإعطاء الأولوية لتحسـين أداء الخدمة العمومية والتوجه نحو نظام إعلامي موحد مع اعتماد نظام التكنولوجيات الأكثر حداثة.

عصـرنة قطاع العدالة لن يتحقق دون عصـرنة أسـاليب تسـييره والتي تشـمل أسـاسـا وضـع منظومة معلوماتية مركزية بوزارة العدل لمعالجة واسـتغلال جميع المعطيات الشـخصـية، كصـحيفة السوابق العدلية مثلا شهادة الجنسية، بالإضـافة إلى تكريس فكرة استعمال الوثائق الإلكترونية والإستغناء عن المحررات الورقية، دون أن ننسى ضرورة الإعتماد على التصديق الإلكتروني، كل هذا وغيره سـيعزز لا محالة من ثقة المواطنين والمتقاضـين بالإدارة، ويحقق الأعباء على القضـاء والمتهمين وجميع الفئات المعنية، وبالتالي ضـمان حماية المجتمع من جميع أشـكال الإجرام وكذا مواكبة التطورات وتوجهات الاقتصـادية الجديدة من خلال تنفيذ أكثر فعالية لأدوات السياسية الجزائية الجديدة التي تستهدف خصـوصـا الجرائم الاقتصـادية والمالية، وبصورة عامة الجرائم المنظمة والجريمة الإلكترونية.

الفرع الثالث : رقمنة قطاع التعليم العالي و البحث العلمي :

عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على اعتماد الإدارة الإلكترونية وإبراز دورها في مجال التعليم العالي والبحث العلمي ، إذ أن أهمية التحول إلكتروني تتجلى في توفير فرص النجاح لأساليب وطرق عمل الجامعة، وهو مطلب أساسي يمليه الواقع السياسي والاقتصادي والاجتماعي للشـعوب المتحضـرة، والجزائر كغيرها من الدول اتجهت إلى تطبيق تكنولوجيا الاتصـال والمعلومات ومفاهيم الحكومة الإلكترونية في الجامعات وذلك لتحسـين نوعية الخدمات وتحديث طرق السـير بما يضـمن السـرعة والفعالية في أداء المهام ويدعم تنمية مختلفة الأنشطة المتعلقة بالبحث العلمي والانصهار في مجتمع المعلومات[1]

بحيث عملت الجامعات الجزائرية على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الإلكترونية في تأديتها لمهامها ، وهو ما يمكن ملاحظته على سـبيل المثال من خلال عمليات التسـجيل الجامعية

[1] – القانون رقم 15-04 : المرجع السابق.

الأولية، حيث تمنح للطلبة حاملي شهادة البكالوريا فرصة الاستفادة من التسجيل الأولي عن طريق الإنترنت ويكون ذلك وفق المراحل التالية:

مرحلة ملء وإرسال البطاقة الإلكترونية :

حيث يتم التسجيل الأولي عبر مواقع الواب ويتمكن الطالب من الدخول عبر الرمز الشخصي الممنوح له ضمن كشف النقاط، وتعتمد عملية التوجيه على المعالجة المعلوماتية الوطنية لبطاقات الرغبات لحاملي شهادة البكالوريا، وكذلك يتم التعرف على قائمة الميادين والجذوع المشتركة والفروع التي يمكن للطالب الاستفادة والتسجيل ضمنها

مرحلة الاطلاع على نتائج التوجيه:

حيث تخضع الاختيارات بعد إيداع الاستمارة لنظام المعالجة المعلوماتية الوطنية ويتم على أساس ذلك الترتيب والتوجيه حسب الفروع، إذ إن هذه الأخيرة توفر عنصر الحياة والشفافية ، حيث يتم التعامل آليا دون تدخل العوامل الأخرى ويتم الاطلاع على نتائج توجيه خاص بكل طالب عبر تفقد المواقع الإلكترونية الخاصة بالتسجيل الجامعي الأولي من خلال شبكة الإنترنت

مرحلة تأكيد التسجيل :

يكون عن طريق الاستمارة الإلكترونية

مرحلة الطعون: إذ يمكن للطالب الذي يوجه إلى التخصص لا يرغب فيه تقديم طعن خاص حول توجيهه، وتتم الطعون كذلك من خلال شبكة الإنترنت عبر الموقع المخصص لذلك. وبالتالي أدت هذه العملية الآلية في القيام بالتسجيل الجامعي الأولي إلى ربح الكثير من الوقت وإلى نجاعة هذا التسجيل، خاصة وأنها جعلت من عملية التوجيه تتم بشكل آلي ووفق المعطيات المتوفرة، وهو ما يضمن الشفافية في الحصول على الرغبات للطلبة الجدد، الأمر الذي دفع بالوزارة المعنية إلى العمل من أجل تعميم هذه التجربة وبالتالي أداء جميع وظائفها الإدارية إلكترونيا قدر الإمكان وعلى مستوى جميع المؤسسات الجامعية.

-لاشـك أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي سـيكون له دور حضـاري في ترقية الخدمة بالقطاع ، وخير دليل على ذلك اصـــدرت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي تعليمة مسـتعجلة [1] لمدراء المؤسـسـات الجامعية لإتخاذ إجراءات وقائية تضـمن إسـتمرارية التعليم تحسبا لأي طارئ قد يتسبب في توقف الدراسة بالجامعة بعد تفشي فيروس كورونا في كل انحاء العالم ، و توفير الدروس ســواء الاعمال الموجهة أو المحاضــرات عبر فضــاء إلكتروني بغية إبقاء الإتصال و العلاقة عن بعد بين الأساتذة و الطلبة .

[1] – د خربشي إلهام /محاضرات في مقياس : الإدارة الإلكترونية في الجزائر و ألقيت على طلبة السنة الثالثة ليسانس ، شعبة العلوم القانونية الإدارية ، تخصص إدارات إلكترونية ، جامعة محمد لمين دباغين ، سطيف 2 ، كلية الحقوق و العلوم السياسية السنة الدراسية ، 2020-2021 ، ص 54

المطلب الثاني تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع الخاص:

لقد سـعت الجزائر إلى عصـرنة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين، وذلك ببذل مجهودات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في عدة قطاعات أهمها

