الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد رحمان ميرة – بجاية

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم القانون العام

مذكرة تخرج مقدمة للاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق

تخصص: القانون الإداري

تحت عنوان

دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء المرفق العمومي في الجزائر

إعداد الطالبتان:

*جارة صونيه

*جارة حنان

الاستاد المشرف:

شنتوفي عبد الحميد

لجنة المناقشة:

	الاستاد
شنتوفي عبد الحميد	مشرف
عبديش ليلى	ممتحن
يوسفي فيزة	رئيسا

السنة الجامعية: 2019 /2020

الشكر والعرفان

أرفع قلمي المشكور بالشكر لخالقي ومن أوجدني وأوصلني

إلى ماءنا عليه قبل شكر أي مخلوق من خلقه ورضا نفسه

وزنة عرشه وفي المقام الثاني اشكر والديا اللذان كان سبب

وجودي وبدعائهما ودعمهما وصلت والى ما أنا فيه ومن هذا المقام أخلص شكر

وتقدير وعرفان إلى استادي شنتوفي عبد الحميد الذي لولا مجهداته الجبارة

ونصائحه القيمة التي حفزتني لأصل إلى أرقى المستويات حقا كما قال الرسول

صلى الله عليه وسلم قم للمعلم فيه تبجيلا كاد المعلم رسولا وأرجو أني لم تخني

الكلمات في شكرك استادي ولا أنسى أن أشكر الأسرة الجامعية ولا يفوتني أن

أشكر أحبائي وأصدقائي دربي بحلوه وصعابه وكل باسمه وكل من ساهم ولو

بكلمة طيبة من قريب أو بعيد لإنجاح هذا المشروع والفضل يعود دائما إلى المولى

عزوجل

الإهداء

أهدي هذا النجاح إلى والدايا الكريمين الحبيبين إلى قلبي اللذان كان سبب نجاحي بعد الله عز وجل بدعمهما لي وبدعائهما دائما كانا سندا لي فربي ارحمهما كما ربياني صغيرا ولا أنسى أن أهديه إلى كل من إخوتي فريدة وعزيزة اللذين كانوا ظهري وسندي في هده الحياة، وأهديه إلى أولاد اخاوتي محمد بدر الدين وانس لؤي،و ماري ونور ألاء ،ولا أنسى كل أحبتي وأصدقائي حتى من سندني بكلمة طيبة وأعود وأقول الشكر الله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى صلى الله عليه وسلم.

قائمة المختصرات:

أولا : بالغة العربية

ص:صفحة

ص ص: من الصفحة إلى الصفحة

د،ط: دون طبعة

ج ر ج د ش: الجريدة الرسمية الجمهورية الديمقراطية الشعبية

ثانيا:بالغة الفرنسية

Page p:

S p p:sens le pays de publication

المقدمة

المقدمة:

إن العالم اليوم يشهد تطورات وتغيرات متسرعة في مجال الاتصالات، وهذا التطور قد مس العديد من مجلات الحياة،منها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، بحيث أصبحت الانترنت وغيرها من تقنيات الإعلام والاتصال، يلعب دورا فعالا وبارزا في حياة الفرد حيث ألغى حواجز الوقت وقلص المسافات، ودلك بما تسهل وتقدم خدمات يستفيد منها كل الأفراد والمؤسسات.

ومن بين تقنيات المستجدة والمستحدثة في عصر تكنولوجيا المعلومات على مستوى الممارسات والتطبيقات الإدارية هي مصطلح الإدارة الإلكترونية، والتي تعتمد على التكنولوجيا الرقمية كما أنها تمتاز بسهولة إجراء معاملتها إلكترونيا وتقديم أحسن الخدمات بأقل جهد ووقت وبأفضل جودة فبدل أن ينتقل المواطن إلى الإدارة لقضاء حاجته كما هو الحال في الإدارة التقليدية فالإدارة الإلكترونية أصبحت هي التي تنتقل بين المواطنين،والجزائر من بين الدول التي سارعت إلى مواكبة الثورة التكنولوجية باعتبارها دولة نامية فرض عليها إعادة النضر في طرق إدارتها للمرافق العمومية ونوعية الخدمات التي تقدمها للمواطن وذلك بغرض تحسين ورفع المستوى العلمي، والثقافي للأفراد وجعلهم أكثر وعيا وتحضرا، كما أنه يعد أيضا فرصة للإعادة النضر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن وإضفاء الجزائر لهده التقنية على مستوى مرافقها العمومية يعد بمثابة ثورة حقيقية في مجال الإدارة ولا يتم دلك إلا من خلال تخلي عن نمط الإدارة التقليدية الورقية التي كانت تتسم بصعوبة الحصول على المعلومات عند الحاجة إليها ، والبطء في إنهاء المعاملات وضعف الرقابة على سير العمل وبتالي باتت غير فعالة وثغرة الانتشار الفساد الإداري وتفاقم أثار البيروقراطية السلبية على سير العمل اليومي ، وهذا يؤدي بتالي إلى عرقلة المرافق العمومية في أداء خدماتها ومنافعها للإفراد، كما أن في الإدارة التقليدية التي كانت تعتمد على الأوراق فيها إهدار للوقت والجهد والمال ويكون التواصل بين الموظفين والزبائن غير فعال ، وإبقاء الجزائر على الاعتماد عليها لا يتيح لها الفرصة على عصرنة وتطوير مرافقها العمومية .

فالجزائر اليوم تسعى جاهدة لتحول نحو الإدارة الإلكترونية والاستجابة إلى التحديات التي فرضها عالم الثورة التكنولوجية الرقمية ودلك من خلال إطلاقها لمشروع الجزائر الإلكترونية لسنة 2008-

2013 ، فهدا المشروع يعد بمثابة انطلاقة نحو السير على خطى الدول الأخرى وأول مخطط استراتجي للتحول الالكتروني وقد تمحور هذا المشروع على العديد من الأهداف الرامية إلى عصرنة مختلف مرافق العمومية وهدا من خلال العمل على تعميم استعمال تكنولوجيا الحديثة في الإدارات العمومية، وتطوير الآليات التحفيزية الكفيلة لاستفادة من المهارات وشبكات تكنولوجيا الذي بدوره يساهم بتقديم أرقى وأحسن نوع من الخدمات فبرغم من العراقيل التي واجهت تطبيق هذا المشروع من الجاهزية الإلكترونية إلا أنه تم تطبيق الخدمات الإلكترونية في بعض القطاعات الهامة منها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، قطاع البنكي ، وزارة البريد والمواصلات ،الضمان الاجتماعي ، وزارة العدل ،ويعتبر قطاع الداخلية والجماعات المحلية من أهم القطاعات التي شرعت في تطبيق برنامج الإدارة الالكترونية .

بحيث عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستخدام التكنولوجيا الحديثة ومن بين الانجازات هي رقمنة مصلحة الحالة المدنية وإنشاء تطبيق الويب،وكدا إنشاء سجل الوطني الآلي لترقيم المركبات وغيرها من تطبيقات الإدارة الإلكترونية على مستوى هذا القطاع.

أهمية الموضوع:

الأهمية العملية:

يكتسي ويتميز موضوع الإدارة الإلكترونية ودوره بتفعيل أداء المرفق العام ، بأهمية جد بالغة نظرا إلى أن تطبيق نمط الإدارة الالكترونية في إدارة المرافق العمومية في الجزائر، يؤدي إلى عصرنته وتطويره ،وتكمن أهمية دراستنا لهدا الموضوع في نقاط التالية:

– كون الإدارة الإلكترونية من بين المفاهيم الحديثة ،والجزائر بدورها تخطو نحو الاخد بهذا المفهوم وتطبيقه في الممارسات والأعمال الإدارية

– مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل على المواطن الحصول على الخدمة ، من خلال التطورات التي تطرأ على إدارة المرافق العمومية

– كون الإدارة الإلكترونية أو الذكية تقوم على استعمال تقنيات وبرمجيات مبتكرة وحديثة،فبتطبيقها يؤدى إلى رقي الخدمات لاسيما أن بعض المرافق العمومية بحكم سرعة في أداء معاملاتها تحتاج إلى مثل هده التقنية الحديثة

الأهمية العلمية:

تتمثل الأهمية العلمية لموضوع دراستنا في إضافة النتائج المتوصل إليها إلى المجال المعرفي والعلمي ، من اجل إثرائه والتمكن من الوصول إلى حقائق علمية حول موضوع الإدارة الإلكترونية ، بحيث انه لها دور مهم في الارتقاء بكفاءة أداء المرافق وإنماء قدرات ومؤهلات موظفين العاملين في هذه المرافق العمومية.

أهداف الدراسة:

تكمن أهداف دراستنا لهذا الموضوع فيما يلي:

- نهدف من خلال دراستنا لهذا الموضوع إلى تجسيد والوصول إلى معرفة مفهوم الإدارة الإلكترونية وإبراز أصول نشأتها
- وكذا إبراز أسباب التحول إلى نمط الإدارة الإلكترونية، ومتطلبات اللازمة لتطبيقها
- معرفة مفهوم المرفق العام، وكدا مدا تأثير الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرفق العمومي ومساهمتها، في تطوير أداء المرافق العمومية
- كما تهدف أيضا دراستنا إلى معرفة جهود دولة الجزائر في سبيل عصرنة مرفقها العمومية والتحديات التي تواجهها، واهم الطرق المنتهجة لتفعيلها.

دوافع اختيار الموضوع:

تم اختيار دراستنا لهذا الموضوع لعدة أسباب

1- **الأسباب الذاتية:** باعتبار موضوع الإدارة الإلكترونية موضوع جديد، تولدت لدينا الرغبة في الخوض فيه لمعرفة أداء الإدارة الإلكترونية ودورها، في عصرنة المرفق العمومية في الجزائر.

2- **الأسباب الموضوعية:** تعود أسباب الموضوعية لاختيارنا لهدا الموضوع في كون أن الوقت الراهن يشهد تقدم علمي وتكنولوجي سريع، والإدارة الإدارة الإلكترونية تولدت اثر موجة التغيرات، حيث ساهمت الإدارة الإلكترونية بشكل فعال في رقي مستوى الخدمات المقدمة من المرفق العمومي إلى الجمهور، أيضا باعتبار موضوع الإدارة الإلكترونية ثري بالقيم العلمية والعملية إلى انه لم تحضى جوانبه لدراسة كافية.

صعوبات الدراسة:

تكمن الصعوبات التي واجهتنا أثر دراستنا لهذا الموضوع قلة المراجع الخاصة بموضوع الإدارة الالكترونية في الجزائر، لكونه موضوع حديث و يتسم بالندرة ولم يسبق أن تلقى دراسات كثيرة من قبل.

الإشكالية:

إلى أي مدى ساهمت تطبيق الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء المرفق العمومي ورفع مستوى الخدمات المقدمة من طرف إدارتها ؟

منهج الدراسة:

لقد اتبعنا في معالجة موضوع دراستنا أسلوب المنهج الوصفي وذلك من خلال دراسة مجموعة من المراجع العلمية بهدف إبراز مفهوم الإدارة الإلكترونية وكذا خصائصها ومدى تأثيرها في تطوير أداء المرفق العمومي في الجزائر.

خطة البحث:

قصد الإلمام بموضوع البحث ارتأينا إلى اعتماد الخطة التالية: بحيث قسمنا بحثنا إلى فصلين الفصل الأول والذي يندرج تحت عنوان: تطبيق نظام الإدارة الالكترونية على المرفق العمومي في التشريع الجزائري حيث تم تفصيله كالآتي المبحث الأول ماهية الإدارة الإلكترونية ، المبحث الثاني: علاقة الإدارة الالكترونية بالمرفق العمومي

أما الفصل الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على تفعيل أداء المرفق العمومي في الجزائر وطرق تفعيلها وتم تفصيله كما يلي: المبحث الأول: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية للإدارة المرفق العمومية في الجزائر، المبحث الثاني: متطلبات وصعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وطرق تفعيلها.

الفصل الأول:

تطبيق نظام الإدارة الالكترونية على المرفق العمومي في التشريع الجزائري

لقد أصبحت تقنيات المعلومات والاتصال تفرض نفسها بشكل واسع وتلعب دورا رئيسيا في عديد من مجلات الحياة، سوء الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ونتجه لهده التطورات المتسرعة ظهرت أساليب جديدة، وحديثة في التسيير الإداري والمتمثلة في الإدارة الإلكترونية التي تعتبر الوجه الأخر للإدارة التقليدية حيث ساهمت هده الإدارة بشكل فعال وكبير سواء من حيث الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة من المرافق العامة للمواطنين أو من خلال تقليص حواجز الوقت الذي كان يتكبد ويرهق كاهل المواطنين بالإضافة ،إلى تحقيق مبدأ المساواة بين الأفراد أمام المرافق العامة ، كما أنها واكبت مختلف التغيرات والتطورات الحاصلة.

