

جَامِعَةُ
بْنِ خَلْدُونَ
تِيكْرْت

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت -
ملحقة قصر الشلالة

جَامِعَةُ
بْنِ خَلْدُونَ
تِيكْرْت

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر
تخصص : قانون إداري

بعنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

إشراف الأستاذة

د. أم الخير معتوق

اعداد الطلبة

عيسى جلاب

محمد خريفي

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الرتبة	الأستاذ
رئيسا	جامعة ابن خلدون	أستاذ مساعد ب	د. خليفة خالد
مشرفا	جامعة ابن خلدون	أستاذ محاضر ب	د. معتوق أم الخير
مناقشا	جامعة ابن خلدون	أستاذ	د. العيداني محمد
مدعو	جامعة ابن خلدون	أستاذ مساعد أ	د. آيت عيسى رابح

السنة الجامعية: 1443/1442هـ - 2022/2021م

الله أكبر

شكر و عرفان

شكر و عرفان

بعد شكر الله تعالى الذي وفقنا الى انجاز هذا العمل.
نتقدم بجزيل الشكر و العرفان للدكتورة معتوق أم الخير.
الأستاذة المشرفة على المذكرة والتي لم تبخل علينا بتوجيهاتها
ومتابعتها لنا في كل خطوات هذا العمل.
و نتقدم بجزيل الشكر الى أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا
العمل.
والشكر الجزيل لكل طاقم الملحقة الجامعية بقصر الشلالة
إداريين ، أساتذة و عمال ...
نسأل الله تعالى أن يبارك هذا العمل.

الإهداء

إهداء

الحمد لله الذي جعل العلم فريضة
والصلاة والسلام على رسوله المعلم والبشير والنذير
إلى الوالدين رحمة الله عليهم و دعاء ينير القبر
ويجعله روضة جنة ، و يجنبهم السعير
إلى عائلتي والأحبيء و الأصدقاء
الذين شجعوني لمواصلة هذا الطريق.

عيسى جلاب

إهداء

ما أجمل أن يجود المرء بأعلى ما لديه والأجمل أن يهدي الغالي للأعلى
هي ذي ثمرة الجهد، أجنيتها اليوم وهي هدية إلى: الوالد حفظه الله
والى الأم العزيزة أطال الله عمرها.. إخلاصي منبعا، وتميزي دعاؤها ..
إلى من أفتقد فرحه بهذا الإنجاز وفي هذه اللحظة : أخي لعجال رحمه الله
إلى من تهدأ النفس بلقياهن و يتسم الثغر لمحياهن ، أخواتي:
عيدة، الخالدية، أم الخير، نجاة سعاد.

إلى أخي الغالي زهير .

إلى من تُسعد عيني برؤياه ويطرب قلبي بنجواه .. الكتكوت :

لعجال (ابن أختي)

إلى نجوم ونجمات العائلة : إبراهيم ، سميحة، ياسين، أمين، بدر الدين، باسم حاج زهير،

إبراهيم الخليل ...

إلى الحاج رابح و محمد ..

إلى كل طاقم الملحقه الجامعية بقصر الشلالة، إدارة و أساتذة و إداريين و عمال

وكل من ساعدني في هذا العمل من قريب أو بعيد ...

إلى كل هؤلاء أهدي هذا البحث المتواضع

سائلا المولى تعالى أن ينفعنا به ويمدنا بتوفيقه..

محمد خريفي

الكلمات المفتاحية :

ص : الصفحة.

ط : طبعة.

د.ط : دون طبعة.

مج : مجلد.

ع : عدد.

ج رع : جريدة رسمية عدد.

ق.م.ج : قانون مدني جزائري.

غ.م : غير مذكور

مقدمة

تضطلع الدولة بوظائف عديدة من أجل الوفاء بالتزاماتها، ومن بين هذه الوظائف التكفل بالاحتياجات اليومية للمواطنين، وذلك بتقديم الخدمات لإشباع حاجاتهم اليومية والمتجددة والتي اقترن أداؤها بالمرافق العامة التي تنشؤها الدولة لهذا الغرض، حيث تعتبر المرافق العامة آلية لتحقيق وظيفة الدولة وأداة تنظيمها وضمان وجودها، كما تشكل المرافق العامة الوسيلة الأساسية للإدارة من أجل تحقيق النفع العام، ولأن تعدد وتنوع المرافق العامة ينتج عنها زيادة وتنوع و اتساع طلب الحاجات العامة.

وحتى تضمن الإدارة أداء متميزا، وكذلك تحقيق الأهداف المرسومة والمخططة فإنه لا بد من تحسين جودة الخدمات التي تقدمها المرافق العامة لزبائنها والمتعاملين معها سواء كانوا أفراد أو عملاء أو مؤسسات، ولا تتحقق عملية تحسين جودة الخدمة العمومية إلا من خلال القدرة على تنفيذ المعاملات تجاه المواطنين بالسرعة والدقة المطلوبة لإتمام المعاملات وأيضا تتحقق جودة الخدمات من خلال قدرتها على إشباع حاجات المواطنين، ورغم تعدد وتنوع الخدمات فهي تحكمها قاعدة المساواة وبدون تمييز، فالخدمة العمومية تضمن العلاقة بين الإدارة والمواطن، حيث تعتبر الوسيط الذي يضمن التوازن واستمرار قنوات الاتصال، كما أنها تعتبر عنصر استقرار وأساس التنمية.

ونظرا لما آلت إليه الخدمة العمومية في المرحلة التقليدية من ضعف في الأداء رغم الإصلاحات التي قامت بها الدولة الجزائرية منذ الاستقلال، حيث كانت محل انتقاد وذلك لإخفاق الإدارة التقليدية في التكفل الجيد بمشاكل المواطنين ومتطلباتهم، وفي ظل عدم فعاليتها في أداء الخدمات وفقدان التواصل مع المواطن، فكان لزاما البحث عن آلية لتحسين الخدمة العمومية وعصرنة الإدارة . وذلك بإدخال أو استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة حتى يكون لها مجال أوسع في الاستجابة لمعاملاتها سواء مع الأفراد أو المؤسسات و تضمن للمواطن خدمة تكون في مستوى تطلعاته، وهذا ما تجسد فعله من خلال تبني الإدارة الالكترونية من خلال مشروع الجزائر الالكتروني 2008-2013 الذي أرادت من خلاله الجزائر التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، وهو نقلة نوعية في رقمنة الإدارة والرقمي بمستوى خدماتها.

نطاق وحدود موضوع الدراسة:

تتناول الدراسة موضوع المذكورة في نطاقها الموضوعي فكرة الخدمة العمومية وبالأخص الخدمة العمومية الالكترونية.

النطاق الزمني لهذه الدراسة فهو التعريف الفقهي للإدارة الالكترونية ونشأتها ومراحل تطورها. أما النطاق المكاني فهو الجزائر بدراسة التحول نحو الإدارة الالكترونية.

أهمية موضوع الدراسة:

إن الأهمية من هذه الدراسة تتجلى في مظهرين أساسيين وهما: أهمية عملية تكمن في التعرف على الإدارة الالكترونية وأهميتها باعتبارها من المواضيع الحديثة النشأة والتعرف عنها عن قرب وما هي متطلباتها. أما الأهمية العملية تتمثل في تطبيق الإدارة الالكترونية في الخدمة العمومية وانعكاس ذلك على المواطن من خلال تحسين العلاقة بينه وبين الإدارة.

أهداف الدراسة

إن الدراسة البحثية في هذا الموضوع تهدف إلى تسليط الضوء على إشكالية هامة تتعلق بدور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

أسباب اختيار الموضوع

يعود اختيار هذا الموضوع أساسا لأسباب ذاتية وأخرى موضوعية نحملها فيما يلي:

-تتمثل الأسباب الذاتية من منطلق الاهتمام الخاص بجانب النشاط الإداري وخصوصا إشكالية تحسين الخدمة العمومية.

-الأسباب الموضوعية فتتمثل في الأهمية الموضوعية محل الدراسة باعتبار أن الخدمة العمومية تعتبر من نشاط الإدارة الذي له علاقة بالقانون الإداري وبالتحديد دراسة الإشكالية المتمثلة في دور الإدارة الالكترونية في الخدمة العمومية وأثر تطبيقها.

من كل ما سبق ذكره في دراستنا هاته ومحاوله الإلمام بموضوع بحثنا الموسوم بـ: **دور الإدارة**

الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

طرحنا الإشكالية الرئيسية التالية:

إلى أي مدى يمكن أن تكون الإدارة الالكترونية آلية لتحسين الخدمة العمومية ؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية عدة تساؤلات حول دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية

1. ما مفهوم الإدارة الالكترونية؟

2. ما هي آلية تحسين الخدمة العمومية؟

3. هل يتم تحسين الخدمة العمومية بالإدارة الجزائرية بعد تطبيقها الإدارة الالكترونية وخاصة

قطاعي العدالة والجماعات المحلية (البلدية).

منهجية موضوع الدراسة

للاوصول إلى الأهداف المسطرة والمتوخاة من دراسة هذه المذكرة، والإجابة عن الإشكالية الأساسية المطروحة بدراسة علمية واضحة، اتبعنا منهجا علميا يناسب موضوع المذكرة. وهو المنهج الوصفي بإتباع الأسلوب العلمي التحليلي، الذي يركز على الوصف الدقيق والتفصيل لموضوع محدد للوصول إلى نتائج عملية بطريقة موضوعية. ونعتمد على هذا المنهج من خلال وصف خصائص وعناصر الإدارة الالكترونية والتطرق لمفهوم الخدمة العمومية وتطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر وخاصة بالجماعات المحلية وقطاع العدالة كنموذج.

خطة موضوع الدراسة

وللإجابة عن هذه الإشكالية تحددت معالم خطة بحثنا في فصلين هما الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية (الفصل الأول) تطرقنا فيه بدراسة ماهية الإدارة الالكترونية (المبحث الأول) ودراسة الإدارة الإلكترونية كآلية لإصلاح الخدمة العمومية (المبحث الثاني) وتطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر (الفصل الثاني) تطرقنا فيه بدراسة مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر 2013 (المبحث الأول) ودراسة نماذج عن تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر (المبحث الثاني).
و تنتهي الدراسة بخاتمة تتضمن جملة من النتائج و المقترحات.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية.

تسعى كل دول العالم تقريبا إلى التكفل برغبات المواطنين وتوفير الخدمات وما يصاحبها من تبسيط في الإجراءات و تسهيل في المعاملات على مستوى الإدارات المختلفة والوزارات ، بالإضافة إلى مؤسسات القطاع الخاص، وفي خضم هذا السعي أصبح التوجه نحو استخدام التقنية الحديثة المتمثلة في الإدارة الإلكترونية فريضة تفرض منطقتها ووجودها على هذه الدول، وتعتبر هذه التقنية توجهها أو أسلوبا حديثا في عالم الإدارة، يهدف إلى الانتقال بالإدارات والمؤسسات من وضع تقليدي إلى إدارات الكترونية تستعمل الحاسب الآلي وشبكات الإنترنت في انجاز مختلف الوظائف الإدارية ومختلف المعاملات.

وبما أن مصطلح الإدارة الإلكترونية مصطلح مستحدث في عالم الإدارة، وأصبح معتمدا عليه في نطاق واسع في الإدارة الحديثة، فإننا نسلط الضوء في هذا الفصل على مبحثين أساسيين هما : ماهية الإدارة الإلكترونية (المبحث الأول) والإدارة الإلكترونية كآلية لإصلاح الخدمة العمومية (المبحث الثاني).

المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية.

موضوع الإدارة الالكترونية من جملة المواضيع المستحدثة التي فرضتها الثورة العلمية الحديثة، وجاءت كنتيجة للتطورات التكنولوجية المعاصرة، حيث أعطيت كل الاهتمام من قبل الباحثين والمختصين على المستوى العالمي قبل المحلي، كما أخذت مكائنها على جميع المجالات والميادين، وبالتالي واكبت كل الدول هذه التطورات واستخدمت تطبيقات الإدارة الالكترونية في مختلف مؤسساتها ومنظماتها وإدارتها. وذلك قصد ضمان نجاح أعمالها الإدارية وتحقيق أهدافها إلى تقديم خدمات عمومية لفائدة مواطنيها بعيدا عن كل الصعوبات التي تمر بها العمليات الإدارية¹. وبعيدا عن كل الأساليب البيروقراطية السائدة في تنظيمات الإدارة التقليدية، حتى يتم الوصول في الأخير وبصفة عامة إلى تحسين علاقة الإدارة مع المواطنين عن طريق تحسين وإصلاح الخدمات العمومية المقدمة.

انطلاقا من ذلك سنتناول في هذا المبحث مطلبين اثنين: مفهوم الإدارة الالكترونية (المطلب الأول) ثم الإدارة الإلكترونية كآلية لإصلاح الخدمة العمومية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية.

الإدارة الالكترونية أو ما بات يعرف بالإدارة بدون أوراق، قد يعتقد الكثير من الناس أنها ظهرت مع اكتشاف الانترنت، هذه الأخيرة التي كانت استخداماتها للعرض التجاري وأغراض عامة أخرى، بعد أن استعملت ولمدة طويلة لأغراض أكاديمية وعسكرية². هذا الطرح لا يمكن اعتماده بنسبة كبيرة كمحطة أولى لظهور الإدارة الالكترونية خاصة مع وجود أجهزة الهاتف، الفاكس، المايكرو فيلم .. الخ، منذ مدة طويلة قبل اكتشاف الانترنت بالإضافة إلى أن مفهوم الإدارة الالكترونية يوحى بالبساطة والسهولة في تحديد تعريف معين، لكنه يعد من بين المفاهيم المتداخلة بعض الشيء، وهذا راجع إلى التطور السريع الذي تشهده وكذا وجود بعض المصطلحات المشابهة لمصطلح الإدارة الالكترونية³.

لذلك سنخرج على إعطاء لمحة تاريخية حول الإدارة الالكترونية والتعاريف الخاصة بها من خلال التطرق في هذا المطلب إلى فرعين : نشأة الإدارة الالكترونية (الفرع الأول) تعريف الإدارة الالكترونية (الفرع الثاني).

¹ ألاء عقلة المقابلة، تطبيق الإدارة الالكترونية وأثرها على نظم إدارة الموارد البشرية ، رسالة ماجستير تخصص إدارة أعمال الكترونية، كلية الاقتصاد والأعمال، قسم إدارة الأعمال الإلكترونية، جامعة جدارا، اربد، الأردن، 2015، ص15.

² نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية: الاستراتيجيات والوظائف والمجالات ، د.ط، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017، ص119.

³ فيصل فقاير، واقع وتحديات التوجه نحو مفهوم المرفق العام الالكتروني في الجزائر ، مقال منشور في المجلة الجزائرية للسياسات العامة، جامعة الجزائر03، الجزائر، مج09، ع01، تاريخ النشر 2021/02/01، ص16.

الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية.

إن ثورة المعلومات التي أعقبت اختراع الحاسوب ثم ظهور مختلف شبكاته، وبعدها الشبكات المحلية، ثم الشبكة العالمية للانترنت، كان قد لفت انتباه علماء الإدارة إلى ظهور أداة جديدة يمكن أن تدار بها المؤسسات والمنظمات الحكومية ألا وهي الإدارة الإلكترونية¹.

بدأت تجربتها في أواسط الثمانينات في الدول الاسكندنافية . أين تم ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الإلكترونية، ويعد "لارس" من جامعة أودونيس في الدنمارك رائد هذه التجربة وسماها مركز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع "مايكل دل" صاحب شركة "دل" التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية.

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع "قرية مانشستر" وذلك بالاستفادة من التجربة الدانماركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية. وقد أنشئ "مصيف مانشستر" بوصفه مرحلة أولى، ويهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية، وقد بدأ المشروع فعليا عام 1991، وفي عام 1992 عقد "مؤتمر الأكواخ البعيدة" في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع وقد تبني مجلس لندن مشروع بونتيل "الاتصالات البعيدة التقنية" الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الإلكتروني والوصول عن بعد لقواعد البيانات².

في الولايات المتحدة الأمريكية وفي عام 1973 ظهر مصطلح "المكتب اللاورقي" أي أتمتة المكاتب (Office Automation)، في إشارة إلى فكرة مفادها التحول إلى العمل الرقمي. حيث أنه في سنة 1974 أخذت "مؤسسة زيروكس" تروج لهذا المفهوم باعتباره يمثل مكتب المستقبل، وفي العام 1996 بدأت "شركة مايكروسوفت" الأمريكية باستخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسساتها شبكة محلية (réseau local)، مما أدى إلى تقليص الحاجة لاستخدام الورق بشكل كبير، وفي نهاية التسعينيات استخدم مصطلح الإدارة الإلكترونية مع انتشار شبكة الانترنت العالمي³.

وهو ما ساعد على ظهور الرقمية التي تقودنا إلى عصرنة المعرفة من خلال شبكات التواصل التي سهلت عمل الإدارة في معاملاتها وتقديم خدماتها، حيث أن فكرة منظومة الإدارة الإلكترونية تهدف لربط المواطن بإدارات المنظمة المختلفة للحصول على الخدمات بأنواعها وبشكل آلي إضافة إلى إنجاز المنظمة ذاتها لمختلف

¹ نوري المهدي الكوني، المدخل العلمي للإدارة الإلكترونية، ط1، دار الكتب الوطنية بنغازي، ليبيا، 2020، ص14.

² نوري المهدي الكوني، المرجع نفسه، ص15.

³ رضوان بوشفيرات، علي بوعبد الله، دور الإدارة في تفعيل خدمات الإدارة المحلية، مذكرة ماستر تخصص إدارة الجماعات المحلية، كلية

الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، الجزائر، السنة الجامعية 2018/2017، ص11.

أنشطتها باعتماد شبكات الاتصال والمعلومات ولخفض التكاليف وتحسين الأداء وسرعة الإنجاز وفعالية التنفيذ¹.

إن الإدارة الإلكترونية ترمي إلى إصلاح وتحديث الإدارة بنقلها من طبيعتها التقليدية إلى الطبيعة الإلكترونية، وعلى هذا الأساس أصبحت الإدارة الإلكترونية المدرسة الأحدث ضمن الفكر الإداري². ورسم لها أهل الاختصاص مساراً تاريخياً متصاعداً بالنظر إلى تطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمن، وفق المسارات التالية:

أولاً: الإدارة الإلكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية.

يبدأ هذا المسار من المدرسة الكلاسيكية إلى مدرسة العلاقات الإنسانية التي تنامت في المدرسة السلوكية وإلى المدخل الكمي أثناء الحرب العالمية الثانية، فمدرسة النظم مع بداية سنوات الخمسينيات ثم المدرسة الموقفية في الستينيات، فمدخل منظمة التعلم في الثمانينيات لتتوج مسيرة التطور في منتصف التسعينيات بصعود الإدارة الإلكترونية³.

ثانياً: الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة.

تبعاً للتطور التكنولوجي شيئاً فشيئاً أصبحت الآلة تحل محل العامل في عملية الإنتاج وبدأ العمل اليدوي ينصر تدريجياً، ثم انتقل إلى أعمال التخطيط والرقابة القابلة للبرمجة باستخدام الانترنت، لينتقل إلى العمليات الذهنية المحاكية للإنسان من خلال الذكاء الصناعي الذي يحاكي الذكاء الإنساني.

ثالثاً: الإدارة الإلكترونية هي نتاج تطور تبادل البيانات الإلكتروني كمجال تخصص ضيق إلى مجال الأعمال الإلكترونية الواسعة.

كان تبادل البيانات والمعلومات محصوراً في مجالات معينة وضيقة⁴، خاصة منها العسكري والأكاديمي، وبعدها أدخلت شبكة الانترنت، أصبحت الإدارة نتاج تبادل واسع للبيانات في إطار شبكة داخلية (الانترانت) وشبكة خارجية والتبادل المفتوح عبر الويب مع جميع المستخدمين عبر العالم.

¹ مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، د.ط، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع دمشق، سوريا، 2009، ص21.

² إلهام خرشي، محاضرات في مقياس الإدارة الإلكترونية في الجزائر موجهة لطلبة سنة ثالثة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لىن دباغين سطيف2، الموسمين الجامعيين 2019-2020/2020-2021، ص4.

³ نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص122.

⁴ العياشي زرار، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مقال منشور في مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج15، ع01، سنة 2013، ص34.

رابعاً: لإدارة الإلكترونية تعد وجهاً جديداً للتفاعل الإداري.

وهو التحول من التفاعل الإنساني إلى التفاعل الآلي والذي يوحى بفقدان الإدارة إلى اللمسة الإنسانية وبالتالي أصبحت الآلات المستخدمة بفضل الإدارة الإلكترونية هي جوهر الكفاءة بدلاً من العنصر البشري في الإدارة التقليدية¹.

ومما سبق ذكره فإن البحث في نشأة الإدارة الإلكترونية يفرض علينا التطرق إلى الحديث عن فكرة الانترنت وكذا فكرة الحكومة الإلكترونية.

أولاً: الإدارة الإلكترونية والانترنت.

الانترنت (Internet) كلمة دخيلة على العربية²، فهي كلمة إنجليزية تتكون من شقين على سبيل الاختصار وهما: (Inter) اختصار لكلمة (International) وتعني الدولية (العالمية) و (net) اختصار لكلمة (Net Work) ويقصد بها الشبكة وعند ضم الشقين يصير المعنى: الشبكة الدولية .

الانترنت وسيلة للاتصال وتبادل واسع للمعلومات، وهي شبكة دولية للمعلومات منتشرة جغرافياً عبر العالم مرتبطة بملايين الشبكات دون اعتبار لهذه الحدود الجغرافية. وهي مكونة من مجموعات من الحواسيب في أماكن مختلفة من العالم تتصل ببعضها البعض باستخدام لغة مشتركة، ويتم هذا الاتصال بغض النظر عن نوعية هذه الأجهزة أو أنظمة التشغيل المنصبة فيها ويدعى كل حاسوب مشكل لشبكة³ (Hote).

هناك من يعطيها مفهوم واسع وشامل، فهي عبارة عن شبكة تضم ملايين الحواسيب مرتبطة مع بعضها في عشرات الدول، حيث تستخدم هذه الحواسيب المرتبطة بروتوكول النقل والسيطرة وبروتوكول انترنت، الذي يرمز له (IP/TEP) لتأمين الاتصالات الشبكية. لذلك فهي أوسع شبكات حواسيب في العالم، تقوم بتزويد المستخدمين بمختلف الخدمات مثل البريد الإلكتروني، نقل الملفات والأخبار، الوصول إلى قاعدة البيانات، الحوارات مع الأشخاص، الألعاب الإلكترونية بالإضافة إلى المكتبات الإلكترونية... وتوصف بعدة تسميات: الشبكة العالمية (world net) الشبكة (The net)، العنكبوتية (The web) والطريق الإلكتروني السريع للمعلومات⁴ (Electronic super High way).

¹ نوري المهدي الكوني، مرجع سابق، ص 19.

² حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2014، ص17.

³ عبد الجليل عريوة، دور الانترنت في تسويق الخدمات - دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة المسيلة، مذكرة ماستر تخصص استراتيجية وتسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، السنة الجامعية 2013/2014، ص54.

⁴ طارق عبد الرؤوف، التعليم عن بعد : مفهومه - خصائصه - أساليبه، ط1، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، جمهورية مصر العربية، 2007، ص128.

وجدت الإدارة الإلكترونية قبل ظهور شبكة الانترنت في مرحلة تطورها البطيئة لكنها تسارعت مع الاستخدام الفعال لتكنولوجيا الانترنت، فقد غيرت شبكة الانترنت قواعد العمل في عالم الإدارة . وأصبح لهذه الشبكة أهمية كبرى في بناء عالم الإدارة الإلكترونية في ظل الرقمنة و اقتصاد المعرفة وهذا لعدة اعتبارات¹ نذكر منها:

- 1 -الإنترنت هي أم كل شبكات الاتصال الأخرى (LAN Intranet, Extranet)
- 2 -الإنترنت هي الفضاء الرقمي للإدارة الإلكترونية وقاعدة الانطلاق التقنية لها Technical Platform ولمختلف أنشطتها.
- 3 -الإنترنت هي وسيلة الإدارة الإلكترونية في بناء كل منظمتها الشبكية.
- 4 -الإنترنت وسيلة الإدارة الإلكترونية لولوج الكوني لتلبية احتياجات المستفيدين في كل مكان وزمان .
- 5 -تعتبر شبكة الإنترنت هي أساس خيارات تطوير تكنولوجيا الاتصالات ومختلف الشبكات وتحويل المنظمات المستعملة لها إلى منظمات مرنة ومفتوحة تستند إلى المعرفة.

ثانيا: الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية

من الطريف أن تكون فكرة الحكومة الإلكترونية موضوعا لإحدى روايات الخيال العلمي التي كتبها الروائي "جون برنر" سنة 1975 حول حكومة شمولية تتحكم في شعبها وتركز كل السلطات في يدها من خلال شبكة حاسوب عملاقة، تحتوي على بيانات أفراد الشعب مما أدى بأنصار الحريات إلى مكافحة هذه الشبكة، وقد تحدث خلالها المؤلف عن دودة تقوم بعمل تخريبي تخترق من خلاله الكمبيوتر وتقرض ما به من بيانات عن الشعب².

وقد سمي برنامج "الدودة" ، وهو من أشكال المقاومة الإلكترونية لمثل هذه النوعية من المكونات التي لا تحظى برضا الشعب، وفي نوفمبر 1988 قام أحد الدارسين لعلوم الحاسوب في أمريكا بنقل الفكرة من الخيال العلمي إلى الواقع العملي، ما تسبب في إدانته جنائيا بتهمة الاحتيال وسوء استخدام الكمبيوتر، وبعد مضي سنوات على ذلك أخذت فكرة الحكومة الإلكترونية تطرح نفسها في المجال الإداري وكانت إرهابا لها الأولى في عام 1992 أثناء الحملة الانتخابية للرئيس الأمريكي "بيل كلينتون" حيث وعد بأنه يجعل من طريق المعلومات السريع حجر زاوية جديد في البنية الأساسية القومية يشبه في أهميته نظام الطرق

¹ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقها العربية، د.ط، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005، ص.ص 54-55.

² أم الخير معتوق، النظام القانوني للمرافق العمامة بين الوحدة والتعدد ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص القانون العام، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر، السنة الجامعية 2018/2019، ص 186.

السريعة بين أرجاء الولايات المتحدة الأمريكية، أي أنه يعد أحد المرافق الأساسية العامة وبذلك انتقلت الفكرة إلى المجال الإداري¹.