الفرع الأول : رقمنة قطاع البريد والمواصلات

بدأت التعديلات التنظيمية في هذا القطاع بصـدور قانون البريد والمواصـلات السـلكية واللاسـلكية رقم 2000- 03[1]، الذي فتح القطاع نحو المنافسـة معززا الفصـل بين الضـبط واستغلال وتسيير الشبكات ورسم سياسة القطاع، وتطبيقا لذلك أنشئت سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية(والتي تحولت بموجب قانون رقم 18-04 إلى سلطة ضبط البريد والاتصـالات الإلكترونية). كما تم فصـل مؤسسـة بريد الجزائر كمؤسسـة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري ومؤسسة اتصالات الجزائر كمؤسسة عمومية اقتصادية، كما تم انشاء مؤخرا مؤسـسـة دعم الرقمنة EADN كعامل محفز لتنظيم التكنولوجيا الاعلام والاتصـال والرقمنة في الجزائر بغرض توحيد الموارد البشـرية والبنى التحتية والمنصـات المعلوماتيه بهدف توفير الخدمات عمومية ذات جودة لفائده المواطنين[2]

عرف مجال الاتصالات تطورا ملحوظا منذ سنة 2000 حيث jl M

- استبدال كل المراكز الهاتفية التماثلية بمراكز رقمية

-تعميم الربط بالهاتف لكافة البلديات في إطار برنامج الإنعاش الاقتصادي

-إنشاء قواعد لربط الإنترنت وتحسينها في إطار تدفق تدريجيا

[1] -القانون رقم 2000-03 ، المؤرخ في 05 اوت 2000 ، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية .

[2] - المرسوم الرئاسي رقم 19-377 المؤرخ في 26 نوفمبر 2019 ، يتضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة و تحديد مهامها و تنظيمها و سيره ، ج ر ، عدد 74 مؤرخة في 2019/12/01.

من أهم التطبيقات التي أطلقها القطاع:

خدمة الشباك الإلكتروني: تتمثل في الأجهزة الآلية لسحب الأوراق النقدية آليا

بطاقة السحب الإلكترونية: هي بطاقة يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني، يتمكن المواطن بواسطتها من سحب النقود من أي شباك بريدي أو موزع أوتوماتيكي عبر الوطن وتوفر عناصر الأمن، التوفر، السرعة.

وقد باشرت مصالح بريد الجزائر في توزيع هذه البطاقات في جانفي 2007 على مستوى العاصمة ليتم تعميمها لاحقا في كل الولايات، وقد عملت مؤسسة البريد على توفير نفس الخدمات على شبكة الإنترنت لتخفيف الضغط على الشبابيك البريدية وتقريب الإدارة من المواطن وتقديم خدمات عن بعد[1]

البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني : وهي بطاقة خصم صادرة عن مؤسسة بريد الجزائر مطابقة لمعيار الأمان الدولي (يوروباد –ماستر كارد– فيزا) (EWV) تمكن الزبون من سحب الأموال نقدا من شبابيك الآلية البنكية، تحويل الأموال القيام بالخدمات البنكية الذاتية وعمليات دفع الأموال على نهائيات الدفع الإلكتروني.

وتقدم مؤسسة البريد بعض الخدمات الأخرى الإلكترونية الأخرى :

– كخدمات الاطلاع على الرصيد و طلب نموذج الصك البريدي والحصول على كشف الحساب: فعبر موقع www.eccp.poste.dz يمكن للزبائن من الاطلاع على الحساب البريد الجاري، طلب دفتر الصكوك، كشف بيان العمليات المالية لفترة معينة، طلب تغيير الرقم السري، بالإضافة إلى خدمة رصيدي وهي خدمة الاطلاع على الحساب البريدي الجاري بواسطة شريحة الهاتف النقال للمتعامل موبيليس.

[1] – د/ خرشي إلهام ،المرجع السابق .ص 55

-الإشراف على البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية التي تم إطلاقها سنه 2010 تحت اسم بوابة المواطن www.elmouwatin.dz متوفرة بنسختين العربية والفرنسية شاملة لكل ما يحتاج إليه المواطن من خدمات ومعاملات تنشـــر دورا معلومات متعلقة بالإجراءات المتخذة والمعلنة عنها ، مع إمكانية تحميل استمارات رسمية

الفرع الثاني: رقمنة قطاع العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي :

- من بين تطبيقات مشـــروع الجزائر الإلكترونية رقمنة قطاع التأمينات الاجتماعية حيث اســـتحدثت وزارة العمل والضـــمان الاجتماعي أنظمة حديثة على غرار البطاقة الإلكترونية للضـمان الإجتماعي بطاقة الشـفاء ، بموجب القانون رقم 08 -01 المؤرخ في 23 -01- 2003[1] المتعلق رقم بالتأمينات الاجتماعية، ضـــمن نص المادتين 6 كرر و 65 منه وقد اتبع بالمرسـوم التنفيذي رقم 10-116[2] وهي بطاقة ذات شـريحة إلكترونية مدمجة تسـمح هذه البطاقة بتحديد هوية المؤمن لهم اجتماعيا على مسـتوى صـناديق الضـمان الاجتماعي في ظل شبكة رقمية وطنية تتضمن معطيات شخصية وطبية و إدارية

يأتي مشروع نظام الشفاء، الذي يعتمد على استعمال التكنولوجيات الدقيقة والذي ينتج بطاقة ذات شريحة تسمى الشفاء، في إطار العصرنة الشاملة لقطاع الضمان الاجتماعي، إذ تعتبر الجزائر السباقة في العمل به قاريا وعربيا، فهو نظام معقد سواء من الناحية التقنية أو العملية أو الوظيفية، متعدد الأبعاد وانعكاسـات هيكلية على سـير الصـندوق وبيئته يجمع هذا النظام بين تقنية الإعلام الآلي والإلكتروني والاتصـــالات السـلكية واللاسـلكية مرتكزا على أحداث التكنولوجيات وأدقها، مشـكلا بذلك همزة وصـــل بين هيئة الضـــمان الاجتماعي والمؤمن له اجتماعيا وهي الصحة

[1] - القانون رقم 08-01 المؤرخ في 23 /2003/01 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية ، ج ر عدد 04 مؤرخة في 2008/01/27

[2] -المرسوم التنفيذي رقم 10-116 المحدد لمضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن لهم إجتماعيا و المفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج و لمهني الصحة و شروط ممارستها و إستعمالها و تجديدها ، جر ، عدد 26 المؤرخة في 2010/04/21

وقد تم تجسيده عبر مرحلتين:

المرحلة الأولى: تمثلت في وضـع الأسـس التي يرتكز عليها نظام الشـفاء والتي انطلقت في 2007 لتنتهي في 2012 عكف خلالها القطاع على وضـــع كافة الأدوات والآليات التي تكفل السـير الحسـن للنظام، انطلاقا من التجهيز مرورا بإقامة شـبكة معلوماتية وصـولا إلى التطبيقات المعلوماتية .