وسوف نتناول هذا الفصل من خلال مبحثين:

(المبحث الأول): الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

(المبحث الثاني): علاقة الإدارة الإلكترونية بالمرفق العمومي

المبحث الأول:ماهية لإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية من بين التقنيات الجديدة المستحدثة في هدا العصر فهي تقوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات، وذلك من أجل تطوير عمل الإدارة وتسهيل معاملاتها مع الأفراد فهي تقوم على اقتصار الوقت وربح الجهد وذلك لضمان الكفاءة وزيادة الفعالية سوف نتناول هذا المبحث من خلال ثلاث مطالب بحيث سنقوم بتحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية في (المطلب الأول)ثم سنعرض مبادئ وأهداف وعناصر الإدارة الإلكترونية في (المطلب الثاني) ، مرورا بإبراز وظائف الإدارة الإلكترونية في(المطلب الثالث)

المطلب الأول:مفهوم الإدارة الإلكترونية

من خلال هذا المطلب سوف نتطرق إلى دراسة كل من نشأة الإدارة الإلكترونية ومفهومها وإبراز أهميتها والخصائص التي تمتاز بها الإدارة الإلكترونية ودواعي التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وهذا ما نبينه من خلال الفروع الآتية.

الفرع الأول:نشأة الإدارة الإلكترونية.

إن فكرة الحكومة الإلكترونية في الحقيقة كانت موضوعا الإحدى الروايات الخيالية في رواية كتبها الروائي جون برنر BURUNNER JONN".في سنة 1975 حيث كان موضوع الرواية حول حكومة شمولية تتحكم في شعبها وتركز كل السلطات في يدها من خلال شبكة حاسوب عملاقة"POWERFUL COMPUTER NETWORK" تحتوي على كل بيانات أفراد الشعب.

وسرعان مقام الدارسين لعلوم الحاسوب في مرحلة الدكتوراه في أمريكا بجامعة كور نيل ، وهو روبر موريس "ROPERT TAPPAN MORRIS" الذي تأثر بهده الرواية وحاول تحقيق هذه الفكرة ونقلها من الخيال العلمي إلى الواقع العملي،وكان ذلك تحديدا في 2نوفمبر 1988، حيث

تمكن روبرت من تصميم الدودة الإلكترونية، والتي كانت سبب في إدانته جنائيا بتهمة الاحتيال وسوء استخدام الكمبيوتر.[1]

وبعد مضي ست سنوات على ذلك أخذت فكرة الإدارة الإلكترونية تطرح نفسها في المجال الإداري، وكانت إرهاصاتها الأولى في عام1992 في أثناء الحملة الانتخابية للرئيس الأمريكي ببل كلينتون، حيث أعلن انه يريد أن يجعل من طريق المعلومات السريع حجر زاوية جديد في البنية الأساسية القومية، يشابه في أهميته نضام الطرق السريعة بين أرجاء الولايات الأمريكية INTERSTATE HIJHWAY SYSTEM.

وذكر أن بناء طريق المعلومات فائق السرعة أصبح ضرورة قومية ،آي أنه يعد احد المرافق الأساسية العامة، وبذلك انتقلت الفكرة إلى المجال الإداري ليمنح الآلة الحكومية الضخمة فرصا تغير من خلالها أساليب عملها وخدمة عملائها من الجماهير العريضة.[2]

وفي – سبتمبر – من عام 1993 اصدر نائب الرئيس الأمريكي (أل جور AL GORE) تقريرا ، حمل عنوان:(من البيروقراطية للإنتاج نحو حكومة أكثر وتكلف اقل) ويحتوي التقرير على عدد من التوصيات اللازمة لتحسين أداء الحكومة لخدماتها في المناطق التي ينبغي أن تلعب الحكومة دورا فيها من وجهة نظر صناع السياسة، وتركز تلك التوصيات بصفة رئيسة على كيفية الحكومة لأعمالها وليس ما ينبغي أن تؤديه.

وعلى الرغم من إنها مهمة ثقيلة، فإن طريق الألف ميل تبدأ بخطوة، وفي سنة 1995 بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على إداراتها، وفي عام 1999اعلنت بريطانية تطبيقه.

وفي –افريل– عام2000 قدم وزير الدولة لشؤون مجلس الوزراء في انجلترا إطارا استراتجيا للإدارة الالكترونية، مزودا بتقنية إدارة ونقل المعلومات، ووفقا لهدا الإطار فإن الإدارة البريطانية ستحول

[1]- الحديدي احمد يوسف عاشور، اثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، دار الفكر الجامعي،الإسكندرية، 2017، ص31.
[2]-داود عبد الرازق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه،د،ن،ط،منشاة المعارف الإسكندرية،2007،ص27.

إلى الإدارة الإلكترونية بصفة كاملة عام 2005 ثم أخذت دول أوروبية عديدة في تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، مثل هولندا، وكندا، والسويد، والنرويج، والدنمرك، وايطاليا.

كما تم تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية مند بداية القرن الحادي والعشرون – ولو بصورة جزئية – في العديد من بلدان العالم العربي، مثل: المملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية، وجمهورية العراق، ولبنان، والمغرب، وتونس، والأردن، وعمان، وغيرها من الدول العربية. [1]

الفرع الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية

تقوم فكرة الإدارة الإلكترونية على استخدام الوسائل التقنية والإلكترونية فبرعاية مصالح المواطنين من أفراد ومؤسسات دون حاجة طلب الخدمة إلى التنقل بين إدارات الحكومة

و قد عرفت الإدارة الإلكترونية توسعا في مفهومها ومن بين تلك تعار يف نجد هناك من عرفها:

أن الإدارة الإلكترونية بأنها إعادة ابتكار الأعمال و الإجراءات الحكومية بواسطة طرق حديثة الإدماج المعلومات وتكاملها وإمكانية الوصول لها والاستفادة من خدماتها من خلال المواقع الافتراضية على شبكة الانترنت.[2]

الإدارة الإلكترونية هي التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال، وتميل إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال لمعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها.[3]

الإدارة الإلكترونية هي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا.[4]

---

[1]-نبراس محمد جاسم الاحبابي ، اثر الإدارة الالكترونية في إدارة المرافق العامة دراسة مقارنة ، د،ن،ط،دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية ،2018 ،ص ص 7 -8.

[2]-أبو الهجاء محمد ابرهيم، عقود التجارة الالكترونية، الطبعة الثانية، دار الثقافة، عمان، 2011، ص ص50-51.

[3]-برا هيمي سميحة، < الإدارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والأفاق > ، المؤتمر الدولي السادس بعنوان النظام القانوني للمرفق العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة محمد بوضياف المسيلة،2019،ص3.

[4]-بلا يلي أسماء،< تقنيات الإدارة الالكترونية في تحقيق المصلحة العامة >، الملتقى الدولي النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني واقع – تحديات- أفاق، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد بوظياف ، المسيلة،ايام26-27نوفمبر2018، ص5.

الإدارة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية ، والتواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية.[1]

وهناك تعريف أخر اقترحه جونستون، 2001 في سياق مؤتمر GOVIS إن الإدارة الالكترونية هي استخدام الدولة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان الأداء المنتظم للخدمات العامة من أجل علها الداخلي ولصالح المستخدمين.[2]

ومن خلال هده التعارف نستنتج أن لإدارة الإلكترونية هي وسيلة والية حديثة لتسهيل معاملات أفراد مع مختلف الإدارات دون عناء التنقل لقضاء تلك الخدمة وذلك باستخدام شبكات المعلوماتية من انترنت وغيرها.

الفرع الثالث: أهمية الإدارة الإلكترونية

تتحقق أهمية الإدارة الإلكترونية من خلال إدراك واستيعاب حقيقة أن العالم اليوم أصبح يحكم على ثلاثة شروط أساسية وهى المساءلة والشفافية والحكم الصالح وهذه شروط تمثل الركائز الأساسية، للحكومة الإلكترونية .

برزت الإدارة الإلكترونية بعدما أن سادت وظهرت صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع وموئساته، ولإصلاح ومعالجة هذا الوضع لجأت إلى البحث عن سبل وطرق للمعالجة فكانت الإدارة الإلكترونية إحدى الوسائل أو العلاجات الرامية إلى الحد من انتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جانب أخر، كما إن مقتضيات الإصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها ، وأن تتيح جدية وصول المعلومات كما تقوم به من إعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباته بل بمبادرتهم منها،إن الخدمات المباشر تعتبر جزء

[1]-حسين السيد حسين محمد القاضي،المعاملات الإلكترونية متطلباتها وأثارها الاقتصادية،د.ط،دار النهضة العربية،القاهرة، 2010،ص ص 22-23.

2- EL.MEGDER;C.CHERKAOUI;B.SBIHI;D.MAMMASS;LE E-GOUVERNEMENT ET LA MODERNISATION DU SECTEUR PUBLIC; INTERNATIONAL COFERENCE: SCIENCES OF ELECTRONIC TECHNOLOGIES OF INFORMATION AND TELECOMMUNICATIONS; Université IBN ZOHR;MARCH 27-31;TUNISIA;2005,p p 2-3.

من إعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات الحكومية، وبالنسبة الأجهزة الحكومية يستتبع توصيل المعلومات والخدمات إدارة قنوات متعددة لنقل والتوصيل.

وعلى الرغم من استمرار توصيل المعلومات والخدمات بالطرق التقليدية مثل استخدام الهاتف، الفاكس أو الطرق اليدوية، إلا أن الهدف العام والأساسي هو تحسين الخدمات وتوفيرها ولاسيما إن الخدمات المباشرة لها ميزة فريدة تتمثل في سهولة الوصول إليها في أي زمان ومن أي مكان به إمكانية الربط مع الشبكات فهدف الأساسي والجوهري والفعال لقيام الإدارة الالكترونية هو أن تعد عاملا مهما لتخفيف نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسئولين والعاملين،لأنه تعتبر وقبل كل شيء تدفق للمعلومات، وعلانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال فهي تساهم في تسهيل المهام المطلوبة ضد مختلف أنواع الفساد وتوفير تواصل المواطنين بها هي القرارات والقائمين على الأمور وتحفيزهم على محاصرة الفساد.[1]

ومن خلال ما سبق يمكن القول بأن أهمية الإدارة الإلكترونية تكمن في تحقيق نوع من الشفافية في إجراءاتها فقد حلت محل الإدارة غير المباشرة ،وبسطت وسهلت على أي فرد إمكانية الاتصال بها من أي مكان كان وفي كل وقت شاء.

الفرع الرابع:خصائص الإدارة الإلكترونية

تمتاز الإدارة الإلكترونية بعدة خصائص تميزها عن الإدارة التقليدية و هذه الخصائص يمكن تلخيصها في(أولا) تكريس الشفافية الإدارية ، (ثانيا) ثم التغلب على مشكلة البيروقراطية (ثالثا) عدم تقيد مكانيا وزمنيا في انجاز الأعمال ،(رابعا)المحافظة على السرية والخصوصية في أداء الخدمة الإدارية ، (خامسا) تبسيط الإجراءات التي سنتطرق إليها من خلال هدا الفرع.

أولا: تحقيق الشفافية الإدارية: ويقصد بالشفافية أن جميع المعلومات متاحة ومتوفرة لجميع أفراد المواطنين دون سرية في المعلومات، بإضافة انه لم تعد الوثائق والملفات مملوكة

1- بن حامد أمينة ،الحكومة الإلكترونية تجربة الجزائر للتحول نحو حكومة الإلكترونية،مذكرة ماستر أكاديمي في العلوم السياسية، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، قسم علوم سياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة قاصدي مرباح ورقلة،2013،ص ص 16 ،17.