ويقصد بالحكومة الإلكترونية² هي التي تعتمد على استخدام تقنية الاتصالات والمعلومات لاسيما الإنترنت للوصول إلى استخدام أمثل للموارد الحكومية، وكذلك لضمان الجودة بهدف الوصول إلى تسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية أو هي مجموعة الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة للمواطنين والمؤسسات ضمن التشريعات المعمول بها في البلاد²، غير أنه أثير جدل يتعلق بمصطلحي الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، إذا كان مصطلحان مختلفان أم مترادفان؟ وانقسمت الآراء إلى ثلاثة:

1 - الرأي الأول: يرى أصحاب هذا الرأي أنها إدارة وليست حكومة للأسباب التالية:

أ - الحكومة جزء من الإدارة: وجهة نظر هؤلاء أن الإدارة الإلكترونية من ناحية التعبير هي الأصل الذي تنفرع منه بقية التعريفات، فه ي أشمل وحج هم أنه لا حكومة بدون إدارة . وعليه لا حكومة إلكترونية بدون إدارة إلكترونية، كما أن الحكومة الإلكترونية هي جزء من تطبيقات الإدارة الإلكترونية³.

ب البعد السياسي للحكومة: أول ما يتبادر إلى الذهن عند ذكر اسم الحكومة الإلكترونية هو البعد السياسي والوظيفة السياسية للحكومة، فيرى أصحاب هذا الرأي أن التسمية تبقى الصبغة السياسية على المصطلح بما لا يتوافق مع شموليته، لذا يفضلون استخدام مصطلح الإدارة الإلكترونية وتجنب استخدام مصطلح الحكومة الإلكترونية، كما أن مصطلح الإدارة الإلكترونية يعبر عن إطار منفتح يتضمن جميع المستويات في الدولة ويشمل جميع الأفراد عكس مصطلح الحكومة المعبر عن مجموعة من الأفراد أو الجهات التي يرتبط بها، وهي محصورة في بعض المؤسسات والهيئات المحددة والمعلومة، فهو تعبير عن ممارسة داخلية خاصة بالهيكل التنظيمي المسمى حكومة⁴.

¹ أمينة بن حامد، الحكومة الإلكترونية - تجربة الجزائر للتحويل نحو حكومة إلكترونية، مذكرة ماستر تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، السنة الجامعية 2012/2013، ص12.

² عباس زبون عبيد العبودي، الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية القانون والعلوم السياسية، جامعة ديالى، العراق، ع01، سنة 2012، ص89.

³ نادية إبراهيم السيد هندي، الإدارة الإلكترونية وإشكالية التداخل بينها وبين الحكومة الإلكترونية، مقال منشور بالمجلة العلمية لكلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية، كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية، جامعة الإسكندرية، مصر، مج 02، ع03، جانفي 2017، ص119.

⁴ حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مداخلة مقدمة في المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض السعودية 2009، ص10، منشورة على الموقع:

[file:///C:/Users/Administrateur/Downloads/1074%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Administrateur/Downloads/1074%20(1).pdf) اطلع عليه بتاريخ 2022/05/18 على الساعة 22:25.

ت الإدارة تعبير أدق : يشير هؤلاء إلى محدودية اصطلاح الحكومة الإلكترونية وعدم دقته، وتناوله في نطاق ضيق يقتصر على المواقع الإلكترونية متجاهلا الاستثمارات الضخمة الموجهة للموارد البشرية والسياسات، حيث أن أي حكومة من حكومات العالم لا يمكنها أن تنجز جميع أعمالها المنوطة بها عن طريق الإنترنت أو حتى الإنترنت فموارد البلاد وأعمالها وبعض معلوماتها ذات طبيعة خاصة وسرية لا يمكن تداولها عن طريق الشبكة العالمية، إلا عن طريق الإدارة الإلكترونية، لذا فإن مصطلح الحكومة الإلكترونية قد عجز عن تحقيق المفهوم المراد منه¹.

ث الترجمة الحرفية للمصطلح: أصل مصطلح الإدارة الإلكترونية مأخوذ من الكلمة الإنجليزية E-Government وتم ترجمته حرفيا إلى العربية، مما سبب خلطا في مجتمعاتنا العربية، والصواب أن يكون المصطلح الإدارة الإلكترونية E-Management وليس الحكومة الإلكترونية² E-Government.

2 -الرأي الثاني: يرى هذا الفريق أنها حكومة وليست إدارة للأسباب التالية:

أ - الإدارة جزء من الحكومة: وجهة نظر هذا الفريق أن الإدارة الإلكترونية مرحلة سابقة على الحكومة الإلكترونية والتي هي أعم وأشمل، حيث تصب فيها إدارات الدولة المتنوعة. ويرون أن الإدارة الإلكترونية هي جزء من الحكومة الإلكترونية، وإن التطبيقات التكنولوجية في الإدارة التي تعمل على تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات إلكترونية باستخدام التكنولوجيا الحديثة، تبقى تلك الممارسات والتطبيقات في دائرة محدودة أو شبكة محدودة خاصة بالمؤسسة أو القسم الإداري أو الوحدة الإدارية، وحين نربط الشبكات الداخلية لتلك الدوائر المحدودة بمحدود مؤسساتها أو إدارتها الصغيرة بشبكة كبرى تنتظم داخلها جميع دوائر الدولة وتخضع لتصرفها، نصل إلى صيغة الحكومة الإلكترونية³.

3 -الرأي الثالث: هناك طرف آخر من المفكرين يدعو إلى إهمال هذا الخلاف والتعاطي مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها، فهم يرون أنه ليس هناك فرقا سواء كان التعبير إدارة إلكترونية أو حكومة إلكترونية للأسباب التالية:

أ الهدف الأساسي: الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية لا تختلفان في الهدف وهو التحسين المستمر لعمليات التفاعل بين: الحكومة وقطاع الأعمال والمواطنين من أجل تحقيق الرقى السياسي والاقتصادي والاجتماعي للأفراد⁴.

¹ نادية إبراهيم السيد هندي، مرجع سابق، ص121.

² حسين بن محمد الحسن، مرجع سابق، ص11.

³ نادية إبراهيم السيد هندي، المرجع السابق، ص121.

⁴ حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص11.

ب- التعبير عن إستراتيجية عصر المعلومات: كلا المصطلحين في النهاية يعبران عن إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين وللمتعاملين معها، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة والتي يتم معالجتها من خلال توظيف الموارد المادية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل الاستثمار الأمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة، فيرى أصحاب وجهة النظر هذه أن هذه المكاسب كلها أولى بالعناء بدلا من الدخول في دائرة الخلافات المفرغة التي تضيق مزيدا من الوقت الذي تسعى التكنولوجيا الحديثة إلى ترشيده واستغلاله¹.

ثالثا: نشأة الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

سننتقل إلى محطات التطور التاريخي لمشروع الإدارة الإلكترونية من خلال ما يلي :

أ - سنة 2003: جاء في الوثيقة المقدمة من طرف الجزائر في قمة مجتمع المعلومات المنعقدة بسويسرا (سنة 2003):

"إن الجزائر تعتبر أن النفاذ إلى شبكة المعلومات يشكل شرطا أساسيا، لكل تقدم سياسي واقتصادي واجتماعي وثقافي... إن التطور نحو مجتمع المعلومات يتطلب توفر بنى قاعدية في مجال الموارد البشرية الكافية والموارد المالية الضرورية"²، حيث تم تحديد المسؤوليات الجديدة بتدارك التأخر في مجال استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال وإدماج الجزائر في الاقتصاد الجديد.

ب - سنة 2005 : خطاب السيد رئيس الجمهورية الراحل عبد العزيز بوتفليقة، حيث أكد فيه على ما جاء في (وثيقة 2003) ومنها التأكيد على الإجراءات المتخذة تجاه المواطنين والعملاء الاقتصاديين بهدف تشجيع استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، ومشروع الحضيرة الوطنية للإعلام الآلي سيدي عبدالله، ومشروع تجيز المدارس بأجهزة الكمبيوتر³.

ت - سنة 2009 : في الملتقى الذي نظم خلال شهر مارس 2009 حول الحكومة الإلكترونية، الصحة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني و البلدية الإلكترونية، وهذا الأخير هو النموذج التي سلطنا عليه الضوء في الفصل الثاني هو و قطاع العدالة من خلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر وسيتم شرح الأمر فيه بإسهاب.

¹ نادية إبراهيم السيد هندي، مرجع سابق، ص122.

² عبد الرحمن بن جراد، د.عبد القادر مهداوي، تاريخ الإدارة الإلكترونية، مقال منشور بمجلة الساورة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، مج04، ع02، جامعة بشار، الجزائر، ديسمبر 2018، ص194.

³ حرز الله فؤاد حسين، الحكومة الإلكترونية في الجزائر دراسة في إمكانية التطبيق، مذكرة ماستر في العلوم السياسية تخصص السياسة العامة والإدارة المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية — جامعة محمد خيضر بسكرة، السنة الجامعية 2012/2013، ص59.

ث سنة 2013: يعد مشروع الجزائر الالكتروني أحد الملفات الكبرى التي أطلقتها وعملت عليها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في إطار زمني حدد بمدة ستة 06 أشهر على أن يتم تنفيذها ميدانيا بين سنتي 2008 و2013.

وقد تم التشاور من أجل إعداد تفاصيله الأساسية مع مجموعة من المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين والخواص وتبلورت هذه الفكرة مع خطاب رئيس الجمهورية الذي في إطار جلسات الاستماع السنوي التي يُخصص لمختلف القطاعات حيث خصص لقاء مصغر لتقييم لقطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث أمر الرئيس بأن تعمل اللجنة الوطنية المكلفة بالإشراف على ترقية مجتمع المعلومات والإسراع في تنفيذ المخطط¹ الاستراتيجي الالكتروني 2013/2011.

الفرع الثاني : تعريف الإدارة الالكترونية.

ينظر إلى الإدارة الالكترونية على أنها أسلوب جديد متطور، وأنها وسيلة تستعملها المنظمات والإدارات لتوصيل المعلومات والخدمات إلى المستفيدين منها عبر شبكة الانترنت وأجهزة الحاسوب، ولقد تأثر تعريف الإدارة الإلكترونية باستخدام تقنيات المعلومات والمميزات التي توفرها من حيث السرعة والدقة وتقليل استخدام الأوراق إلى أدنى حد ممكن، حيث وردت فيها عديد التعريفات.

أولاً: بعض التعريفات للإدارة الإلكترونية.

عرفها السالمي بأنها "عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والتدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الالكترونية لاحقاً".

فالإدارة الالكترونية والمميزات التي تقدمها، عرفها بأنها : كسر حاجز الزمان والمكان من الداخل للحصول على الخدمات وذلك لربط تكنولوجيا المعلومات بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري، والتزام دائم من الإدارة بتطوير وميكنة كافة النشاطات وتبسيط الإجراءات وسرعة وكفاءة انجاز المعاملات².
البنك الدولي فيعرف الإدارة الإلكترونية، بأنها مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومسائلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطنين ومجتمع الأعمال وتمكينهم من المعلومات مما يدعم كافة النظم الإجرائية للحكومة وتقضي على الفساد

¹ عبد الرحمن بن جراد، عبد القادر مهداوي، مرجع سابق، ص195.

² فداء حامد، الإدارة الالكترونية الأسس النظرية والتطبيقية ، ط1، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2015 ، ص.ص203-204.

وإعطاء الفرصة للمواطنين قصد المشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة¹.

الإتحاد الأوروبي² تبنى تعريفا للإدارة الإلكترونية مفاده: أنها حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقدم للمواطنين وقطاع الأعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة، باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل الهاتف، الفاكس، بطاقات ذكية، بريد الكتروني وانترنت، وهي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة نفسها في الإدارة والقوانين والتنظيم ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات.

وتعرف على أنها: إستراتيجية إدارية تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة، من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث، من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة، مع دعم لمفهوم "ادخل على الخط ولا تدخل في الخط" وتنسم بمبالي: عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة، وعدم وجود وثائق ورقية وإنما وثائق الكترونية، إمكانية تنفيذ كافة المعاملات الكترونياً³. وعرفت أيضا: "بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات في انجاز العمليات الإدارية، وتقديم الخدمات الحكومية، وإشراك المواطنين في عملية صنع القرارات، وذلك من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة"⁴.

وبالنظر إلى التعاريف السالفة للإدارة الإلكترونية، يمكن اقتراح تعريف يتضمن التالي :

"الإدارة الإلكترونية هي انتقال الإدارات العمومية والخاصة في أداء معاملاتها ووظائفها وفق الأسلوب الإداري التقليدي المعتمد على النظام الورقي والمستنداتي إلى الأسلوب التقني الحديث ، الذي يعتمد بصفة كلية على الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات. الهدف منه هو تحسين الأداء الإداري والتكفل الجيد بطلبات ومصالح المواطنين من خلال توفير الوقت والجهد والمال، مع ضمان سرعة وأمن المعلومات في أي زمان وأي مكان".

¹ مختار حماد، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة ماجستير تخصص تنظيم سياسي وإداري، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2007/2006، ص06.

² مختار حماد، المرجع نفسه، ص 07.

³ طلحي كوثر، سبل تطبيق الحكومة الإلكترونية - الآفاق والتحديات ، مقال منشور بمجلة دفاتر البحوث العلمية، المركز الجامعي تيبازة، الجزائر، ع07، سنة 2016، ص171.

⁴ الطاهر شليحي، ربيحة قريبي، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات ، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، جامعة المسيلة، مج 03، ع02، تاريخ النشر 2019/12/26، ص187.

ثانياً: عناصر الإدارة الإلكترونية.

من خلال التعاريف السابقة ومن حيث أن الإدارة الإلكترونية هي منظومة تفاعلية وتكاملية ، فهي على هذا الأساس تتكون من عدة عناصر وهي :

-عتاد الحاسوب Hardware: كل ما يتعلق بالحاسوب و ملحقاته (الجزء المادي).

-البرمجيات Software : وهي مجمل التعليمات التي تتحكم بالحواسيب.

-شبكة الاتصالات Network Communication : تشمل في الانترنت - الإكسترانت- الانترنت.

-صناع المعرفة Works Knowledge: القيادات الرقمية، البنية الأساسية لمنظومة الإدارة الإلكترونية ورأسها الفكري¹.

ثالثاً: أهداف الإدارة الإلكترونية.

أضحت الإدارات العمومية مجبرة على استخدام أو تبني كل ما يتعلق بالإدارة الإلكترونية في سبيل تبسيط تلك العلاقة بين موظفيها مع بعضهم أو مع أصحاب المصلحة أو العملاء فهي تسعى لتحقيق هدف رئيسي عام يتجلى في زيادة كفاءة وفاعلية هذه الإدارات²، بالإضافة إلى تجسيد أهداف فرعية نوجزها فيما يلي :

1 -الوصول إلى أفضل خدمة.

يتسنى ذلك بإحلال الحاسب الآلي محل النظام التقليدي واستخدام التقنيات الرقمية الحديثة لتطوير الإدارة وخدماتها، أي لا وجود للخطأ في العمل المقدم، بحيث يتم تقديم الخدمات للجمهور بسهولة ويسر متصفة بالدقة والجودة³.

2 -تحقيق عنصر الشفافية والقضاء على البيروقراطية و تخفيض التكاليف.

بحيث يتم إلغاء العلاقات الشخصية المباشرة بين أطراف التعامل أو التخفيف منها قدر المستطاع وهذا من شأنه إضفاء شفافية على التعامل والحد من تأثير النفوذ في تقديم الخدمات للجمهور، كما يمكن لطالب المصلحة أو الخدمة أن يعلم أين تقع مصلحته أو معاملته وهل هناك معوقات في تنفيذها أم لا ؟

¹ مولاي أعمر، يزيد قادة، واقع الإدارة الإلكترونية في الدول العربية ودورها في دعم التنمية المستدامة ، مقال منشور في كتاب المؤتمر الدولي الافتراضي: دور المؤسسات في تحقيق التنمية المستدامة في ظل الظروف الاستثنائية،المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية برلين، ألمانيا، الجزء الثاني، أيام 15-16 جويلية 2020 ص.ص410-411.

² أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية رؤية للمستقبل، ط1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2021 ، ص22.

³ ياسر محمد عبد العال، الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي، أطروحة دكتوراه، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإداري جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية،القاهرة ، مصر، 2016، ص 74.

بالإضافة إلى الحد من تغول البيروقراطية وذلك ما يترتب عليه تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز وفعالية الأداء¹، كما أنها تؤدي إلى تخفيض تكلفة التشغيل من خلال تخفيض كميات الملفات وكميات الأوراق المستعملة ، إضافة إلى ترشيد التكاليف المالية كما يتم التقليل من عدد الموظفين المطلوبين للعمل² .

3 - إلغاء الأرشيف الورقي و وضع قاعدة بيانات للأرشيف الإلكتروني.

يلاحظ أنه في الإدارة التقليدية يتم الاعتماد على الأرشيف الورقي وهو ما يسبب عبئاً كبيراً وتكاليف باهظة، لذلك نجد أن الإدارة الإلكترونية تفرض نمطاً جديداً في تسيير الأرشيف يخفف من الأعمال الورقية، ألا وهو الأرشيف الإلكتروني، أي عمليات جمع الوثائق وإنتاجها وضبطها وحفظها آلياً، وبالتالي نصل إلى الحد من الأخطاء ومشاكل الفقدان والتلف للوثائق ، كما أنها تعتبر بمثابة تأمين من السرقة والضياع والتلف الذي يمكن أن يطرأ على أي وثيقة من الوثائق يمكن أن تكلف الإدارة الكثير من المال.

4 - القضاء على الفساد الإداري وتأثير عاملي المكان و الزمان على أداء الأعمال.

تقديم الخدمات العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية يقوم على مبدأ العدالة والمساواة في المعاملة والتقدير، فلا يمكن التفرقة بين الأفراد و طالبي الخدمة، وتضمن كذلك أتمام المعاملات بطريقة الكترونية ومن ثم فإنه لا وجه لعلاقة مباشرة بين أي موظف وصاحب مصلحة وعليه تقل فرص انتشار جرائم الفساد من رشوة وما شابه³، كما انه يمكن العمل في كل وقت وفي أي مكان، بلا حدود مكانية أو زمانية، مع ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية و جاهزية مستمرة⁴ .

رابعاً: وظائف الإدارة الإلكترونية.

التحول من العمل وفقاً لأسلوب الإدارة التقليدية إلى العمل وفقاً لأسلوب الإدارة الإلكترونية، يتطلب إعادة النظر في كل نظم العمل الإداري المعمول بها بالطريقة التقليدية⁵، وهذا يؤدي إلى تغير في الوظائف التقليدية للإدارة، والتي تتحول إلى وظائف الكترونية من شأنها تطوير الخدمة العمومية، وتتمثل هذه الوظائف فيما يلي:

1 -التخطيط الإلكتروني : يعتبر التخطيط من أهم الوظائف للإدارة الإلكترونية، والذي يمثل عملية

ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة الآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد والتطور المستمر

¹ ياسر محمد عبد العال، مرجع سابق ، ص 75.

² أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص 22.

³ ياسر محمد عبد العال، المرجع السابق ، ص 77.

⁴ أحمد محمد غنيم، المرجع نفسه، ص 23.

⁵ أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، د.ط، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، سنة 2008، ص 71.

والمتواصل¹، كما انه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق، وهو يتجاوز فكرة تقييم العمل التقليدية في الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع الموظفين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.

2 -**التنظيم الإلكتروني**: من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة من التنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي، والذي يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي. وبالتالي يصبح القسم الإداري قائما على أساس الفرد بدلا من القسم على أساس الوحدات و الأقسام و الانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المجاورين المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتيا ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة².

3 -**الرقابة الإلكترونية** : الرقابة التقليدية تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، حيث هناك فارق رقمي بين اكتشاف الانحراف ومعالجته³، بينما الرقابة الإلكترونية آنية، تسمح بالرقابة الفورية مما يتيح لنا تقليص الفجوة الرقمية بين اكتشاف الخطأ وتصحيحه، لأنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا من خلال تدفق المعلومات المستمرة. وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقق الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني، ويعني أن الرقابة قائمة على الثقة.

4 -**القيادة الإلكترونية**: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أحدث نقلة نوعية، وكان من أهم نتائجها الانتقال إلى نمط وأسلوب القيادة الإلكترونية⁴، التي تسمح للمدير بامتلاك كل المعلومات والاتصال بكل العاملين على الشبكة الداخلية أو المتعاملين على الشبكة الخارجية، وتنقسم القيادة الإلكترونية إلى ثلاثة أنواع :

أ -**القيادة التقنية العلمية**: وهي القيادة التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة، حيث تركز على استخدام التكنولوجيا وتنسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها بالإضافة إلى سرعة الحصول عليها، بحث

¹ الحسين لرقط، عمر كعبوش، الإدارة الإلكترونية ودورها في ترقية الخدمة العمومية، مقال منشور في كتاب جماعي محكم: دراسة في واقع التجربة الجزائرية، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، الآفاق، التحديات، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، الجزء الثاني، جويلية 2020، ص 189.

² الحسين لرقط، عمر كعبوش، المرجع نفسه، ص 189.

³ مصطفى كولار وآخرون، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، ط 1، منشورات ألفا للوثائق AlphaDoc، قسنطينة الجزائر، سنة 2019، ص.ص 86-87.

⁴ الحسين لرقط، عمر كعبوش، المرجع السابق، ص 189.

يتمكن القائد الإلكتروني من تحسين أبعاد التطور التكنولوجي والعمل على الاستفادة منه و توظيفه، كما تمكنه من اكتساب مواصفات جديدة وهي سرعة الحركة والاستجابة والمبادرة في تسيير الأعمال واتخاذ القرارات .

ب **القيادة البشرية:** تتمثل في ضرورة وجود قائد يمتاز بالرغبة والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن كما تتصف القيادة الناعمة بالقدرة العالية على التركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للعاملين.

ت **القيادة الذاتية:** تتطلب جملة من المواصفات التي يجب على القائد أن يتصف بها، ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس والتركيز على إنجاز المهمات والرغبة في المبادرة، إضافة إلى المهارة العالية ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة¹.

المطلب الثاني: مقومات الإدارة الإلكترونية.

إن التحول الإلكتروني والانتقال من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية، مشروع يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لذلك، حتى يصل إلى تحقيق أهدافه. ودون ذلك سيكون معرضا للفشل وتضييع للجهد والوقت والمال، ولما كانت الإدارة تؤثر وتتأثر بكافة العناصر السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية والتكنولوجية، فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدة مقومات.

وهذا ما نسلط عليه الضوء من خلال هذا المطلب في فرعين: متطلبات الإدارة الإلكترونية

(الفرع الأول) تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: متطلبات الإدارة الإلكترونية.

تسعى جل الإدارات والمنظمات إلى مواكبة العصر والتطورات الراهنة فيما يتعلق بمجال الرقمنة والاستفادة منها في تحديث أنظمتها التقليدية عن طريق الإدارة الإلكترونية، ولا تتجسد هذه التقنية الحديثة إلا بتوفير جملة من الشروط والاحتياجات أو ما يعرف بالمتطلبات، ويقصد بالمتطلبات، الاحتياجات اللازمة لإنجاز عمل ما والقيام به وفق معايير محددة مسبقا، وهي الأشياء التي يجب توفرها أو يحتاج إليها أو الشروط المطلوبة².

¹ عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، السنة الجامعية 2016/2015، ص83.

² وهيبية حارش، سمير يوسف حوجة، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وموقعها في الإدارة الجزائرية، مقال منشور بمجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية، مج07، ع02، ديسمبر 2021، ص166.

وانطلاقاً من ذلك فإنه لا يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال إلا بتوافر شروط ومتطلبات فصلها في النقط التالية:

أولاً: المتطلبات الإدارية، التشريعية والأمنية.

التحول إلى الإدارة الإلكترونية يقتضي إقامة تغييرات هامة على المستوى التنظيمي والهيكلية بما يتلاءم مع الأساليب الجديدة التي تفرضها الإدارة الرقمية، ويتم ذلك بخلق هياكل إدارية جديدة أو إلغاء أخرى ويمكن دمج بعض الإدارات مع بعضها وفق تدرج مرحلي¹، بالإضافة إلى وضع خطة إستراتيجية يتم من خلالها التأسيس للإدارة الإلكترونية ويكون بإشراك الكفاءات وأصحاب الاختصاص. كما أن التطلع إلى وجود يد عاملة مؤهلة ومحيطة بمبادئ التقدم التقني²، يفرض على القيادة الإدارية الإسراع في عمليات التكوين والتدريب للموظفين حتى يكونوا مؤهلين للتكيف مع النمط الجديد لهذا التسيير.

إن أي ممارسة أو عمل من قبل الإدارات والمنظمات لا يستند إلى إطار قانوني يفقد شرعيته ويصبح في مقام العدم³، وكون التشريعات التقليدية لا تتماشى مع نظام الإدارة الإلكترونية بل قد تصبح عائقاً أمام ذلك⁴، وقبل الشروع في تطبيق الإدارة الإلكترونية يتحتم على المشرع القانوني إيجاد التشريعات والنصوص القانونية لسد الفراغ القانوني وتسهيل عمل الإدارة الإلكترونية وهذا ما يضيف المشروعية على الإدارة الإلكترونية ويعطيها المصداقية. ويتم صياغة قوانين ومعاملات الإدارة الإلكترونية مثل الاعتراف بالوثائق الإلكترونية، التوقيع الإلكتروني..، إضافة إلى تخفيض أزمدة التقاضي من خلال استخدام آليات جديدة توفر الوقت والسرعة في تنفيذ الأحكام وضمن حقوق المستهلكين في إطار الشفافية في حدود ما توفره أدلة الإثبات الإلكتروني⁵، كما أنه يجب وضع قوانين ولوائح تنظيمية وعقوبات أمنية تحد من كل التجاوزات وكذا وضع سياسات أمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت⁶ مع إضفاء السرية الإلكترونية على

¹ رانيا هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه تخصص الادارة العامة والتنمية المحلية، جامعة باتنة 01، الجزائر، السنة الجامعية 2017/2018، ص 53.

² عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة و الجزائر، مذكرة ماجستير تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، السنة الجامعية 2009/2010، ص 24.

³ سمية بللول، محاضرات في مقياس الإدارة الإلكترونية موجهة لطلبة السنة أولى ماستر، تخصص إدارة الكترونية وخدمات رقمية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02، الجزائر، السنة الجامعية 2017/2018، ص 32.

⁴ سلامي محمد أمين، الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية بالجزائر، مذكرة ماستر تخصص قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، السنة الجامعية 2020/2021، ص 39.

⁵ أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية رؤية للمستقبل، مرجع سابق، ص 193.

⁶ منال حريزي، مهدية هامل، مساهمة الادارة الإلكترونية في تحسين أداء الموارد البشرية وترقية الخدمات بالجماعات المحلية، مقال منشور بمجلة دراسات إنسانية واجتماعية، جامعة وهران، الجزائر، مج 11، ع 01، تاريخ النشر 2022/01/16، ص 178.

مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية وصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث لما له من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة والأفراد¹.

ثانيا : المتطلبات السياسية والاجتماعية.