المرحلة الثانية : والتي شـهدت تعميم اسـتعمال بطاقة الشـفاء عبر جميع ولايات الوطن بدءا من 03 فيفري 2013 بحيث أصـبح بمقدور أي مؤمن له اجتماعيا اسـتعمال بطاقة الشـفاء لإقتناء الدواء من أي صـــيدلية متعاقد معها داخل الولاية التي يقيم فيها أو خارجها في أي ولاية من ولايات الوطن.

-أهداف نظام بطاقة الشفاء[1]

تحسـين نوعية الأداءات المقدمة عن طريق تبسـيط الإجراءات المنتهجة في الحصـول على الأداءات ، التعويضات المنتظمة والسريعة .

-تحســين العلاقات فيما بين مقدمي الخدمات الصــحية وهم الصــيادلة ، الأطباء والهياكل الصحية .

-التحكم في التســـيير عن طريق القوة الإنتاجية، الدقة في المراقبة ومكافحة كل أنواع الغش والتجاوزات.

-الخصائص التقنية لبطاقة الشفاء

- تعتبر تقنية رقمية من الجيل الأخير ذات سعة تخزينية بقدر استيعاب 32 كيلو بايت

-هي بطاقة مطابقة لمقاييس ايزو 7810 ، 7816

-تمتاز بالمرونة وقوة التأمينات وحفظ البيانات

[1] -د.خريشي إلهام : المرجع السابق ، ص 56

– تسمح باستعمال الرمز السري.

–بطاقة من البلاستيك المقوى .

–قابل للعمل البيني عن طريق تسيير نظام الملفات.

مختلف استعمالات البطاقة الإلكترونية الشفاء: تسمح البطاقة ب [1]:

–مراقبة مدة صلاحية البطاقة .

–مراقبة حقوق المؤمن لهم اجتماعيا في أداءات الضمان الاجتماعي.

–مراقبة استهلاك المنتجات الصيدلانية.

–الإعداد الأوتوماتيكي للفاتورة الإلكترونية (ورقة العلاجات). وذلك لتسيير الإحصاء الرقمي لعدد المرضى وتسير تقديم الأداءات.

– التأكد من هوية حامل البطاقة.

–التوقيع الإلكتروني للفاتورة.

– إنتاج وإرسال الفواتير الإلكترونية من قبل مهني الصحة إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

[1] – نوال عجالي ، بن حمودة محبوب ، نظام الضمان الإجتماعي في الجزائر بين الحتميو العصرية و تقديم الخدمة الإجتماعية بعرض بطاقة الشفاء ، مجلة دراسات في الإقتصاد و التجارة و المالية ، مخبر الصناعات التقليدية لجامعة الجزائر 3 ، المجلد 6 ، العدد 2 ، 2017 ، ص ص 709–710.

- **المعلومات المقررة ببطاقة الشفاء:** تحتوي بطاقة الشفاء على المعلومات التالية :

1- المعلومات الإدارية:

- تتعلق بالمؤمنين إجتماعيا من اسم ولقب وتاريخ الميلاد والعنوان والجنس والرقم التسلسلي للتسجيل في الضمان الاجتماعي وذوي حقوقهم المسجلين على البطاقة.

-المعلومات حول المعطيات المتعلقة بالانتساب للصندوق الضمان الاجتماعي ، وتشمل اسم هيئة الضمان الاجتماعي التي ينتسب إليها المؤمن له اجتماعيا والمستخدم وطبيعة الأداءات.

2- المعلومات الطبية :

تتمثل في فصيلة الدم، رمز المرض أو الأمراض التي تخول الحق في نسبة التعويض100% العلاج الخاص بكل مرض ، الحالات الاستعجالية والأمراض طويلة الأمد معلومات حول الأعمال الطبية المعوضة من قبل الضمان الاجتماعي ومعلومات تقنية وتأمينية

المستعملين الأساسيين للبطاقة : ويمثلون في الأطباء الصيادلة ، مخابر التحاليل الطبية، مكاتب الدخول بالمستشفيات ، صانعي زجاج النظارات الطبية ، الأطباء، المستشارين لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الإجراء ، مختلف أعوان الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (التنشيط و التحيين) .

-**قارئات بطاقة الشفاء:** يسمح جهاز قارئة البطاقة الإلكترونية الشفاء موجه إلى المستعملين بقراءة البطاقة، طبقا لنص المادة 42[1] من المرسوم التنفيذي رقم10-116 .

-**تحيين بطاقة الشفاء:** حتى يتمكن المؤمن له اجتماعيا من أداء الضمان الاجتماعي، يجب عليه التقرب من مركز انتسابه، مرفوقا بالوثائق الضرورية التبريرية حتى يتم تحيين وضعيته

[1] - المادة 42 ، المرسوم التنفيذي رقم 10-116 ، المرجع السابق.

وتلك الخاصـــة بذوي حقوقه، في حال كانت بطاقة الشـــفاء غير معنية، أو عند تغيير في وضعية ذوي حقوقه .

يتعرف النظام على المريض مقدم الوصـــفة، عندما يقوم الصـــيدلي بإدخال بطاقة الشـــفاء للمؤمن له اجتماعيا بقارئة البطاقة، كما يبين فيما إذا كانت هذه الوصـــفة قابلة للتســـوية في مجال نظام الدفع من قبل الغير، حيث يقوم الصيدلي بحجز قائمة الأدوية الموصوفة لمعرفة مبلغ الوصفة، وتحرير الفاتورة، ثم بعد ذلك تقديم الأدوية، بعد نزع القسيمات وإلصاقها على الوصفة الطبية.

– أما عن إيجابيات نظام بطاقة شفاء فهي تسمح بتسريع تعويض المؤمن لهم مباشرة وتفادي الإجراءات الإدارية الروتينية المعقدة وقد دعمت عصرنة قطاع الضمان الاجتماعي.

هناك تطبيق ثاني يسمى مفاتيح مهني العلاج ومهني الصحة: يصدر في شكل مفتاح ناقل البيانات لفائدة مختلف المؤهلين لإستعمال نظام الشفاء، وتسمح هذه المفاتيح:

–إعداد الفواتير الإلكترونية وتوقيعها

–تشغيل البرمجيات الإلكترونية المهنية

–الدخول إلى المعلومات الموجودة ببطاقة المؤمن له اجتماعيا (بطاقة الشفاء)

– تشفير الرسائل واستخراج وإرسال الحصص الخاصة بالفواتير

– قراءة إدماج وإدراج كل عمل أو نشاط وكل أداء تعويضي تم منحه للمؤمن له اجتماعيا أو لذوي الحقوق.