للإدارة ملكية خاصة تمنع أي شخص الاطلاع عليها،بل يحق لكل مواطن الإطلاع على أي معلومات متعلقة بالخدمة الذي يرغب الحصول عليها، وبذلك تتطور العلاقة بين الإدارة والجمهور ،وتؤدي إلى إرساء مبدأ الديمقراطية الإدارية من خلال حقية المواطن في الاطلاع على وثائق الإدارة.[1]

ثانيا: التغلب على مشكلة البيروقراطية:

ويقصد بالبيروقراطية التعقيد الذي يتصف به الجهاز الإداري والالتزام بحرفية القوانين والبطء في اتخاذ القرارات، ولقد أدت البيروقراطية في نضام الإدارة التقليدية إلى عرقلة الخدمات الحكومية وعجز المرافق العامة عن أداء وظائفها مما يؤدي إلى تعطيل سيرها وإرهاق المواطنين حيث أن هدف المرفق العام هو إشباع احتياجات المواطنين فإذا عجز عن تحقيق هذا الهدف يكون المرفق العام عالة على الدولة ومن بين أسباب عدم قدرة المرفق العام على تقديم خدمات للمواطنين هي التسيب ولامبالاة بمصلحة الجمهور بالإضافة إلى ظاهرة الإحباط والقهر الإداري للموظف المجتهد في أداء عمله، والبيروقراطية تؤدي إلى انتشار ظاهرة تقديم الرشاوى للموظفين لتسهيل الخدمات المقدمة للعملاء، مما يؤدي إلى إجبار المواطنين على هذه الظاهرة لكي يحصلوا،على الخدمة العامة، ومعنى ذلك أن المواطن القادر ماديا فقط هو الذي يتلقى على المنفعة العامة من المرفق، أما المواطن البسيط فلا يستفيد من خدمات ولكن بتحول نضام الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أدى ذلك إلى تلبية احتياجات الأفراد دون أي عناء التنقل بين المكاتب.[2]

ثالثا:عدم التقيد زمنيا ومكانيا في انجاز الأعمال

تحقق الإدارة الإلكترونية الخدمة العمومية في أي مكان كان وأي وقت شاء إلا أنه بمجرد الاعتماد على الوسائل الحديثة وتطبيقها في الحصول على الخدمة إلا وتختفي فكرة العطل وأوقات

[1]-أمل لطفي حسن جاب الله، اثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية، د، ط، دار الفكر الجامعي، مصر، 2013، ص 55-56.

1- أمل لطفي حسن جاب الله، المرجع السابق، ص ص55 -56.

الراحة للعاملين والموظفين بحكم أن الإدارة الافتراضية تعمل على مدار السنة وب24 ساعة على 24 ساعة الأمر الذي يقضي على الطوابير الطويلة لانتصار المواطنين،على هذا الأساس فان خدمات الإدارة الإلكترونية توفر ميزة فريدة من نوعها تتمثل في سهولة النفاد إليها فأي وقت ومن أي مكان فيه إمكانيات الربط بشبكة الانترنت.[1]

رابعا: المحافظة على السرية والخصوصية في أداء الخدمة العمومية الإدارية

إن تفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية يظهر مما لها القدرة على إخفاء وجعل معاملتها وجعل بياناتها سرية، بحيث لا يمكن الاطلاع عليها إلا من طرف المعني بها دون غيره معتمدة في ذلك على كل الأنظمة التي تملكها وقواعد خاصة بحماية هده البيانات من أي اختراق مما يجعل مهمة الولوج إلى ملفاتها وأسرارها المحجوبة أمر في غاية الصعوبة.[2]

خامسا: تبسيط الإجراءات

أمام الحاجة للحديث، و العصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل، لما لها من إمكانيات، وقدرات في تلبية حاجيات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ضل تنوع الفيئات التي تستهدفها أنشيطة المنظمات العامة.[3]

الفرع الخامس: دواعي ومبررات الحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية[4]

من دواعي وأسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية تعمل على احدث التقنيات الأسباب التالية:

[1]-موفق نور الدين، الإدارة الإلكترونية حتمية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد بوضياف ،لمسلية، 2019 ،ص5.

[2]-موفق نور الدين، المرجع نفسه، ص6.

[3]-عاشور عبد الكريم دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامركية والجزائر ، مذكرة مقدمة الاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستر في العلوم السياسية ، تخصص الديمقراطية ورشادة ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، منصوري ، قسنطينة ،2009 2010 ص 19 .

[4]-ترقي يونس، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية دراسة حالة بالمؤسسة العمومية ببلدية أولاد عيسى بإدرار،مذكرة مقدمة الاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي ، تخصص إدارة أعمال ، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،2016-2017 ،ص ص4-4 .

1- العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة

2-صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء

3-صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة

4-التطور السريع في أساليب وتقنيات الأعمال

5-توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات

6-حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل

المطلب الثاني: مبادئ وأهداف وعناصر الإدارة الإلكترونية

من خلال هذا المطلب سنقوم بدراسة كل من المبادئ التي ترتكز عليها الإدارة الإلكترونية وأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وكدا العناصر التي يجب أن تقوم عليها، والتي سوف تكون هده الدراسة من خلال الفروع الآتية.

الفرع الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية

ترتكز الإدارة الإلكترونية على عدة مبادئ و التي يمكن إجمالها فيما يلي (أولا) تقديم أحسن الخدمات للمواطن، (ثانيا) التركيز على النتائج، (ثالثا) استمرارية التغيير، (رابعا) تخفيض التكاليف، (خامسا) سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع والتي سوف نبينها من خلال هدا الفرع.

أولا: تقديم أحسن الخدمات للمواطن: وهذا الاهتمام بخدمة الموطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات ، المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة ، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها ، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع ، والقيام بتحليلات الدقيقة ، والصادقة للمعلومات المتوفرة ، مع تحديد نقاط القوة والضعف ، واستخلاص النتائج ، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.[1]

[1]- عشور عبد الكريم ، المرجع السابق ، ص15.

ثانيا: التركيز على النتائج:حسب هذا المبدأ إن اهتمام الإدارة الإلكترونية ينص على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة إلى أرض الواقع ، للآن المواطن لاتهمه كثيرا فلسفة العمل وإنما يهمه صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها على أرض الميدان ، فينبغي أن تحقق الإدارة الإلكترونية فوائد للجمهور لتفشل في تحقيق مصالح المواطن من حيث الجهد والوقت ، وتوفير الخدمة الدائمة على مدار الساعة وانجاز العمل بكفاءة عالية وفي وقت سريع .[1]

ثالثا: استمرارية التغيير: هي لتغير أسلوب عمل الحكومة التقليدية باستخدام التقنية الحديثة وتفعيلها وتطبيقها على المستوى الفردي .[2]

رابعا : تخفيض التكاليف : ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ، يؤدي إلى تخفيض التكاليف ومنه تستجيب عصرنة الإدارة لمتطلبات وتحديات إدارة عصرية وفعالة تسهر على الاستعمال الجيد للمال العام وعلى توفير أحسن نوعية خدمات ممكنة .[3]

خامسا : سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع : بمعنى إتاحة جميع تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع لتمكن كل مواطن التواصل إليها.[4]

الفرع الثاني:أهداف الإدارة الإلكترونية

تسعى وتهدف الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق عدة أهداف تتجلى فيما يلي:

- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث تنمية روح الإبداع و الابتكار

- الحفاظ على أمن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها

[1]- بلجيلح شهيناز ، الإدارة الإلكترونية وترشيد الإدارة العامة –التجربة الجزائرية - ، مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، تخصص إدارة وحكامة محلية ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، كلية الحقوق ، جامعة المسيلة ، 2012 2013 ،ص13.

[2]-بلجيلح شهيناز ، المرجع نفسه، ص 13.

[3]- والي عبد اللطيفٍ ، <المرفق العام الإلكتروني لخدمة عمومية فعالة> ، **مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية** ، المجلد الثاني عشر ، العدد الثاني، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، 2019 ، (27،49) ، ص32.

[4]- المرجع نفسه ، ص32.

– التوجه نحو شفافية العمل الإداري، وشفافية المعلومات وعرضها أمام لعملاء، المواطنين، الموردين.....الخ[1]

– إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية

– تحويل الأيادي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيادي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ مهام الإدارة وذلك عن طريق إعادة تأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عني الموظفين غير الأكفاء وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد [2].

– التقليل من التعقيدات الإدارية من خلال خاصية السرعة أداء والتي تقدمها الانترنت كأحد مزايا الإدارة الإلكترونية .

–الانجاز السريع للإعمال واختصار زمن تنفيذ مختلف الإجراءات من خلال تميز الإنترنت بالسرعة[3]

– التجهيز الناجح للاجتماعات

– تسهيل إجراءات الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة

– تثقيف المجتمع[4]

الفرع الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية

[1]- سايح ابتسام ، علاقة الإدارة الإلكترونية بالحكم الراشد ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في القانون العام ، إدارة ومالية ، قسم القانون العام ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة أكلي محند أو لحاج ، البويرة ، 2018 ، ص27.

[2]- حسين السيد حسين محمد القاضي، المرجع السابق، ص 26.

[3]- عابد أسماء ، عزيزي خولة ، اتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية (دراسة ميدانية بالمجلس القضائي لولاية أم البواقي) ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص علاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية ،كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي،أم البواقي، 2015-2016،ص82.

[4]- جمبية ذهبية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية خنشلة، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر نظام جديد-ل،م،د،في العلوم السياسية تخصص إدارة الجماعات المحلية، قسم علوم السياسية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة8ماي1945،قالمة،2015-2016،ص ص23-25.

تشمل الإدارة الإلكترونية على عدة عناصر التي تمثل جوهرية وهذا من أجل تحقيق ونجاح نظامها وتتجسد والتي تمثل في العنصر البشري الذي يعتبر الركيزة والحواسب ولواحقها،والبرمجيات والشبكات التي سنبرزها لاحقا.

أولا: العنصر البشري:

يحتاج تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية بنجاح إلى إعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على العمل في هذا المجال، وهذا يقتضي من الإدارات المختلفة إدخال التغيير والتطوير على العنصر البشري العامل بها حتى يتمكن من إدارة المشروع بشكل فعال.[1]

ويعد وجود القوة البشرية المؤهلة للإدارة العملية ، وصيانة التجهيزات، واستمرار تدريب العاملين في أجهزة الدولة ، من ابرز الخطوات التي قد تقود إلى نجاح ، فالاستمرار في التدريب والتهيئة ومتابعة كل ما هو موجود ، والتوعية الشاملة والدورية للعاملين ، للتعامل مع المعطيات والأساليب الجديدة ،كفيل بأن يجعل التغيير بسلاسة نحو تحقيق التوجهات الالكترونية للدولة .[2]

ثانيا : الحواسيب ولواحقها :

يجب على الإدارة قبل تعميم التقنية في دوائرها، أن تتأكد أن لديها المالية على توفير العداد المطلوب من أجهزة الحاسوب اللازمة لتشغيل الموقع أو المواقع الإدارية التابعة لها والأجهزة الملحقة التي تحتاج إليها الإدارة على اختلاف طبيعة عملها.[3]

فهذه الأجهزة تؤدي دورا فعالا في توفير خدمات ممتازة وسريعة لمستخدمي المعلومات ، كما أنها تعمل على زيادة مقدار ومعدل انجاز الأعمال بأقل تكلفة.[4]

ثالثا:البرمجيات والشبكات

[1]- ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية، (دراسة الإدارة العامة-التنظيم الإداري –القيادة الإدارية – التنسيق الإداري –الرقابة الإدارية، العلاقات العامة –الحكومة الالكترونية)منشاة المعارف، مصر، 2005، ص421.

[2]-نبراس محمد باسم الاحبابي ، اثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة ، دراسة مقارنة ، د،ن،ط،دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية 2018،ص21.

[3]-منوار بسمة ، مرزوق وهيبة ، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية ، دراسة حالة البلدية مشدالة ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص إدارة الأعمال ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة أكلي محند اولحاج ، البويرة ،2017-2018، ص5.

[4]- نبراس محمد باسم الاحبابي ، المرجع السابق ،ص ص23-24.

البرمجيات هي مجموعة برامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسوب الآلي والاستفادة من إمكانيته المختلفة ، بينما الشبكات فهيئ الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت الاكسترانت ، وشبكة الانترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية .[1]

المطلب الثالث: وظائف الإدارة الإلكترونية

سوف نحاول من خلال هذا المطلب التعرف على مجمل الوظائف الأساسية التي تقوم بها الإدارة الإلكترونية والتي سنتناولها من خلال الفروع الآتية بدءا في (الفرع الأول) تخطيط الإلكتروني ثم (الفرع الثاني) التنظيم الإلكتروني ثم ،(الفرع الثالث)الرقابة الإلكترونية وصولا إلى إبراز القيادة الإلكترونية في(الفرع الرابع)

الفرع الأول: التخطيط الإلكتروني

يعتبر التخطيط من أهم الوظائف الإدارة الإلكترونية، إلا أنه يعرف بأنه عملية ذهنية وبمثابة التحديد الشعوري لبرامج العمل، وكدا إقرار مبني على حقائق وتقديرات مدروسة، والتخطيط الإلكتروني يتسم بالميزات التالية:

– أنه يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة الآنية وقصيرة الأمد والقابلة لتحديد والتطوير المستمر والمتواصل.

– أنه يتجاوز تقسيم العمل التقليدية، حيث جميع العاملين يمكنهم من المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل زمان ومكان.