يحتاج تطبيق الانتقال الإلكتروني إلى شرط مهم وهو توفر الإرادة السياسية الداعمة له سواء معنوي أو ماديا، حيث أن هذا الانتقال يعد قرارا سياديا يتخذ على أعلى المستويات في الدول، أين تشكل له هيئات خاصة يكون على عاتقها الإشراف والمتابعة لكل ما يتعلق بتجسيد مشروع الانتقال، ويتم في سبيل ذلك إتباع سياسة إعلامية واسعة للتعريف بالإدارة الإلكترونية وبمحاسنها وأهدافها عبر كل الوسائل الممكنة: محاضرات، ملتقيات، مناهج تربوية وبرامج إعلامية، ومن الضروري أيضا إيجاد تلك البيئة الاجتماعية التي تدرك جيدا أبعاد الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على المجتمع، عندئذ ستكون عامل مساعد في تجسيد الانتقال الإلكتروني، ويكون ذلك بتسخير كافة الوسائل لجمعيات المجتمع المدني والنخبة وتوفير اعتمادات مالية لإنجاح مشاريع التحول عن الإدارة الإلكترونية².

ثالثا: المتطلبات البشرية.

يشكل العنصر البشري حجر الزاوية في الإدارة الإلكترونية ويعتبر محور نشاطها الإداري³، لذلك ومن أجل إنجاح الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية وجب الاهتمام به وإعطائه الأولوية، من خلال تأطير وتكوين الموظفين على مختلف طرق استخدام الأجهزة والوسائل التقنية وتمكينهم من تحصيل كافة المعطيات المتعلقة بالعمل والتحكم في أساليب الإدارة الإلكترونية بكيفيات صحيحة، وبالتالي يصبح لزاما إحداث مراكز تكوينية حكومية يتدرب فيها هؤلاء وتمكينهم من المشاركة في مختلف الدورات التدريبية حتى خارج البلاد قصد الاستفادة من الخبرات في هذا المجال، بالإضافة إلى وجود متطلب ثانوي متعلق بالمواطنين أنفسهم، بأن يكون المواطن على درجة من التأهيل تسمح له باستخدام الحاسوب والأجهزة المتعلقة بالمعلوماتية والرقمنة⁴ والرقمنة⁴

باعتبار أن المواطن هو الآخر عامل رئيسي في الإدارة الإلكترونية فهو المقصود بالمعاملات الإلكترونية ولا يتسنى ذلك إلا بالتثقيف والتعلم.

¹ مصطفى كولار وآخرون، مرجع سابق، ص 66.

² أم الخير قوارح، مفاهيم عامة حول الإدارة الإلكترونية، مقال منشور بمجلة المجتمع والرياضة، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، مج01، ع01، تاريخ النشر 2018/10/31، ص 125.

³ فهيمة فرورة، ليدية حفير، في المتطلبات الأساسية لسير المرافق الإلكترونية، مذكرة ماستر تخصص قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، عبد الرحمان ميرة، بجاية، الجزائر، السنة الجامعية 2020/2019، ص 18.

⁴ رانيا هدار، مرجع سابق، ص 58.

رابعاً : المتطلبات التقنية والمالية.

لإنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية يقتضي توفير بنية تحتية ذات مستوى عال يتناسب وتحقيق الأهداف المرجوة من خلالها، بحيث تتضمن تطوير شبكة الاتصالات وتوفير التكنولوجيا الرقمية المناسبة من تجهيزات وحواسيب مختلفة ومعدات وقواعد بيانات وبرامج تؤمن التواصل ونقل المعلومات. وتنقسم البنية التحتية إلى:

- أ - بنية تحتية صلبة: تتمثل في جميع التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد، وأجهزة الحواسيب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونياً.
- ب بنية تحتية ناعمة: برمجيات النظم التشغيلية للشبكات، وبرمجيات التطبيقات التي من خلال يتم إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية.
- ت شبكات الاتصال: وأهمها.

1 شبكة الانترنت (Internet): شبكة معلوماتية عالمية تمثل توصيلات تعاونية للعديد من شبكات الحاسب الآلي بحيث تجعلها كأنها قطعة واحدة أو نظام واحد.

2 الشبكة الداخلية أو الإنترانت (Intranet): شبكة اتصال خاصة وتعتمد على تقنية الانترنت وهي تقوم بتقديم كل المعلومات التي يحتاجها كل العاملون داخل الإدارة ، يمكن لمجموعات خاصة فقط منولوج إليها .

3 الشبكة الخارجية أو الإكسترنات (Extranet): شبكة محمية وهي امتداد للشبكة الداخلية وتسمح لمجموعات خارجية بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الإنترانت¹. ولا يمكن بأي حال تجسيد الإدارة الإلكترونية في أي بلد، دون تسخير الإمكانيات المالية الكبيرة من أجل ذلك، والملاحظ أن المتطلب المالي، يعتبر ركيزة أساسية في عملية الانتقال الإلكتروني. حيث نجد ذو علاقة مع باقي المتطلبات المذكورة، تقنية أو بشرية أو حتى أمنية، والمتطلب المالي نستطيع من خلاله القيام بمالي:

- اقتناء التجهيزات والبرامج و ربط مختلف الشبكات، إضافة إلى إنشاء المواقع الإلكترونية.
- الصيانة الدورية للأجهزة والبرامج الإلكترونية وتدريب الكوادر والموظفين.

¹ حورية فارطي، إيمان مداوي، دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين

جودة الخدمة العمومية في الجزائر ، مقال منشور بمجلة مجاميع المعرفة، المركز الجامعي تندوف، الجزائر، تاريخ النشر

2017/04/01، ص.ص 236-237.

الفرع الثاني: التحديات المحتملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

ان عملية تجسيد الإدارة الإلكترونية أو التحول الإلكتروني لعب دورا مهما في تسهيل و تبسيط إجراء المعاملات الإلكترونية بالنسبة للمنظمات والأفراد معا، حيث بات المواطن أكثر بعدا من الممارسات البيروقراطية ومظاهر الفساد الإداري¹، ومن أكبر الايجابيات المسجلة في خضم ذلك هو الحفاظ على المقدرات المالية والربح في الوقت بالإضافة إلى الاقتصاد في الجهد، لكنه مع الممارسة والتنفيذ على ارض الواقع، فإنه يحتمل وجود بعض التحديات أو السلبيات تواجه الإدارة الإلكترونية وهذا ما يتطلب المتابعة المستمرة والحثيثة ومرافقة تامة من أجل ضمان الاستمرارية في تقديم الخدمات الإلكترونية وفقا للأهداف المسطرة، ومن جملة هذه التحديات المحتملة أو السلبيات التي قد تظهر أثناء الممارسة سواء بالنسبة للمنظمات، الإدارات و الأفراد، نذكر التالي:

أولا : المهددات الأمنية (التجسس الإلكتروني).

إن استخدام نمط التسيير الإلكتروني عقب تجسيد الإدارة الإلكترونية، جعل معظم الدول وحتى المنظمات والإدارات تتراجع شيئا فشيئا عن الاعتماد على العنصر البشري رغم الأهمية والأولوية التي يتمتع بها باعتباره هو من يصنع التقنية و يبتكرها ولا يزال يعمل على تطويرها، ومع الاعتماد على نظام الإدارة الإلكترونية، فإنه حتما سيتم القيام بالأرشفة الإلكترونية لكل المعاملات الإلكترونية ومختلف الملفات، ما يجعلها عرضة لخطر التهديدات الأمنية المتمثلة في التجسس الإلكتروني على الوثائق وكشفها ونقلها وحتى إتلافها ما يشكل خطرا على أرشيف الإدارة المتعلق بالأشخاص أو الإدارات أو حتى الدول². وهذا ليس قدحا في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وليس مبررا للتراجع عنها والإبقاء على أسلوب الإدارة التقليدية من جانب الانتقاد السلبي بداعي التخوف من التقنية، إنما التهديد يكون من باب التهاون فيما يخص تحصين الجانب الأمني للإدارة الإلكترونية، سواء الآتي من أشخاص عاديين أو من قرصنة المعلوماتية وحتى من جهة مختلف أجهزة الاستخبارات.

وكما هو معلوم فإن جرائم المخترقين والتسلسل إلى قواعد البيانات والمعلومات أصبح تهديدا خطيرا ليس فقط على الموارد. وإنما يشكل تهديدا صريحا على الأمن القومي للدول³.

¹ الدراجي رزيق، عبد السلام عبد اللاوي، الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين المعوقات ورهانات المستقبل، مقال منشور بمجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجليلي بونعامه خميس مليانة، الجزائر، مج02، ع05، تاريخ النشر 2021/03/31، ص 189.

² فداء حامد، مرجع سابق، ص 231.

³ نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص 58.

ثانيا : زيادة التبعية للخارج.

هذا التحدي لا يتعلق طبعا بالدول المصنعة للتكنولوجيا، بل يخص الدول المستهلكة لها، خاصة الدول العربية (بحكم الانتماء). وبالتالي أصبح الاعتماد كلية في الغالب على التكنولوجيا الغربية، الأمر الذي يرسخ أكثر فأكثر العلاقة التبعية بين الدول المستهلكة والدول المصنعة للتكنولوجيا ويمثل تهديدا خطيرا في المجال الأمني، لأن الاعتماد الكلي على التقنية الأجنبية يضعنا تحت السيطرة المستمرة للدول الرائدة في هذا المجال¹. طبعا ليس في مجال المعلومات العسكرية بل يتعداه إلى القطاعات الحساسة الأخرى كالتجارة مثلا. ومع ذلك يمكن التدارك، نظرا لوجود إعداد معتبرة من الكفاءات المحلية بالخارج مختصة في مجال المعلوماتية، فإنه يجب الاستثمار في كيفية الاستفادة من هذه الخبرات والتي سيكون لها انعكاسات ايجابية على واقع هذه البلدان.

ثالثا : شلل الإدارة في حالة وجود خطأ.

وجوب إتباع أسلوب التدرج في عملية تحسيد الإدارة الإلكترونية دون تجاوز لأي مرحلة على حساب أخرى، فعدم احترام التدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة، ساعتها نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم ننجر للإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل، فنكون قد خسرنا الأولى ولم ننجح في الثانية ما يتسبب في تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة². وتجدر الإشارة إلى احتمال وجود سلبيات أخرى نوجزها في:

1. زيادة معدل البطالة، التفكك الاجتماعي، المساس بالحق في الخصوصية، وإمكانية اقتصار الاستفادة من الخدمات الإلكترونية على فئة محدودة من المواطنين³.
2. أخطار الفيروسات المتسللة للشبكات وصعوبة الحفاظ على سرية المعلومات وتأمينها⁴.
3. الإضرار بصحة الموظفين أو المواطنين متلقي الخدمات الإلكترونية، جراء الجلوس مطولا أمام الأجهزة لفترات طويلة ورفع كلفة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين⁵.
4. نقص الوعي المعلوماتي والحاسوبي لدى غالبية المواطنين.

¹ مصطفى كولار وآخرون، مرجع سابق، ص 68.

² مصطفى كولار وآخرون، المرجع نفسه، ص 69.

³ نذير طرويبا، الحكومة الإلكترونية ومحاولة التأسيس المبدي للإدارة الإلكترونية في الجزائر ، مقال منشور بمجلة البشائر الاقتصادية، جامعة بشار، الجزائر، مج04، ع03، تاريخ النشر 2019/02/21، ص.ص 547-548.

⁴ سامية متر، زرفة بولقواس، الإدارة العمومية في الجزائر وإستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها ، مقال منشور بمجلة الباحث في

العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، مج12، ع01، تاريخ النشر 2020/03/31، ص 40.

⁵ محمدي القبيلات، مرجع سابق، ص.ص 45-46.

المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية كآلية لإصلاح الخدمة العمومية

تسعى جل الدول والأنظمة عن طريق منظماتها ومؤسساتها الإدارية إلى إعطاء تلك الصورة الحسنة عن أساليبها في كفاءات تقديم الخدمات العمومية لصالح الجمهور، وهي تعمل جاهدة من أجل تطوير هذه الأساليب من طرق تقليدية إلى طرق أخرى جديدة تتماشى والتغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم ككل. بحيث تتميز بسهولة الإجراءات وبساطة الأداء، بما لا يثقل كاهل الدولة بصفتها المسؤول عن الخدمات الإدارية ولا يثقل كاهل المواطن من حيث القضاء تدريجيا على الأسلوب الإداري البيروقراطي. ومع انهيار الحواجز بين الدول جراء الثورات العلمية أو ما يعرف بالعولمة، أخذت الدول توجهها جديدا في الحكم تحت مسمى "الحكم الراشد" والذي يركز على الإدارة الجيدة لموارد الدولة ومواجهة الفساد وسوء استخدام السلطة، ويعد ضمانا أساسية في إرساء تنمية مستدامة تعمل على تحقيق العدالة والمسائلة، وصولا إلى إرساء دولة الحق والقانون¹، والتي يتم فيها الاستجابة لتطلعات الأفراد وتلبية حاجاتهم وتحقيق أهداف ومرتكزات الحكم الراشد في الشفافية والرقابة والمحاسبة وروح المسؤولية حتى نصل لتجسيد ما يعرف بالمواطنة الرقمية.

لأجل ذلك انبرت الحكومات إلى تبني تطبيق الإدارة الإلكترونية في التكفل بالخدمات العامة وتحويلها من النمط التقليدي الباهت إلى النمط الإلكتروني الحديث، إدارة إلكترونية تعد بالفعل آلية لإصلاح جذري للخدمة العمومية حتى يستفيد منها المواطن وهو يشعر بالثقة أنه محور العملية برمتها.

انطلاقا من ذلك سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الخدمة العمومية (المطلب الأول) ثم إلى أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

تعتبر الخدمة العمومية عامل مهم في عملية تحقيق التنمية المستدامة²، وقد تعددت تعاريف الباحثين وأصحاب الاختصاص للخدمة العمومية، كونها متنوعة ومتعددة وكذلك للمعايير التي تحكمها، فالمصطلح يجد ذاته بين العلاقة التي تجمع المواطن بالإدارة العمومية، من ناحية تكفل هذه الأخيرة بانشغالاته في ظل التنظيمات والقوانين السائدة.

¹ محاضرة بعنوان: الحكم الراشد، تعريف، المفهوم . أطلع عليها بتاريخ 2022/05/25 على الساعة 11:30. منشورة على الرابط الإلكتروني لجامعة المسيلة: <http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facshs/wp-content/uploads/2020/121.pdf>

² فريد تاش، عبد النور أبحري، أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 إلى 2019، مذكرة ماستر تخصص إدارة موارد بشرية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، السنة الجامعية 2018/2019، ص01.

وفي هذا المطلب سنتعرض إلى تعريف الخدمة العمومية (الفرع الأول) ومعايير تميز الخدمة العمومية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية.

قبل تعريف الخدمة العمومية، نخرج بإيجاز على إعطاء تعريف لمصطلح " الخدمة "، حيث عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها " نشاط غير ملموس يقدمه طرف لطرف آخر من أجل إشباع رغبات المستهلك دون أن ينتج عن ذلك انتقال ملكية ملموسة"¹.

وقد يعطى للخدمة العمومية معنى مؤسسي، وهنا يقصد بها العمل والوظائف المنجزة من الإدارة²، وقد تأخذ معنى قانوني يكرس تطبيق قواعد القانون العام، كما تأخذ معنى اجتماعي يضمن مفهوم التكامل والتماسك، وقد تشكل عملية اقتصادية تشمل إنتاج السلع العامة وتخصيص الموارد. ويرتكز مفهوم الخدمة العمومية على محورين :

✓ **الخدمة العمومية كعملية :** في هذه الحالة تعتبر الخدمات العمومية التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة: بمثابة عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات وبالنسبة للمدخلات هناك ثلاث أنواع وهي :

1 **الأفراد:** يمثل المواطن (طالب الخدمة) أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة أي عندما تؤدي هذه الخدمة على المواطن بذاته ، مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى فإن عملية العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجرى عليه بذاته.

2 **الموارد:** حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء و ليس على الأفراد.

3 **المعلومات:** تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات³.

¹ فرج شعبان، سعيدة شيخ، الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية، مقال منشور في كتاب المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية برلين، ألمانيا، ط1، أكتوبر 2021، ص91.

² أسامة بلحاج، بوبكر قرومي، الآليات التشريعية لترقية الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر تخصص قانون إداري ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ألكلي محمد الحاج البويرة، الجزائر، السنة الجامعية: غ م، ص 11. منشورة على الرابط الإلكتروني:

<http://dspace.univ-bouira.dz:8080/jspui/handle/123456789/9160>

³ الطاهر شليحي، ربيحة قرينعي، مرجع سابق، ص191.

✓ الخدمة العمومية كنظام : بحيث يتكون من أجزاء مختلفة، تشمل :

1. نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة، وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة و إنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.
2. نظام تسليم الخدمة، وفق هذا النظام يتم التجميع النهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة وإيصالها للمواطن طالب الخدمة، ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكليين، خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن صاحب المصلحة) وخدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني¹.

أولاً : أهمية و خصائص الخدمة العمومية.

بجال الخدمة العمومية يعد من المجالات الهامة في حياة الدول و كذا المواطنين لما يلعبه على أكثر من صعيد، فهو ينال حيزا كبيرا من اهتمام الاقتصاديين والمفكرين والمختصين أيضا، وكما هو معلوم بأن المستوى المعيشي الجيد الذي ينعم به الأفراد في مجتمع ما، يظل مرهونا بمستوى الخدمات العامة المقدمة. أ أهمية الخدمة العمومية : تتلخص فيما يلي :

- 1 -الخدمات العمومية: هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن و مرتكزات التقدم للمجتمع.
- 2 -الخدمات العمومية: تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن.

3 -الخدمات العمومية: تحقق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي².

ب خصائص الخدمة العمومية :

تعتبر الخدمة العمومية مفهوم متغير، فهي تتفاعل مع التغيرات الاجتماعية وتشكل إطار المصلحة العمومية الذي يحدد مشروعية الدولة.

وعلى ضوء هذا يمكن تقسيم المصلحة أو الخدمة العمومية إلى ثلاث أنواع :

- 1 - المصلحة العمومية الوطنية: تتحقق هذه المصلحة عند ممارسة النشاط المتصل بوظائف الدولة الأساسية مثل: الدبلوماسية، الأمن الداخلي والخارجي... كما أن بعض الأنشطة تحقق المصلحة الوطنية ولا تدخل في إطار الوظائف الأساسية للدولة (أنشطة تشبع الحاجات الأساسية للأفراد: خدمات البريد، الكهرباء..).

¹ محمد أمين مراكشي، فيصل أفقاير، الإدارة الإلكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر ، مقال منشور بمجلة الإبداع، جامعة البليدة 02، مج 07، ع 08، تاريخ النشر 2017/12/29، ص7.

² عبد الغني لمقدم، عبد الفتاح مدلل، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة ماستر تخصص سياسة عامة وإدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الوادي، الموسم الجامعي 2016/2017، ص.ص24-25.

2 - المصلحة العمومية الإدارية : وهي المصلحة العمومية التي تتطابق مع المصلحة الوطنية إلا أن السلطة العمومية تعتبرها مصلحة عمومية بإرادتها الصريحة و تسعى إلى تحقيقها.

3 - المصلحة العمومية المستحدثة : ترتبط بالميدان الاقتصادي و الاجتماعي حيث كانت ممارسة النشاط المرابط بهذا الميدان حكرا على أشخاص القانون الخاص، إلا أن الأزمات الاقتصادية والاجتماعية أدت إلى ظهور مصالح عمومية جديدة من اجل الحفاظ على الحرية الاقتصادية¹.

ثانيا : مبادئ الخدمة العمومية

للخدمة العمومية مبادئ أساسية تقوم عليها، فهي تعتبر تقليدية عند بعض الباحثين وفقا للجانبين القانوني والإداري ومنها ما يتعلق بطبيعة المشاريع الهادفة إلى تقديمها، وهي:

1 مبدأ المساواة: وهي المبدأ الأساسي في تقديم الخدمة العمومية وعامل من عوامل الديمقراطية الإدارية. بمعنى أن على جميع أفراد المجتمع الحصول على الخدمة العامة دون تمييز وبسهولة وبساطة وبصورة عادلة²، أي تقدم الخدمة إلى كل من يطلبها شريطة توفر الشروط اللازمة لذلك، وهذا ما أكد عليه المشرع الجزائري بخصوص المساواة و عدم التمييز في تقديم الخدمات، حيث نصت الفقرة الأولى³ من المادة 27 من الدستور الجزائري لسنة 2020 على أن "تضمن المرافق العمومية لكل مرتفق التساوي في الحصول على الخدمات و بدون تمييز".

2 الاستمرارية: هي مبدأ جوهرية لقيام الخدمة العمومية، بحيث يتم تقديم الخدمات بصفة مستمرة ومنتظمة ودون انقطاع تحقيقا للمصلحة العامة والاستقرار، واستمرارية تقديم الخدمة مرتبط أساسا باستمرارية الدولة واستقرارها، لذلك نصت الفقرة الثانية⁴ من المادة 27 من الدستور الجزائري لسنة 2020 على أن "تقوم المرافق العمومية على مبادئ الاستمرارية".

¹ خير الدين بوعزيز، محمد شعباني، أثر التسويقي الداخلي على جودة الخدمة العمومية ، مذكرة ماستر تخصص إدارة إستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، الموسم الجامعي 2018/2019، ص.ص 30-31.

² جليلة إيمان حمدي، محمد ياسين بورايو، واقع الإدارة الإلكترونية ومساهماتها في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية، مقالة منشورة بمجلة طلبة للدراسات العلمية الأكاديمية، المركز الجامعي بركة باتنة، الجزائر، مج 03، ع 02، تاريخ النشر 2020/12/31، ص.ص 335-336.

³ انظر المادة 27 الفقرة 01 من التعديل الدستوري 2020 الصادر بموجب المرسوم الرئاسي 442/20، بتاريخ 2020/12/30، ج ر ع 82، الصادرة في 2020/12/30.

⁴ انظر المادة 27 الفقرة 02 من التعديل الدستوري 2020 الصادر بموجب المرسوم الرئاسي 442/20 بتاريخ 2020/12/30، ج ر ع 82، الصادرة في 2020/12/30.

3 مبدأ تكيف الخدمة العمومية: مبدأ التكيف شرط أساسي لمتابعة تطور الإدارة عموماً. ومن مقتضيات هذا المبدأ أن تتطور الخدمة العمومية مع الوقت بتطور المجتمع والتغيرات الحاصلة فيه، وخير مثال على ذلك التطور المعلوماتي والتكنولوجي ومدى تأثر المرفق العام به. فالمنفعة تتغير بتغير الظروف والاحتياجات، ولم يغفل المشرع الجزائري هذا الجانب، فقد وضع نصوصاً تكرس ذلك، فنجد المادة¹ 06 من المرسوم رقم 131/88 المؤرخ في 1988/07/04 المنظم للعلاقات بين الإدارة و المواطن تنص على "تسهر الإدارة دوماً على تكيف مهامها و هيكلها مع احتياجات المواطنين و يجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة".

ثالثاً : أنواع الخدمة العمومية

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة و يمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:

أ - من حيث نشاط الخدمة.

1 الخدمات الإدارية: هي خدمات تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية سواء على المستوى المركزي أو المحلي مثل مرفق الحالة المدنية.

2 الخدمات الاجتماعية والثقافية: هي خدمات تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل خدمة التمدرس الإلزامي والخدمات الصحية .

3 الخدمات الصناعية والتجارية: هي خدمات توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية مثل خدمة مؤسسة المياه و الكهرباء و الغاز.

ب - من حيث طبيعة الخدمة المقدمة.

1 - خدمات فردية: هي خدمات يحصل عليها الفرد دون ارتباطه بالجماعة، حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها.

2 - خدمات جماعية: هي خدمات يحصل عليها الأفراد في إطار جماعة، دون أن يقوموا بطلب توفيرها مثل الإنارة العمومية.

ت - من حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة.

1 خدمات مجانية: تقدم بدون مقابل و تتحمل تكاليفها الخزينة العامة للدولة مثل: التلقيح ضد الأمراض الوبائية، الأمن العمومي، الإدارة العمومية.

¹ انظر المادة 06 من المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 1988/07/04 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن، ج ر ع 27 بتاريخ 1988/07/06.

2 خدمات بمقابل : ه ذا النوع من الخدمة يتحمل تكلفتها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها:
الكهرباء، غاز، ماء، هاتف عمومي¹.

الفرع الثاني: معايير تمييز الخدمة العمومية.

من خلال نتائج الدراسات التي خلص إليها الباحثين في مجال علم الإدارة أكدوا أن عملية تسيير نشاطات الخدمة العمومية يبقى عليها أن تستخدم قواعد مشتركة تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها ، المتمثلة في المعايير التالية:

أولاً: معيار المساواة.

تقديم الخدمة العمومية لكل من توفرت فيه شروط الاستفادة، و يعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو الجنس أو العرق أو الانتماء الحزبي...الخ، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المتفاعلين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة².

ثانيا : معيار الديمومة (الاستمرارية).

الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية والرقى العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة الضرورية، وهذا ما يتعين على الدولة حماية المؤسسات والإدارات العمومية من حالات الفشل والإفلاس كما يستوجب في حالات إضراب عمال القطاع العمومي، والالتزام بالحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض النشاطات³.

ثالثاً: معيار التطور.

لمواكبة أشكال التقدم، لاسيما التكنولوجية منها كتحديث وسائل النقل العام وطرق تسديد فواتير الكهرباء لدفع عجلة التنمية وترقية الخدمة العمومية أمام التحديات التي تواجهها. والتي تتلخص في العيوب التنظيمية⁴، النظام البيروقراطي، التراجع التدريجي لفعالية القيم المعمول به منذ القدم على مستوى إدارة الخدمات العامة، والأزمات المالية التي تعترض لها انعدام المنافسة، وبذلك فالهدف من تطوير وتحسين دور

¹ عبد الحي غندوري، تحسين الخدمة العمومية كمقاربة لتحقيق التنمية المحلية ، مذكرة ماستر تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، الموسم الجامعي 2019/2018، ص 12/10.

² عبد الحي غندوري، المرجع نفسه، ص12.

³ بوبكر بن عوالي، آليات تحسين وترشيد الخدمة العمومية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون إداري ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، السنة الدراسية 2017/2016، ص10.

⁴ الهام مصطفى غالم، الحكومة الإلكترونية كمدخل للإصلاح الإداري أسس نظرية وآليات التطبيق - تجربة الجزائر- مقال منشور ببلدية المصرية لعلوم المعلومات، مج5، ع2، أكتوبر 2018، ص 223.

الخدمة العمومية هو خلق التوازن بين حجم المنظمات أو مجموعات من المنظمات الخدمية ومحيطها لتحقيق هذا الهدف استعانة بآليات عدة.

هذا المعيار يسمح بتكثيف الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي و التقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين، مثلا إدخال البطاقات البيومترية في الحالة المدنية و معالجة العمليات المادية الحاسوبية بالنظم الآلية الحديثة وتحديث وسائل النقل الجماعي¹.

رابعا : معيار المجانية.

امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (مستوى الدخل) يتم إعداد سلم بين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا سلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانا للجميع مثلا خدمة الأمن والصحة، ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد.