المبحث الثاني : معوقات التحول الرقمي في تسيير المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية

إن مجرد وجود اســتراتيجية متكاملة للتحول على نمط الإدارة الإلكترونية لا يعني أن الطريق ممهدة لتطبيق وتنفذ هذه الاستراتيجية بسهولة وسلاسة وبشكل تام ، لأن العديد من العوائق والمشـاكل سـتواجه تطبيق الخطة ، ولذلك يجب على المسـؤولين من وضـع مشـروع الإدارة الإلكترونية التمتع بفكر شـامل ومحيط بكافة العناصـر والمتغيرات التي يمكن أن تطرأ وتعيق خطة عمل وتنفيذ اسـتراتيجية الإدارة الإلكترونية وذلك إما لتفاديها أو إيجاد الحلول المناسـبة لها، ويمكن استعراض هذه المعوقات كما يلي:

المطلب الأول : المعوقات التنظيمية والإدارية لتحول الرقمي

إن النقص في الموارد البشرية والمالية مع العصر الرقمي، يعد معوقا يواجه المؤسسات في ممارستها للتكنولوجيا الحديثة .

الفرع الأول : المعوقات التنظيمية لنجاح التحول الرقمي

لعل أهم هذه المعوقات يعود إلى العنصــر البشــري إضــافة إلى الجانب المالي الذي يعيق عمل الإدارة الإلكترونية

أولا : المعوقات البشرية لنجاح التحول الرقمي تتمثل فيما يلي[1] :

ضـــعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المســـتوى الاجتماعي والتنظيمي بالمؤسسـة، وقلة برامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة في الإدارة، وتنامي شـعور بعض المديرين وذوي السـلطة بأن هذا التغيير يشـكل تهديدا، بالإضـافة إلى نقص الخبرات لدى المســؤولين بالإدارة وندرة تقديم الحوافز المادية لهم، وضـــعف المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي، و الرهبة والخوف الذي يتملك العاملين بالإدارة عند استخدامه.

[1] – حسين محمد حسين ، الإدارة الإلكترونية المفاهيم ، الخصائص ، المتطلبات ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، عمان ، 2011 ، ص 190.

قلة تشجيع المسؤولين للأفراد على التعلم الذاتي للبرامج وتطبيقات الإدارة الإلكترونية وتقنية المعلومات، وحقوق بعض الموظفين وبخاصة القدامى من فشلهم في التعامل مع كل جديد، كذلك ضعف مهاراتهم اللغوية وخصوصا اللغة الإنجليزية، مما يؤخر مشروع الإدارة الإلكترونية حتى تتمكن المؤسسات من إعادة تأهيل هؤلاء الأفراد واستبدالهم

-مقاومة العاملين للتغيير وشعورهم أنه لن يكون لهم مقاعد في الإدارات الجديدة أو أن حضورهم على الأقل سيكون هامشيا، إضافة إلى وجود قصور نظرة الموظفين والعمال الإداريين في الإدارات إلى المشروعات التقنية والحاسب عامة على رؤية ما تكلفه هذه المشروعات من نفقات، دون النظر إلى إيجابياتها وفوائدها[1]

ثانيا: المعوقات المادية لنجاح التحول الرقمي[2] تكمن في :

- قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارات الإلكترونية وخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج، وضعف قدرة بعض الأفراد لشراء الأجهزة الإلكترونية لضعف الجانب المادي الذي يعانون منه .

-قلة توفير المخططات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية، إضافة إلى عدم دعم مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية ماليا (عدم توفير الأجهزة والمعدات اللازمة لذلك).

- الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل، وجمود الإدارات المالية في المؤسسات، حيث تضع ميزانيات مالية على أساس بنود محددة، مما يمنع صرف أي مبلغ لغير البنود التي تم وضعها مسبقا .

[1] -حسين محمد حسين ،المرجع السابق ، ص 190

[2] - ربحي مصطفى عليان ، البيئة الإلكترونية ، دار الصفاء للطباعة و النشر و التوزيع ، الأردن ، دون سنة النشر ، ص 41.

تواجه بعض الإدارات أزمة محدوديات الموارد اللازمة لإتمام عمليات الصـــيانة لأجهزتها وشـــبكاتها أوغيرها من العمليات المكلفة ســـواء في اســـتبدال قطع وأجهزة جديدة من القطع الداخلية لبعض الأجهزة ، إضافة إلى تكلفة استخدام الشبكة العالمية للإنترنت.

الفرع الثاني: المعوقات الإدارية لنجاح التحول الرقمي[1] :

-ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الرقمية ، وعدم اهتمامها بتقديم تطبيق الإدارة الإلكترونية ومتابعتها، وقلة التدرج في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

-غياب التنسـيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلامة بنشـاط المؤسـسـة وعدم توافر التدريب للمختصـين بشـكل واسـع في المواقع المرغوب فيها، وعدم اقتناع إدارة المؤسـسـة بضرورة الإدارة الإلكترونية أو الحاجة إليها، ونقص تهيئة الأفراد تقنيا وإشعارهم بأهمية دورهم وأنهم جزء من عملية التحول والنجاح .

-الإختلاف في نظم الإدارة داخل الجهة الإدارية الواحدة مما يعرقل التحول إلى أســـلوب الإدارة الإلكترونية بشكل انسيابي وسلس .

[1] – نبأ عبد الحسين الطائي ، إمكانية تطبيق الإدارة الرقمية ووظائفها في المنظمات التعليمية دراسة إستطلاعية ، دار الكتب المصرية ، دار شتات للنشر و البرمجيات ، مصر 2011 ، ص 107.

المطلب الثاني: المعوقات التشريعية والأمنية لنجاح التحول الرقمي

رغم تبني الجزائر لمشروع الإدارة الإلكترونية، الذي كان نتيجة لحتمية التكيف مع مستجدات البيئة الخارجية، التي تتميز بالتطور الكبير في مجالي التقنية والمعلومات، إلا أن تطبيقها على أرض الواقع لم يتجسد بعد بالشكل المطلوب رغم ظهور بوادرها في بعض المؤسسات، ولعل ذلك راجع إلى جملة من المعوقات التي حالت دون ذلك[1].

الفرع الاول : المعوقات القانونية لنجاح التحول الرقمي :[2]

عدم الاعتراف بحجية الوثائق الإلكترونية واعتمادها أدلة إثبات أو الاعتراف بمصـــداقيتها، وعدم صـــلاحية الأنظمة واللوائح التقليدية المعمول بها لتطبيقها على الإدارة والمعاملات الإلكترونية، مما يجعل هذا البديل لا يفي بالحاجة في ظل غياب الأنظمة واللوائح التي تثبت علاقات العمل والتعاون داخل الإدارات الإلكترونية .