– أنه أكثر فعالية على مواكبة المستجدات من خلال ما يحققه من قدرة على الوصول إلى الجديد، باعتماد على التدفق السريع للمعلومات عبر الشبكة المحلية والعالمية.[2]

[1]-سليماني صليحة ، "واقع ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة في الجزائر :دراسة نموذجية لمصالح الحالة المدنية ، المؤتمر العالمي حول : النظام القانوني للمرفق العام الإلكترونية،كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة محمد بوضياف ،مسيلة،أيام 26-27 ،نوفمبر2018،ص5.

[2]- ولهي المختار "الإدارة الإلكترونية في الدول العربية المتطلبات والتحديات " كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، 2019.ص5.

الفرع الثاني:التنظيم الإلكتروني

يعتبر تنضمي وضيفة إدارية مكملة ولضيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ، وفي ضل التغيرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وقادرة على مسايرة مختلف المستجدات، حيث أصبح التنظيم بهذا الشكل يعرف بتنظيم الإلكتروني.

هناك تغيرات توافقت مع إعادة تنظيم المنظمات والمؤسسات في ضل الشبكة العالمية (الانترنت) وثروة الاتصالات والمعلومات، وهي كما يلي:

– التنظيم الشبكي مقابل أشكال التنظيم التقليدي ، حيث يتسم التنظيم الشبكي بكونه تنظيما مرنا للاتصال والتعاون بين الأفراد ، ومع الانترنت يصبح هذا التنظيم هو الشكل الأساسي السائد الذي يتلاءم مع التشبيك الواسع وتبادل البيانات الالكترونية .

– إن الانترنت تحقق التشبيك الفائق والواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية وتؤدي إلى التواصل الآني ، مما ستؤدي إلى تجاوز هرمية الاتصالات التي تسود في أشكال التنظيم التقليدية ، حيث الأعلى يحصل على المعلومات الأكثر والأغنى في حين إن الأدنى يحصل على اليسير منها .

– إن الانترنت يؤدي إلى تغيرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير وعميق على التنظيم، وهذه التغيرات نجدها على الأقل في جانبين وهما:

الأول: يتمثل في استخدام عاملين دوي تخصصات ومهارات عالية من مهني وعمال المعرفة الدين لا يمكن التعامل معهم أو استغلال قدراتهم من خلال أنماط التنظيم التقليدية.

الثاني : استخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب وخلافا لنمط العاملين (محدودي التعليم والمهارات) في العصر الصناعي الذي افرز أشكال التنظيم التقليدية ، وإن نمط العاملين الجدد(من ذوي التعليم العالي من مهني وعمال المعرفة)لابد من أن يفوز بالنمط جديدة من التنظيم.[1]

الفرع الثالث:الرقابة الإلكترونية

إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية ، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ ، وعملية تصحيحه كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول ، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين ، والموردين ، والمستهلكين فا لجميع يعمل في الوقت نفسه ، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية ، والولاء الإلكتروني ، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة ، مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة.[2]

الفرع الرابع: القيادة الإلكترونية

أدى التغير في بيئة الأعمال الإلكترونية ، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية ، والتي تنقسم للأنواع الثلاثة التالية:

أولا: القيادة التقنية العملية : حيث ترتكز نشطتاها على استخدام تكنولوجيا الانترنت ، وتتسم بزيادة توفير المعلومات ، وتحسين جودتها ، إضافة إلى سرعة الحصول عليها ، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة (TE CHNOLOGY SENSE)، والبرمجيات، والشبكات والتطبيقات ، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة هي سرعة الحركة ، والاستجابة والمبادرة على تيسير الأعمال ، واتخاذ القرارات.

[1] هدار رانية، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتورة LMD في العلوم السياسية تخصص:الإدارة العامة والتنمية المحلية،قسم العلوم السياسية،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة باتنة، ص ص43-44.

[2] -عبان عبد القادر ، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر –دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة ، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتورة ل م د في علم الاجتماع ، تخصص إدارة وعمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ،2016، ص 82.

ثانيا: القيادة البشرية الناعمة : تطرح فكرة القيادة ناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية ، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن ، الدين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم ، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة، والوصول إلى السوق ، وبتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

المبحث الثاني: علاقة الإدارة الالكترونية بالمرفق العمومي

يعد المرفق العمومي أداة التي تسير بها الدولة قطاعاتها المختلفة وإدخال الإدارة الإلكترونية في طرق تسيرها يساهم بشكل كبير في تطوير مبادئ التي تحكمه فاستخدام الفضاء الرقمي في مجال الإدارة ييسر إجراءات وأعمال الإدارة العمومية، وسوف نتناول هذا المبحث من خلال ثلاث مطالب على النحو الأتي بدء بإبراز في :(المطلب الأول) المرفق العمومي وأثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكمه، ثم تبيان فعالية الإدارة الإلكترونية على سير وأداء المرفق العمومي وحسن تقديم الخدمة للمواطنين في (المطلب الثاني) و متطلبات الإدارة الإلكترونية في (المطلب الثالث)

المطلب الأول: المرفق العمومي وأثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكمه

سنتناول من خلال هذا المطلب مفهوم المرفق العمومي وعناصره وأثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكمه والتي سنتطرق إليها من خلال الفروع التالية: بحيث سنقوم بتحديد تعريف المرفق العمومي (الفرع الأول) ثم نبين عناصر المرفق العمومي(الفرع الثاني) ثم نوضح أثر الإدارة الإلكترونية في المبادئ التي تحكم المرفق العمومي في(الفرع الثالث).

الفرع الأول: تعريف المرفق العام

يكتسي المرفق العام بمعنيين أولهما مادي والثاني شكلي

أولا: المعيار العضوي (الشكلي)

يعرف المرفق العام وفق للمعيار العضوي على أنه جهاز أو مؤسسة أو هيئة عامة أي الجهاز الذي يسير الشؤون والحاجات العمومية ، ويقصد بهذا المفهوم الإدارة العمومية بشكل عام أو أي مؤسسة إدارية معينة تهدف إلى تحقيق النفع العام عن طريق إشباع حاجة العامة أو أداء خدمة عامة معينة ، سواء كانت هده الحاجة أو الخدمة المادية كتوفير سلع التموينية أو معنوية كالتعليم.

لذلك قيل أنه يشترط لاعتبار نشاط معين مرفقا معينا أن يتولاه شخص معنوي عام بهدف تحقيق المرفق العام صورة من صور النشاط الإداري يتولى بمقتضاه شخص معنوي عام منفعة عامة للأفراد ، ونجد من أنصار هذا الاتجاه الفقيه هوريو والفقيه رولند إذ يتفقان على أن المرفق العام هو مشروع الذي تتولاه السلطات الإدارية بصورة مباشرة أو غير مباشرة وتستهدف منه تقديم الخدمات العامة للإفراد .[1]

ثانيا: المعيار الموضوعي (المادي)

وفق للمعيار المادي، فإن المرافق العامة تمثل ذلك النشاط أو العمل الذي تقوم به الأجهزة العمومية، وكذلك أجهزة الأخرى تهدف إلى تحقيق المنفعة العامة و بهذا المعنى فان المرفق العام هو النشاط الذي تقوم به الأجهزة العمومية بهدف تحقيق المصلحة العمومية.

فقد أشار الأستاذ احمد محيو بقوله على إن "مفهوم المرفق العام ليس ولا يمكن إن يكون مفهوما قانونيا مجردا وحياديا وليس له معنى في ضوء محتواه و الغايات الاقتصادية و الاجتماعية التي استندت له والتي يجب تحديدها مسبقا قبل إعداد النظام القانوني للمرفق ، وتعين الجهة لإحداث هذا المرفق أو ذلك "

أما الدكتور عوابدي فقد عرفه بأنه كل مشروع تديره الدولة بنفسها أو تحت إشرافها لإشباع الحاجات العامة بما يحقق المصلحة العامة. [2]

الفرع الثاني: عناصر المرفق العام

[1]- زيان هواري ، ترقية المرفق العام في الجزائر، مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر ، تخصص الإدارة المحلية ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة عبد الحامد بن باديس ، مستغانم ، 2018-2019،ص ص 6-7.
[2]- المرجع نفسه،ص ص7-8.

استنادا إلى التعارف السابقة، يمكن استخلاص العناصر والأركان التي يقوم عليها المرفق العام والتي سندرسها من خلال هذا الفرع المتمثلة في تلبية الحاجات العامة (أولا) والخضوع لسلطة العامة (ثانيا) والخضوع لنضام قانوني خاص (ثالثا) ومرفق عام تنشاه الدولة (رابعا).

أولا: تلبية الحاجات العامة

إن هدف وجود أي مرفق عام هو تلبية الحاجات العامة للجمهور، حيث تقوم الإدارة العامة بإنشاء المرافق العامة التي تقتضيها الحياة العامة للمواطنين تحقيق للمصلحة العامة.

ولهذا لا يخفي الطابع المرن له لهذا العنصر نضرا لمرونة فكرة الحاجة العامة والمصلحة العامة ذاتها، حيث يرى الفقيه دجي DUGUIT أن الحاجات العامة " النشاطات والخدمات التي يقدر الرأي العام في وقت من الأوقات، وفي دولة معينة، أن على الحكام القيام بها ، نظرا لأهمية هده الخدمات للجماعة، ولعدم تأديتها على الوجه الأكمل بدون تدخل الحكام " ويترتب على ذلك أن المرافق العامة أنها تقوم بتقديم خدماتها أصلا بصورة مجانية ، رغم ما قد تفرض من رسوم TAXESلارتقي أبدا إلى مستوى سعر تكلفة الخدمة المقدمة مثل: رسوم الاستفادة من خدمات المستشفيات العامة ، أو الدراسة بالجامعات ، أو الدخول للمتاحف.[1]

ثانيا: الخضوع لسلطة العامة

يتمثل عنصر السلطة العامة كعنصر من عناصر المرفق العام بحيث أن الإدارة العامة هي التي لها صلاحية في إنشاءه أو إلغاءه وهي التي تحدد إذا كان المرفق عام أو لا سواء كانت الجهة تتولاه عامة أو خاصة ، وذلك بقانون يصدر بإنشاء المرافق العامة أو بناء على قانون يخول إحدى السلطات الدولة إنشاءه ، ويكون القول لها الفصل في إدارته أو إلغاءه.[2]

ثالثا: المرفق العام تنشئه الدولة

[1]بعلي محمد الصغير، القانون الإداري –التنظيم الإداري –النشاط الإداري، د، ن، ط، دار للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004، ص ص 207-208.
[2]- راغب ماجد الحلو، القانون الإداري، د، ن، ط، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2004، ص208.

إن كل مرفق عمومي تحدثه الدولة ويقصد بدلك أن الدولة هي التي تقدر اعتبار نشاط ما مرفقا عاما فتقدر إخضاعه للمرفق العامة بناء على قانون معين، وليس من اللازم أن يكون كل مشروع تحدثه الدولة أن تتولى هي مباشرة إدارته.

فكثير ما تعهد الإدارة إلى أشخاص أو شركة بأداء خدمة عامة تحت إشرافها ، وهو الوضع الذي يجسده نضام الامتياز أو الشركات المختلطة لتسير المرفق العام ، بحيث يجب أن يكون المرفق العام الذي تديره الدولة أن يحض با أهمية اللازمة وإلا لكان ترك للأفراد.[1]

رابعا: الخضوع لنضام قانوني خاص

لما كانت المرافق العامة هي الأساس الرئيسي للقانون الإداري، فهي تخضع حتما لنضام قانوني مختلف ومعايير لنضام القانوني الذي يحكم القطاع الخاص، وأنشطة الأفراد وهو ما يتمثل خاصة في ما يسمى بالمبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة.

حيث أنه تخضع المرافق العامة لنصوص تشريعية وتنظميه مختلفة مراعاة لطبيعة النشاط التي تقوم به، ويكون ذلك من خلال قوانين أساسية خاصة بكل واحد منها، وهو ما يمثل النظام القانوني الأخص للمرفق العام.[2]

الفرع الثالث:أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرفق العمومي

من خلال هذا الفرع سوف نتناول كل من(أولا) أثر الإدارة الإلكترونية في تأكيد مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام، ثم نعرض (ثانيا) أثر الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام بانتظام واطراد، (ثالثا) أثر الإدارة الإلكترونية في قابلية المرافق العمومية لتكيف و التعديل والتغير.

أولا: أثر الإدارة الإلكترونية في تأكيد مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام

[1]- زياني هواري ، المرجع السابق ، ص ص 11-12.
[2]محمد بعلي الصغير، المرجع السابق، ص ص 209-210.

إن مبدأ مساواة أفراد أمام المرفق العام، أن يقدم المرفق العام خدماته إلى من يطلبها من الأفراد، بنفس الشروط المقدرة لتقديم الخدمة، من دون تميز بينهم.