خامسا : معيار الشمولية.

انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية، كونها خدمة أساسية يكون حق الانتفاع منها أو الاستفادة مكفولا لكل المواطنين لأنها تعتبر ضرورة في أغلب الأحيان و يجب أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح للوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم².

سادسا : معيار الفعالية.

الخدمة العمومية في كل الأنشطة التي يثبت فيها العجز البنيوي في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن (حق الفوارق الجهوية) في توفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال: نقل، كهرباء، غاز، اتصالات، تعليم، صحة³. و شق الطرق في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة، يساهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فإن مثل هذه الخدمات يجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.

سابعا: معيار التضامن.

الخدمة العمومية ما هي إلا تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته و تجسيده ميدانيا من خلال محاربة ظاهرة ظاهرة الفقر والحرمان، وذلك بالمساهمة في تقليص الفوارق بينهم بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية وعلى هذا أساس هذا المعيار تصنف الخدمة العمومية إلى ثلاث مهام وهي:

¹ مصطفى بجمو، عبد القادر عزيزي، المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون الإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، أدرار، السنة الجامعية 2018/2019، ص 25.

² عبد الحى غندوري، مرجع سابق ، ص 13

³ مصطفى بجمو، عبد القادر عزيزي، المرجع السابق، ص 26.

- مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش .
- مهام تهدف إلى الحفاظ على الانسجام الاجتماعي و الشعور بالمواطنة.
- مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال و العادل للموارد المشتركة¹.

ثامنا : معيار القابلية للتغيير

أساس هذه الفكرة يقوم على فكرة الحق المكتسب للإدارة، بمعنى أن الإدارة المنوط بها إدارة وتنظيم المرافق العامة تملك دائما تطوير وتغيير المرفق من حيث أسلوب إدارته وتنظيمه وطبيعة النشاط الذي يؤديه بما يتلاءم مع الظروف والمتغيرات التي تطرأ على المجتمع ومسايرة لحاجات الأفراد المتغيرة باستمرار و من تطبيقات هذا المبدأ أن من حق الجهات الإدارية القائمة على إدارة المرفق كلما دعت الحاجة أن تتدخل لتعديل إدارتها المنفردة لتعديل النظم و اللوائح الخاصة بالمرفق أو تغييرها بما يتلاءم و المستجدات².

إن فكرة تغيير وتطوير المرفق العام في رأيينا تتطابق تماما مع فكرة أو معيار قابلية الخدمة العمومية للتغيير . على اعتبار أن هذه الأخيرة تصدر عن المرفق العام و بالتالي فهما متلازمان لا يمكن ذكر الثاني دون الأول، فكل تغير أو تحول على المرفق بالضرورة سيطرأ كذلك على الخدمة العمومية.

و تؤدي هذه الاعتبارات إلى قابلية تعديل المرفق بالنسبة لأعوان المرفق وكذلك بالنسبة إلى مستعملي المرافق، وهما الفكرتين التي يقوم عليهما معيار التغيير بالنسبة للخدمة العمومية من جهة لأعوان المرفق ومن جهة أخرى لمستعملي المرفق العام وسنعطي فكرة موجزة عنهما لتقريب المعنى بشكل أوضح كما يلي:

أ - مبدأ قابلية المرفق للتغيير بالنسبة لأعوان المرفق : لا يمكن لموظفي المرفق الادعاء بقيام حق مكتسب في استمرار نظام معين أو المطالبة ببقاء نظام معين يحكمهم لأنهم في وضع لائحي تنظيمي وأن للإدارة الحق في تغيير أوضاعهم ومراكزهم القانونية بما تراه مناسبا لمواكبة التطور في جهازها الإداري وتلبية الاحتياجات العامة المتزايدة.

ب - مبدأ قابلية المرفق للتغيير بالنسبة لمستعملي المرفق : لا يمكن الاعتراض لمستعملي المرفق العام على التدابير الجديدة التي فرضتها الجهة الإدارية، وعليه فإن التعديل أو التغيير الذي طرأ على المرفق ينطبق على مستعمليه³.

والفكرتان تتلائمان تماما مع موضوع بحثنا الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ففكرة قابلية

¹ عبد الحي غندوري، مرجع سابق، ص 14

² مصطفى بجمو، عبد القادر عزيزي، مرجع سابق، ص 19.

³ مصطفى بجمو، عبد القادر عزيزي، المرجع نفسه، ص 19.

التغيير تتناسب مع فكرة تحول الإدارة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة المتطورة التي تقوم على الرقمنة وتحسين أداء الموظفين وتكليفهم مع كل مستحدث في المرفق وكذلك تحسين الخدمة العمومية.

تاسعا : معيار التكيف و المرونة.

قد تكون هذه الفكرة مستوحاة من مبدأ من المبادئ التي يقوم عليها المرفق العام، وهو مبدأ تكليف المرفق العام والتي يقصد بها ضرورة استجابة القواعد التي تحكم المرافق العامة في تنظيمها وسيرها للتطور الذي يلحق بالحاجات العامة وضروريات الحياة، تحقيقا للمصلحة العامة من حيث تعديل تلك القواعد، دون إمكان الاحتجاج بوجود حقوق مكتسبة للمنتفعين من تلك المرافق¹، ولقد كرس هذا المبدأ المشرع الجزائري في العديد من القوانين والمراسيم على سبيل المثال ما جاء في نص المادة 6 من المرسوم رقم 131/88 المؤرخ في 1988/07/04 الذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن على ما يلي " تسهر الإدارة دوما على تكليف مهامها وهياكلها مع احتياجات المواطنين ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة".

المطلب الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام.

تقوم المؤسسات والإدارات العمومية بوظيفتها عن طريق وسيلتين هما الضبط الإداري والمرفق العام، حيث تعتمد الدول والحكومات إلى إحداث مرافق عامة بمختلف أنواعها، والتي تمس كامل قطاعها الحيوية، أين تسعى إلى تحقيق المصلحة العامة بغية تحقيق الاستقرار، باعتبار أن المرفق العام هو مظهر إيجابي لنشاط الإدارة ومظهر من مظاهر تدخل الدولة² في سبيل إشباع الحاجات العامة للأفراد من خلال ما تقدمه من خدمات وما تقوم به من أعمال، فنجد أن الأفراد يطمئنون إلى أن كثير من شؤونهم وأمورهم وحاجياتهم اليومية تدبر من خلال المرافق العامة.

وبما أن المرافق العامة تتأثر بتطور وظائف الدولة، وكذا تطور حاجيات الأفراد. فهي أيضا تتأثر وتتفاعل مع التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا و المعلومات، الأمر الذي جعل الدول تجد ضالتها في المرافق العامة الإلكترونية عن طريق التحول نحو تقديم الخدمات الإلكترونية بدلا من تقديمها تقليديا³، من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسيير مرافقها العامة، حيث تتوفر فرص تحسين الخدمة العمومية والرفع من

¹ مصطفى بجمو، عبد القادر عزيزي، المرجع نفسه، ص 20.

² رشيدة كابوية، تأثير نظام الإدارة الإلكترونية على تحسين خدمات المرفق العام، مقال منشور بمجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، جامعة المسيلة، الجزائر، مج04، ع02، تاريخ النشر 2020/01/08، ص436.

³ حمدي سليمان القبيلات، تطبيق مبدأ سير المرفق العام بانتظام و اطراد في ظل جائحة كورونا، مقال منشور بمجلة الأبحاث القانونية والسياسية، جامعة سطيف، الجزائر، مج03، ع02، تاريخ النشر 2021/09/30، ص 171.

الكفاءة وتحقيق جودة الخدمات المقدمة، وحتما إن هذا الأسلوب الإداري الحديث له انعكاسات وتأثير على المبادئ المعروفة التي تحكم سير المرافق العامة وهي: مبدأ استمرارية المرفق العام، مبدأ المساواة أمام المرفق العام و مبدأ التكيف الدائم للمرفق العمومي.

وستتطرق في هذا المطلب إلى أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرفق بانتظام واطراد (الفرع الأول)، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة (الفرع الثاني) و أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مبدأ التكيف (الفرع الثالث).

الفرع الأول: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرفق بانتظام و اطراد.

يعتبر من أهم المبادئ التي تحكم سير المرفق العام وتضمن دوام سيره بصفة منتظمة. ومن المبادئ التي أقرها القضاء ولا يحتاج إلى تأكيد بموجب نصوص قانونية، لأن طبيعة نشاط المرفق العام تستدعي الانتظام في سيره، إضافة إلى أنه يطبق على جميع المرافق العامة (إدارية، اقتصادية، مهنية..)، والاستمرارية هي روح المرفق العام¹، حيث يهدف إلى تحقيق المنفعة العامة بتوفير الخدمات العمومية بطريقة مستمرة ودون انقطاع. بحيث يجد المنتفع الخدمة التي يؤديها المرفق متاحة في الزمان و المكان المتعارف عليه لأدائها. إلا ما نص عليه القانون في الحالات الاستثنائية والعطل الرسمية، وجوهر هذا المبدأ يقضي بوجود عمل المرفق العام بشكل مطرد ومتواصل، لإشباع الحاجات الأساسية للأفراد، ولا يمكن تجسيد ذلك إذا كانت الخدمات تقدم بطريقة متقطعة (أي وقتية)، لأن حدوث هذا التذبذب في سير المرفق العام قد يسبب ضررا للأفراد وبالتالي قد يلجؤون² إلى البحث عن طرق أخرى يرونها بديلة.

إن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية، يدعم بصفة إيجابية هذا المبدأ بشكل فعال، ويظهر ذلك جليا من خلال إنشاء منصات ومواقع الكترونية تتعلق بجميع الإدارات العمومية وكل المؤسسات التي يقع على عاتقها تقديم الخدمات العمومية، ونرى ذلك أيضا في التطبيقات والبرامج الموجودة في الهواتف الذكية والتي تتضمن كافة الخدمات المرفقية الخاصة بكل مؤسسة على حدى أي حسب طبيعة نشاطها. هذا المبدأ وجد عنده عدة عقبات تعيقه، وكان لتطبيق الإدارة الإلكترونية على هذا المبدأ تأثير كبير في التخفيف من حدتها، ومن أهم العقبات نجد الحالات التالية:

¹ حمدي سليمان القبيلات، مرجع سابق، ص 179.

² صهيب ياسر محمد شاهين، ليندة أونيسي، أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام، مقالة منشورة بمجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة باتنة، الجزائر، مج08، ع03، تاريخ النشر 2021/06/30، ص105.

أولاً: الإضراب.

الإضراب هو امتناع جميع الموظفين أو البعض منهم عن ممارسة وظائفهم لمدة زمنية محددة، دون التحلي عن وظائفهم بشكل نهائي، بهدف إرغام المسؤولين أو المسيرين على التكفل بمطالبهم، كالزيادة في الأجور مثلاً. وقد كرس المشرع الجزائري حق الإضراب ونظم ممارسته في ظل التشريع والتنظيم المعمول حسبما جاء في الأمر رقم 03/06 المؤرخ في 2006/07/15 المتعلق بالقانون الأساسي العام للوظيفة العامة في المادة 36 منه¹، ويعد الإضراب أخطر ما يهدد استمرارية عمل المرافق العامة، مما أدى بالمشرع في جل الدول إلى إيجاد نصوص تنظم الإضراب، خاصة في بعض الوظائف المهمة في الدولة.

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام، يخفف ويقلل من خطورة إضراب الموظفين² الذي يحدث توقفا للمرافق العامة عن العمل، ويترتب عليه إلحاق الضرر بمصالح الأفراد، فنظام الإدارة الإلكترونية يؤثر إيجاباً على موضوع الإضراب ويجعله لا يؤثر على سير واستمرارية أداء المرفق العام لمهامه، حيث يستطيع المرتفق الاستفادة والحصول على الخدمات المرفقية التي يريدتها في أي وقت شاء على مدار اليوم، وفق برنامج معد سلفاً دون تدخل من جانب الموظفين³، وذلك من خلال الولوج إلى شبكة المعلومات التي تعمل عليها الإدارة الإلكترونية في أي وقت والسير بإجراء الخدمة المطلوبة حتى الحصول عليها، حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها وإنما يعمل المرفق الإلكتروني على مدار الساعة ولا يتوقف إلا استثناء كتعطل التقنية.

ثانياً: تنظيم الاستقالة.

الاستقالة هي عملية تنتهي بها خدمة الموظف العمومي في المرفق العام. ونظم المشرع الجزائري الاستقالة، حسب ما نص عليه الأمر رقم 03/06 المؤرخ في 2006/07/15 المتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية، بحيث تتم الاستقالة بتقديم الموظف لطلب كتابي لإدارته الأصلية مبدية الرغبة في ترك الوظيفة. وفي حالة الإدارة على الطلب، فإنها تصدر قراراً في ذلك، ويشترط في قبول الاستقالة أن يكون مبنياً على أسباب واضحة، وأن تكون مكتوبة بخط الموظف يعبر فيها صراحة عن قطع علاقته بالوظيفة. حيث تضمن القانون أعلاه مبدأ عاماً مفاده أن الانقطاع عن العمل لا يتم بمجرد الاستقالة كتابياً

¹ الأمر رقم 03/06 مؤرخ في 2006/07/15، يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، الصادر في ج ر ع 46 صادرة في 2006/07/16.

² حمدي سليمان القبيلات، مرجع سابق، ص 174.

³ حورية بنعودة، الإدارة الإلكترونية وأثرها على مبادئ سير المرافق العام، مقال منشور بمجلة البحوث القانونية والسياسية، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر، مج 02، ع 10، تاريخ النشر 2018/06/01، ص 92.

والتعبير عن الإرادة في التخلي عن القيام بأعباء الوظيفة، وإنما بقبول وموافقة الجهة التي لها صلاحية التعيين، وإذا خالف ذلك فإنه يعرض للعزل والحرمان من التمتع بحقوق الاستقالة والقصد من ذلك هو الحفاظ على استمرارية و حسن سير المرفق العام¹.

إن العمل بنظام الإدارة الإلكترونية يؤكد مبدأ دوام سير المرافق العمومية، فمن خلال تطبيقه يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية التي يسعى إليها في أي وقت يشاء. فيستطيع ولو في منتصف الليل² أن يدخل شبكة المعلومات ليطلع على ما يحتاج إليه، عوض انتظار فتح المكاتب الإدارية وانتظار أوقات تواجد الموظفين في اليوم الثاني.

حيث يمكن للموظف وهو في غير أوقات عمله الرسمية تقديم الخدمات عن طريق البريد الإلكتروني للإدارة، كما يمكن للمواطن الحصول على كافة المعلومات المطلوبة عن طريق خدمة الهاتف المبرمج والذي يعمل تلقائيا من مواقع المرافق العامة عبر الانترنت.

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيؤدي إلى التحسين الأمثل لمبدأ دوام سير المرفق العام بشكل شبه تام ويريح الجمهور من العناء، والتقليل من وجود حالات الظروف الطارئة التي تؤثر على المعاملات بين المواطن والإدارة، كما يقلل من الحاجة للموظفين بشكل عام، وبالتالي تصبح استقالة الموظف قليلة الأثر على سير وعمل المرفق العام .

ثالثا: القضاء على فكرة الموظف الفعلي

عرف الفقه الموظف الفعلي على أنه " الشخص الذي يقوم بأعمال الوظيفة سواء صدر تعيينه قرار خاطئ أو معيباً أو لم يصدر بتعيينه قرار خاطئ، أو معيب، أو لم يصدر بتعيينه قرار إطلاقاً"³. وهو الشخص الذي يزاوّل أعمال وظيفة عامة بغير أن يعين في تلك الوظيفة بشكل قانوني، الأصل أن كل ما يصدر عنه يعد باطلاً لصدوره من غير مختص، إلا أن القضاء يعترف بتصرفاته بسبب الظروف التي تملي ذلك وأيضاً لمبدأ ضرورة سير المرفق العام⁴، وهنا يأتي دور الإدارة الإلكترونية في تأكيد مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد والتي بدورها تعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية والذي يتولى الوظيفة دون استيفاء شروطها القانونية، حيث يمكن كشف أمره من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي

¹ انظر المواد من 217 الى 220 من الأمر رقم 03/06 المضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية مشار إليه سابقا.

² حورية بنعودة، مرجع سابق، ص 92.

³ صهيب ياسر محمد شاهين، ليندة أونيسي، مرجع سابق، ص 107.

⁴ ليندة أونيسي، المبادئ الضابطة للمرفق العام الإلكتروني، مقالة منشورة بمجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة خنشلة، الجزائر، مج 14، ع 01، تاريخ النشر 2021/04/18، ص 211.

تزود بها الإدارات العمومية. والتي تمنع وتحظر قيام أي شخص غير مدرج ضمن موظفي المرفق الدخول والتصرف بصفة غير مؤهل لها.

رابعاً: نظرية الظروف الطارئة.

الأصل في التعاقد أن العقد شريعة المتعاقدين ولا يعفى المتعاقد من التزاماته إلا في حالة القوة القاهرة والحادث غير المتوقع الذي لا يمكن دفعه، لذا أنشأ القاضي الفرنسي نظرية سميت بنظرية الظروف الطارئة، حيث استمدت هذه الفكرة من دوام سير المرفق العام بانتظام وإطراد مفاده إذا وجدت ظروف لم تكن الحساب وقت التعاقد وكان من شأنها زيادة الأعباء المالية الملقاة على عاتق الملتزم فللملتزم الحق أن يطالب الإدارة ولو مؤقتاً تحمل جزء من الخسائر¹.

في ظل الإدارة التقليدية تكون للظروف الطارئة نتائج وخيمة وسلبية على النظام الإداري وقد يؤدي في بعض الحالات إلى الانهيار، ومع المقارنة في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمرفق العام فإن السلبيات والتأثيرات تكون قليلة الضرر، وهذا راجع لوجود مراكز احتياطية خاصة بالمعلومات توجد بالدولة، وكذلك لوجود خوادم حكومية احتياطية² ذات نطاق دولي وضعت خصيصاً لتدارك هذه الأنظمة في حال تعطلها. وبالتالي تقلص الآثار السلبية التي يمكن أن تحدث جراء الظروف الطارئة بالدولة. وأن حلول أي ظروف طارئة بالمرفق الإلكتروني لن يؤثر بشكل كبير على المرفق وتقديمه للخدمات اليومية.

الفرع الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام.

أولاً: تعريف بمبدأ المساواة أما المرفق العام.

يعد هذا المبدأ أحد أبرز المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة، وهو من المبادئ العامة للقانون، ويقصد بمبدأ المساواة أمام المرافق العامة أن تكون الخدمات العمومية المقدمة من قبل المرافق العامة، في متناول كل من يرغب في الحصول عليها من الأفراد عند توافر الشروط المقررة لذلك دون تمييز أو تفرقة . وكذلك التزام المرافق العامة بالمساواة في التعامل مع الأفراد المستخدمين له، بحيث يكون الفرد في مركز قانوني مماثل في الانتفاع بخدماته، وتحمل بعض نفقات الانتفاع، بغض النظر إذا كان بينهم تفاوت لا يتعلق بشروط الانتفاع³. والمساواة التي يجب مراعاتها أمام المرافق العامة ليست المساواة المطلقة⁴، إنما هي المساواة

¹ عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، ط4، جسور للنشر والتوزيع، المحمدية، الجزائر، 2017، ص 466.

² ليندة أونيسي، مرجع سابق، ص 212.

³ صهيب ياسر محمد شاهين، ليندة أونيسي، مرجع سابق، ص 108.

⁴ عبد الكريم أحمد ذعار، أثر الإدارة العامة الإلكترونية على احترام المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، السنة الجامعية 2018/2019، ص 53.

النسبية، حيث يمكن فيها لبعض الفئات أو الأفراد من الاستفادة من خدمات المرفق العام دون شروط أو قيود أو التخفيف منها، نظرا لظروف خاصة تتعلق بهم كالسن والصحة وظروف أخرى مثل المنطقة الجغرافية ونوعية الخدمات المقدمة. ويتم تنظيم ذلك حسب القانون الخاص بكل مرفق.

إن مبدأ المساواة أمام المرافق العامة والاستفادة من الخدمات العمومية، نجده منصوص عليه في معظم دساتير وقوانين الدول المطبقة لمبدأ المساواة أمام المواطنين في الحقوق والواجبات دون أي تمييز، والمشرع الجزائري لم يخرج عن هذا الإطار، فنجده يقر هذا المبدأ في المادة 27 من التعديل الدستوري¹ الجزائري لسنة 2020.

ثانيا: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على هذا المبدأ.

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية، يوطد ويرسم وبشكل واضح مبدأ المساواة وعدم التفرقة بين المنتفعين من الخدمات بالمظهر الإلكتروني، فالمواطن يجد نفسه يتعامل مع وسائل وأجهزة إلكترونية² في سبيل الحصول على طلباته، وهذا حتما سيقضي على المظاهر السلبية السائدة في نظام الإدارة التقليدية مثل المحسوبية، الرشوة وحتى استغلال الانتماءات السياسية والحزبية داخل المرافق العامة.

إن التعامل بنظام الإدارة الإلكترونية عند تطبيقه على مبدأ المساواة والحياد، قد يجد أمامه بعض العقبات والتحديات متمثلة في التخلف الإلكتروني ويعني عدم الإلمام بالمعرفة والدراية الإلكترونية³، وهي محصورة في عاملين مهمين، يتمثل العامل الأول في عدم اكتساب غالبية المواطنين لأجهزة الحاسوب والوحدات التقنية الخاصة به، وبالتالي لا يتمكنون من الولوج إلى المواقع والمنصات التي تقدم الخدمات، و العامل الثاني المتمثل في الانتشار الواسع للأمية الرقمية والتفاوت في المعرفة الإلكترونية وهي عدم التمكن من استخدام التكنولوجيا و وسائلها.

في هذه الحالة ستجد الدولة نفسها مضطرة إلى اتخاذ إجراءات معينة من أجل مساعدة الذين لا يستطيعون الولوج إلى الشبكات والمواقع والمنصات أولا يحسنون استخدام الحاسوب حتى يتمكنوا من الاستفادة من الخدمات المرفقية في ظل الإدارة الإلكترونية⁴.

¹ انظر المادة 27 من التعديل الدستوري لسنة 2020. مشار إليها سابقا.

² مراد المين، أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام، مقال منشور بمجلة الفكر للدراسات السياسية والقانونية، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، مج02، ع01، تاريخ النشر 2019/03/15، ص58.

³ رشيدة كابوية، مرجع سابق، ص 440.

⁴ فاكية سقني، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام، مقال منشور بمجلة الأبحاث القانونية والسياسية، جامعة سطيف، الجزائر، مج02، ع02، تاريخ النشر 2020/03/20، ص281.

إن تطبيق الإدارة الالكترونية يحقق حياد المرفق العام الكترونياً، ويرتبط مبدأ حياد المرافق العامة بمبدأ المساواة أمام المرافق العامة، بأداء شؤون هذه المرافق بطريقة موضوعية بصرف النظر عن الاعتبارات الشخصية¹ بما يكفل رفع كفاءتها بغية تحقيق المصلحة العامة، وكذلك تقديم خدماتها على كافة المستحقين دون تمييز بين الانتماءات السياسية أو الأجناس العرقية أو المناصب.

وبما أن النشاط المرفقي مرتبط باحترام المبادئ العامة التي تحكم سير المرافق العامة. ونظراً لاستحداث الإدارة الالكترونية في عملية تحديث وإصلاح هذه المرافق وتنظيمها لاسيما من جانب علاقتها مع المرتفقين، أدى إلى ابتكار مجموعة جديدة من المبادئ أضيفت إلى المبادئ التقليدية، نذكر منها²:

1 مبدأ الجودة والتنوع في تقديم الخدمات العامة الالكترونية: الحصول على خدمة بأفضل نوعية وجودة وبأحسن الأسعار. وتطبيق الإدارة الالكترونية هنا، معناه تقديم خدمات جديدة وجيدة للمواطن باستعمال التكنولوجيا، مما يولد حقوقاً جديدة مثل الحق في المعلومة والأمن الشبكي.

2 مبدأ المشاركة: بما أن غالب المجتمعات توجهت نحو ديمقراطية المشاركة، فإنه يفرض على المرافق العامة ألا تبقى منغلقة على ذاتها، بأن تكون العلاقات بين الإدارة و المرتفق مبنية على التوافق والديمقراطية، يشارك من خلالها المواطن باعتباره فاعلاً في الحياة الاجتماعية، وبالتالي يستوجب على المرافق العامة الانفتاح أكثر وتوفير مصادر جديدة للمعلومات يمكن أن يستفيد منها المواطن.

3 مبدأ الشفافية الإدارية : وتعني حرية تدفق المعلومات و درجة مصداقيتها، والأنظمة ذات الشفافية تمتلك إجراءات واضحة في كيفية صنع قراراتها، كما تملك قنوات اتصال مفتوحة في كل الاتجاهات. ومن شأن هذا المبدأ أن يساهم في تحسين العلاقة مع المواطن و استرجاع الثقة بين الطرفين.

الفرع الثالث: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتغيير.
أولاً: تعريف بمبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتغيير.

وهو من المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرافق العامة، يسمى أيضاً بمبدأ قابلية المرفق للتعديل والتكيف، ويقضي هذا المبدأ بأن المرفق العام يمكن أن يتغير ويجري تعديله حسب الضرورات والمغريات المتصلة بالمصلحة العامة³.

¹ ليندة أونيسي، مرجع سابق، ص 213

² فاكية سقني، مرجع سابق، ص 283.

³ مراد لين، مرجع سابق، ص 60.

ثانيا: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على هذا المبدأ.

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤكد على مرونة المرفق العام ومسايرته للمستجدات ومدى قبوله الدائم بما يخدم المصلحة العامة¹، إن هذا المبدأ يعطي للإدارة حق التدخل في أي وقت لتعديل وتنظيم المرفق العام، بكل الوسائل التي تراها مناسبة لكي تتماشى مع التطور العلمي والتكنولوجي، ولكن مع الأخذ بعين الاعتبار تغير الظروف والتجاوب مع التقنيات الحديثة، بحيث تستوعب التطورات التكنولوجية ومواكبة العصر على نحو يسمح بأداء الخدمات بيسر وسهولة وكفاءة في الوقت ذاته، دون أن يكون لأحد أي اعتراض على ذلك سواء كان الاعتراض من المتفاعلين بالمرفق أو من المواطنين، هذا ما نجده في نص المادة 21 من المرسوم رقم 131/88 المؤرخ في 1988/07/04 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن². إن اعتماد تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على مبدأ تعديل و تغيير المرفق العام، يعبر عن تجسيد هذا المبدأ على أرض الواقع، ويمثل تغيرا نوعيا في كيفية تقديم الخدمات للجمهور وطرق إبداء التصرفات القانونية الصادرة عن الإدارة وتحديث كامل في أساليب الأنشطة اليومية³.