تأخر وضـع التشـريعات القانونية التي تضـمن اعتماد التوقيع الإلكتروني والتعامل مع البريد الإلكتروني والتحقق من شخصية طالب الخدمة، مما يعرق الكثير من المعاملات الإلكترونية التي كان من الممكن أن تكون أكثر سلاسة في وجود هذه التشريعات وتحقق الفائدة المرجوة منها، إضـافة إلى غياب تشـريعات التي تجرم مخترق شـبكات الإدارة الإلكترونية، وتضـع العقوبات الرادعة لمرتكبي تلك الجرائم، وخاصـــة الحســـابات البنكية والمســـتندات ذات الخصوصية وأسرار الشركات التي تخوض المنافسات التجارية.

[1] –وهيبة حراش ، يوسف فوجة ، المرجع السابق ، ص 179.

[2] –حسين محمد حسين ، المرجع السابق ، ص 195.

الفرع الثاني : المعوقات الامنية لنجاح التحول الرقمي :

إضافة إلى العوامل السابقة نجد أيضا معوقات أخرى تتمثل في:

مخاوف كبيرة لدى المتعاملين مع الإدارات من نجاح إحدى محاولات الاختراق الإدارة التي يتعاملون معها، وأن يمس ذلك الإختراق البيانات الخاصـــة بهم بالحذف أو التدمير أو استغلالها في أعمال غير مشروعة[1]

تشمل تحديات أمن المعلومات نطاقا واسعا من العناصر بعضها فني تقني يرتبط بالأنظمة التقنية والبرامج والأجهزة المستخدمة ، وبعضها الآخر يرتبط بالأفراد والهيئات الإدارية القائمة على الإدارات الإلكترونية حول العالم[2]

وهذا النظام يعرف **بالأمن السـبيراني** : فهو ممارسـة الدفاع عن أجهزة الكمبيوتر، والأجهزة المحمولة، والأجهزة الإلكترونية والشـــبكات والبيانات، من الهجمات الخبيثة كما يرد بمعنى أمن الشبكات والأنظمة المعلومات والبيانات والمعلومات والأجهزة المتصلة بالإنترنت، وعليه فهو المجال الذي يتعلق بإجراءات ومعايير الحماية المفروض إتقانها أو الالتزام بها لمواجهة التهديدات ومنع الهجمات، أو على الأقل الحد من آثارها[3].

وتواجه الجزائر عدة تحديات لتطبيق الأمن السبيراني : من بينها[4]

تزايد عدد المشـتركين في شـبكة الإنترنت ومواقع التواصـل الاجتماعي في الجزائر الذي يزيد من المخاطر المفروضـــة، مما ينعكس ســـلبا على عملية اكتشـــاف هوية مرتكبي الجرائم الإلكترونية .

---

[1] حسين محمد حسين ن المرجع السابق ن ص 196

[2] ربحي مصطفى عليان ن المرجع السابق ، ص 42

[3] جبور الأشقر ، من السبيرانية هاجس العصر ، المركز العربي للبحوث القانونية و القضائية ، بيروت ، 2017 ، ص 25 .

[4] ليلى برغوث ، الأمن السبيراني و حماية خصوصية البيانات الرقمية في الجزائر في عصر التحول الرقمي و الذكاء الإصطناعي ، مجلة الدولية للإتصال الإجتماعي ، جامعة ابن باديس ، مستغانم ، المجلد ،10 ، العدد 01 ، 2023 ، ص 451.

انتشـــار تكنولوجيا الإنترنت فائقة التدفق والســـرعة، الذي يفرض تحديا أمام ســـرعة متابعة الجناة، والتسلح بالأجهزة والبرامج الملائمة لها، بالإضافة إلى الإنترنت اللاسلكي الذي يشكل عائقا في وجه محاربة الجريمة الإلكترونية، ووجود عملية التخفي أثناء اســـتعمال شـــبكة الإنترنت، الذي يصـنف ضـمن أكبر التحديات والعوائق التي تواجهها أجهزة محاربة الجريمة الإلكترونية

نقص عامل التنسـيق بين الدول والحكومات نظرا لخصـوصـية الجريمة السـبيرانية بما يمكن مرتكبيها من النفاذ إلى أنظمة المعلومات بسـهولة، وسـرية المعلومات التي لا يمكن كشـف طبيعتها، ولا كشف البرامج التي تستخدم لحمايتها وتقاسمها مع الدول الأخرى.

الخاتمة

الخاتمة:

في نهاية بحثنا المتواضع هذا ومن خلال دراستنا لهذا الموضوع نخلص إلى أن:

التحول الرقمي يشكل نقلة كبيرة في تاريخ الإنسانية شمل أثرها جميع المجالات والأصعد الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، وبات من الضروري على كل الدول وبما فيها الجزائر مسايرة هذا التحول والالتحاق بركب الأمم المتقدمة، بإعتبار هذا الأخير (التحول الرقمي) يمثل أداة إصلاح للإدارة ووسيلة للنهوض بالخدمات الحكومية، التي يقدمها المرفق العام. وفيما يلي نعرض أهم النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة :

-إن التحول الرقمي ليس له تعريف واضح ومضبوط نظرا لحداثته وتنوع مجالاته وسهولته، وأن كل محاولات الفقهاء في إيجاد وتحديد تعريف دقيق له حاله دون ذلك.

-إن المرافق العامة بصورتها التقليدية غير قادرة على مواجهة كل هذه التغيرات والتحديات التي فرضها التحول التقني.

-إن التحول الرقمي في مجال الإدارة العامة يتطلب مجموعة من العناصر لتحقيق الأهداف المرجوة منه.

- إن للتحول الرقمي تأثيرات إيجابية على أداء المرافق العامة على الرغم من وجود جملة من العراقيل التي تعترضه وتعيق نجاحه.

- إن التحول الرقمي يساهم في الحد من السلوكيات السلبية لدى الموظفين العموميين كإستغلال المنصب واستعمال النفوذ والرشاوي والمحسوبية... وإن تطبيقه بشكل صحيح يساهم في إقرار الشفافية والقضاء على مصادر وأساليب الفساد الإداري.

الخاتمة:

وبناء على هذه النتائج نقترح مجموعة من التوصيات يمكن تلخيصها كالآتي:

-نشـر الوعي لدى المواطنين وتحسـيسـهم بأهمية التحول الرقمي من خلال البرامج التلفزيونية والإذاعية، الجرائد والبرامج التعليمية في كل الأطوار والجرائد والمجلات ...

-توفير الوسائل الإلكترونية اللازمة كالحواسيب الحديثة ودعم شبكات الاتصال والخدمات مع إيجاد حلول لمشكل تدفق الإنترنت للاستفادة من هذا التحول الرقمي .