بمعنى يجب على المرفق العام أن يعامل المستخدمين معه بالمساواة، بأن يكونوا في مركز قانوني متماثل في الانتفاع بخدماته، وتحمل نفقات في الانتفاع، بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من تفاوت، لا يتعلق بشروط الانتفاع

فا لمساواة المقصودة في هدا المبدأ هي ليست المساواة المطلقة والتامة بين كل الأفراد ، التي يطلق عليها المساواة الرياضية أو الحسابية فهذه المساواة لا يمكن تحقيقها ، للان الناس متفاوتون في المواهب ومختلفون في القدرات والاستعدادات الفطرية، بل المراد هنا المساواة النسبية أو القانونية، التي تعني وجوب معاملة المرفق العام لطالبي الانتفاع بخدماته على قدم المساواة إذا كانت مراكزهم القانونية التي يتواجدون فيا متماثلة.

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية سوف يعمل على تحقيق مبدأ المساواة أمام المرافق العامة بصورة عملية أكثر نظرية، حيث يعمل هذا النظام على تأكيد ودعم هدا المبدأ بصورة كبيرة جدا.[1]

بحيث سوف يؤدي تطبيق هذا النظام في تحقيق مبدأ المساواة أمام المرافق بصورة عملية ودلك بمنع، أو التقليل من التميز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية أو علاقات

القرابة والطائفية أو الانتماء السياسي وغيرها من الأمور التي يمنعها حياد مبدأ المرفق العام ومن جهة أخرى سوف يؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى التغلب ولو بشكل متدرج على الوساطة و المحسوبية التي نخر سوسها عظام الإدارة الحكومية على نحو من الأحيان أدى إلى انهيارها بعد انتشار الفساد الإداري.

[1]-نبراس محمد جاسم الاحبابي ، اثر الإدارة الالكترونية في إدارة المرافق العامة دراسة مقارنة ؛المرجع السابق ،ص ص73-75.

فتأثير الأهم للإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة هو ما تتضمنه القواعد التنظيمية عدم التفرقة بين العملاء وتحديد رسوم الاستخدام التي يتطلبها إنشاء بوابة الكترونية.

بحيث في النهاية أن الإدارة العامة الإلكترونية سوف تجعل جميع المتعاملين مع المرافق العامة متساويين في إتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات.[1]

ثانيا:أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد

وهو يعني استمرار المرفق العام في أداء عمله بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد وذلك لكونه يقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد إذ يتوقف عليها بشكل كبير في تنظيم شؤون حياتهم ، ومن ثم فان تعطيل هذه المرافق يؤدي إلى اختلال واضطراب في حياة الجمهور ويساعد نظام الحكومة الإلكترونية على هذا المبدأ بصورة اكبر من النظام التقليدي، بحيث يستطيع الفرد صاحب الخدمة أن يحصل عليها وذلك في أي وقت من الأوقات وذلك من خلال دخوله الموقع الإلكتروني للجهة الموجودة بها الخدمة.

وفي حالة إضراب الموظفين وامتناعهم عن أداء الخدمة فإن الخدمات لا تتأثر حيث يستطيع طالب الخدمة الحصول عليها حيث في حالة عدم وجود الموظفين أصلا وذلك من خلال دخوله إلى شبكة المعلومات ليلا نهارا والحصول على الخدمة بطريقة آلية، كما أن لا تؤثر حالة الاستقالة على استمرارية المرفق العام في أداء خدماته بصورة دائمة ومنتظمة وذلك لكون الخدمة تؤدي إلكترونيا، إضافة لذلك في الحالات الطارئة مثلا فان الخدمات العامة في المنظور التقليدي تتأثر وتتوقف مثال ذلك حدوث تجمهر شعبي أمام مقر الدائرة

[1]-حماد مختار،تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وإدارتها وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية،فرع التنظيم السياسي والإداري،قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية،كلية العلوم والإعلام،جامعة الجزائر،2007،ص ص74-75.

لكن في حالة الإدارة الالكترونية فان المرفق العام يحافظ على سيرورته بشكل عادي ومنتظم.[1]

ثالثا:أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق العامة للتكيف والتعديل والتغير

إن وجود وإنشاء المرافق العامة يكمن في تلبية الاحتياجات العامة للمواطنين، وهي الاحتياجات المتجددة والمتغيرة باستمرار، فان الأمر يقتضي بالضرورة تجدد وتغير وتعديل قواعد وطرائق عمل وسير المرافق العامة تماشيا وتناغما مع تلك التطورات، إعمالا لمبدأ التكيف.[2]

وعليه فان للإدارة أن تعدل تنظيم المرفق العام في أي وقت وبكل الوسائل لكي يتماشى مع التطور العلمي والتكنولوجي، مراعية في ذلك تغير الظروف والتجاوب مع تقنيات الإدارة الحديثة، بحيث تستوعب التطورات الإلكترونية وتواكب روح العصر على نحو يسمح بأداء خدماتها بيسر وسهولة وكفاءة في الوقت ذاته، دون أن يكون للأحد الاعتراض على ذلك، سواء من المنتفعين من المرفق أو الموظفين فيه.[3]

وبتالي فإن الانتقال من نضام الإدارة التقليدية إلى نضام الإدارة الإلكترونية يعد استجابة للمصلحة العامة التي تقتضي تطوير المرافق العامة وتدعيمها الأجهزة الإلكترونية وتأهيل موظفيها ، فالإدارة الإلكترونية هي التطبيق العملي لمبدأ مواكبة الإدارة للتطورات والمرافق العامة للمستجدات والتغيرات دون أن يملك الموظفون حق رفض هذا النظام بادعائهم باستقرار مراكزهم القانونية ، ويلاحظ أن تطبيق هدا المبدأ أن يسمح للإدارة بتغير المرافق العامة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني، بغض النضر عن طريقة الإدارة المتبعة، سواء تعلق الأمر بالإدارة المباشرة تتولاها السلطة العامة أم بالإدارة غير المباشرة يتولاها ملتزم بعقد الامتياز...الخ

[1]-قارطي محمد، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص عام معمق،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس ،مستغانم،2016-2017،ص ص59 -60.

[2]- بعلي محمد الصغير، المرجع السابق، ص235.

[3]- داود عبد الرزاق الباز ، المرجع السابق،ص149.

ونشير أيضا أن التحول لنضام الالكتروني يحقق فعالية كبيرة بالنسبة لحقوق المستفيدين من المرافق العامة أو المنتفعين بها وذلك لأنه ييسر سبل الحصول على هذه الحقوق بدقة عالية وسرعة في الانجاز.[1]

المطلب الثاني: فعالية الإدارة الإلكترونية على سير و أداء المرفق العمومي وحسن تقديم الخدمة للمواطنين

ساهمت الإدارة الإلكترونية بشكل كبير وفعال على تطوير أداء المرفق العمومي والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال التقليص من فجوة البيروقراطية التي كانت تسود النظام التقليدي.و من أجل تسليط الضوء سنوضحها على النحو التالي: (الفرع الأول)تيسير الإجراءات والارتقاء بكفاءة الإدارة العمومية، (الفرع الثاني) تحقيق الشفافية، (الفرع الثالث) تخفيض تكاليف الخدمة العمومية، (الفرع الرابع)تقديم خدمات جديدة ومتطورة، (الفرع الخامس) تسهيل المعاملات لعملاء الإدارة الالكترونية.

الفرع الأول: تيسير الإجراءات والارتقاء بكفاءة الإدارة العمومية

إن حصول الفرد على خدمة سريعة ودقيقة هو الأساس نحو هدا التوجه، باعتبار أنه المستحق للخدمة وإن رأيه فيها ورضائه عنها هو معيار تحقيق الارتقاء من عدمه، ومن ثم فان نجاح النظام الإلكتروني يتوقف على رأي المستفيد من الخدمة، والذي تتطلع الإدارة الإلكترونية إلى كسب ثقته وتحقيق رغباته وسوف تؤدي تكنولوجيا المعلومات إلى تغيير نظرة الإدارات الحكومية إلى التعامل معها ليتحول إلى زبون تحرص الإدارات على راحته، على اعتبار إن المستفيد من خدمات النظام الإلكتروني يشكل المحور الأساسي في عملية تيسير الإجراءات وتكامل الخدمات، وينظر إلى الإدارة الإلكترونية في أبعادها الاتصالية إنها تحسن

[1]- حسيني وليد، القيم الجديدة للاتصال العمومي في المرفق الإلكتروني ، المؤتمر الدولي الأول الموسوم النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة محمد بوضياف ،مسيلة،2019،ص9.

العلاقة بين الجمهور على نحوى يجعل الإدارات الحكومية أكثر تجاوبا مع المتطلبات الجديدة للمواطنين.

ولعل أفضل طريقة للوصول إلى ذلك هي التكامل والتنسيق والتواصل والتفاعل بين الإدارات وتبادل المعلومات والبيانات المخزنة لديها بصورة تظهر للعميل وكأنه يتعامل مع إدارة واحدة لا يحتاج إلى جهة إدارية أخرى.

وعليه من أجل الارتقاء بمستوى وأداء الخدمات الحكومية وذلك من خلال تحسين نسبة الأخطاء والإهمال الناشئ عن الكم الهائل من الوثائق والملفات وكسب ثقة الجمهور من خلال منهج علمي متطور لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من معطيات ثورة الاتصالات والنظم الإلكترونية في تقديم الخدمات المطلوبة للمواطنين بسهولة وذات كفاءة وفعالية عالية.[1]

الفرع الثاني: تحقيق الشفافية

إن الشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود رقابة الإلكترونية،التي تضمن المحاسبة الدورية علي كل ما يقدم من خدمات إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين مؤسسات المجتمع المدني، من جهة والسلطات المسئولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية، لذا يمكن لأي متعامل أن يعرف المرحلة التي قطعتها معاملته، وما إذا كان هناك عراقيل في تنفيذها أم لا باعتبار إن الدخول في موقع الخدمة متاح لكل ذي شان وليس هناك ما يجب إخفاءه إلا إذا كان الأمر يتعلق بالحياة الخاصة والعائلية لمقدم الطلب،أو إذا كانت المعلومات حساسة يتوجب إخفائها على العامة الدين لا علاقة لهم بها لاعتبارات الأمن والسلامة.[2]

[1]-حساني وليدا، المرجع السابق، ص ص 13-14.
[2]-صديقي سامية،تفعيل أداء الإدارة الإلكترونية في مجال إدارة المرافق العام ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد بوضياف،المسيلة،ص ص7-8.

الفرع الثالث: تخفيض تكاليف الخدمة العمومية

إن استخدام الإدارة الإلكترونية في تسير المرافق العام يؤدي إلى ترشيد الخدمة العمومية وبتالي اعتماد مراكز خدمة المواطن، الذي يبني على مراكز قادرة على الاتصال بم فيه تلك المعاملات التي تتم فيكثر من إدارة واحدة تحل محل المواطن في متابعة كافة إدارة الدولة، في هذه الحالة لا يضطر المواطن أن ينتقل من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملته الخاصة مع ظهور شبه الانترنت وظهور خدمات المواقع الإلكترونية مما ساعد على تقليص تكاليف الخدمة ويكمن ذلك في الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية من خلال الاتصال على الخط دون عناء التنقل واعتماد على نوافذ والشباك الالكتروني[1]

الفرع الرابع: تقديم خدمات جديدة ومتطورة

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تقديم خدمات إلى الجمهور بشكل لائق وبمواصفات تتطابق مع جودة الإدارة الإلكترونية، لهذا نجد إن مخططي برامج الإدارة الإلكترونية يراعون و يؤخذون بعين الاعتبار محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور ومن بين هده المحاور محاولة تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند أداء عمله، ذلك أن الحساب الآلي وحسب البرنامج وقاعدة البيانات المزودة يعطيان نتائج يقينية لمجال لشك والخطأ فيها، وهو ما يحقق سهولة في انجاز معاملات الخاصة بلا فراد أو الشركات أو مؤسسات و لاسيما وأن نضام الإدارة الإلكترونية يختصر إجراءات كثيرة مراحل متعددة.

الفرع الخامس:تسهيل المعاملات لعملاء الإدارة الإلكترونية

تكمن هذه التسهيلات من وجود أسلوب موحد لتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الإدارة، فهذا الذي يضفي الشفافية على هذه التعاملات، ذلك أن شخص الذي

[1]- المرجع السابق، ص8.

يرغب في قضاء طلبه يجب عليه إتباع إجراءات محددة، في هذه الحالة لا يمكن لأي متعامل أخر اختصار مختلف هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها، إلا أنهم متساوين في إتباع هده الإجراءات، كما أن نضام الإدارة الإلكترونية يعمل على مدار الساعة، أي إن صاحب الطلب له الحق في اللجوء إلى شبكة الإدارة الإلكترونية في أي وقت شاء للحصول على الخدمة التي يرغب في قضائها.