وفي الأخير، فإن الخدمة العمومية تعتبر على رأس اهتمامات الدول والحكومات الهادفة إلى تقديم أفضل الخدمات لمواطنيها وهذا ما يجعلها تقوم بتحديث الإدارة، وإعطاءها الوجه الحقيقي الذي يحسن صورتها المتمثلة في الإدارة الإلكترونية، ولضمان النجاح لا بد من الاستقطاب الجيد للكوادر البشرية والوسائل التقنية والمالية للارتقاء بمستوى الإدارة العمومية وهذا لإضفاء الشفافية والسرعة والدقة في العمل ومن هذا المنطلق تبرز أهمية الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية من خلال عملية التطبيق وال تي سنتطرق لها في الفصل الثاني.

¹ حديدي عنتر، مداخلة بعنوان: أثر الإدارة الإلكترونية في ترقية وتعزيز مبادئ المرفق العام، في المؤتمر العلمي الدولي حول: النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني: واقع- تحديات- آفاق، أيام 26-27 نوفمبر 2018، جامعة المسيلة، الجزائر، ص08، منشورة على الرابط: <http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/10234> أطلع عليه في: 2022/05/25 على الساعة 23:00.

² المادة 21: " يجب على الإدارة حرصا منها على تحسين توعية خدماتها.... إن تسهر على تبسيط إجراءاتها و طرقها ويجب عليها زيادة على ذلك أن تطور إي إجراء ضروري للتلاءم مع التقنيات الحديثة".

³ ليندة أونيسي، مرجع سابق، ص 215.

الفصل الثاني:

تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

– مرفقي العدالة والبلدية – نموذج

الفصل الثاني: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر - مرفق العدالة والبلدية نموذجاً -

أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية أملتتها الظروف والتطورات التكنولوجية الحاصلة في العصر الحديث، وتعد من أهم مميزات الإدارة الحديثة، فهي تقوم على توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومختلف شبكات الانترنت في انجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة الإلكترونية. الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الفعالية في أداء العمل الإداري والجودة في نوعية الخدمات، وإضفاء الشفافية وحرية وصول المواطن إلى مصدر المعلومة. وبتبني الإدارة الإلكترونية، انتقل العمل الإداري من الأسلوب التقليدي المعتمد على المعاملات الورقية والطرق العادية والروتينية إلى الأسلوب الإلكتروني الحديث.

والجزائر كغيرها من الدول، تسعى إلى عصرة منظومتها الإدارية من خلال الاستفادة من هذه التقنية باعتمادها على الإدارة الإلكترونية وتعميمها على مختلف القطاعات والإدارات، قصد توفير المرونة اللازمة في معاملاتها، وكله بهدف تحسين العلاقة مع المواطن وتعزيز ثقته بدولته و الرقي في تقديم مختلف الخدمات الإلكترونية، وهذا ما رأيناه في المشروع الاستراتيجي للتحويل الإلكتروني في الجزائر، بما يعرف بمشروع الجزائر الإلكتروني 2013 (E-Algerie 2013).

لذلك سنتطرق في هذا الفصل مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر 2013 (المبحث الأول) ونماذج عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر (المبحث الثاني).

المبحث الأول: مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر 2013.

يعتبر مشروع الجزائر الإلكتروني 2013 من أكبر المشاريع التي أطلقتها الجزائر تماشياً مع ما يحدث من تطور مذهل في مجال الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات، من خلال استخدام هذه الأخيرة في تحديث وعصرنة مرافقها العامة من أجل الوصول إلى تطوير الخدمات و تبسيط الإجراءات التي تسمح بالتكفل باحتياجات المواطنين بطرق تتصف بالسرعة والشفافية.

إن مشروع الجزائر الإلكتروني 2013، يعد أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج الإدارة الإلكترونية في الجزائر¹، تبنته الدولة واعتمده من خلال وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وهو يعكس سياسة الحكومة الهادفة إلى إعداد مجتمع المعلومات.

ولإنجاح هذا المشروع وتحقيق أهدافه، فقد تم تضمينه بالعديد من المحاور الهامة التي تشكل الدعامة الأساسية له، وأيضاً تم وضع برامج حاولت الإلمام بكل جوانب الحياة الإدارية والاقتصادية والإعلامية والاجتماعية، وإنجاز هذا المشروع لا بد أن يمر بعدة مراحل خطة محكمة، كما لا يمكن إنكار وجود بعض القوانين والتنظيمات التي سبقت إطلاق هذا المشروع والتي يمكن اعتبارها تمهيداً له.

لذلك سنتطرق في هذا المبحث إلى مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر 2013 (المطلب الأول) والتحول نحو الإدارة الإلكترونية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: مضمون مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر 2013.

بحثاً عن عصرنة فاعلة في مجتمع المعلومات المتنامي بسرعة أطلقت الجزائر من خلال وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، أحد الملفات الكبرى وهي مشروع برنامج الجزائر الإلكتروني 2013 الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والخواص والجامعات² ومراكز البحث والجمعيات المهنية والتي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك في إطار زمني حدد ب: 6 أشهر على أن يتم تنفيذها مبدئياً ما بين سنتي 2013/2008.

¹ عماد لبيد، بلال موزاي، محاور وأبعاد مشروع الجزائر الإلكترونية (مع الإشارة إلى البعد الإداري)، مقال منشور في الكتاب الجماعي:

الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر - معطيات الواقع ورهانات المستقبل، ط 1، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، ألمانيا، ماي 2021، ص 191.

² خليفة بوزاي، الحكومة الإلكترونية ودورها في رقمنة الإدارة العمومية (مشروع الجزائر الإلكتروني)، مقال منشور في مجلة القانون

الدستوري والمؤسسات السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، مج 05، ع 01، تاريخ النشر 2021/09/11، ص 165.

وستتطرق بالدراسة في هذا المطلب إلى الآليات التي سبقت مشروع الجزائر الإلكتروني (الفرع الأول)، محاور مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر و أهداف مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر (الفرع الثالث)

الفرع الأول: الآليات التي سبقت مشروع الجزائر الإلكتروني 2013.

على غرار باقي الدول توجهت الجزائر إلى تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية حتى تستفيد من الإيجابيات التي توفرها هذه الأخيرة، وذلك من خلال العمل على جعل مختلف القطاعات العمومية تندرج تحت مسمى الحكومة الإلكترونية¹.

أولاً: القوانين التنظيمية

- 1 - المرسوم التنفيذي رقم 257/98 مؤرخ في 1998/08/25، الذي يضبط شروط و كفاءات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها²، أنهى هذا المرسوم احتكار الدولة لقطاع الانترنت.
- 2 - المرسوم التنفيذي رقم 307/2000 المؤرخ في 2000/10/14، يعدل المرسوم التنفيذي رقم 257/98 المؤرخ في 1998/08/25 الذي يضبط شروط و كفاءات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها³.
- 3 - القانون 04/18 المؤرخ في 2018/05/10، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية، الذي جاء بدل القانون 89/75 الصادر في 1975/12/30 المتضمن قانون البريد والاتصالات.

ثانياً: الثقة الرقمية.

وتعرف بأنها تلك البيئة المعلوماتية التي تتمتع و تتميز بخصائص الثقة التي تتميز بها البيئة الورقية، ومن عناصرها التصديق الإلكتروني، والإمضاء الإلكتروني⁴.

¹ سيد أحمد مسيردي، خديجة سعدي ، مشروع الجزائر الإلكتروني واقع وتحديات ، مقال منشور بمجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة 2، الجزائر، ع 4، ص 273.

² المرسوم التنفيذي رقم 257/98 المؤرخ في 1998/08/25 متعلق بضبط شروط و كفاءات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، ج ر ع 63، المؤرخة في 1998/08/26، ص 05.

³ المرسوم التنفيذي رقم 307/2000 مؤرخ في 2000/10/14 يعدل المرسوم التنفيذي رقم 257/98 المؤرخ في 1998/08/25 الذي يضبط شروط و كفاءات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، ج ر ع 60 المؤرخة في 2000/10/15، ص 150.

⁴ وداد بورصاص، وهاب نعمون، محددات الإدارة الإلكترونية في البيئة الجزائرية، مقال منشور في مجلة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، جامعة القدس المفتوحة فلسطين، مج 2، ع 8، تاريخ النشر 2017/02/21، ص 21.

ولإستكمال الترسنة التشريعية للثقة الرقمية في إستراتيجية الجزائر الالكترونية، عمل المشرع الجزائري على وضع مجموعة من القوانين منها.

أ - الاعتراف بحجية الكتابة الالكترونية: من خلال إصدار القانون رقم 10/05 بتاريخ 20/06/2005 والمتتم والمعدل للقانون المدني الجزائري¹ حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الالكتروني، حيث أصبح للكتابة في الشكل الورقي مكان ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري² حسب نص المادة 323 مكرر¹ من ق.م.ج: "يعتبر الإثبات في الشكل الالكتروني كإثبات بالكتابة على الورق، بشرط إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها، وأن تكون معدة ومحفوظة في ظروف تضمن سلامتها"³.

ب - التوقيع الالكتروني: تم إدراج ثلاث مواد قانونية ضمن المرسوم التنفيذي⁴ رقم 123/01 الصادر بتاريخ 09/05/2001 والمتضمن نظام استغلال أنواع الشبكات لاسيما منها شبكات الراديو وكل خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وهذا من أجل تلبية الاحتياج المتعلقة بضرورة وجود قواعد تنظيمية للتوقيع الالكتروني، إن التعديلات التي أتى بها المرسوم التنفيذي رقم 123/01 أعطت لسلطة الضبط صلاحية منح الرخصة المتعلقة بامتلاك واستغلال خدمات المصادقة الالكترونية مرفقة بدفتر شروط. لكن وجب الإشارة إلى أن هذا المنهج المتبع لازال ناقصا مقارنة مع قوانين باقي الدول⁵.

ت - التصديق الالكتروني: نظم المرسوم التنفيذي 162/07 المؤرخ في 30/05/2007 نشاط التصديق الالكتروني من خلال إخضاعه إلى نظام الترخيص الوارد في المادة 39 من القانون 03/2000 المؤرخ في 05/08/2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، وكذا تحديد كيفية ضمان الهيئة الخاصة المستقلة التي توضع تحت مسؤولية سلطة الضبط للبريد والمواصلات

¹ ينظر: المادة 323 من الأمر 58/75 المؤرخ في 26/09/1975 المتضمن القانون المدني، ج ر ع 78، بتاريخ 30/09/1975 المعدل والمتتم بالقانون 10/05 المؤرخ في 20/06/2005، ج ر ع 44، الصادرة بتاريخ 26/06/2005. ص 24.

² وداد بورصاص، وهاب نعمون، المرجع السابق، ص 21.

³ د. غنية باطلي، الكتابة الالكترونية، مقال منشور بالحملة الجزائرية لقانون الأعمال، ع 02، ديسمبر 2020، ص 16.

⁴ المرسوم التنفيذي رقم 123/01 الصادر بتاريخ 09/05/2001 يتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية المعدل والمتتم، ج ر ع 27 صادرة بتاريخ 13/05/2001.

⁵ فارس قريني، واقع البنية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجزائر، مقال منشور بمجلة إيزا للبحوث

والدراسات، مج 4، ع 1، 2019، ص ص 47-48.

السلكية واللاسلكية ومختلف المجالات المتصلة بالتصديق و التوقيع الإلكتروني¹.

ث **الدفع الإلكتروني**: تضمن القانون الجزائري مواد تتعلق بأنظمة الدفع الإلكتروني وفي سنة 2003 بدأ الاعتراف الرسمي بوسائل الدفع الإلكتروني من خلال الأمر 11/03 المتعلق بالنقد والقرض من خلال المادة 69 التي تنص على " تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل"².

ج -**الجريمة الإلكترونية**: أمام الفراغ القانوني في مجال الجريمة الإلكترونية ثم إصدار القانون رقم 15/04 المعدل والمتمم لقانون العقوبات والذي ينص على حماية جزائية لأنظمة المعلوماتية من خلال تجريم كل أنواع الاعتداءات التي تستهدف أنظمة المعالجة الآتية للمعطيات كالدخول غير المشروع لأنظمة المعلوماتية تغيير أو إتلاف المعطيات...، وفي سنة 2009 تم سن قانون الجريمة الإلكترونية القانون رقم 04/09 المؤرخ في 2009/08/05 الذي يتضمن القاعدة الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها وتضمن القانون 19 مادة موزعة على ستة فصول³.

ثالثاً: بعض الهيئات الداعمة لقطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

في إطار بناء إستراتيجية الكترونية وطنية، قامت الدولة بعدة إصلاحات في قطاع الاتصالات، حيث ترتب عن هذه الإصلاحات تحويل وزارة البريد والمواصلات سابقاً إلى وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، زيادة على ذلك قامت الدولة ببناء هياكل أخرى تدعم سياستها في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات⁴ أهمها:

- 1 - الوكالة الفضائية وإطلاق الأقمار الصناعية.
- 2 - تجربة الحضيرة السيبرية لسيدى عبدالله.
- 3 - اتفاقية أوراكل مع سوناتراك والبريد.
- 4 - إنشاء مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني Cerist .
- 5 - برنامج إنعاش البحث العلمي 2001-2004.

¹ شهرزاد بولحية، الإدارة الإلكترونية ووسائلها القانونية، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم تخصص قانون الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، السنة الجامعية 2017/2018، ص 230.

² الأمر رقم 11/03 المؤرخ في 2003/08/26 المتعلق بالنقد والقرض ج ر ع 52، المؤرخة في 2003/08/27 ص 11.

³ وداد بورصاص، وهاب نعمون، مراجع سابق، ص 22.

⁴ فارس قريبي، مراجع سابق، ص 52.

6 - إنشاء صندوق¹ دعم استخدام وتطوير تكنولوجيات الإعلام و الاتصال FANUDTIC.

الفرع الثاني: محاور مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر 2013.

مشروع الجزائر الإلكترونية، يعتبر من المشاريع الإستراتيجية الكبرى التي أطلقتها الجزائر، حيث تم تحضيره وإعداده من قبل وزارة البريد وتكنولوجيا الاتصال، عقب عديد الاستشارات مع الأطراف والمؤسسات الفاعلة على الساحة الوطنية عمومية وخاصة. ناهيك عن مؤسسات التعليم العالي ومراكز البحث الناشطة في مجال تكنولوجيا والإعلام والإتصال.

يهدف هذا البرنامج الاستراتيجي إلى الاستدراك في التأخر الذي سجلته الجزائر مقارنة ببعض الدول، في مجال تعميم واستخدام الأساليب التقنية الحديثة وتكنولوجيا في كافة القطاعات الحكومية وحتى الخاصة، مما من شأنه أن يؤثر إيجاباً ويساهم في عملية عصنة الإدارة العمومية و تقديم الخدمات الإلكترونية بشكل أفضل يتسم بالجودة.

يعد هذا البرنامج بمثابة إستراتيجية وطنية شاملة ومتكاملة لتحسين السياسة الوطنية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تعد واجهة سبل تنفيذ السياسة الوطنية للتنمية. و يركز مشروع الجزائر الإلكترونية على المحاور التالية:

أولاً: تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية و لشركات.

إن تحديث الإدارات العمومية والشركات بواسطة إدخال الأساليب التكنولوجية الحديثة والمتطورة، سيمكن من إحداث تغيير جذري على مستوى التنظيم وطرق العمل داخل هذه الإدارات والشركات. بحيث يجعلها مهيأة لأداء المعاملات و تقديم أفضل الخدمات. وفي هذا المسار تم وضع أهداف خاصة من أجل استكمال البنية الأساسية للمعلوماتية (البنية التحتية) ووضع نظم إعلامية مندمجة ونشر تطبيقات تتعلق بكل قطاع والاهتمام بتأطير الجانب البشري وتطوير الخدمات المقدمة سواء مواطنين أو مؤسسات. لذا أصبح من الضروري نقل هذه التكنولوجيا إلى داخل المؤسسات والشركات المختلفة، حتى تتمكن من اللحاق بركب المنافسة و تطوير الأداء. وتبعاً لذلك وضعت أهداف خاصة من أجل دمج التكنولوجيا في القطاع الاقتصادي، وامتلاك للتكنولوجيا (خاصة الصغيرة والمتوسطة) وتطوير التطبيقات قصد تحسين أداء الخدمة فيما يخص عرض الخدمات الإلكترونية².

¹ و داد بورصاص، وهاب نعمون، مرجع سابق، ص.ص 22-23.

² مومنين فاطمة الزهراء، الخدمة العامة الإلكترونية في الجزائر (2013-2018)، مذكرة ماستر علوم سياسية تخصص تنظيم سياسي وإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، أدرار، السنة الجامعية 2018/2019، ص 40.

ثانياً: تطوير الآليات التحفيزية الكفيلة للاستفادة من المهارات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال. يتمثل أساساً في حصول المواطن على مختلف الخدمات الإلكترونية والانترنت، ومن أجل تجسيد ذلك تم وضع أهداف خاصة متمثلة في توفير فضاءات عمومية جماعية ومحلات الانترنت، بالإضافة الى تقديم كل التسهيلات للكفاءات المحلية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيزات¹، على أن يتم تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات ويجب أن تكون مؤمنة وذات خدمات عالية².

ثالثاً: تطوير الكفاءة البشرية، تدعيم البحث، التطوير والابتكار.

من أجل إنجاح المشروع يجب الاهتمام بالكفاءات البشرية عن طريق اعتماد برنامج للتكوين العالي في مجال تكنولوجيا المعلومات لمستخدمي الإدارات والمؤسسات، وتعميمها على باقي فئات المجتمع. وهذا يفرض إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني³، إضافة إلى أن الاعتماد على العنصر البشري الوطني له أهمية كبيرة وخاصة في البعد الأمني، كما أنه يجب تثمين مجهودات الباحثين المحليين وتدعيمهم ومرافقتهم، لأن الابتكار هو الضامن لعملية التطوير وتعزيز أنشطة البحث.

رابعاً : ضبط إجراءات تنظيمية والقانونية

بما أنه مشروع وطني استراتيجي، فإن هذا يتطلب التنسيق وطنياً بين مختلف القطاعات، ويكون متابعاً من قبل هيئة مركزية أو تنظيم مؤسسي يشرف على ذلك من خلال ثلاث مستويات : التوجيه، التنسيق والتنفيذ⁴، يضمني الفعالية والمتابعة الدائمة على مستوى كل القطاعات. مما يستوجب وضع أطر تسمح بالتقييم والمتابعة بصفة دورية⁵ للوقوف على السلبيات والايجابيات، ويكون ذلك بإعداد نظام مراقبة يتضمن قائمة للمؤشرات المناسبة.

ولا يتم تجسيد هذا المشروع إلا بتحديث المنظومة القانونية، حتى تصبح مساندة ومواكبة للتغيير الحاصل في مجال التكنولوجيا والمعلومات (الإدارة الإلكترونية مثلاً)، وفق ما يتماشى مع المتغيرات في هذا المجال دولياً و محلياً.

¹ الشيكرا أيوب، الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات ، مقال منشور في مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة

على لونيبي، البلدية2، الجزائر، مج08، ع01، سنة 2019، ص293.

² الهام مصطفى غالم، مرجع سابق، ص 249.

³ الشيكرا أيوب، المرجع السابق، ص 293.

⁴ مومنين فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص 44.

⁵ مومنين فاطمة الزهراء، المرجع نفسه، ص 43.

خامساً: الإعلام والاتصال.

تعبئة وتحسيس المواطنين بالدور البارز الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الظروف المعيشية للمواطن وانعكاسها على الجانب التنموي والاقتصادي والاجتماعي للدولة. وهناك أهداف خاصة لتجسيد هذا المحور، تتضمن إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول المعلوماتية في الجزائر، بالإضافة إلى تأطير مجتمع مدني مختص يدعم الجهود الحكومي في هذا المجال¹.

سادساً: تثمين التعاون الدولي

ومن ثمراته جعل الدول تملك التكنولوجيا والمهارات المرتبطة بها وبالتالي تحسين صورة الدولة على المستوى الخارجي، ويصاحبه أهداف خاصة تتمثل في إقامة شراكة استراتيجية مع الدول المالكة للتكنولوجيا حتى يتسنى للدولة كما قلنا من تملك التكنولوجيا، إضافة إلى المشاركة² في كافة المؤتمرات العالمية والإقليمية: مثل القمة العالمية حول مجتمع المعلومات WSIS : World Summit on the Information Society.

كما تضمن مشروع الجزائر الإلكتروني 2013 مجموعة برامج أساسية وضرورية، تمثلت فيما يلي:
برنامج تطوير التشريعات: يتعلق بوضع قوانين تنظم المعاملات الإلكترونية، وتطوير التشريعات الحالية حتى تتماشى مع الإدارة الإلكترونية مع متابعة مدى تنفيذها بصرامة.

برنامج تطوير البنية المالية: توفير التمويل اللازم للمؤسسات حتى تتمكن من التعامل مع المستجدات والسير بالمشروع بوتيرة مستمرة و بدون توقف.

برنامج التطوير الإداري والتنفيذي: تطوير وتغيير أساليب العمل مع المعطيات الجديدة من خلال تنظيم الهياكل والأجهزة وتنظيم العاملين على مستوى المؤسسات.

برنامج التطوير الفني: استخدام الأساليب التكنولوجية المتطورة في المصالح الحكومية لتكون لها القدرة على تنفيذ المشروع و الرفع من الكفاءة في الأداء وعملية التشغيل وفق قواعد بيانات و تحديث البنية التحتية للاتصالات الوطنية.

برنامج تنمية الكوادر البشرية: تطوير فكر قيادات الإدارة الإلكترونية وإعداد خطة مناسبة لتدريب الكفاءات وإنشاء لجان عمل تقوم بالمهام المنوطة بها.

¹ الهام مصطفى غالم، مرجع سابق، ص 249.

² الشيكو أيوب، مرجع سابق، ص 293.

برنامج الإعلام و التوعية: وضع خطة تسويقية للترويج لهذا المشروع والتعريف بمزاياه من خلال مشاركة وسائل الإعلام بأنواعها إلى جانب القنوات التلفزيونية، إقامة الندوات، اللقاءات وتصميم المعلقات الإخبارية¹.

الفرع الثالث: أهداف مشروع الإدارة الإلكترونية 2013.

إن الهدف الأساسي من مشروع الجزائر الإلكتروني هو ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وأن تكون متاحة للجميع وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي تسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات في نظام متكامل يساهم بشكل فعال في توفير إدارة مركزية لتلك الأنشطة بطريقة إلكترونية تتيح جميع المعلومات في الوقت المناسب وتوفر أدق وأحدث التقارير لمتخذي القرار. يهدف كذلك مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 إلى تجسيد استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خدمة المواطن، وهذا بدرجة ألف عملية على مستوى كل الإدارات العمومية، المؤسسات والمجتمع، أين نالت الإدارات العمومية الجزء الأكبر من هذه العمليات²، كما تهدف هذه الإستراتيجية إلى تحقيق أهداف مختلفة نتطرق لها من خلال الأهداف الكمية (أولاً) ثم الأهداف النوعية (ثانياً).

أولاً: الأهداف الكمية.

خدمات إلكترونية متوقعا توفيرها من مختلف المؤسسات الإدارية والدوائر الوزارية، وهي موزعة بين خدمات تربط الإدارات بعضها ببعض وبين خدمات من الإدارة باتجاه المواطن، المؤسسات والموظفين العموميين. وتشمل النقاط التالية:

- 1 -عصرنة الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- 2 -تقريب الإدارة من المواطن بتطوير الخدمات الحكومية.
- 3 -دعم القطاع الاقتصادي بإدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال .
- 4 -تعميم النفاذ إلى الانترنت.
- 5 -توفير ظروف ملائمة من شأنها السماح بتطور مكثف لصناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- 6 -تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة.
- 7 -تطوير الكفاءات البشرية.

¹ ابتسام خطاف، شريف غياط ، توجه الجزائر نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية عبر مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 الواقع

والتحديات، مقال منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة البليدة 2، الجزائر، مج 11، ع 02، تاريخ النشر 2018/12/31، ص 346.

² شهرزاد بولحية، مرجع سابق، ص 245.

- 8 -تدعيم البحث، التطوير، والابتكار.
 - 9 -ضبط مستوى الإطار القانوني بمدفة تهيئة جو من الثقة يساعد على إقامة الإدارة الالكترونية.
 - 10 -التحسيس بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين معيشة المواطن.
 - 11 -تثمين التعاون الدولي.
 - 12 -تحديد نظام مؤشرات المتابعة والتقييم.
 - 13 -وضع تنظيم مؤسسي منسجم¹.
- ثانياً: الأهداف النوعية.**
- 1 -تحقيق الفعالية والجودة في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين في مختلف مجالات الحياة، والتنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.
 - 2 -القضاء على البيروقراطية بتبسيط الإجراءات الإدارية التي يتم من خلالها الحصول على الخدمة.
 - 3 -ظهور حكومة حديثة مفتوحة ومواطنة.
 - 4 -التخلص من العلاقات التقليدية بين الإدارة والمواطنين والحصول على خط الانترنت وبطريقة مستمرة على الخدمات التي توفرها الإدارة.
 - 5 -تحقيق مبدأ العدالة والمساواة بين المواطنين وتقريب الإدارة من المواطن بتطوير الخدمات الالكترونية، وخفض التكلفة و تطوير أداء الإدارة.
 - 6 -معالجة سريعة للمعلومات وتحسين الاتصال مع المواطنين ورجال الأعمال وبين الإدارات.
 - 7 -دعم القطاع الاقتصادي بإدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
 - 8 -تطوير الكفاءات البشرية من خلال وضع برامج التكوين في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لشرائح المجتمع كافة.
 - 9 -تحديث الإطار التشريعي والقانوني للإدارة الالكترونية، و تثمين التعاون الدولي والاستفادة من استراتيجيات الدول الأخرى في مجال التحول الالكتروني ومجتمع المعلومات.
 - 10 ترقية البحث العلمي والابتكار في مجال البنى التحتية التكنولوجية².

¹ منيرة بوراس، التحول نحو الحكومة الالكترونية في الجزائر: بين واقع التطبيق و الرغبة في التطور ، أطروحة دكتوراه تخصص تنظيم

سياسي وإداري، جامعة باتنة 1، الجزائر، السنة الجامعية 2020/2019، ص 164.

² منيرة بوراس، المراجع السابق، ص.ص 165-166.

المطلب الثاني: التحول نحو الإدارة الإلكترونية

ان التحول من النمط التقليدي الى النمط الإلكتروني أي الحديث والمتمثل في الإدارة الإلكترونية، لم يحدث هكذا من فرا، بل كان نتيجة عدة عوامل داخلية وخارجية أملت الحاجة الماسة لمواكبة التغيير السريع على المستوى الإقليمي والدولي في مجال رقمنة القطاع الإداري وتحديث أساليب تسيير الإدارة، ويمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي والاتصالات ثورة في عالم الإدارة، هدفها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية.