-تدريب موظفي المرفق العام وإعدادهم وتنمية قدراتهم ، في غياب الوعي الكافي و المهارات لديهم قد يجعلهم ضد هذا التحول بدلا من ان يساهم هذا الموظف في إنجاحه يصبح معرقلا له كما يقال " الإنسان عدو ما يجهل" .

- ضرورة توفير المتطلبات المالية والإدارية والتقنية وغيرها من وسائل دعم هذا التحول.

- وجوب الإعلان عن المواقع الإلكترونية بصورة واضحة من طرف الجهات المعنية: إدارات، مؤسسات، شركات... لتسهيل التعامل معها من طرف المنتفعين بخدماتها.

-تكاثف الجهود والاهتمام بتقنيات الذكاء الاصطناعي وأهمية استخدامها كآلية لردع الانتهاكات والجرائم الإلكترونية وكذا التهديدات السبيرانية وتعميمها.

قائمة المصادر و المراجع

المصادر و المراجع

أولا المصادر :

النصوص القانونية

-القانون 14-08 المؤرخ في 09 / 08/ 2014 ، يعدل و يتسم الامر رقم 70-20 المؤرخ في 19-02-1970 و المتعلق بالحالة المدنية ، ج ، و عدد 49 الصادرة في 2014-04/20 ، من المادة 23 المكررة إلى المادة 25 مكرر2 منه

-قانون رقم 15-04 مؤرخ في 01 فيفري 2015 ، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الالكتروني ، الجريدة الرسمية الجزائرية ، العدد 06 ، صادرة في 10 فيفري 2015 .

- القانون رقم 08-01 المؤرخ في 23 /2003/01 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية ، ج ر عدد 04 مؤرخة في 2008/01/27

-القانون 11-10 المتعلق- القانون 11-10 المتعلق بالبلدية ، المؤرخ في 20 رجب عام 1432 هـ الموافق 22 يونيو 2011.

-القانون رقم 2000-03 ، المؤرخ في 05 اوت 2000 ، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلكية و الا سلكية .

- قانون رقم 05-05 مؤرخ في 06 فيفري 2005 و المتضمن قانون تنظيم السجون و إعادة الإدماج الإجتماعي للمحبوسين المتمم بالقانون رقم 18-01 المؤرخ في 30 جانفي 2018 ، ج ر ، عدد 05 الصادر بتاريخ 2018/01/30 ، المادة 150 مكرر منه

- القانون العضوي رقم 98-03 المؤرخ في جوان 1998 ، يتعلق باختصاصات محكمة التنازع و تنظيمها و عملها ، الجريدة الرسمية ن العدد 39 ، الصادرة بتاريخ 1998/06/07 المادة 3 منه

- قانون رقم 15-03 مؤرخ في 01 فيفري 2018 يتلق بعصرنة العدالة ، الجريدة الرسمية ، عدد 06 الصادرة بتاريخ 10 فيفري 2015 ، المادة 14 منه

المراسيم

-المرسوم الرئاسي 20-442 ، المؤرخ في 30-12-2020 المتضمن تعديل الدستوري المصادق عليه في استفتاء اول نوفمبر 2020 ، الجريده الرسمية الجزائرية ،العدد 88 سنه 2020 ، الجزائر 10- طيب العيز 2008 ، اصلاح العداله في الجزائر الانجاز والتحدي بدون طبعة ، دار القصبة ، الجزائر.

-المرسوم الرئاسي رقم 17-143 مؤرخ في 2017/04/18 ، يحدد كيفيات اعداد بطاقة التعريف الوطنية و تسليمها و تجديدها ، الجودة الرسمية ، العدد 25 ، صادرة في 2017/04/19

-المرسوم الرئاسي رقم 19-377 المؤرخ في 26 نوفمبر 2019 ، يتضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة و تحديد مهامها و تنظيمها و سيره ، ج ر ، عدد 74 مؤرخة في 2019/12/01

-المرسوم الرئاسي 20-04-442 ، المؤرخ في 30-12-2020 ، المتضمن التعديل الدستوري المصادق عليه في استفتاء اول نوفمبر 2020 ، الجريدة الرسمية الجزائرية ، العدد 88 سنة 2020 ، الجزائر -10- طيب بلعيز -2008 ،اصلاح العدالة في الجزائر ،الانجاز و التحدي بدون طبعة ، دار القصبة ، الجزائر

المصادر و المراجع

– المرسوم الرئاسي رقم 16–03 المتضمكن انشاء المرصد الوطني للمرفق العام ، المؤرخ في 26 ربيع الاول 1437 هـ الموافق ل 07 يناير 2016 ، الجريدة الرسمية العدد 3 ربيع الاول 1437 الموافق ل 13 يناير 2016

–المرسوم 88–131 ، المتضمن العلاقات بين الادارة و المواطن ، المؤرخ في 22 ذو القعدة 1403 هـ الموافق ل يوليو 1988 ، الجريدة الرسمية الجزائرية العدد 27 الصادر في 22 ذو القعدة 1408 هـ .

المرسوم التنفيذي رقم 13–381 ، المؤرخ في 19 نوفمبر 2013 ، يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الاول المكلف ، اصلاح الخدمة العمومية ، الجريدة الرسمية الجزائرية العدد 59 مؤرخ في 20–11–2013 .

–المرسوم التنفيذي رقم 14–193 ، المؤرخ في 05 رمضان 1435 المرافق 3 يوليو 2014 ، يحدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية و الاصلاح الاداري ، العدد 41 ، الجريدة الرسمية المرخة في 08 رمضان 1435 الموافق ل 6 يوليو 2014

–المرسوم التنفيذي رقم 10–116 المحدد لمضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن لهم إجتماعيا و المفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج و لمهني الصحة و شروط ممارستها و إستعمالها و تجديدها ، جر ، عدد 26 المؤرخة في 2010/04/21
–المرسوم تنفيذي رقمك 18–112 ، مؤرخ في 05 افريل 2018 ، يحدد نموذج مستخرج السجل التجاري الصادر بواسطة اجراء الكتروني ، الجريدة الرسمية ، العدد 21 ، صادرة في 2018/04/11 .

القرارات و التعليمات

–قرار مؤرخ في 17 أكتوبر 2010، يحدد لمواصفات التقنية لمستخرج عقد ميلاد خاص بإستصدار بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر ، ج ر ، عدد عدد 69 الصادرة في 14–112010، المادتين 1 و 2 منه
–قرار مؤرخ في 26 ديسمبر 2011 ن يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الغلكتروني ، ج ر ، عدد 1 الصادرة بتاريخ 2012/01/14 ، المادة 01 منه.
–قرار مؤرخ في 25 ماي 2011 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر ، العدد 31 ، الصادرة بتاريخ 2011/06/05 من المادة 2 غلى المادة 05.