المطلب الثالث: متطلبات الإدارة الإلكترونية

تعمل الإدارة الإلكترونية على تحقيق أهداف مختلفة ومتعددة و لنجاح الإدارة الإلكترونية من تحقيقها يتعين توفير بيئة اللازمة والمناسبة ،لذلك لابد من وجود مستلزمات(أولهما) بتوفير كوادر بشرية مؤهلة ومتخصصة في المجال و(ثانيهما) متطلبات التقنية والإدارية والتشريعية والأمنية ومتطلبات الاقتصادية والسياسية والتي سوف نحاول نم خلال هذه الفروع إبرازها.

الفرع الأول: متطلبات الإدارية

إن الحكومة الإلكترونية ليست فقط مجرد عملية آلية إنما هي تختص بتكوين عمليات وعلاقات جديدة بين الحكومة والمواطن والأعمال، كما أن استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال ليست فقط أداة ولتحقيق عوائد وتوفير التكلفة المترتبة على تشغيل وتعين القوى العاملة واستثمار الوقت، كما انه لا يتحقق بقيام العاملين بإعداد السجلات والوثائق الإلكترونية، بحيث أصبحت الحكومة الإلكترونية من أهم الحلول الجوهرية لتخلص من أزمة التخلف الإداري وذلك إذا تم استعمالها بشكل السليم والصحيح وعند القيام بتطوير الإدارة الإلكترونية البدء في التخطيط السليم لمشروعها والعمل على دراسة المجال الذي تطبق فيه تكنولوجيات المعلومات والاتصالات التي يجب أن توظف لتكوين عمليات جديدة ومستحدثة تتسم بشفافية.[1]

وعليه فانه في إطار الوصول إلى تحقيق نجاح التحول إلى إدارة عامة إلكترونية، يقترح الدكتور علي السيد ألباز ضرورة الإصلاح الإداري، والدي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج

[1]-الحديدي احمد يوسف عشور، المرجع السابق ،ص ص 50-51.

الإلكترونية، وخبراء لتامين المعلومات و حماية البرامج والتعاملات والوثائق أي محاولة إحداث تغيرات جذرية، وجوهرية في المفاهيم الإدارية والفنية، والحاجة إلى قيادات متخصصة وواعية وله القدرة لإدارية، وترشيدها وتطوير العلاقات بين المنضمات الإدارية المختلفة والبحث عن الحلول الكفيلة تؤدي إلى تحسين انجاز الخدمة الوظيفية.[1]

ويجب أن تحضا المعلومات والبيانات بإجراءات أمنية خاصة في ضل الإدارة الإلكترونية حتى لا تكون عرضة للاختراق باعتبارها تمثل ثروة ذات قيمة عالية مما يجعلها أكثر عرضة للتهديد والتعدي والخرق من قبل العابثين وقراصنة الحاسوب.[2]

الفرع الثاني: المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية

وتشمل هذه المتطلبات على العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات و الندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية ، برمجة حصص تدريبية على استعمال آلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكفيلة لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي و المحلي.[3]

الفرع الثالث: المتطلبات السياسية

2- شتيح صدام،واقع الإدارة الإلكترونية في عملية الاتصال الإداري الداخلي لمؤسسة الاتصال الجزائر-فرع المسيلة- دراسة ميدانية على عينة من العاملين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة ،قسم علوم الإعلام والاتصال ، كلية العلوم والإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة،2016 ،ص 45.

[2]- بوداود محمد ، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية الجزائرية –دراسة حالة أملاك الدولة لولاية المسيلة -،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر االكاديمي ، تخصص تسيير عمومي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف ،المسيلة،2018-2019 ،ص28.

[3]- منوار بسمة ، مرزوق وهيبة ،تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية (دراسة حالة بلدية مشدالة)، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الأعمال ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة أكلي محند اولحاج ،2017-2018، ص13.

ونعني بذلك وجود إرادة سياسية من طرف القيادة السياسية لدعم الهياكل الإدارية ، وإدخال التغيرات والتعديلات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة ،أن التزام القيادة علنا بالجهود الرامية للتحول إلى الحكومة الإلكترونية من خلال توفير المال والجهد والوقت والمتابعة المستمرة ، فهي تعتبر العناصر الرئيسية لنجاح عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية ، و إذا انعدمت الإرادة السياسية فإن الدعوة إلى الحكومة الإلكترونية تبقى مجرد حبر على ورق.

ويتطلب التزام القيادة السياسية لبناء مشروع الإدارة الإلكترونية ما يلي:

– تفهم القيادات السياسية ودعمها للتغيرات الإدارية والفينة التي يجب اتخاذها لتحول الإدارة الإلكترونية .

– تفهم ودعم ومشاركة ودعم رؤساء الأجهزة ومساعديهم شخصيا في عملية التحويل ، والتأكد من أن موظفيهم. والمتعاملين مع الجهاز بمختلف فئاتهم يدركون الالتزامات المسندة لهم لتنفيذ عملية التحول .

– على الجهاز الحكومي تبني عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية كهدف أساسي للجهاز، ووجود مرجعية واحدة لتنسيق الجهود الحكومية مما يتيح لكافة الجهات الحكومية المشاركة وتوحيد الجهود ورفع الفاعلية .[1]

الفرع الرابع:المتطلبات التقنية

إن الإدارة الإلكترونية تعتبر أسلوب إداري حديث تسعى إلى تطوير المجتمع، حيث تحقق نتائج جد كثيرة على مختلف المستويات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية بالإضافة إلى التعليمة إلى أن هذا الأسلوب يتطلب توفير البنية التحتية المناسبة لتحقيق مشروع الإدارة الإلكترونية التي يجب أن تكون الإدارة الإلكترونية مرتبطة ومتصلة بكافة أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات وتقنيات، فالتكنولوجيا الرقمية تتطور بشكل سريع وعالي، مما يضع خيارات دائمة ومفتوحة أمام الإدارة مثل ربط بعض أنشطة الأعمال بالخدمات الهاتف الخلوي مع الانترنت

1- حماد مختار ، المرجع السابق ،ص ص 18-19.

وتقنياتها مثل خدمات رسائل الهاتف(SMS)، وبر تول أول الاتصال بالانترنت(WAP) ، والوسائط المعلوماتية الأخرى حيث انه يمكن تصنيف بعض مكونات المادية للبنية التحتية التقنية الإدارة الإلكترونية إلى ما يلي:

- **تقنيات الاتصال:** تعد العامود الفقري لتنفيذ العمل إلكترونيا لقيامها بدور نقل المعلومات وتبادلها عبر المواقع المختلفة وتحتوي على عنصرين رئيسين وهما:

– **قنوات الاتصال:** تمثل الوسيط لنقل المعلومات من موقع لآخر سواء عبر قنوات السلكية والمتمثلة في الأسلاك النحاسية و خطوط الألياف البصرية التي تنقل المعلومات بسرعة عالية.

– **محطات الاتصال أو إعادة الإرسال أو التحكم:** وتمثل العنصر المتحكم بنقل المعلومات وتتكون من مكونات الكترونية متعددة قد توجد كليا أو جزئيا في المحطات المختلفة لوظائف المحطة.

- **تقنيات الحاسب الآلي ومكوناته:** من أهم المكونات الحاسوبية للبنية التحتية لإدارة الإلكترونية ما يلي:

– **المكونات المادية:** تتمثل في أجهزة الحاسب الآلي بمختلف أنواعها وقدراتها، إضافة إلى الأجهزة الملحقة التي تعتبر ضرورية كأجهزة الإدخال أو الإخراج بمختلف أنواعها.

– **المكونات المنطقية:** وتشمل نضم برامج التشغيل وبرامج التطبيقات وخلافها.

– **مستلزمات البنية التحتية لإعمال الحاسب الآلي داخل مبنى الجامعة:** مثل المواقع المكانية، التوصيلات السلكية، الأجهزة المساندة، الطاولات الخاصة بالأجهزة التقنية المختلفة.

- **شبكات الحاسوب الآلي:** تعني شبكة الآلة هنا توصيل مجموعة من الحاسبات معا بواسطة سلك أو كابل بشكل مباشر، أو عن طريق خطوط الهاتف السلكية أو اللاسلكية، أو عن طريق الأقمار الصناعية، بغرض الحصول على المعلومات والبيانات وتبادلها فيما بين هذه الحاسبات فما يلي نوضح أنواع الشبكات:

– **شبكة الانترنت: (INTERNET)** : هي الشبكة العنكبوتية (WORLD WIDE web)

- **شبكة الانترنت: (INTRANET)**: وتعرف بأنها الشبكة الداخلية للأي منضمة، والتي تسمح للموظفين والمنتسبين لهذه المنضمة بالحصول على البيانات والمعلومات.[1]

وتعرف أيضا بأنها عبارة عن شبكة اتصالات تربط عددا كبير من الشبكات المترابطة المختلفة حول العالم.[2]

– **شبكة الاكسترانت (EXTRANET)**: وتعرف بأنها شبكة انترنت خاصة يسمح لبعض المستفيدين المحددين سلفا بالدخول عبر شبكة الانترنت إلى الإنترنت.[3]

الفرع الخامس: المتطلبات البشرية

لتطبيق نضام الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى تدريب وإعداد القوى البشرية على العمل في هذا المجال، وبتالي يقتضي هذا الأمر من مختلف الإدارات العمل على إدخال التغيرات والتطوير الدائم على العنصر البشري العامل بها وهذا من أجل إدارته للمشروع بشكل فعال، باعتباره العنصر الهام والمحرك لمشروع الإدارة الإلكترونية ، بتالي يتطلب تدريبه وتأهيله للعمل في هذا النظام.[4]

وهذا من خلال تطوير نوعية الأنظمة التعليمية وتوسيع من دائرة الفرص للأفراد المجتمع للاستفادة منها حتى نتمكن من بناء مجتمع ذو معرفة و ثقافة تكنولوجية، كما يجب تقديم للمؤسسات والمعاهد التعليمية والمدارس للاستخدام تقنية المعلومات والاتصالات، والعمل على تكييف المناهج التعليمة مع المعارف التقنية.2

الفرع السادس: متطلبات المالية

[1]- عيدوني كافية، بن حجوبة حميد ، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وأفاق) ، **مجلة للبحوث الاقتصادية والإدارية** ، العدد الثاني ، جامعة عباس لغرور، خنشلة ، ديسمبر ،2017.ص ص230-231.

[2]- Valérie sacriste; communication et medias sociologie de l'espace médiatique ; s édition; s p p ; 2007; p 203.

[3]-عيدوني كافية ،بن حجوبة حميد،المرجع السابق،231.

[4]- الحديدي احمد يوسف عاشور، المرجع السابق، ص51.

تعد الموارد المالية من الركائز الأساسية لأي مشروع ، فهي التي توفر احتياجات المؤسسة ومشروع الإدارة الإلكتروني من بين المشاريع التي يستلزم توفير لها رأس مال عالي وطائل وهذا من أجل إنجاح المشروع وتحقيق الأهداف المرجو ولا يكون إلا من خلال تحسين البنية التحتية وتوفي الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية وتحدثها من وقت لأخر والاستمرار في تدريب الكوادر البشرية لذلك يتوجب التمويل الكافي لهذا المشروع وعلى صناع القرار القيام بتخطيط الرشيد ورصد المخصصات الكافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية .

كما يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات من توفير الدعم المالي اللازم وذلك من خلال ما يلي:

- ✓ توفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة وإنشاء المواقع وربط الشبكات
- ✓ لتطوير وتصميم البرامج الإلكترونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية
- ✓ الاستعانة با لمدربين والمؤهلين لتدريب القوى البشرية للمؤسسة
- ✓ صيانة الأجهزة والبرامج الإلكترونية
- ✓ تحديث الأجهزة والبرامج. [1]

[1]-بومعرف توفيق ، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضل الشفافية التنظيمية في المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بمصلحة التنظيم العام بمقر بلدية عين كرشة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص التنظيم والعمل،قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي،2018-2019،ص30.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل نستخلص بأن التحول من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني أي الإدارة الإلكترونية كان نتيجة لتسارع التكنولوجي ، الذي يعرفه العالم اليوم فالإدارة الإلكترونية تقوم على أحدث التقنيات ، وهذه الإدارة تشمل على العديد من الخصائص التي تميزها عن الإدارة التقليدية ،ولها أهدف تسعى أو تهدف إلى تحقيقها ولكن لنجاح عملية الانتقال و التحول لنمط الإدارة الالكترونية يتطلب العديد من المتطلبات التي يجب على الحكومات السعي وراء تحقيقها فاستعمال هذه الإدارة على مستوى المرفق العمومي ساهم بشكل فعال في ترشيد الخدمة العمومية من خلال الارتقاء بالخدمة المقدمة للمواطنين ،وكذا تيسير إجراءات أعمال الإدارات والقضاء بشكل تدريجي على المحسوبية و الوساطة ، وبتالي فإن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تقريب الإدارة من المواطن .