إن نتيجة فشل نظام الإدارة التقليدية في تسيير إدارة شؤون العامة، جعل التحول نحو الإدارة الإلكترونية أمراً مفروضاً ومحسوماً، له ما يبرره من أسباب ودوافع ويجب أن يطبقه يعتمد وفق خطط معينة ومضبوطة، حتى يتم الوصول إلى تجسيد حقيقي لهذه التقنية على أرض الواقع، لذلك سنتناول في هذا المطلب مبررات التحول نحو الإدارة الإلكترونية (الفرع أول) ومراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية (الفرع ثاني).

الفرع الأول: مبررات التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

إن تطورات وطموحات أفراد المجتمع الحديث وتشعب رغباتهم المتزايدة، مقارنة بالتطور الهائل في عالم التقنية، بالإضافة إلى احتياجات الإدارات والمؤسسات إلى بدائل تواكب بها هذا التغيير. والتفاوت الحاصل بين المجتمعات فيما يتعلق بالاستفادة من تكنولوجيا المعلومات بخصوص مستوى الخدمات المقدمة، أضف إلى التذمر الكبير من الأساليب البالية التي بات يمجتها المجتمع، ليست وحدها مبرراً إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية، فإنه توجد عديد المبررات والدوافع فرضت هذا الانتقال، والتي نتطرق إليها كما يلي:

أولاً : أزمة القطاع العام.

اعتماد القطاع الخاص على الإدارة الإلكترونية، أدى إلى توسيع الهوة بينه وبين القطاع العام من ناحية الأداء، وأصبح المواطن ينظر إليه علة انه نمط تقليدي لا يلي كامل رغباته و طموحاته. وبالتالي تم اللجوء إلى الخصخصة قصد التخفيف من الأعباء الحكومية وإتباع سياسة ترشيد إنفاق المال العام¹، ولم تجد الإدارات العمومية أي مناص من اقتحام تجربة التقنية وتعميم تطبيقاتها على قطاعاتها المتعددة من اجل ترشيد النفقات. ويشير الفقه² إلى " لا تقل حاجة القطاع العام إلى التقنية عن حاجة القطاع الخاص إليها، فلدى

¹ قويدر بورقية، رحمة مجدة حسابية ، دوافع التحول نحو الادارة الإلكترونية في منظمات الأعمال، مقال منشور في المستودع الرقمي لجامعة الزاوية ، ليبيا ، تاريخ النشر 2020/07/12، ص 09، على الرابط الإلكتروني :

<http://41.208.72.142/handle/1/859?show=full> اطلع عليه بتاريخ: 2022/05/26 على الساعة 18:00.

² تبون عبد الكريم، التحول من الادارة الإلكترونية الى الادارة الإلكترونية: المبررات و المعوقات ، مقال منشور في مجلة طلبة للدراسات العلمية والأكاديمية، المركز الجامعي بركة باتنة، الجزائر، مج04، ع03، سنة 2021، ص72.

القطاع العام من المشاكل الإدارية ما يدفعه إلى البحث عن حلول لهذه المشاكل، وليس أنسب حلاً من تغيير نمط إدارته من الأسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن، للخروج من أزمات الإدارة الحكومية التقليدية".

ثانياً: التقدم التكنولوجي المتسارع.

أ - الحاسوب: أدى التطور في عالم الحاسوب إلى ولادة الجيل الخير ما يعرف بالحاسوب الشخصي وصار متاحاً، وبالتالي انعكست تقنية الحاسوب على نظريات الإدارة التي بدأت تخرج من وضعها القديم، فأصبح بالإمكان التعلم عن بعد والتسوق عن بعد والتداولي عن بعد، وبدأت الآلات تنوب عن الإنسان في كثير من مواقع العمل¹.

ب - تطور الاتصالات: تطور الاتصالات، يوفر للإدارة الإلكترونية كل ما تحتاجه من تطبيقات وبرامج بأقل التكاليف²، عكس السابق بعد أن كان يكلف الكثير. وهذا ما يمكن الإدارة من التحكم الجيد في تقديم الخدمات.

ثالثاً: الإجماع على التقنية.

بفضل الانترنت أصبحت الأجيال الجديدة تتعامل بسهولة كبيرة مع الثقافة الإلكترونية وتتعامل بها فيما بينها³. وتولد إجماع على إن تطبيقات الإدارة الإلكترونية أصبحت لا مفر منها بل هناك طموح إلى ما هو أفضل وأسرع وأسهل.

رابعاً: السرعة وعامل الزمن.

من فوائد التحول نحو الإدارة الإلكترونية السرعة في إنجاز الأعمال والمساعدة في اتخاذ القرارات بالتوفير الدائم للمعلومات بين متخذي القرار⁴. فالإدارة الإلكترونية تختصر وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظمتها وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية.

خامساً: تزايد حجم ومجال الخدمات.

تحسين علاقة الإدارة بالمواطن تتحقق عندما تقوم الدولة ممثلة بإدارتها ومؤسساتها بتعزيز ثقة المواطن بها. ولا يكون ذلك إلا بالتكفل برغباته التي هي في تزايد مستمر وفي مجالات متعددة ومتنوعة.

¹ قويدر بورقية، رحمة مجدة حصابة، مرجع سابق، ص 08.

² تبون عبد الكريم، مرجع سابق، ص 70.

³ قويدر بورقية، رحمة مجدة حصابة، المرجع السابق، ص 09.

⁴ يتوجي سامية، أطر رقمنة الإدارة العمومية في "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013"، مقال منشور في مجلة معارف

بسكرة، الجزائر، مج 10، ع 18، تاريخ النشر 2015/06/01، ص 208.

وهذا ما يفرض استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية لتذليل كافة الصعوبات التي تحول دون تحقيق ذلك. **سادساً: دوافع سياسية و تحولات ديمقراطية.**

الإدارة الإلكترونية تعد وسيلة هامة في يد الدولة لكسب ثقة المواطنين المطالبين بتعميم تطبيقات التقنية على دوائرها، لتحقيق الانفتاح والمشاركة في اتخاذ القرارات، خاصة وأن الإدارة الإلكترونية تفرض نفسها على الدول التي تريد التواجد في هيئات ومنظمات اقتصادية دولية مثل منظمة التجارة¹ أو احترام حقوق الإنسان ترسيخاً لمبدأ الشفافية وتفعيل الرقابة والمساءلة والمحاسبة الإدارية الحكومية.

سابعاً: التطلع الى الكفاءة في تقديم الخدمات جديدة ومتطورة.

الموظفون يكتسبون مهارات إدارية جديدة تؤدي الى تحسين نوعية الخدمات الإدارية المقدمة.

ثامناً: تطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل وأسرع.

تحلي الدولة ممثلة في الإدارة العمومية عن المعاملات اليدوية والتحرر من النمط التقليدي²، والاستفادة من تطبيقات الإدارة الإلكترونية من اجل تقديم أفضل الخدمات.

الفرع الثاني: مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

إن أفضل وسيلة للوصول إلى تطبيق سليم لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية مع استغلال أفضل للجهد

والوقت والمال، هو أن يتم التخطيط الجيد لتقسيم الخطة قبل الوصول الى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية. فلا يمكن تجسيدها هكذا دفعة واحدة دون خطة مدروسة و مراحل واضحة، الأمر الذي من شأنه أيضاً أن يؤدي إلى اندماج المجتمع بشكل كلي في خطة الإدارة الإلكترونية ويتأقلم معها فيتطور بتطورها على عكس ما يحدث عند تطبيق الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة³، وقبل الحديث عن مراحل الانتقال السليم من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية لا بأس أن نعرض على خطوات تنفيذ الإدارة الإلكترونية⁴. وهي خطوات يجب القيام بها:

أولاً: خطوات تنفيذ الإدارة الإلكترونية

1. إعداد الدراسة الأولية: لابد من تشكيل فريق من المتخصصين في المعلوماتية بغرض معرفة واقع حال الإدارة و المؤسسة والقيام بدراسة حول مدى حاجتها الى الإدارة الإلكترونية.

¹ يتوجي سامية، مرجع سابق، ص 209.

² يتوجي سامية، المرجع نفسه، ص 208.

³ فداء حامد، مرجع سابق، ص 242.

⁴ نوري المهدي الكوني، مرجع سابق، ص 38.

2. وضع خطة التنفيذ : بعد اتخاذ قرار تطبيق الإدارة الإلكترونية من قبل الفريق المختص. لابد من إعداد خطة متكاملة و مفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

3. تحديد المصادر: تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية (الجانب البشري الأجهزة، البرمجيات ..)

4. تحديد المسؤولية: وذلك بتحديد الجهات الخاصة بالتنفيذ و التمويل بشكل واضح حتى يتم تحديد المسؤوليات.

5. متابعة التقدم التقني : الحصول على آخر الإبداعات والابتكارات في مجال المعلوماتية في كافة عناصر الإدارة الإلكترونية (اتصالات، أجهزة، برمجيات) وهذا نظرا للتطور السريع المتواصل في ميدان التقنية.
ثانيا: مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

تقسم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية إلى ثلاث مراحل وهي:

أ -مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة.

في هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية ، واتخاذ ما يلزم من أجل تطويرها وفي نفس الوقت يتم الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية ، بحيث يتمكن المواطن العادي في هذه المرحلة من الاستفادة من الخدمات والقيام بالمعاملات والإجراءات بشكل سهل وبدون أي ممانعة ، بحيث يستطيع كل من يملك حاسب شخصي أو عبر الأكشاك الاضطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات واحداث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع إمكانية طبع واستخراج الاستمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة¹.

ب -مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل.

تعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة الأولى والمرحلة التي تأتي بعدها، وفي هذه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس والتلفون، بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه الاعتماد على التلفون المتوفر في كافة الأماكن² والمنازل وخدمته معقولة التكلفة ، فيستفيد منه في الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سلس وسهل ودون أي مشاكل، ويستطيع استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق والاستمارات وغير ذلك . وفي هذه المرحلة يكون قسم أكبر من الناس قد سمع أو جرب نمط الإدارة الإلكترونية، بحيث يستطيع كبار التجار والإداريين المتعاملين في هذه المرحلة من إنجاز معاملاتهم عن طريق الشبكة الإلكترونية، لأن هذه المرحلة يكون فيها عدد المستخدمين للانترنت متوسط.

¹ صفية زادي، تأثير الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، مقال منشور في مجلة تاريخ العلوم ، جامعة زيان عاشور الجلفة ، الجزائر، مج04، ع08، تاريخ النشر 2017/06/01، ص 285.

² فناء حامد، مرجع سابق، ص 244.

كما أنه من الطبيعي أن تكون التعرفة في هذه المرحلة أكثر تكلفة من الهاتف والفاكس لذلك فإن الميسورين وما فوقهم الأقدر على استعمال هذه التكنولوجيا¹.

ت مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة.

مرحلة يتم التخلي فيها عن النمط التقليدي للإدارة، بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية قد وصل إلى المستوى ويكون قد توفر الحاسوب بشكل كاف، سواء الشخصي أو بواسطة الأكشاك أو في مناطق عمومية بواسطة توفير عدد معتبر من مزودي خدمة الانترنت، بحيث تكون تكلفتها معقولة بما يسمح لجميع فئات الشعب من استعمال الشبكة الإلكترونية والتفاعل مع الإدارة الإلكترونية. والعمل على الترويج والدعاية لها عبر كل الوسائل المتاحة وضرورة مشاركة المواطنين فيها².

وعلى العموم فإن نجاح التحول إلى الإدارة الإلكترونية يتطلب قرار سياسي من السلطة السياسية الرسمية في الدولة، وان توفر له كل الإمكانيات ويحظى بالمتابعة والمراقبة الميدانية، وفق النقاط التالية³:

- جدية العمل الحكومي والتنسيق بين مختلف الوزارات و الهيئات الرسمية.

- سلامة التطبيق العلمي.

- تقويم الممارسة العملية.

- الارتقاء بمستوى الأداء ومكافحة البيروقراطية.

- إرضاء المجتمع و تقديم خدمة متميزة، مع تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف المجالات.

- المساهمة في تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة.

- تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.

- حماية بلادنا ومجتمعنا من آفة الجريمة المنظمة والأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود، و ظاهرة الإرهاب

التي تزور في الغالب وثائق الهوية كوسيلة لانتشارها.

¹ فداء حامد، مرجع سابق، ص 244.

² صفية زادي، مرجع سابق، ص 285.

³ فداء حامد، المرجع السابق، ص 245.

المبحث الثاني: نماذج عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

انطلاقاً من فكرة تحسين الإدارة العمومية والتكفل الجيد بمتطلبات المواطن وبنوعية الخدمات المقدمة له، قامت الجزائر بعدة مشاريع لتحقيق ذلك من خلال إدخال التكنولوجيا الحديثة في كل القطاعات وخاصة القطاعات الحساسة مثل قطاع العدالة والجماعات المحلية.

وعليه نتناول في هذا المبحث مطلبين، أثر تطبيقات الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة (المطلب الأول) وأثر تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية-البلدية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: أثر تطبيقات الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة.

يعتبر قطاع العدالة من القطاعات الحيوية في الدولة وقد اتجهت الجزائر بشكل جدي ومهم إلى تطوير وعصرنة هذا القطاع عن طريق العديد من الآليات التي تعكس مدى الرغبة في النهوض به وجعله قطاع الكتروني يساير التطور العلمي وهذه الآليات متنوعة ومتعددة.

سنطرق بالدراسة للآليات التي اعتمدها الحكومة لعصرنة قطاع العدالة (الفرع الأول) ومظاهر تجسيد

الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة (الفرع الثاني)

الفرع الأول: الآليات التي اعتمدها الحكومة لعصرنة قطاع العدالة.

لقد كان للإدارة العمومية نصيباً من برنامج عصرنة الإدارة العمومية سعياً منها للتكفل الأفضل باحتياجات المواطن من خلال السهر على تقديم خدمة عمومية ذات نوعية جيدة لضمان الاستقرار والانسجام الاجتماعي، ويتم ذلك من خلال مجموعة من الآليات التي سنستعرضها من خلال هذا البحث.

أولاً: الآليات التنظيمية:

تحتاج الإدارة الإلكترونية لكي تحقق خدمة عمومية جيدة للمواطنين الاعتماد على إدارة جيدة تساند التطور والتغيير وتدعمه. وتأخذ بكل جديد ومستحدث في الأساليب الإدارية¹، وإلى ضرورة وجود قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة لأن الإدارة الرقمية تستلزم تطويراً واضحاً للمكونات التقليدية لثقافة المرفق العمومي باتجاه تجاوز العلاقات والاتصالات الهرمية إلى الشبكة، ومن العمومية إلى الأفقية ومن التخصيص إلى التمكين الإداري.

ولقد كانت من بين الآليات التنظيمية استحداث مديرية هامة على مستوى وزارة العدل عرفت

بالمديرية العامة لعصرنة العدالة وهي مديرية تتكون بدورها من العديد من المديريات على رأسها مديرية

¹ عبان عبد القادر، مرجع سابق، ص 74.

الإعلام وتكنولوجيا الاتصال وتهدف إلى عصرنة العدالة للقيام بأنجاز مشروع أو برنامج الوصول إلى عدالة أكثر فاعلية وأكثر سرعة وتمنح للقاضي ومختلف الشركاء كل الوسائل من أجل القيام بمهامهم على أحسن وجه، وقد تمكنت هذه المديرية من تحقيق العديد من النتائج وأخذت على عاتقها عصرنة النظام القضائي من حيث تنظيمه وتسييره الداخلي وعلاقاته بالحيط الوطني والدولي وضمان ترقية استعمال أداء الإعلام الآلي وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

وتعكس هذه المديرية أيضا الإرادة الحقيقية لقيادة برنامج إصلاح وعصرنة قطاع العدالة، وقد تمكنت المديرية من تحقيق جملة من النتائج التي تحسب لصالحها، حيث أخذت على عاتقها عصرنة النظام القضائي من حيث تنظيمه، وسيره الداخلي وعلاقتها مع الحيط الوطني والدولي بهذه الصفة. بمايلي:

- ضمان ضبط مقاييس الإجراءات والوثائق والمستندات المستعملة في الجهات القضائية وفي الإدارة.
- اقتراح الأعمال والوسائل الضرورية من أجل ترقية تنظيم العدالة وعصرنتها ومتابعة إنجازها.
- ضمان ترقية استعمال أداة الإعلام الآلي و تكنولوجيا الإعلام والاتصال¹.

ثانيا: الآليات التشريعية.

سعى المشرع الجزائري وبمحاولة جادة تطوير المنظومة القانونية لتواكب التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الذي تعرفه الجزائر وهو ما تجسد عمليا بتعديل وتطوير القوانين والتشريعات القائمة بإصدار العديد من النصوص القانونية والتشريعية الجديدة إلزامية إلى تنظيم وضبط المعلومات والاتصال الإلكتروني، ووضع كذلك الركائز الأساسية لمقررات التقنيات الرقمية بتوفير وسائل لحماية حريات الأفراد، وحقوقهم من المخاطر الإلكترونية².

وفي مسار الإصلاح عملت الدولة على وضع إطار تشريعي خاص يعتبر سند قانوني لتجسيد عصرنة قطاع العدالة وإعطاء الإدارة الإلكترونية في هذا القطاع الغطاء القانوني الذي يضمن حسن استعمال واستغلال التكنولوجيا .

ومن بين هذه التشريعات مايلي:

أ - القانون 03/15 المتعلق بعصرنة العدالة ويتكون من 19 مادة نصت المادة الأولى منه على " عصرنة قطاع العدالة من خلال وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل وإرسال الوثائق والمحركات القضائية

¹ بواشري أمينة، سالم بركاهم ، الإصلاح الإداري في الجزائر، عرض تجربة مرفقي العدالة (1999-2017)، مقال منشور في المجلة

العلمية لجامعة الجزائر3، مج 06، ع 11، الجزائر، سنة2018، ص، 208.

² رانية هدار، مرجع سابق ، ص 161.

بطريقة إلكترونية واستخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية¹.

ب القانون 04/15 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني وكذا التصديق وقد نص هذا القانون على أنه يجب أن تكون آلية التوقيع الإلكتروني مؤمنة وتكون هذه التقنية فعالة في تسريع الإجراءات.

ت القانون 01/18 المتمم للقانون المتعلق بتنظيم السجون وإعادة الإصلاح الاجتماعي للمحبوسين وهو قانون ينظم العقوبات البديلة والمتمثلة في المرافعة الإلكترونية للشخص المحكوم عليه عن طريق السوار الإلكتروني.

ث المرسوم التنفيذي 347/17 الذي يحدد البطاقة المهنية للموظف وشروط استعمالها حيث نظم هذا المرسوم للموظفين والإداريين صلاحية اكتساب هذه البطاقة الإلكترونية مكان السلطة الإدارية التي لها صلاحية التعيين.

ج -القرار الوزاري المشترك 2012/08/22 المتضمن تكوين تكميلي قبل الترقية وهو القرار الذي تعتمده الجهات القضائية في تكوين موظفي قطاع العدالة.

ثالثاً : الآليات ذات الطابع التكنولوجي.

تعتبر الآليات التكنولوجية أوالتقنية حجر أساسي لموضوع الدارة الإلكترونية حيث يمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع ويتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونياً مع ضمان سريتها ودقتها².

وإن إدخال التكنولوجيا الحديثة واستعمالها في قطاع العدالة تم بمراعاة خصوصية وحساسية بعض المعطيات والمعلومات التي تحكم مرفق العدالة في صلاحية حفظها أو تسليمها أو إصدارها وهو دائم الحرص عليه باستعمال وسائل تقنية حديثة، تكفل أكبر قدر من أمن المعلومات، وأعلى مستوى من الإلتقان من خلال إدخال أنظمة معلوماتية على درجة عالية من الدقة تضمن أمن المعلومات³.

تتمثل هذه الآليات في مختلف المواقع الإلكترونية والأنظمة الآلية التي سطرها وزارة العدل من أجل ضمان خدمة عمومية إلكترونية في القطاع.

أ - المواقع الإلكترونية: انجاز موقع وزارة العدل بالعربية الفرنسية:

<https://www.mjustice.dz/fr> <https://www.mjustice.dz/ar>

ب - انجاز مواقع واب بوابة القانون الجزائري بالعربية <https://droit.mjustice.dz>

¹ قانون رقم 03/15 المؤرخ في 01/02/2015 المتعلق بعصرنة قطاع العدالة، ج ر ع 6، المؤرخة في 22/02/2016.

² مزهورة آيت رحمان، حدودية حلوفي، الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون الإداري، سم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العقيد آكلي محمد أولحاج، البويرة، ص 29.

³ طيب بلعيز، إصلاح العدالة في الجزائر (الانجاز والتحديث)، د.ط، دار القصبه للنضرب، الجزائر، 2008، ص 173.

ت - الأنظمة الآلية: وهي الأنظمة التي تهدف إلى إدخال العديد من الإجراءات وجعلها الكترونية¹ وآلية هذه الأنظمة متعددة نذكر منها:

1. نظام تسيير الملفات القضائية على مستوى الجهات القضائية SGDJ.
 2. نظام سير صحيفة السوابق العدلية وهو متصل بالمركز الوطني للسوابق القضائية.
 3. نظام سير الأوامر بالقبض.
 4. نظام سير المسار المهني للقضاة والموظفين.
 5. نظام البصمة الالكترونية على مستوى المؤسسات العقابية للمحجوسين.
 6. نظام تمييز ملفات المحجوسين على مستوى المؤسسات العقابية.
 7. نظام السوار الالكتروني أو ما يعرف بالمراقبة الالكترونية الذي يسمح بمتابعة المحكوم عليه ومعرفة مكان تواجده، وهو وسيلة الكترونية تحمل شريحة الكترونية تحدد موقع وتنقلات حاملها تأتي في شكل سوار يوضع في الرجل، يصعب نزعها أو العبث به².
 8. نظام المحاكمة عن بعد وهي تقنية حديثة ضمن المعلومات المركزية لوزارة العدل وتتجسد في تقنية المحادثة عن بعد الذي جاء به القانون 03/15 المتعلق بعصرنة العدالة . وتستعمل هذه التقنية أثناء التحقيق القضائي باستجواب وسماع الأطراف، أثناء المحاكمة وهو ما يسمح بعدم تسجيل المحاكمة وعدم نقل المتهمين.
- إضافة إلى أن القانون يكفل للمتهم حق في اختيار المحاكمة عن بعد أو المحكمة العادية.
- رابعا : الآليات المتعلقة بالجانب البشري.

تعتبر هذه الإلية مهمة ولها الدور الكبير في تنمية العنصر البشري الذي يعمل على تطبيق التكنولوجيا وتسيير الآلات وقد قررت الجزائر التعاون بين وزارة العدل ومختلف القطاعات الأخرى على المستوى الداخلي وفتح مجال التعاون الدولي لمواكبته قطاع العدالة للمستجدات التالية، ويتمثل تكوين الموارد البشرية فيما يلي:

أ -القضاة : حيث يهدف التكوين إلى دفع الكفاءة وجعلها على أساس الترقية والأداء والجهودات المبذولة

¹ ياسين قوتال، حمدي حكيمة، الدور المنوط للإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية: عصرنة قطاع العدالة ، ط 1، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، أكتوبر 2021، ص128.

² محمد العبداني، يوسف زروق، رقمنة مرفق العدالة في الجزائر على ضوء القانون 03-15 المتعلق بعصرنة العدالة، مقالة منشورة في مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، م ج 07، ع 01، تاريخ النشر: 2020، ص 511.

أثناء فترات التكوين ووضع أفضل إطار من أجل متابعة حسنة للمسار الوظيفي للقاضي بالإضافة إلى مراجعة البرنامج البيداغوجي بإدخال مواد جديدة في تكوين القاضي مثل الإعلام الآلي باللغات الأجنبية لذلك يجب التكوين على المستوى الخارجي.

ب - **الموظفون:** ويتم ذلك من خلال رفع شروط الالتحاق بالوظيفة وإخضاع الموظفين لتكوين متخصص مدعم هو أيضا باللغات الأجنبية والإعلام الآلي إضافة إلى التكوين بالخارج خاصة في دول الاتحاد الأوروبي¹.

الفرع الثاني: مظاهر تجسيد الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة.

إن عصنة قطاع العدالة والآليات المتخذة لتلك النجاعة الكبيرة والانعكاس الإيجابي على الخدمة العمومية وتلبية الحاجات التي يسعى المواطن لتحقيقها بلجوه هذا القطاع، ويعتبر توفير خدمة عمومية للجمهور والمنتفعين بصفة دائمة ومستمرة ودون انقطاع من بين المظاهر التي يسعى إلى تجسيدها قطاع العدالة، والتي سنحاول أن نوجزها في هذا العنصر كما يلي:

أولاً: تطوير وسائل الاتصال الأكثر حداثة.

أ - **إنجاز أرضية خدمات الانترنت:** يعد القطاع من بين القطاعات القليلة التي أنجزت أرضية لخدمات الانترنت، ولم تلجأ إلى إنجازها لدى جهات أجنبية، ولذلك تم تزويد القطاع بأرضية للولوج إلى عالم الانترنت خاصة بقطاع العدالة سنة 2003، وتسمح هذه الأرضية بإيواء و تسيير ذاتي للاتصالات الإلكترونية تأوي هذه الأرضية².

ب - **بوابة الواب المركزية (وزارة العدل):** www.mjjustice.dz، تم إنشاء هذه البوابة الإلكترونية والتي هي موقع إلكتروني لوزارة العدل في نوفمبر 2003، ويهدف هذا الموقع الإلكتروني لتمكين المواطن من الاستفادة والاطلاع على المعلومات ذات الصلة والعلاقة بالقانون وقطاع العدالة، وهو موقع غني بالمعلومات وشامل لكل المعلومات القانونية الخاصة بمرفق العدالة، كما يتضمن هذا الموقع معلومات متنوعة حول تنظيم القطاع ومهامه وبرامجه ونشاطاته والخدمات المقدمة للجمهور، وكذلك تخصيص فضاء لكل خدمة أو مستجدات جديدة.

¹ ياسين قوتال، حمدي حكيم، مرجع سابق، ص 128.

² فاروق خلف، التطبيقات العملية للإدارة الإلكترونية بقطاع العدالة في الجزائر، مداخلة في إطار أعمال الندوة الوطنية حول عصنة قطاع العدالة ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، الجزائر، المنعقد يوم 2020/12/28، ص 20.

ت- إنجاز بوابة قانون: تم إنشاء بوابة القانون ضمن الموقع الإلكتروني الخاص بوزارة العدل¹، فالهدف منها تقديم معلومات قانونية والتعريف بالتشريع والتنظيم وبالاجتهاد القضائي، كما يعمل هذا الموقع على تنمية المجموعة التشريعية والتنظيمية للجريدة الرسمية مزود بمحرك حسب الموضوع وإمكانية النسخ على قرص مضغوط ليستفيد منه خاصة المحترفين من رجال القانون والقضاء.