–تعليمة وزير الداخلية و الجماعات امحلية رقم 1599 ، المؤرخة في 25 ماي 2011 ، تتعلق بتخفيف الملفات الادارية و –الاجرءات و تحسين الخدمات الصادرة عن الادارات المحلية .

–تعليمة وزير الداخلية رقم 2393، تعديل يتحويل اصدار بطاقة التعريف الوطنية على مستوى البلديات .

الأوامر

–الأمر 70–20 المتعلق بالحالة المدنية ، المعدل و المتمم ، المرجع السابق ، المادة 38 مكرر ، و المادة 40 منه
–الأمر رقم 66–155 المؤرخ في 08 جوان 1988 المتضمن قانون إجراءات الجزائية ، المعدل و المتمم غاية القانون رقم 18–06 المؤرخ في 2018/06/10 الجريدة الرسمية ن عدد34 الصادرة بتاريخ 10–06–2018 ، المادة 125 مكرر 1 منه

المصادر و المراجع

المراجع

الكتب باللغة العربية

– نبأ عبد الحسين الطائي ، إمكانية تطبيق الإدارة الرقمية ووظائفها في المنظمات التعليمية دراسة إستطلاعية ، دار الكتب المصرية ، دار شتات للنشر و البرمجيات ، مصر 2011 .

– إبراهيم بختي ، التجارة الإلكترونية و إستراتيجيات التطبيق في المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ن 2008 ،

–عامر طارق عبد الرؤوف ، الإدارة الإلكترونية ، دار السحاب للنشر و التوزيع ، مصر ، الطبعة الأولى ، 2007 .

–عبد الفتاح رضوزان ، الإدارة الإلكترونية و تطبيقاتها الوظيفية ، مصر –2013 .

– عبود نجم ، تاإدراة الإلكترونية ، الإستراتيجيات و الوظائف و المشكل ، دار المريخ للنشر ، المملكة العربية السعودية ، 2004.

–عادل حرشوش المغربي ، الإدارة الإلكترونية ، مرتكزات فكرية و متطلبات تأسيس عملية ، مصر المنظمة العربية للتنمية الإدراية ، 2007

– حسين محمد الحسن ، سوسن زهير المهندي : نجم عبود نجم ، الادارة الالكترونية الاستراتيجية و الوظائف و المشكلات ، السعودية دار المريخ لنشر .

–حسين بن محمد الحسن ، الادارة الالكترونية بين النظرية و التطبيق ، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية : نحو اداء متميز في القطاع الحكومي ، معهد الادارة العامة ، الرياض .

– عبد الغني محمد احمد السماوي ، و التحول الرقمي في تعزيز التنمية ، صنعاء .

– ربحي مصطفى عليان ، البيئة الإلكترونية ، دار الصفاء للطباعة و النشر و التوزيع ن الأردن ، دون سنة النشر .
حسين محمد حسين ، الإدارة الإلكترونية المفاهيم ، الخصائص ، المتطلبات ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، عمان ، 2011 .

– عكا عبد الحميد ، آلية التصحيح الإلكتروني للاخطاء الواردة في سجل الحالة المدنية للجزائريين المولودين او المقيمين بالخارج ، وزارة العدل .
–بسام احمد شريف ن واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية " حالة الجزائر " دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات مذكرة ماجستير ، كلية العلوم السياسية و الغعلام ، جامعة الجزائر 03 ، 2011 .**المقالات و المجلات**

المصادر و المراجع

المراجع الأجنبية

participation avec cette ,le role des tic dans la bonne gouvermance ,Riadh –Bourich
,communication au siminaise national intitalé informations et société de la connaissance
organisé les 18/19 ,algérie ,unéversité montori constantine ,faculté des sociales et humaines
p 03 ,2009 ,avril

e – gouvernement virtual gouverenement –e–tll –xebaissele 17 septembre 2007 p 03 –Debai
.

المجلات

– نوال عجالي ، بن حمودة محبوب ، نظام الضمان الإجتماعي في الجزائر بين الحتميو العصرية و تقديم الخدمة الإجتماعية بعرض بطاقة الشفاء ، مجلة دراسات في الإقتصاد و التجارة و المالية ، مخبر الصناعات التقليدية لجامعة الجزائر 3 ، المجلد 6 ، العدد 2 ، 2017.

–جبور الأشقر ، من السيبرانية هاجس العصر ، المركز العربي للبحوث القانونية و القضائية ، بيروت ، 2017 ، 25.

[1] ليلى برغوث ، الأمن السيبراني و حماية خصوصية البيانات الرقمية في الجزائر في عصر التحول الرقمي و الذكاء الإصطناعي ، مجلة الدولية للإتصال الإجتماعي ، جامعة ابن باديس ، مستغانم ، المجلد 10، العدد 01. 2023

–زرزار العياشي ، اثر تطبيق الادارة الالكترونية على كفاءة العمليات الادارية ، مجلة القاديسية للعلوم الادارية و الاقتصادية ، المجلد 15 ، العدد 01 ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة 20 اوت 1955 ، سكيكدة ، الجزائر 2013 .

–رقاع ، توفيق ، عدمان فكرة ، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية علىمستوى قطاع الجماعات المحلية ، المجلة الدولية للاداء الإقتصادي المجلد 20019 ن العدد 3 مخبر أداء المؤسسات الإقتصادية الجزائرية في ظل الحركية الإقتصادية الدولية ن جامعة محمد بوقرة ، بومرداس ، 30 يونيو 2019 .

–عائشة بنت احمد الحسيني ،شذا بنت عبد المحسن الخيال اثر تطبيق الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي ، دراسة ميدانية ،المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة ، العدد 10 ، جامعة الازهر ، السعودية 2013 .

–فرجة محمد هشام ،ضرورة التعامل باسلوب الادارة باهداف كاداة للادارة الالكترونية ، مجلة الاقتصاد الخليجي ،المجلد 32 ،العدد 28 ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة البصرة مركز دراسات البصرة و الخليج العربي ،الجزائر 2016 .

–وهيبة حارش ، سمير يوسف خوجة ، متطلبات الادارة الالكترونية و معوقاتها في الادارة الجزائرية ، مجلة رؤى للدراسات المعرفية و الحضارية ، المجلد 07 ، العدد 02 ، الجزائر 2021 .