الفصل الثاني:

أثر الإدارة الإلكترونية على تفعيل أداء المرفق العام في الجزائر وطرق تفعيلها

مقدمة الفصل:

يمكن توفير وخلق بيئة مناسبة وهذا من أجل تحول جدري ناجح وهذا من خلال تطوير في خطوات مشروع الإدارة الإلكترونية وذلك بالقيام بإصلاحات الإدارية وبدل جهود مكثفة في سبيل إنجاح هذا المشروع وجعله يتماشى مع كافة متطلبات المواطنين وتطلعاتهم مواطنيها وهذا يمكن من التصدي إلى كافة الاختلال وصعوبات التي تعاني منها جل مرافق العمومية في أداء مهامها اتجاه مستفيدين من خدمات وإن تحقيق دلك يساهم بدوره بشكل أفضل في الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها هده المرافق أيضا

وسوف نتناول هذا الفصل من خلال مبحثين وهي على النحو الأتي:

(المبحث الأول): واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية للإدارة المرافق العمومية في الجزائر

(المبحث الثاني): متطلبات وصعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وطرق تفعيلها

المبحث الأول: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية للإدارة المرافق العمومية في الجزائر

يعد إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر مدخلا للجوء إلى تغيير الجدري في ثقافة و بيئة المجتمع وممارسة الأعمال وهو يمثل كطريقة لتمكين الدولة من إقامة إدارة أكثر فعالية وكفاءة لمختلف مواردها و يسهل عليها تنفيذ خططها بكفاءة عالية وسوف نتناول هذا المبحث من خلال ثلاث مطالب على النحو الأتي: (المطلب الأول) جهود الدولة الجزائرية في تطوير وعصرنه المرفق العمومي،(المطلب الثاني) نماذج عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرفق العمومية الجزائرية،(المطلب الثالث) أثر تطبيق الدارة الإلكترونية في المرافق العامة الجزائرية

المطلب الأول: جهود الدولة الجزائرية في تطوير و عصرنة المرفق العمومي

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى أهم الإصلاحات الإدارية التي قامت بها الجزائر سواء كان ذلك من حيث عصرنة وترشيد الإدارة العمومية وإعادة توزيع المهام بين الإدارة المركزية والجماعات المحلية وكدا تثمين مواردها البشرية ،أو من خلال إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013، وسوف نبين ذلك من خلال الفروع التالية: (الفرع الأول) تكثيف جهود الإصلاحات الإدارية (الفرع الثاني) إطلاق برنامج مشروع الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: تكثيف جهود الإصلاحات الإدارية

سوف نتطرق من خلال هذا الفرع إلى أهم الإصلاحات التي قامت بها الجزائر والميادين الكبرى والحساسة التي مستها والتي تتمثل (أولا) عصرنة وترشيد الإدارة العمومية،(ثانيا) إعادة توزيع المهام بين الإدارات المركزية والجماعات المحلية، (ثالثا) تثمين الموارد البشرية.

مع بداية الألفية الثالثة اتجه تفكير الدولة إلى العمل على مواصلة مسار الإصلاحات لتشمل العديد من الجوانب منها الاقتصادية و الاجتماعية وتحرير الاقتصاد الوطني، وذلك من تمكين المؤسسة الجزائرية من أن تصبح المصدر الرئيسي للثروة ، ولذلك حاولت السلطات العمومية أن تستفيد من الوضع المالي الجيد الناتج عن ارتفاع أسعار البترول ابتداء من سنة 2000 ، بحيث قامت ببعث ثلاث مخططات خماسية على التوالي في إطار برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي 2000-2014 .ولقد شمل أولى هذه المخططات الفترة 2001-2004 وتمحور حول الأنشطة المخصصة لدعم المؤسسات و الأنشطة الزراعية المنتجة التي توفر الشغل ، والى تعزيز المرافق العمومية في ميدان الري والنقل و المنشئات القاعدية ، وتحسين ظروف المعيشة والتنمية المحلية وتنمية الموارد البشرية.

أما المخطط الثاني الذي امتد مابين 2005-2009 ،فقد اهتم بخوصصة المؤسسات الاقتصادية العمومية ، ووضع برنامج لتأهيل القدرة الصناعية المتوفرة ، وذلك من خلال إقامة الشراكة مع المؤسسات التي تملك مهارة أكيدة ، قصد عصرنة المؤسسات .وفي إطار جهود الجزائر في مجال عصرنة الإدارة يعتبر البرنامج الخماسي الثالث للاستثمارات العامة 2010-2014 برنامجا طموحا لتحقيق الإنعاش الاقتصادي و البشري،حيث شمل هدا البرنامج مختلف المجلات والأصعدة على مستوى الإداري والاجتماعي والاقتصادي والبشري ،حيث انه تضمن البرنامج المحاور الأساسية التالية : تحسين التنمية البشرية، تطوير البنية التحتية، تطوير الاقتصاد الوطني، تحسين الخدمة العامة ولقد مس استكمال مسار الإصلاحات في الجزائر ميادين كبرى وحساسة تتمثل في:[1]

أولا: عصرنة وترشيد الإدارة العمومية

[1]- شردود الطيب ،<تطور السياسات العمومية لعصرنة المرافق العامة في الجزائر>،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة محمد بوظياف، المسيلة،2019،ص ص7-8.

لقد جاء البرنامج الخماسي ل2010-2014 ليعزز البرامج السابقة وهذا البرنامج يندرج على تشجيع تعميم التنمية الاقتصادية والاجتماعية الرامية والهادفة إلى تحسين إطار وظروف حياة السكان وأن يوضع في متناول جميع المواطنين المستعملين الخدمة العمومية فعالة وناجعة تقوم بها إدارة عمومية عصرية في إمكانيتها ومناهجها وذلك لضمان تلبية احتياجات المواطنين، و يرتكز على ضرورة إشراك الجماعات المحلية وجميع الفاعلين المحلين بم في دلك المجتمع المدني في تسير أكثر فعالية كون أن الهدف الأساسي للمجهدات الاستثنائية لتمويل التنمية هو تحسين الإطار وظروف المعيشية للسكان ورفاهيتهم الاجتماعية.[1]

ومن أجل تطوير سبل التواصل والحوار بين الإدارة و المتعاملين يكون ذلك من خلال:

- عصرنة مناهج العمل وتعميم استعمال الإعلام الآلي وشبكة الإعلام الداخلية.

- تشجيع التكوين المتخصص، وذلك من خلال إعادة النضر في سياسة التكوين المعتمدة من طرف المدرسة الوطنية للإدارة، ليرتكز التكوين على تعليم وتكوين الإطارات السامية، مع فتح مسابقة الالتحاق لخريجي الجامعات والمعاهد في تخصصات محددة، وتكون فترة التكوين ثلاث سنوات وكذلك الاعتبار لمراكز التكوين المهني.

- تخفيف إجراءات وأجال انجاز المشاريع.

- تطوير وتعزيز الشفافية في المرافق العمومية.[2]

ثانيا: إعادة توزيع المهام بين الإدارة المركزية والجماعات المحلية

[1]-صوفان العيد،بور كوة عبد المالك،،<تقييم الاستثمارات العامة في الجزائر ودورها في تحقيق ظاهرةتكامل الإنتاج خلال الفترة (2000-2014)>،**مجلة نماء للاقتصاد والتجارة**، العدد الأول ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،2017،ص56.

[2]-شردود الطيب، المرجع السابق،ص8.

تكتسي وتحض الإدارات المركزية بمكانة هامة وبارزة ضمن مشروع إصلاح الدولة، وهذا من خلال قربها من السلطة السياسية، ويتمثل تحديثها في إعادة توجيهها نحو المهام الإستراتجية، عن طريق إعادة تنظيمها وتحديد الكفاءات القيادية التي سوف تقوم بهيكلة وتنظيم أعمال الحكومة،والتنسيق بين الوزارات حتى لا تبقى هذه الأخيرة منشغلة بتنفيذ المهام الروتينية، وتنتقل إلى التنظيم والتنسيق والتنبؤ والرقابة وتقيم السياسات العامة ، لضمان تماسك واستمرارية الخدمات العمومية.

أما فيما يتعلق بالإدارة المحلية، فقد اهتمت وركزت الإصلاحات على ضرورة إعادة الضر والاعتبار للجماعات المحلية البلدية– والولاية ن وإدخال تصنيف إداري جديد قائم على المناطق وتعزيز الديمقراطية التشاروكية المحلية، ولأجل ترقية مكانة الجماعات المحلية ودورها اتخاذ التدابير التالية:

– مراجعة قانوني البلدية والولاية، لتكيف الإدارة المحلية مع واقع التعددية السياسية، وتأكيد مكانة اللامركزية في مسار التنمية الوطنية وتعزيزها كفضاء للديمقراطية.

– ترشيد مساهمة الجماعات المحلية، من خلال تكوين أعوان مصالح البلدية، خاصة منها التقنية وهدا من اجل تحسين خدمة المواطن.

– تحسين الطاقة المالية للجماعات المحلية وهدا بتزويدها بالوسائل المالية التي تسمح لها بتحقيق أهدافها التنموية.[1]

ثالثا: تثمين الموارد البشرية

يهدف هذا البرنامج إلى تحسين مؤشرات التنمية البشرية والتي تنعكس مباشرة على المستوى المعيشي لسكان، ولك بتطوير المستوى التعليمي والصحي مع الاستعانة بالتكنولوجيا الحديثة وترقية

[1]- المرجع نفسه،ص ص8-9.

عنصر المعرفة لدى أفراد المجتمع،[1] وكنتيجة لهدا وباعتبار العنصر البشري هو الركيزة الأساسية ومحرك التنمية في كل بلد، سعت الدولة الجزائرية إلى ترقية ظروف الو ضيفة العمومية وهدا لضمان جاذبيتها، بدء من شروط التوظيف إلى غاية وضع قواعد لنهاية الخدمة مرورا بتقييم شروط التعين والترقية والتكوين وغيرها، وفي إطار سياستها لتحسين المستوى الكفاءات المحلية، قامت الدولة بالاستعانة بالجهات الآتية:

- عقد شراكة مع المعهد المتخصص في التسيير والتخطيط لتكوين موظفي الإدارة المحلية.
- عقد شراكة مع المدرسة الوطنية لتكوين رؤساء البلديات.
- عقد شراكة مع جامعة التكوين المتواصل لتكوين رؤساء البلديات.

كما تم إلى جانب هدا مراجعة القوانين الأساسية الخاصة بأعوان وزارة الداخلية والجماعات المحلية.[2]

يعد إضفاء الطابع الالكتروني على الإدارة هو جزء من الإصلاح الواسع والضروري للدولة الذي يهدف إلى تكييف هياكلنا السياسية والإدارية مع تحديات الاقتصاد المعولم القائم على المعرفة وكذا تطلعات السكان لمزيد من الحكم الديمقراطي.[3]

الفرع الثاني: إطلاق برنامج مشروع الجزائر الإلكترونية

لقد تبنت الجزائر مشروع الجزائر الإلكترونية والدي يعكس مدى اهتمام الحكومة الجزائرية بضرورة عصرنة القطاع الحكومي و ما تمليه عليه الحاجة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتكنولوجية التي مست اغلب الدول المتقدمة.[4]

[1]-فرحات عباس،سعود وسيلة ،<**عرض عام لبرامج التنمية الاقتصادية في الجزائر خلال الفترة2001-2014**> ،مجلة الاقتصاد والقانون، العدد 1،جامعة محمد الشريف مسعديه،جوان 2018.

[2]- شردود طيب ،المرجع السابق، ص9.

[3]-ERIC BROUSSEAU; LADMINISTRATION ELECTRONIQUE AU SERVICE DES CITOYANS LES TROIS Défis DE -LADMINISTRATION ELECTRONIQUE; Universities DE PARIS X ISOC FRANCE 11/05/2002;P 8.

[4]-عبان عبد القادر، المرجع السابق،92.