ثانياً: إنجازات وتطوير أنظمة آلية في قطاع العدالة لتحسين الخدمة العمومية:

الغاية من هذه الانجازات هو تحسين الخدمة القضائية وكذا تمتين روابط الثقة بين مرفق العدالة والمواطنين ويتجسد هذا من خلال العديد من المظاهر التي نطرحها كما يلي:

1. خدمة سحب صحيفة السوابق القسيمة رقم 03 وشهادة الجنسية الممضاة إلكترونياً عبر الانترنت.
2. سحب النسخ العادية للأحكام والقرارات القضائية الموقعة إلكترونياً عن بعد لفائدة المحامين.
3. إدماج تقنية التوقيع والتصديق الإلكترونيين².
4. نظام المحاكمة عن بعد، وهو نظام جديد يعتمد على تقنية الصوت والصورة، بفضل الألياف البصرية التي تم بها ربط كل المحاكم والمجالس والمؤسسات العقابية عبر كامل التراب الوطني³.
5. التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية.
6. التبليغ عبر SMS وهي عبارة عن تقنية جديدة تسمح للمتقاضين بتتبع مآل قضاياهم بواسطة رسائل نصية قصيرة عبر الهاتف المحمول.
7. مركز النداء، استحدثت وزارة العدل مركز للنداء ويتعلق الأمر بمركز وطني على مستوى وزارة العدل، مراكز على مستوى مراكز العدل ومراكز على مستوى المجالس القضائية النموذجية.
8. إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريقة الإلكترونية.
9. المشاريع المنجزة في إطار تعزيز التعاون القضائي المشترك مثل: الربط الآلي للمركز الوطني للسجل التجاري بواجهة للبحث في قاعدة المعطيات الوطنية لصحيفة السوابق القضائية.

¹ ط.د. أمال قادري، جودة الخدمة القضائية ودورها في ارتقاء قطاع العدالة، مقال منشور في مجلة الدراسات

الحقوقية، مج 7، ع 3، سبتمبر 2020، ص 516.

² أمال قادري، المرجع نفسه، ص 519-520.

³ محمد العيداني، يوسف زروق، مرجع سابق، ص 512.

ربط مصالح المديرية العامة للأمن الوطني وقيادة الدرك الوطني بواجهة البحث في قاعة المعطيات المركزية لوزارة العدل.

ربط المصلحة العلمية والتقنية للشرطة بالجهات القضائية.

الربط الآلي للمعهد الوطني للأدلة الجنائية وعلم الإجرام البشري بتطبيقه البريد الإلكتروني الداخلي لوزارة العدل¹.

ثالثاً: التعاون القطاعي الدولي.

حيث يتم فتح العديد من الورشات للتعاون بين الجزائر والاتحاد الأوروبي كما أكد رئيس المفوضية الأوروبية في الجزائر جون لوك أن دعم القطاع في الجزائر هو الهدف الذي تصبو إليه الشراكة الجزائرية الأوروبية.

كما تم إبرام اتفاقيات تعاون مع العديد من الهيئات الداخلية منها:

- المنظمة الدولية للإصلاح الجنائي.

- برنامج الأمم المتحدة PRI.

- صندوق الأمم المتحدة PVNP .

- إدارة السجون بوزارة العدل الفرنسية UNICEF.

- المديرية الفرنسية لإدارة² السجون AGEN.

المنتبع لقطاع العدالة في الجزائر ولاسيما مستخدميه يلاحظون أنه قطع أشواط كبيرة في تحسين الخدمة العمومية، ويظهر ذلك من خلال البرامج المسطرة في تجسيد آلية الخدمة الإلكترونية في قطاع العدالة.

المطلب الثاني: اثر تطبيقات الإدارة الإلكترونية في قطاع الجماعات المحلية - البلدية.

لقد أصبح تبني فكرة الإدارة الإلكترونية من أولويات الدولة من أجل مواكبة التقدم الحاصل، وهذا من أجل توفير المرونة اللازمة في التعاملات استجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية لدعم التواصل بين الإدارة العمومية وفروعها والمؤسسات وكذا المواطنين.

وسوف نتطرق الى الآليات التي اعتمدها الحكومة لعصرنة قطاع الجماعات المحلية (الفرع الأول) مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية (الفرع الثاني).

¹ أمال قادري، مرجع سابق، ص 522.

² ياسين قوتال، حمدي حكيمة، مرجع سابق، ص 128.

الفرع الأول: الآليات التي اعتمدها الحكومة لعصرنة قطاع الجماعات المحلية - البلدية.

تعتمد الإدارة الإلكترونية في تطويرها لخدمات الإدارة المحلية على أساليب حديثة ووسائل مختلفة، حيث أولت الجزائر اهتماماً بالغاً ببرنامج الإدارة الإلكترونية وحاولت تطبيقه على مستوى المرافق العامة حتى تصل لغاية تحقيق الأداء الجيد للخدمة العمومية.

ويكون وفق برامج تقنية وفنية وتنظيمية مناسبة يمكن إجمالها فيما يلي:

أولاً: اعتماد الإدارة المحلية على حزم برمجية وتطبيقات مستخدمة ومبرمجة تثبت مصداقيته:

الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي أيضاً نحتاج إلى وجود مناسب وعال من البنية التحتية المتطورة التي تضمن شبكة حديثة من الاتصالات والبيانات وبيئة اتصال سلكية ولاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل، ونقل المعلومات بدقة.

ثانياً: الاعتماد على أنظمة معلومات تسهل من عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية و المصداقية وكافة النتائج المترتبة عليها¹.

على مستوى البلدية ومن أجل تخفيف العبء على المواطن والإدارة، حيث يتم العمل على وضع إطار خدماتي إلكتروني لتقديم الخدمات والمعلومات المختلفة.

ثالثاً: تطبيق الوسائل الإلكترونية اللازمة من أجل الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

يستطيع بواسطتها التواصل معها على المستوى المحلي ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية، والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكن المواطن من الاتصال بالشبكات المختلفة، وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الوصول إليها.

رابعاً: الاعتماد على عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالانترنت.

يجب أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكثر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية والاستفادة من خدماتها.

خامساً: الأخذ في الاعتبار تنويع مصادر البيانات ومدى قدرة المواطنين المحليين في الوصول إليها بطرق مختلفة.

تستخدم الإدارات المحلية بالولايات المتحدة (نيويورك) وسائل تكنولوجية مختلفة لأداء عملياتها وخدماتها الإلكترونية ومنها استخدام البريد الإلكتروني، ونظام اللقاءات عبر شبكة المعلومات ونظام المحاسبة الإلكترونية باستخدام برنامج "Soft warc" الذي يجعل حساب تكاليف الإيرادات الخاصة بالخدمة

¹ أسامة السيد محمود، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، د.ط، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر ، 2010، ص36.

والمعاملات أسهل وأيسر من القيام بها عن طريق التدوين في دفاتر الحسابات¹.

سادساً: تطبيق الانجاز الإلكتروني الآلي

هي تقنية إلكترونية يتم بواسطتها إنجاز بعض الخدمات وتقديمها بطريقة آلية وذلك بتحويل بعض الأعمال الإدارية البسيطة التي يقوم بها الموظف إلى أعمال إلكترونية تتم تلقائياً ويستخدم هذا النظام في مواقف السيارات بالساحات العامة أو على جانبي الطريق كما أن هذه التقنية تستعمل في أجهزة الصراف الآلي للأموال والردود التليفونية المسجلة التي تعمل تلقائياً بمجرد طلب الرقم للاستفسار عن أمور محددة كمعرفة الأوراق المطلوبة لأمر معين وغيرها.

سابعاً: الاعتماد على أساليب علمية

أساليب علمية تتطلب خبرات وتخصصات دائرة من أجل تفعيل الإدارة الإلكترونية والاستفادة من خدماتها ويشمل ذلك وضع خطط إستراتيجية إدارية بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة أو إدارة تقنية المعلومات تتولى تطبيق الإدارة الإلكترونية بطريقة إيجابية وتتولى الحفاظ على مستوى عال من الخدمات وتواكب أي تطور جديد في مجال تقديم الخدمات.

ثامناً: حماية المعلومات الشخصية للمواطنين عن طريق توفير الأمن الإلكتروني، والسرية الإلكترونية. ويكون ذلك بإتباع مجموعة من الإجراءات:

أ - التحديث المستمر لأنظمة التشغيل للحاسب الآلي.

ب - الإجراءات الاحترازية لحفظ المعلومات.

ت - التحديث المستمر لبرامج الحماية من الفيروسات.

ث عمل نسخ احتياطية للمعلومات العامة، و حفظها في أماكن آمنة.

ج - سن التشريعات التي تقضي حقوق الناس وتقيدها، مع عدم التساهل فيها².

ومن أجل حماية خصوصية المواطن المحلي تعمل الإدارة الإلكترونية على تطبيق إجراءات أخرى تساهم في تأمين خدماتها حيث تستخدم تقنيات أمنية مهمة:

1 - التشفير: وهو عملية يتم من خلالها منع أي جهة غير مسموح لها من فهم محتوى الرسائل أو الخدمة.

¹ سمية بمروان ، الحكـومة الإلكترونية و دورها في تحسـين أداء الإدارات الحكـومية: دراسة مقارنة ، د.ط، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، سنة 2009، ص21.

² رضوان بوشفيرات، علي بوعبدالله، مرجع سابق، ص 56-57

- 2- التوقيع الرقمي: وهو عملية يتم من خلالها التأكيد من هوية مرسل الرسالة من خلال استخدام مفتاح خاص لتشفير الرسالة من قبل المرسل، ويتم هذا عبر التشفير غير المتماثل المذكور سابقاً، ومن ثم فك التشفير من قبل المستقبل باستخدام مفتاح عام.
- 3- البصمة الإلكترونية: وتستعمل للتأكد من عدم حصول أي تغيير في الرسالة، وفي حالة العبث أو التخريب فهذا يعني عدم تطابق البصمة معها.
- 4- الشهادات الرقمية: وهي عبارة عن وثائق إلكترونية تحدد الجهة ذات الصلاحية تتيح التحقيق في هوية الشركة أو الإدارة التي تتعامل معها عبر الانترنت عن طريق التأكد من المفتاح العام¹. ويرى كثير من الباحثين على أن الإدارة الإلكترونية في تطويرها للخدمات المحلية تقوم بالتركيز على مجموعة من العناصر الضرورية والتي تتمثل فيما يلي:
 1. وضع إجراءات ومعايير محددة، مراجعة واعتماد اقتراحات تطوير الخدمات وأسلوب تقديمها بما في ذلك حساب العائد والتكلفة.
 2. إعادة هندسة الهيكل التنظيمي للإدارة ليدعم خدمات متغيرة للمواطنين من خلال هفوات الخدمة المتعددة، فتعديل الهيكل التنظيمي للإدارة المحلية بما يتوافق مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.
 3. التركيز على المتعاملين و المستفيدين من خلال:
 - وجوب التعرف على المتعاملين مع الإدارة واحتياجاتهم من الخدمات بشكل دقيق ومفصل.
 - وضع نظام لقياس رضا المتعاملين كجزء أساسي يتيح لهم الحصول على الخدمات دون مساعدة أي موظف.
 - وجود قنوات متعددة للدخول على النظام في كل ساعات اليوم وفي كل أيام الأسبوع، الأمر الذي يضمن عدم انقطاع الخدمات عن المواطنين.
 - وجود إجراءات لتقبل الشكاوي وتحويلها ومعالجتها وفق لمعايير تحديد المدة التي يجب عليها تنفيذ مثل هذه الإجراءات².

¹ بسمة منوار، وهيبة مرزوق، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية (دراسة حالة بلدية امشدة)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلبي محند أولحاج، البويرة، السنة الجامعية 2018/2017، ص 58.

² مختار حماد، مرجع سابق، ص 19.

4. التركيز على موظفي الإدارة المحلية من خلال:

- تحديد المهارات والقدرات الواجب توافرها في الموظفين أثناء الممارسة الإدارية لتقديم الخدمات.
- إعادة وصف الوظائف حسب الاحتياجات الجديدة التي تفرضها الإدارة الإلكترونية.
- وضع نظام لتشجيع الابتكار والتجديد، والعمل على تكريس مفهوم الخدمة المتغيرة.

5. التركيز على الإجراءات من خلال:

- تبسيط وتطوير هيكلية الإجراءات، وهو العمود الفقري للإدارة الإلكترونية لتقديم خدمات جيدة.
- تحليل و تحديد كافة الخدمات التي يقدمها الجهاز وإجراءات وتوثيق الإجراءات.
- إعادة هندسة الإجراءات بغية تبسيطها وتوثيق الإجراءات بالخدمات المتميزة.
- وضع معدل للأداء الإلكتروني في كافة العمليات وإعادة خطة لتقديمها وتطويرها باستمرار¹.

6. التركيز على ترابط الخدمات الإلكترونية من خلال:

- وجود إستراتيجية لترابط الخدمات المنبثقة من الخطط الإستراتيجية الأخرى في الإدارة الإلكترونية.
- الأخذ بعين الاعتبار حجم الخدمات الإلكترونية ومقدار الطلب على كل منها ويكون ذلك من خلال دراسة تحليلية لمؤشرات الطلبات من حيث الموقع، الوقت، اليوم والأسبوع، والمعدل السنوي وإجراء تقييم المستجندات الأخرى.

-توحيد أسلوب الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة للمواطن من خلال مختلف قنوات الاتصال ضمن إجراءات موحدة لضمان الفعالية في تقديم خدمة مميزة.

7. التركيز على القدرات الفنية: إن تطوير الخدمات الإلكترونية لا يمكن أن يحدث دون استخدام

أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات لذلك المهم من وجود إستراتيجية محددة واضحة لتنظيم المعلومات في الإدارة المحلية مع وجود قدرات فنية قادرة على التعامل معها².

نستنتج أن أسلوب الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات على المستوى المحلي يتميز بمجموعة من

الخصائص:

1- **الخصوصية:** إن التطبيقات الإلكترونية تحرص على حماية البيانات الخاصة بالمواطن مثل دخله ورقم

بطاقته الائتمانية من الأفراد الآخرين اللذين ليس لهم الحق الاطلاع عليها.

¹ مختار حماد، مرجع سابق، ص 19.

² مختار حماد، المرجع نفسه، ص 22.

- 2 - **المصادقية:** هذا يعني أن أسلوب الإدارة الإلكترونية يقدم معلومات صحيحة ودقيقة، والنماذج التي يحصل عليها المواطن في المواقع الإلكترونية، والتأكد من أنها مقبولة ومعتمدة قانوناً ومستوفاة لكافة البيانات المطلوبة.
- 3 - **التواجد:** ويعني أن الإدارة الإلكترونية تقوم بتوفير الخدمات المختلفة وتجعلها متاحة على الموقع الإلكتروني على مدار 24 ساعة وفي أية عوائق ويستوجب صيانة مستمرة.
- 4 - **الثقة والأمان:** فأسلوب الإدارة الإلكترونية يحرص على عدم تعرض البيانات الخاصة بالمواطنين للفق أو التلف.

- 5 - **التفاعل:** فالإدارة الإلكترونية تسمح للمواطن بالحصول على الخدمة كاملة بما فيها الدفع الإلكتروني و إبداء رأيه في الخدمات التي يحصل عليها¹.
- 6 - **التواصل المستمر:** حيث تنجح الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة فتح قنوات اتصال وتواصل دائمة بين القائمين على إدارتها وبين المواطنين في أغلب الأوقات².

الفرع الثاني: مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية

يعتبر تطبيق الإدارة الإلكترونية من أهم آليات تطوير علاقة المواطن بالإدارة وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم حيث يتم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكليفها مع التقدم التكنولوجي، من تلك الآليات ما يلي:

أولاً: رقمنة سجل الحالة المدنية

حيث انطلقت عملية تجريبية على مستوى بلديتي حسين داي وباب الواد بالجزائر العاصمة قبل تعميمها تدريجياً على مستوى كافة التراب الوطني. وتمثلت العملية التجريبية في إصدار شهادات الميلاد جوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية، عقود الزواج، شهادة الجنسية، صحائف السوابق العدلية وعموماً كل وثائق الحالة المدنية وكذلك الأمر في المجالات التعليمية والصحية والاجتماعية.

ثانياً: مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية

ويتمثل في تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة، متواجدة على أجهزة رئيسية، وحفظها ليتم استرجاعها لاحقاً

¹ رضوان بوشفيرات، علي بوعبدالله، مرجع سابق، ص 59.

² رضوان بوشفيرات، علي بوعبدالله، المرجع نفسه، ص 63.

سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية على شبكة الانترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها¹، وكانت أول بلدية طبق فيها هذا المشروع (رقمنة مصلحة الحالة المدنية) في ولاية باتنة 2010/03/04 وأصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني وهي تقنية جديدة تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة.

ثالثا: مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية

في إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتري وذلك بطاقة التعريف البيومترية أهدرت وزارة الداخلية متمثلة في شخص الوزير عدة قرارات. ومن هذه القرارات، نذكر:

القرار المؤرخ في 2012/12/26 على مستوى 45 دائرة بعواصم الولايات بالمقاطعة الإدارية حسين داي بالجزائر العاصمة وأضاف ذات المصدر أن هذه الدوائر تم تعيينها كمواقع نموذجية للمشروع في هذه العملية والتي ستعمم تدريجيا في جميع المقاطعات والدوائر، ويهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطن القيام بمختلف الإجراءات اليومية².

فيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيومتري هو وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا ويكون مطابقا للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني، ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 47 في الجريدة الرسمية قرار وقعه الوزير بضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين والجديد فيه أنه بإمكان تحميل الاستمارة من توقيع وزارة الداخلية على شبكة الانترنت لإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني في خطوة مهمة لتجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية وتعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية³.

رابعا: مشروع المواطن الإلكتروني

حيث أطلقت في أواخر 2013 وزارة الداخلية مشروع المواطن الإلكتروني لأول مرة في

¹ دروازي لخضر، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية على مستوى البلدية، مذكرة الماستر في القانون الإداري، كلية

الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، السنة الجامعية 2021/2020، ص 51.

² بسمة منوار، وهيبة مرزوق، مرجع سابق، ص 56.

³ بسمة منوار، وهيبة مرزوق، المرجع نفسه، ص 57.

الجزائر، والذي يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد (1) يتبعه مدى الحياة يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام الكتروني يعمل على إصدار كل الوثائق في مدة محددة لا تتجاوز 30 ثانية بالإضافة إلى وضع رقم وطني لكل جزائري وجزائرية يحل محل كل الوثائق وتقليص الوثائق المتعلقة بإصدار رخصة السياقة وجواز السفر والاكتفاء فقط ببطاقة تعريف وطنية مدة صلاحيتها مدى الحياة . ويهدف هذا الإجراء خطوة هامة دخول الجزائر مجال الإدارة الإلكترونية¹ والتي تعد محور تحديد الأهداف الكبرى، وخاصة التي يجب بلوغها في غضون خمس سنوات، علاوة على قائمة نشاطات لتنفيذها، وشمل هذا المشروع شبكات ربط بين المؤسسات وبين الوزارات يكون بمثابة البوابة الالكترونية الرقمية الحكومية التي ستسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية واستعمال التكنولوجيا من خلال الرقمنة الحكومية التي ستسمح مع الهيئات العمومية واستعمال التكنولوجيا من خلال الرقمنة و توثيق الوثائق الإدارية وتنصيب أنظمة إعلامية مدمجة وكذا إدراج بعض الخدمات لصالح المواطن².

خامساً: إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات.

وهو الذي يمكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء النقل إلى ولاية التسجيل، وفي هذا السياق أكد السيد عبد الرزاق مهني المدير العام المكلف بعصرنة الوثائق والأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية بأن لهذه الإجراءات المتبعة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية وبفضل التأكيد على تطبيق الإدارة الالكترونية باشرت وزارة الداخلية بعدة عمليات منها جمع وحفظ المعطيات المتوفرة لدى مصالح الحالة المدنية إلى 1541 بلدية وأصبحت حالة مدنية واحدة موحدة³.

وتم من خلال هذه العملية تصحيح العديد من الأخطاء تعود لسنوات مضت وقد مس التصحيح السجلات القاعدية والأساسية وبذلك انتقل الأرشيف الوطني من الصفر (0) إلى 95 مليون وثيقة مسجلة ومحفوظة وللاحتياط تم الاحتفاظ بنسخة قاعدية الكترونية في الإدارة المركزية كما تم ربط أكثر من 18 قطاع منها الوزارات بالسجل الوطني للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية، لم يتم إصدار قانون يتعلق بتحديد عمر الوثيقة من عام إلى 10 سنوات باستثناء وثيقة الزواج والوفاة وإلغاء العديد من الوثائق.

¹ سعيدة جوي، رياض بوريش، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الجماعات المحلية على نوعية الخدمات المحلية، مقال منشور في مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة، مج35، ع01، سنة 2021، ص1167.

² فاطمة بلقرع، دلال العمري، هاجر قريش، مرجع سابق، ص 12.

³ مبارك نجاح، أحمد كمال قنون، مشروع الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية في الجزائر بين الواقع والمأمول، مقال منشور في مجلة العلوم الإنسانية، جامعة وهران 2، الجزائر، مج07، ع01، تاريخ النشر 2018/08/28، ص520.

والانتقال من 22 وثيقة إلى 07 وثائق، أما فيما يخص الوثائق البيومترية فإنه تم استخراج أكثر من 2500 جواز سفر بيومتري الكتروني، يوميا كما تم تسليم أكثر من 7800 مليون جواز سفر في ظرف 4 سنوات وأكثر من 6 ملايين بطاقة تعريف بيومترية، وهذه الأخيرة تميزت بتأمين خاص ممثل في شريحتين الأولى مرئية والأخرى خفية، ولقد تم الاستعانة في إضافة هذه الوثائق بتكنولوجيا متعددة تضمن حماية المعطيات التي يمكن الولوج إليها بسهولة حيث أكد أن كل هذه العمليات والإجراءات من أجل الوصول إلى بلدية وولاية رقمية¹.

وفي الأخير، وبعد أن تطرقنا في هذا الفصل إلى نماذج تطبيقية للإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال المرافق العمومية التي تقدم خدمات للمواطنين بصفة مباشرة وهما قطاعي البلدية والعدالة، لاحظنا أن الاعتماد على الإدارة الإلكترونية في هذين المرفقين سينقلنا من الأسلوب التقليدي الذي كان يعتمد على الاتصال المباشر للمواطن بالإدارة إلى أسلوب الرقمنة وعصرنة الإدارة بحيث يمكن للمواطن تجنب بعض تعقيدات الإدارة وبعض الأعباء التي تثقل كاهله، ويمكن القول أن أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في قطاعي العدالة و البلديتي يبدو جليا ويعد قفزة نوعية على ما كانت عليه سابقا من خلال وضوح الأسلوب الحديث في استخراج مختلف الوثائق والتخفيف من بعض الإجراءات، وحققت نتائج لا يمكن القول عنها إلا أنها مرضية إلى حد ما مقارنة بجدثة مشروع الإدارة الإلكترونية في القطاعين، وكذا الوسائل المادية والبشرية المسخرة لهذه المسألة.

والأكيد أن مشروع الإدارة الإلكترونية في البلدية وقطاع العدالة سيكون ذا شأن مستقبلا إذا استمر على هذا النحو من التقدم ومحاولة خلق أنماط متطورة وجديدة لتحسين هذين المرفقين في تقديم الخدمة العمومية.

¹ بسمة منوار، وهيبة مرزوق، مرجع سابق، ص 58.

خاتمة

خاتمة:

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال رافعة أساسية لتحديث الإدارة أمام محيط يعرف تحولات متواصلة واكراهات مختلفة، نجد الإدارة بكل مكوناتها مدعوة للتلاؤم مع هذا السياق لإنجاح مشروع التغيير الذي تحدته الوسائل التكنولوجية في أفق إقرار إدارة إلكترونية قد تساعد في إحداث تغييرات إيجابية على العلاقة بين الإدارة و المواطن.

وتجدر الإشارة إلى أن الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يرتبط بتهيئة الظروف والمناخ الملائم، فأفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية لتحقيق النتائج المرجوة، لا يتحقق إلا بإصلاح الاختلالات و استعمال المعلومات كآلية للتجديد والتطور.

من خلال كل ما سبق التطرق له في بحثنا ، بداية من الإدارة الإلكترونية و الخدمة العمومية و كذا النماذج التطبيقية التي سلطنا عليها الضوء حتى نوضح تجربة الجزائر في مجال إدراج الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية، خلصنا إلى مجموعة من النتائج نحاول أن نستعرضها بإيجاز على النحو التالي:

النتائج:

- الإدارة الإلكترونية أصبحت حتمية لا يمكن الاستغناء عنها في ظل عالم يعتمد على تكنولوجيا المعلومات كأساس للتنمية في كل المجالات.
- الإدارة الإلكترونية تحمل على عاتقها تأدية وظائف لا يمكن غيرها القيام بها ، كما تعتبر مركز تلاقي وتبادل المعلومات بين المواطنين والسلطات العليا، فهناك من يعتبرها مركز يقظة للدولة.
- إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية يستلزم التحول الناجح المبني على رؤية وإستراتيجية وذلك بتوفير التخطيط السليم والتدرج في الانتقال إلى أسلوب الإدارة العامة الجديد، بتوفير البنية التحتية اللازمة والتمويل اللازم والتشريعات الحاضنة والمساهمة في ذلك بالإضافة إلى تدريب الموظفين.
- التطبيق السليم والمحكم لمبادئ سير المرافق العامة من خلال الإدارة العامة الإلكترونية يضمن مزيدا من الاحترام لتطبيق هذه المبادئ، خاصة مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد.
- يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في التغلب على الآفات التي تعطل المرافق العامة وتفسد عملها و منها البيروقراطية الإدارية الفاشلة والفساد الإداري.
- الأکید أنه خلال معالجة أي إشكالية لموضوع بحث معين ستظهر عناصر جديدة تنطرق إليها بإيجاز لدعم البحث، لكن لا ترتقي أن تكون عنصر بالغ الأهمية يقوم عليه الموضوع محل الدراسة، لكنها عناصر

أزاحت الستار على بعض النقائص والثغرات في تطبيق الإدارة الالكترونية، فكان منا إلا تقديم بعض المقترحات في نهاية هذا البحث على النحو التالي:

المقترحات :

- تنمية وتحسين كفاءة الموارد البشرية وهذا من خلال التكوين والتدريب المتواصل للموظفين مع استعمال تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تقديم خدمات ذات جودة و كفاءة عالية.
- تفعيل دور المجتمع المحلي في التحول الالكتروني وهذا ما يجعل مشروع البلدية الالكترونية ناجح كونه متوافق مع توجهات وأهداف المجتمع، وهذا ما يضمن الشفافية والمشروعية.
- ينبغي على السلطات العامة من أجل تحسين الخدمة العمومية التخلي عن الإصلاحات الشكلية وانتهاج سياسة إصلاحية تركز على أخلقة المرفق العام مع تعميم تطبيق الإدارة الالكترونية.
- يقع على عاتق الدولة توفير الحماية في مجال التعامل الالكتروني لاسيما وأن مخاطر تكنولوجيا الإعلام والاتصال متعددة، فلا بد من صيانة الحياة الخاصة للمواطنين من الانتهاكات التي قد تحدث.
- توفير الإرادة السياسية حيث أن نجاح الإدارة الالكترونية مرهون بتوفير الإرادة السياسية لدى الجهات العليا في التحول الالكتروني ودعمه.