المصادر و المراجع

–محمد غرام ، ملامح التحول الرقمي بالجمهورية الجديدة ، مجلة الديمقراطية الجديدة ، الاهرام ، مجلة 21 ، العدد 83 ، جويلية 2021.

–نجيب بن يزار ، عصرنة تسيير الحالة المدنية ، محاضرات الجلسات العامة ، مصلحة الدراسات و التلخيص ن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية 2018 .

–جميلة سلايمي ، يوسف بوشي ، التحول الرقمي بين الضرورة و المظاهر ، مجلة العلوم القانونية و السياسية ، مصر ، 2002.

المحاضرات

–خرشي إلهام ، محاضرات في مقياس ، الإدارة الإلكترونية في الجزائر ، ألقيت على طلبة السنة الثالثة ليسانس ، شعبة العلوم القانونية و الإدارية، تخصص إدارة إلكترونية ، جامعة محمد لمين دباغين ، سطيف 02 كلية الحقوق و العلوم السياسية ، السنة الدراسية 2020–2021.

الرسائل العلمية

–عبان عبد القادر ، تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر ،دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس ،العاصمة ،اطروحة لنيل شهادات الدكتوراه "ل–م–د" علم الاجتماع ،تخصص ادارة و عمل كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر 2016 .

–باري غبد اللطيف ،دور و مكانة الحكومة الالكترونية في الانظمة السياسية المقارنة اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية و العلاقات الدولية تخصص التنظيمات السياسية و الادارية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر 2013–2014 .

– عماري سمير ، دور الادارة الالكترونية في تطوير اداء مؤسسات التعليم العالي ، دراسة حالة مجموعة الجماعات الجزائرية ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتواره العلوم في علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية و التجارية ، جامعة محمد بوضياف ، الجزائر 2018/03/17

– مختار حماد ، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية –فرع التنظيم السياسي و الإداري –جامعة الجزائر ، بن يوسف بن خدة ، كلية العلوم السياسية و الإعلام –قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية 2007 .

المواقع الإلكترونية

1–الموقع الرسمي لوزارة العدل : http // poitail . ajustice .dz

ملخص البحث

-التحول الرقمي منهج معاصـر معتمد في تطوير المرافق و تحسـين الخدمة العمومية و قد سـاهمت تكنولوجيا المعلومات في إختصـار الوقت و المسافات و تطوير الكفاءة و تحسين الأداء لتسهيل الخدمات و جودتها ، بالإضافة إلى تقليل التكاليف ،

-التحول الرقمي يمثل الإنتقال من الإستخدام التقليدي إلى الإستخدام التقني الحديث حيث مكنت تقنية الانترنت من الكشف المبكر عن الاعطال و التنبؤ بها و إجراء الصيانة اللازمة لها قبل وقوعها

- حيث يهدف التحول الرقمي إلى تحسين الإنتاجية و تعزيز الشفافية مع تسهيل التواصل بين المواطن و المؤسسة عن طريق المنصات الرقمية

-يشمل التحول الرقمي عدة مجالات إن لم نقل كلها أهمها التجارة الإلكترونية ، التسويق الإلكتروني و كذا البنوك و المالية الرقمية مثل العملة الرقمية او التكوين .

- كما يعتبر القطاع العام و البريد و الضمان الإجتماعي من القطاعات التي تستوجب تطوير هذا النمط لتحسين جودة الخدمات

- إلا أن عملية التحول في قطاع الحكومي و الخدماتي تواجه جملة من التحديات و المعوقات لعل ابرزها مواجهة المؤسسات ن صعوبة في تخصـيص المورد المالية اللازمة و كذا الموارد البشـرية المؤهلة و المتخصـصـة . (الموظفين في القطاع العام) لتحقيق التحول الرقمي بشكل عام .

- الامن السبيراني من اهم و اكبر المعوقات حيث تتعرض المؤسسة الحكومية و الخدماتية للعديد من الهجمات السيبرانية و التهديدات الإلكترونية التي يجب مواجهتها بالتقنيات الامنية و التدابير الوقائية اللازمة .

و عليه وجب على المؤسسات توفير إستراتيجيات متعددة التدريب و التطور المناسب ، الإستثمار في البنية التحتية و التقنيات الحديثة و تحقيق الأمن السيبراني و توفير الحماية الكافية للبيانات الخصوصية للمؤسسة كما يمكنها العمل على تطوير إستراتيجيات متكاملة لتحقيق التحول الرقمي بما في ذلك تحديد الاهداف ، التخطيط ، التنفيذ و التقنيين و التعاون مع الشركاء في جميع المجالات بالإضافة إلى تعزيز الثقافة الرقمية لدى المواطن (الموظف و المستفيد من الخدمة)

-كما يجب الإهتمام بتحديد و تحديث المتطلبات القانونية الأساسية بشكل دوري و إعلانها و تطبيق العقوبة على المخالفين لها

الكلمات الدالة (المفتاحية)

التحول الرقمي ، الخدمة العمومية ن المرافق العامة ن الأمن السيبراني

Digital transformation is a contemporary approach adopted in developing facilities and improving public services. Information technology has contributed to reducing time and distance, enhancing efficiency, improving performance, and facilitating services and their quality, in addition to reducing costs.

-Digital transformation represents a transition from traditional use to modern technological use. The internet technology enabled early detection and prediction of malfunctions and performing necessary maintenance before they occur.

ملخص البحث

-The aim of digital transformation is to improve productivity, enhance transparency, and facilitate communication between citizens and institutions through digital platforms.

-Digital transformation includes several areas, not all of which we have mentioned, the most important of which are e-commerce, digital marketing, as well as banks and digital finance such as digital currency or digital training.

-The public sector, postal services, and social security are also sectors that require the development of this model to improve service quality.

-However, the process of transformation in the government and service sectors faces a number of challenges and obstacles, the most prominent of which is the difficulty of institutions in allocating the necessary financial resources, as well as qualified and specialized human resources (employees in the public sector) to achieve digital transformation in general.

-Cybersecurity is one of the most important and significant obstacles, where government and service institutions are exposed to many cyber attacks and electronic threats that must be confronted with adequate security technologies and preventive measures.

-In light of this, institutions must provide appropriate multi-training and development strategies, invest in modern infrastructure and technologies, achieve cybersecurity, and provide sufficient protection for institutional privacy data. They can also work on developing integrated strategies to achieve digital transformation, including setting goals, planning, implementing, and technologizing, and collaborating with partners in all fields, in addition to enhancing digital culture among citizens (the employee and the beneficiary of the service).

-It is also important to focus on regularly identifying and updating the basic legal requirements and enforcing sanctions against violators.

Keywords: Digital transformation, public service, public facilities, cybersecurity