ملخص:

تسعى الجزائر الى تحسين الخدمة العمومية في كل مرافقها العمومية، وهذا ما جعلها تبذل مجهودات من أجل توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية لمواكبة التغيرات المختلفة سواء على الصعيد الداخلي أو الخارجي، حتى تقدم الخدمة العمومية للمواطنين بآليات متقدمة والمتمثلة في الإدارة الالكترونية، غير أنه وبرغم النقائص المختلفة والمتمثلة في عدم توافر التدفق السريع لخدمات الانترنت، وكذا البرامج التنظيمية والقانونية المختلفة لتسهيل عملية الاستفادة من هذه الخدمة، إلا أنها حققت خطوة نوعية من أجل اعتماد هذه الآلية للوقوف على تحسين خدمات المرفق العام، وهذا ما وقفنا عليه من خلال استعراضنا تجربة الإدارة الالكترونية في قطاعي البلدية والعدالة من خلال بحثنا، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

Summary

Algeria seeks to improve the public service in all public utilities, and this is what made it make efforts to provide the infrastructure for electronic administration in order to keep pace with various changes, both at the internal and external levels, in order to provide the public service to citizens with advanced mechanisms represented in electronic management, but despite the shortcomings The different types represented in the lack of rapid flow of Internet services, as well as the various organizational and legal programs to facilitate the process of benefiting from this service, but it has made a qualitative step in order to adopt this mechanism to stop improving the services of the public facility, and this is what we stood on through our review of the experience of electronic management. In the sectors of Blida and Justice, through our research, the role of electronic administration in improving public service.

قائمة المصادر والمراجع

الكتب

- 1 أحمد محمد غنيم ، الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، د.ط، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة ، جمهورية مصر العربية .
- 2 أحمد محمد غنيم، الإدارة الالكترونية رؤية للمستقبل، ط1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، 2021.
- 3 أسامة السيد محمود، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، د/ط، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر، 2010.
- 4 عمار ليد، د.بلال موزاي ، كتاب جماعي محكم : رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر:الواقع، الآفاق، التحديات — كتاب جماعي محكم، ط1، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا.اكتوبر2021.
- 5 حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
- 6 سعد غالب ياسين ، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، د.ط، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005.
- 7 سمية بمروان، الحكومة الالكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية: دراسة مقارنة، د.ط، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، 2009.
- 8 طارق عبد الرؤوف، التعليم عن بعد: مفهومه-خصائصه-أساليبه، ط 1، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، الجيزة، جمهورية مصر العربية، 2007.
- 9 طيب بلعيز، إصلاح العدالة في الجزائر (الانجاز والتحدي)، د.ط، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2008.
- 10 عادل حرحوش، د.أحمد علي صالح، د.بيداء ستار البياتي ، الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية ، ط2، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، مصر، 2016.
- 11 عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، جسور للنشر والتوزيع، المحمدية، الجزائر، 2007

- 12 عمار لبيدي، د. بلال موزاي، الكتاب الجماعي: الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر - معطيات الواقع ورهانات المستقبل، ط 1، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين ، ألمانيا. ماي 2021
- 13 فداء حامد-الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، ط 1، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2015.
- 14 فوزي أحمد عوض، آليات تطوير المنظومة القضائية وتحديات التحول بالعدالة إلى الرقمية، ط 1، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا. 2022.
- 15 مصطفى كولار وآخرون-الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، منشورات ألفا للوثائق AlphaDoc، قسنطينة، الجزائر. ط 1. 2019.
- 16 مصطفى يوسف كافي- الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، د. ط، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2009.
- 17 نجم عبود نجم- الإدارة والمعرفة الإلكترونية : الاستراتيجيات والوظائف والمجالات، د/ ط ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2017.
- 18 نوري المهدي الكوني- المدخل العلمي للإدارة الإلكترونية، ط 1، دار الكتب الوطنية، بنغازي، ليبيا، 2020.

الرسائل الجامعية

أطاريح الدكتوراه

- 1 أم الخير معتوق ، النظام القانوني للمرافق العامة بين الوحدة والتعدد، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص قانون إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر، السنة الجامعية 2018/2019.
- 2 رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية، قسم الحقوق ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 01، السنة الجامعية 2017-2018.

3 شهرزاد بولحية، الإدارة الالكترونية ووسائلها القانونية، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم تخصص قانون الدولة والمؤسسات العمومية، قسم الحقوق، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، السنة الجامعية 2018/2017.

4 عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، دراسة سوسولوجية بلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، السنة الجامعية 2016-2015.

5 عبد القادر عبان - تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

6 عبد الكريم أحمد ذعار - أثر الإدارة العامة الإلكترونية على احترام المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة، أطروحة دكتوراه في القانون، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، السنة الجامعية 2019/2018.

7 منيرة بوراس، التحول نحو الحكومة الالكترونية في الجزائر: بين واقع التطبيق والرغبة في التطور، أطروحة دكتوراه تخصص تنظيم سياسي وإداري، جامعة باتنة 1، السنة الجامعية 2020/2019، ص 164.

8 ياسر محمد عبد العال - الإدارة الالكترونية وتحديات المجتمع الرقمي، أطروحة دكتوراه، منشورات المنظمة العربية للتنمية الاداري جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2016.

مذكرات الماجستير

1 عبد الكريم عشور - دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة و الجزائر،

مذكرة ماجستير، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010.

2 مختار حماد، تأثير الادارة الالكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، تخصص التنظيم السياسي و الإداري، جامعة الجزائر،

2007/2006.

مذكرات الماستر

1 أمينة بن حامد - الحكومة الإلكترونية - تجربة الجزائر للتحول نحو حكومة الكترونية، مذكرة ماستر

تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،

الجزائر، 2013/2012.

- 2 بسمة منوار، وهيبه مرزوق، تطبيقات الإدارة الالكترونية في الإدارة العمومية (دراسة حالة بلدية امشدال) مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون، قسم الحقوق ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، السنة الجامعية 2018/2017.
- 3 بوبكر بن عوالي، آليات تحسين وترشيد الخدمة العمومية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، السنة الدراسية 2017/2016.
- 4 حرز الله فؤاد حسين- الحكومة الالكترونية في الجزائر دراسة في إمكانية التطبيق، مذكرة ماستر في العلوم السياسية — كلية الحقوق والعلوم السياسية — جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013.
- 5 خير الدين بوعزيز، محمد شعباني، أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمة العمومية، مذكرة ماستر تخصص إدارة إستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، الموسم الجامعي 2019/2018.
- 6 رضوان بوشفيرات، علي بوعبد الله- دور الإدارة في تفعيل خدمات الإدارة المحلية، مذكرة ماستر تخصص إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر، السنة الجامعية 2018/2017.
- 7 عبد الجليل عريوة- دور الانترنت في تسويق الخدمات- دراسة حالة:مؤسسة اتصالات الجزائر- وكالة المسيلة، مذكرة ماستر تخصص استراتيجياتهما وتسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2014/2013.
- 8 عبد الحي غندوري، تحسين الخدمة العمومية كمقاربة لتحقيق التنمية المحلية، مذكرة ماستر تخصص تنظيمات سياسية وإدارية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، الموسم الجامعي 2019/2018.
- 9 عبد الغني لمقدم، عبد الفتاح مدلل، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر تخصص سياسة عامة وإدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الوادي، الموسم الجامعي 2017/2016.
- 10 لخضر روازي، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية على مستوى البلدية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون، قسم الحقوق ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة أكلي محند أولحاج ، البويرة، السنة الجامعية 2021/2020.

- 11 محمد أمين سلامي-الإدارة الالكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية بالجزائر، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم القانون العام، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، 2021/2020 .
- 12 فريد طلاش، عبد النور أبجري، أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 الى 2019، مذكرة ماستر تخصص ادارة موارد بشرية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، السنة الجامعية.
- 13 فهيمة فرورة، ليدية حفير- في المتطلبات الأساسية لسير المرافق الإلكترونية، مذكرة ماستر تخصص قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، عبد الرحمان ميرة، بجاية، الجزائر، السنة الجامعية 2020/2019.
- 14 مزهورة آيت رحمان، خدوجة خلوفي، الإدارة الالكترونية في قطاع العدالة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون الإداري، قسم الحقوق ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة العقيد أكلي محند أولحاج، البويرة، 2021/2020 .
- 15 مصطفى بجمو، عبد القادر عزيزي، المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون الإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2019/2018.
- 16 مومنين فاطمة الزهراء، الخدمة العامة الإلكترونية في الجزائر (2013-2018)، مذكرة ماستر علوم سياسية، قسم الحقوق ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، أدرار، السنة الجامعية 2019/2018.

المقالات :

- 1 ابتسام خطاف، أ.د، شريف غياط، توجه الجزائر نحو تطبيق الحكومة الالكترونية عبر مشروع الجزائر الالكترونية 2013 الواقع و التحديات، مقالة منشورة في مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، جامعة البليدة2، الجزائر، المجلد11، العدد02، تاريخ النشر: 2018/12/31.
- 2 أم الخير قوارح- مفاهيم عامة حول الإدارة الإلكترونية، مقالة منشورة بمجلة المجتمع والرياضة، جامعة الشهيد حمدة لخضر الوادي، المجلد01، العدد01، تاريخ النشر: 2018/10/31.

- 3 أمال قادري، جودة الخدمة القضائية ودورها في ارتقاء قطاع العدالة، مقالة منشورة في مجلة الدراسات الحقوقية، م 7، ع 3، تاريخ النشر : سبتمبر 2020.
- 4 بواشري أمينة، سالم بركاهم، الإصلاح الإداري في الجزائر، عرض تجربة مرفق العدالة (1999-2017)، مقالة منشورة في المجلة العلمية لجامعة الجزائر 3، المجلد 6، العدد 11، الجزائر، تاريخ النشر 2018.
- 5 تبون عبد الكريم، التحول من الإدارة الالكترونية إلى الإدارة الالكترونية: المبررات و المعوقات، مقالة منشورة في مجلة طلبة للدراسات العلمية و الأكاديمية، المركز الجامعي بريكة باتنة، الجزائر، المجلد 04، العدد 03، تاريخ النشر : 2021.
- 6 جليلة إيمان حمدي، محمد ياسين بورايو، واقع الإدارة الالكترونية ومساهمتها في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية، مقالة منشورة بمجلة طلبة للدراسات العلمية الأكاديمية، المركز الجامعي بريكة باتنة، الجزائر. المجلد 03 العدد 02، تاريخ النشر 2020/12/31.
- 7 حمدي سليمان القبيلات، تطبيق مبدأ سير المرفق العام بانتظام و اطراد في ظل جائحة كورونا ، مقالة منشورة بمجلة الأبحاث القانونية والسياسية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، الجزائر، المجلد 03، العدد 02، تاريخ النشر 2021/09/30.
- 8 حورية بنعودة، الإدارة الإلكترونية وأثرها على مبادئ سير المرافق العامة، مقالة منشورة بمجلة البحوث القانونية والسياسية، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر، المجلد 02، العدد 10، تاريخ النشر 2018/06/01.
- 9 حورية قارطي، إيمان مداوي، دراسة أثر استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مقال منشور بمجلة مجاميع المعرفة، المركز الجامعي تندوف، الجزائر، تاريخ النشر 2017/04/01.
- 10 خليفة موزاي، الحكومة الالكترونية ودورها في رقمنة الادارة العمومية (مشروع الجزائر الالكتروني) ، مقالة منشورة في مجلة القانون الدستوري والمؤسسات السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ،مجلد 05، عدد 01، تاريخ النشر: 2021/09/11.

- 11 الدراجي رزيق، عبد السلام عبد اللاوي، الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين المعوقات ورهانات المستقبل ، مقالة منشورة بمجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، المجلد 02 العدد 05، تاريخ النشر 2021/03/31.
- 12 رشيدة كابوية، تأثير نظام الإدارة الإلكترونية على تحسين خدمات المرفق العام، مقالة منشورة بمجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية ،جامعة المسيلة، الجزائر، المجلد 04، العدد 02، تاريخ النشر 2020/01/08.
- 13 سامية مترر، زرفة بولقواس، الإدارة العمومية في الجزائر وإستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، مقالة منشورة بمجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، المجلد 12، العدد 01، تاريخ النشر 2020/03/31 .
- 14 سامية يتوجي ، أطر رقمنة الإدارة العمومية في "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013" ، مقالة منشورة في مجلة معارف- بسكرة، الجزائر، المجلد 10، العدد 18، تاريخ النشر: 2015/06/01.
- 15 سعيدة جوي، رياض بوريش، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الجماعات المحلية على نوعية الخدمات المحلية، مقالة منشورة في مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية ، قسنطينة، م 35، ع، 1، تاريخ النشر : 2021.
- 16 سيد أحمد مسيردي، د. خديجة سعدي، مشروع الجزائر الإلكتروني واقع وتحديات، مقالة منشورة بمجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة 2، العدد 4.
- 17 شليحي الطاهر، قرينعي ربحية- الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مقالة منشورة بمجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد ،جامعة المسيلة ،الجزائر، المجلد 03، العدد 02، 2019.
- 18 الشيكرك أيوب، الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات و تحديات، مقالة منشورة في مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة على لونيبي، البليدة 2، الجزائر، المجلد، العدد 01، تاريخ النشر 2019.
- 19 صفية زادي، تأثير الادارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، مقالة منشورة في مجلة تاريخ العلوم- جامعة زيان عاشور- الخلفة ، الجزائر، المجلد 04، العدد 08، تاريخ النشر 2017/06/01.

20 صهيب ياسر محمد شاهين، ليندة أونيسي، أثر الإدارة الالكترونية على مبادئ سير المرفق العام، مقالة منشورة بمجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، المجلد 08، العدد 03، تاريخ النشر 2021/06/30.

21 الطاهر شليحي، ربيحة قرينعي، الادارة الالكترونية و مدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات ، مجلة آفاق علوم الإدارة و الاقتصاد، جامعة المسيلة، المجلد 03 العدد 02 ، تاريخ النشر 2019/12/26.

22 طلحي كوثر، سبل تطبيق الحكومة الإلكترونية — الآفاق والتحديات، مقالة منشورة بمجلة دفاتر البحوث العلمية، المركز الجامعي تيبازة، الجزائر ، العدد 07، 2016.

23 عباس زبون عبید العبودي- الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية القانون والعلوم السياسية ، جامعة ديالى، العراق ، العدد 01، 2012 .

24 عبد الرحمن بن جراد، عبد القادر مهداوي- تاريخ الإدارة الإلكترونية، مقالة منشورة بمجلة الساوره للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد 04، العدد 02، جامعة بشار، الجزائر ، ديسمبر 2018، ص194.

25 العياشي زرزار- أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مقالة منشورة في مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد 01، 2013.

26 غنية باطلي، الكتابة الالكترونية، مقالة منشورة بالمجلة الجزائرية لقانون الأعمال، ع 02، تاريخ النشر : ديسمبر 2020.

27 فارس قريني، واقع البنية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجزائر، مقالة عن مجلة إليزا للبحوث والدراسات، م 4، ع 01 ، تاريخ النشر: 2019.

28 فاطنة بلقرع، د. دلال العمري، د. هاجر قريش ، جاهزية الإدارة الالكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مقالة منشورة في مجلة مجلة البديل الاقتصادي جامعة زيان عاشور- الجلفة- ع 7، تاريخ النشر : ديسمبر 2017.

29 فاكية سقني- أثر الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام، مقالة منشورة بمجلة الأبحاث القانونية والسياسية، جامعة محمد أمين دباغين، سطيف، الجزائر، المجلد 02، العدد 02، تاريخ النشر 2020/03/20

- 30 فرج شعبان، سعيدة شيخ، الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية، مقالة منشورة في كتاب المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية برلين، ألمانيا، ط1، أكتوبر 2021.
- 31 فيصل فقير- واقع وتحديات التوجه نحو مفهوم المرفق العام الإلكتروني في الجزائر، مقالة منشورة في المجلة الجزائرية للسياسات العامة، جامعة الجزائر 03، الجزائر، المجلد 09، العدد 01، تاريخ النشر 2021/02/01.
- 32 ليندة أونيسي، المبادئ الضابطة للمرفق العام الإلكتروني، مقالة منشورة بمجلة الحقوق والعلوم الإنسانية ، جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر، المجلد 14، العدد 01، تاريخ النشر 2021/04/18.
- 33 مبارك نجاح، ط.د أحمد كمال قنون- مشروع الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية في الجزائر بين الواقع و المأمول ، مقال منشور في مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة وهران 2، الجزائر ، المجلد 07، العدد 01، تاريخ النشر 2018/08/28، ص520.
- 34 محمد العيداني، يوسف زروق، رقمنة مرفق العدالة في الجزائر على ضوء القانون 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة، مقالة منشورة في مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، م 07، ع 01، تاريخ النشر 2020:
- 35 محمد لين مراكشي، فيصل أفقاير، الإدارة الإلكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مقالة منشورة بمجلة الإبداع، جامعة البليدة 02، المجلد 07، العدد 08، تاريخ النشر 2017/12/29.
- 36 مراد لين- أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام، مقالة منشورة بمجلة الفكر للدراسات السياسية والقانونية، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، المجلد 02، العدد 01، تاريخ النشر 2019/03/15.
- 37 مهدية هامل، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموارد البشرية وترقية الخدمات بالجماعات المحلية، مقال منشور بمجلة دراسات إنسانية واجتماعية، جامعة وهران، المجلد 11، العدد 01، جانفي 2022.
- 38 مولاي أعمر، يزيد قادة- واقع الإدارة الإلكترونية في الدول العربية و دورها في دعم التنمية المستدامة، مقال منشور في كتاب المؤتمر الدولي الافتراضي: دور المؤسسات في تحقيق التنمية المستدامة في ظل

الظروف الاستثنائية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية برلين، ألمانيا، الجزء الثاني، أيام 15-16 جويلية 2020.

39 نادية إبراهيم السيد هندي- الإدارة الالكترونية وإشكالية التداخل بينها وبين الحكومة الإلكترونية، مقالة منشورة بالمجلة العلمية لكلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية، كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية، جامعة الإسكندرية - مصر، المجلد 02، العدد 03، جانفي 2017

40 نذير طروبيا، الحكومة الإلكترونية ومحاولة التأسيس المبدئي للإدارة الإلكترونية في الجزائر، مقالة منشورة بمجلة البشائر الاقتصادية، جامعة بشار، الجزائر، المجلد 04، العدد 03، تاريخ النشر 2019/02/21.

41 الهام مصطفى غالم، الحكومة الالكترونية كمدخل للإصلاح الإداري أسس نظرية و آليات التطبيق (تجربة الجزائر) مقالة منشورة بالمجلة المصرية لعلوم المعلومات، مج 5، ع 2، تاريخ النشر: أكتوبر 2018.

42 و داد بورصاص، د. وهاب نعمون، محددات الإدارة الالكترونية في البيئة الجزائرية، مقالة منشورة في مجلة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، جامعة القدس المفتوحة فلسطين، المجلد 02، العدد 08، تاريخ النشر 2017/02/21.

43 وهيبة حارش، سمير يوسف خوجة-متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها في الإدارة الجزائرية، مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية، المجلد 7، العدد 2. 2021.

المداخلات :

1 عنتر حديدي، مداخلة بعنوان: مداخلة بعنوان: أثر الإدارة الإلكترونية في ترقية وتعزيز مبادئ المرفق العام المحور الخامس: انعكاسات تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة على تحسين الخدمة العمومية- الجودة-التكلفة -السرعة، المؤتمر العلمي الدولي حول: النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني واقع-تحديات- آفاق، أيام: 26-27 نوفمبر 2018

2 حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، مداخلة المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض 2009، المملكة العربية السعودية.

3 فاروق خلف، التطبيقات العملية للإدارة الالكترونية بقطاع العدالة في الجزائر، مداخلة في إطار أعمال الندوة الوطنية حول عصرة قطاع العدالة ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، المنعقد يوم 28 ديسمبر 2020 .

المحاضرات:

- 1 إلهام خرشي - محاضرات في مقياس: الإدارة الالكترونية في الجزائر موجهة لطلبة سنة ثالثة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد ليين دباغين سطيف2، الموسمين الجامعيين 2019-2020/2020-2021.
- 2 سمية بملول - محاضرات في مقياس الإدارة الإلكترونية موجهة لطلبة الماستر 1، جامعة محمد ليين دباغين سطيف 02. الجزائر، السنة الجامعية 2017/2018.

النصوص القانونية:

الدساتير

- 1 دستور الجزائر سنة 2020 الصادر بموجب المرسوم الرئاسي رقم 442/20، المتعلق بإصدار التعديل الدستوري المصادق عليه في استفتاء أول نوفمبر سنة 2020، المؤرخ في 2020/12/30، ج رع 82، الصادرة في 2020/12/30.

القوانين:

1. قانون رقم 05-10 المؤرخ في 2005/06/20 المعدل والمتمم للأمر 58-75 المؤرخ في 1975/09/26 المتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم.
2. قانون 04-09 المؤرخ في 2009/08/05 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام ومكافحتها. ج رع 47 الصادرة في 2009/08/16
3. قانون رقم 03-15 مؤرخ في 2005/02/01 المتعلق بعصرة قطاع العدالة، ج رع 06 الصادرة في 2015/02/10.
4. قانون رقم 04-15 مؤرخ في 2015/02/01 المحدد لقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، ج رع 06 الصادرة بتاريخ 2015/02/10.
5. قانون رقم 01-18 مؤرخ في 2018/01/30 يتمم القانون رقم 04-05 المؤرخ في 2005/02/06 المتضمن قانون تنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين، ج رع 05 الصادرة بتاريخ 2018/01/30.

6. قانون رقم 04/18 المؤرخ في 2018/05/10 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية. ج رع 27 الصادرة في 2018/05/13.

الأوامر:

1. الأمر 58-75 المؤرخ في 1975/09/26 المتضمن القانون المدني، ج رع 78، الصادرة في 1975/09/30، المعدل والمتمم وفق القانون 05-10 المؤرخ في 2005/06/20، ج رع 44، الصادرة في 2005/06/26.

2. الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 2003/08/26 المتعلق بالنقد القرض ج رع 52، الصادرة في 2003/08/27.

3. الأمر رقم 03-06 مؤرخ في 2006/07/15 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، ج رع 46، الصادرة في 2006/07/16.

المراسيم

1. مرسوم رقم 131/88 المؤرخ في 1988/07/04 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن، ج رع 27، الصادرة في 1988/07/06.

2. مرسوم التنفيذي رقم 257/98 المؤرخ في 1998/08/25 الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، ج رع 63، الصادرة في 1998/08/26.

3. مرسوم التنفيذي رقم 307-2000 المؤرخ في 2000/10/14، يعدل المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 1998/08/25 الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، ج رع 60، الصادرة في 2000/10/15.

4. مرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 2001/05/09 يتعلق بنظام الاستغلال المطبق كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية، ج رع 27، الصادرة في 2001/05/13.

5. مرسوم تنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 2007/05/30 يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 2001/05/09 المتعلق بنظام الاستغلال المطبق كل نوع من أنواع الشبكات

بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية و اللاسلكية. ج ر ع 37
الصادرة في 2007/06/07.

6. مرسوم تنفيذي رقم 17-347 المؤرخ في 2017/12/04 الذي يحدد خصائص البطاقة المهنية
للموظف وشروط استعمالها. ج ر ع 71 الصادرة في 2017/12/06.

الروابط الإلكترونية

1 قويدر بورقبة، رحمة مجدة حصباية- دوافع التحول نحو الادارة الإلكترونية في منظمات الأعمال، مقال
منشور في المستودع الرقمي لجامعة الزاوية ، ليبيا ، تاريخ النشر 2020/07/12، ص 09، على الرابط
الإلكتروني: <http://41.208.72.142/handle/1/859?show=full>

2 محاضرة بعنوان: الحكم الراشد: تعريف، المفهوم. منشورة على الرابط الإلكتروني لجامعة المسيلة:
[http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facshs/wp-](http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facshs/wp-content/uploads/2020/121.pdf)

3 أسامة بلحاج، بوبكر قرومي- الآليات التشريعية لترقية الخدمة العمومي في الجزائر. مذكرة ماستر
تخصص قانون إداري ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند الحاج البويرة، الجزائر، السنة
الجامعية: غ م، ص 11. منشورة على الرابط الإلكتروني:

<http://dspace.univbouira.dz:8080/jspui/handle/123456789/9160>

فہرس

	شكر و عرفان
	الإهداء
10	مقدمة
13	الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية.
14	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.
14	المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية
15	الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية.
22	الفرع الثاني : تعريف الإدارة الإلكترونية.
27	المطلب الثاني: مقومات الإدارة الإلكترونية.
27	الفرع الأول: متطلبات الإدارة الإلكترونية.
31	الفرع الثاني: التحديات المحتملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
27	الفرع الأول: متطلبات الإدارة الإلكترونية
31	الفرع الثاني: التحديات المحتملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
33	المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية كآلية لإصلاح الخدمة العمومية
33	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
34	الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية
38	الفرع الثاني: معايير تمييز الخدمة العمومية.
41	المطلب الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام.
42	الفرع الأول: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرفق بانتظام و اطراد
45	الفرع الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام.
47	الفرع الثالث: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتغيير.
50	الفصل الثاني: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر- مرفق العدالة والبلدية نموذجاً-
51	المبحث الأول: مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر 2013.
51	المطلب الأول: مضمون مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر 2013.

52	الفرع الأول: الآليات التي سبقت مشروع الجزائر الالكتروني 2013.
55	الفرع الثاني: محاور مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر 2013.
58	الفرع الثالث: أهداف مشروع الإدارة الالكترونية 2013.
60	المطلب الثاني: التحول نحو الإدارة الالكترونية
60	الفرع الأول: مبررات التحول نحو الإدارة الالكترونية.
62	الفرع الثاني: مراحل التحول نحو الإدارة الالكترونية.
65	المبحث الثاني: نماذج عن تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.
65	المطلب الأول: أثر تطبيقات الإدارة الالكترونية في قطاع العدالة.
65	الفرع الأول: الآليات التي اعتمدها الحكومة لعصرنة قطاع العدالة.
69	الفرع الثاني: مظاهر تجسيد الإدارة الالكترونية في قطاع العدالة.
71	المطلب الثاني: أثر تطبيقات الإدارة الالكترونية في قطاع الجماعات المحلية-البلدية
72	الفرع الأول: الآليات التي اعتمدها الحكومة لعصرنة قطاع الجماعات المحلية-البلدية
76	الفرع الثاني: مظاهر تطبيق الإدارة الالكترونية في قطاع الجماعات المحلية-البلدية
81	الخاتمة
83	ملخص
97-85	قائمة المصادر والمراجع
99	الفهرس