فإستراتجية الجزائر الإلكترونية هو تنفيذ برنامج عمل لتنظيم تحول الجزائر الإلكترونية نحو مجتمع الكمبيوتر والاقتصاد الرقمي على مدى السنوات الخمس المقبلة ، فهي عبارة عن عملية تحول اقتصادي واجتماعي تسمح لتكنولوجيا من اكتشاف إمكاناتها الكاملة، بحيث أنها قادرة بأن تصبح لاعبا في مجتمع المعلومات العالمي.[1]

ففي هذا الإطار أطلقت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013، بعد التشاور بخصوصه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات، بحيث شارك فيه أكثر من ثلاثمائة شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال 6 أشهر والتي على أساسها تم صياغة مضمون مشروع الجزائر الإلكترونية وإطلاقه في شهر ديسمبر 2008 .[2]

حيث انه تضمن إستراتجية الجزائر الالكترونية 2013 ، 13محور رئيسيا، حيث تحدد الأهداف الرئيسية ، والخاصة، والمزعوم تحقيقها على مدى السنوات الخمس القادمة بالإضافة إلى ضبط إجراءات ، اللازمة لتنفيذها،ودلك بداية ديسمبر 2008 ،وحسب المختصين فانه سوف يتم إتمام كافة مراحل المشروع في حدود 2013.[3]

ومن بين المحاور وأهداف وبرامج أو آليات الموضوعية لتنفيذ برنامج مشروع الحكومة الإلكترونية تتمثل فيما يلي:

المحور الأول: تسريع استعمال تكنولوجيا في الإدارة العمومية: إن استعمال تكنولوجيا في الإدارات العمومية يسمح بتقديم أرقى وأحسن نوع من الخدمات للمواطن ولا يتم ذلك إلا من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف و المتمثلة في:

1- BOUCHELIT RYM, les persectives de –banking dans la strategie e-Algérie 2013; thèse de doctorat en sciences économiques; faculte des sciences économiques; commerciales et de gestions; université Abou bekr belkaid; Tlemcen; 2014-2015; P 180.

[2]-رانية هدار، المرجع السابق، ص129.

[3]-شايب محمد،الحكومة الإلكترونية كآلية لتوطيد الحكم الجيد:_(دراسة في تطبيقات العالم المتقدم والنامي)،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص التنظيمات السياسية و الإدارية ،قسم العلوم السياسية،كلية الحقوق،جامعة لحاج لخضر-باتنة- 2008-2009،ص 185.

* تهيئة بنية الاتصالات

* وضع نضم معلومات مدمجة

* تنمية قدرات وكفاءات البشرية

* تطوير الخدمات الإلكترونية لمختلف المستعملين، مواطنين، مؤسسات ومختلف الإدارات.[1]

المحور الثاني: تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات: أضحى استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال أمر ضروريا من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات ولهذا تم إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القطاع الاقتصادي وهدا من خلال الأهداف التالية:

– دعم تملك تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

– تطوير لتحسين أداء الشركات

– تطوير عرض خدمات إلكترونية من طرف شركات.[2]

المحور الثالث: تطوير الآليات التحفيزية الكفيلة لاستفادة من المهارات وشبكات تكنولوجيا:من الضروري مواصلة عملية تعميم النفاد إلى الانترنت ، اد يجب توسع هدا النفاد من اجل السماح لكل مواطن ، أينما وجد عبر التراب الوطني الاستفادة من الخدمات العمومية الإلكترونية ومن قاعدة المعارف الهائلة المتمثلة في الانترنت، ومن الضروري إرفاق برامج تجهيز وتطوير التوصيلات ذات التدفق السريع والمضامين المتعددة الوسائط ببرامج التكوين من أجل تسريع عملية تعميم [3]النفاد إلى الانترنت يشكل هدفا رئيسيا يتفرع بدوره إلى ثلاث أهداف خاصة متمثلة في:

[1]- رابحي حميدة،سليماني مها،تحسين الخدمة العمومية للمرافق العام للجزائر،مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في القانون تخصص إدارة ومالية عامة ،قسم القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العقيد أكلي محند اولحاج لبويرة ،يوم 2018/11/29،ص85.
[2]-عبان عبد القادر،المرجع السابق،ص92.
[3]رانية هدار، المرجع السابق، ص130.

* إعادة بعث عملية "أسرتك "عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات التدفق السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفائدة كل فئة من فئات المجتمع.

* الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الانترنت و المقصاة المتعددة الوسائط و الحظائر المعلوماتية ودور العلم ودور الثقافة.

* توسيع الخدمة العامة لتشمل النفاد إلى الانترنت.[1]

المحور الرابع: دفع تطوير الاقتصاد الرقمي:ويتمحور الاقتصاد الرقمي حول ثلاث مكونات أساسية: البرمجية ، الخدمات والتجهيز وهناك مجموعة من حوافز التي من شأنها تشجيع إنشاء الشركات في مجال إنتاج المضامين المحلية بصفتها محركا الابتكار ، رغم ما يعنيه هذا المجال من نقائص فيمكن تفعيل خبرات وممرات المؤسسات الجزائرية العاملة في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتصدرها نحو أسواق أخرى

حيث يتمثل الهدف الرئيسي والمسطر ضمن هذا المحور في تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيات المعلومات والاتصال تطوير مكثفا، ويمكن تفريع هذا الهدف إلى أربعة أهداف خاصة كبرى وهي:

* مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات والتي تمت مباشرة في إطار إعداد إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

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

* وضع إجراءات تحفيزية الإنتاج المضمون.

* توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصال نحو التصدير.[2]

[1]-المرجع نفسه ص 131.
[2]-رانية هدار، المرجع السابق،ص131.

المحور الخامس: تعزيز البنية الأساسية الاتصالات ذات تدفق السريع والفائق السرعة:

بحيث يجب أن تكون شركة الاتصالات ذات تدفق السريع قادرة على توفير القدرات الضرورية عبر كامل الترب الوطني بنوعية وأمان يستجيبان للمعايير الدولية، بحيث انه تتدرج ضمن هذا الهدف الرئيسي الأهداف التالية:

*تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات

* تامين الشبكات

* نوعية خدمات الشبكات

* التسيير الفعال الاسم نطاق.[1]

المحور السادس: تطوير الكفاءات البشرية:يجب إرفاق البني التحتية وتعميم النفاد لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بإجراءات ملموسة في مجال تكوين وتطوير الكفاءات البشرية من أجل تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وضمان تملكها على جميع المستويات وللوصول إلى هذا الهدف تم تسطير هدفين وهما:

* إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

* تلقين وتعليم تكنولوجيا الإعلام والاتصال لجميع فئات المجتمع.[2]

المحور السابع: تدعيم البحث التطوير والابتكار:يتم هذا من خلال تطوير وتحديث المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال عن طريق تعزيز نشاطات البحث والتطوير أما بنسبة للأهداف فتتمثل خاصة في التنظيم والبرمجة وتقيم نتائج البحث وحشد الكفاءات ونقل التكنولوجيا والمهارات.[3]

[1]-مومنين فاطمة الزهراء، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر(2013-2018)،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علوم سياسية،تخصص تنظيم سياسي وإداري، قسم العلوم السياسة والعلاقات الدولية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة احمد دراية، ادرار،2018-2019،ص42.
[2]- المرجع نفسه،ص42.
[3]- المرجع نفسه،ص ص42-43.

المحور الثامن: ضبط مستوى الإطار القانوني: يتمثل الهدف الرئيسي في مناخ وبيئة مناسبة تشجع على إقامة حكومة الكترونية و لا يتم ذلك إلا من خلال تحديد الإطار التشريعي والتنظيمي الملائم.

المحور التاسع: ضبط إعلام والاتصال:الذي يهدف إلى توعية بضرورة ودور تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للوطن، وترتكز الأهداف الأساسية لهدا المحور فيما يلي:

* إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع معلومات في الجزائر.

*إقامة نسيج جمعوي كامتداد للمجهود الحكومي.[1]

المحور العاشر: تثمين التعاون الدولي: وذلك في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال والمهارات ذات علاقة وتتمثل الأهداف الخاصة به فيما يلي:

* المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية

*إقامة شركات إستراتجية بهدف تملك تكنولوجيا والمهارات

المحور الحادي عشر: وضع آليات المراقبة والتقييم:يتمثل الهدف الأساسي لهذا المحور في إقامة نظام المؤشرات ومتابعة وتقيم تسمح بتأكد من مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية متبعة، وذلك من خلال إجراء تقيم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي للجزائر الالكترونية وتتمثل أهداف هذا المحور في:

* إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية.

* إعداد قائمة مؤشرات ملائمة.[2]

المحور

[1]-مومنين فاطمة الزهراء المرجع نفسه،ص43.
[2]- ،المرجع نفسه،ص43.

الثاني عشر :إجراءات تنظمية وتكمن الأهداف الرئيسية لهذا المحور في:

* تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا بين القطاعات

* تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة

المحور الثالث عشر :يتوجب ويستلزم لتنفيذ إستراتجية الجزائر الإلكترونية على توفير موارد مالية وكافية ومعتبرة وبتالي فإن برامج الجزائر الإلكترونية ميزانية إستراتجية وفق مراحل التنفيذية المرتقبة.[1]

ثانيا:أهداف مشروع الجزائر الالكترونية

* ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطن، وأن تكون متاحة للجميع وذلك بتسهيل وتبسيط المحيل الإدارية التي يسعى من خلالها الحصول على وثائق أو معلومات.

* التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.

* مكافحة البيروقراطية كعقبة لتنمية البلاد

* تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجلات حياة مجتمعنا والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة وكدا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية من تقريب الإدارة للمواطن.

* حماية مجتمعنا والوطن من مختلف الجرائم المنظمة وبالأخص الجريمة العبرة للحدود، وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.[2]

ثالثا: برامج مشروع الجزائر الالكترونية

[1]-عبان عبد القادر،المرجع السابق،ص93.

[2]-كشيد ة حدة،دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة المواطنين،دراسة حالة بلدية بوسعادة ،2012-2017،مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات لنيل شهادة ماستر أكاديمي،تخصص إدارة وحكامه محلية، قسم العلوم السياسية،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة محمد بوضياف ،مسيلة،2017-2018،ص ص34-35.

يتضمن مشروع الجزائر الالكترونية البرامج الأساسية التالية:

-برنامج تطوير التشريعات: وهذا من خلال إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات.

- برنامج التطوير الإداري والتنفيذي: ويتمثل في تطوير أساليب العمل في الجهات المقررة استخدمها للمعاملات إلكترونية.

- برنامج التطوير الفني: وهذا من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية في مختلف المؤسسات الحكومية لتطوير وإعداد الطاقات والقدرات اللازمة لانجاز المشروع ، كما يتم البرنامج بتحسين والكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام احدث الأجهزة والمعدات و انظيمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

الفرع الثالث:المبادرات القانونية للإرساء دعائم الإدارة الالكترونية في الجزائر

حاول المشرع الجزائري في العديد من النصوص القانونية مسايرة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف بناء مجتمع المعرفة من خلال سن العديد من النصوص القانونية وتتمثل في:

*القوانين التنظيمية:

- المرسوم التنفيذي رقم 98-275 المؤرخ في 25 أوت 1998 ، والدي يضبط شروط وكيفيات ممارسة خدمات الانترنت، وقد أنهى هدا المرسوم احتكار الدولة لقطاع الانترنت مما سمح بظهور مزودين جدد عموميين وخواص .[1]

- المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 ، والدي يحدد شروط ومعايير التنظيم الانترنت والاستفادة منها وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة

[1] - المرسوم التنفيذي رقم 98-275 المؤرخ في 25 أوت 1998 ، والدي يضبط شروط وكيفيات ممارسة خدمات الانترنت

للحصول على الرخصة وحالات سحبها [1]كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الانترنت.

* الدفع الالكتروني: تضمن القانون الجزائري مواد تتعلق بأنظمة الدفع الالكتروني وفي سنة 2003 بدء الاعتراف الرسمي بوسائل الدفع من خلال الأمر 03-11 المتعلق بنقض والقرض.[2]

المطلب الثاني: نماذج عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية الجزائرية

لقد عملت الجزائر على العمل لتحول إلى الخدمات العامة الإلكترونية ، وذلك من خلال إدخال تكنولوجيا في شتى مؤسستها الحكومية وهذا بغرض نيل رضا المواطنين من خلال تطوير و عصرنة مختلف ، الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية ، وسوف نتناول من خلال هذا المطلب عينة أو ملامح الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال بعض تطبيقات ونماذج لتلك الخدمات الإلكترونية، المتمثلة في قطاع التعليم العالي والعلمي، (الفرع الأول) الخدمات العامة الإلكترونية في قطاع الداخلية والجماعات المحلية(الفرع الثاني)

الفرع الأول: قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار عصرنة الإدارة ومواكبة التطور والتغير الحاصل في بيئة الإدارة العامة، على محاولة الارتقاء با نموذج إداري يتماشى مع أهداف منظومة التعليم العالي والبحث العلمي، ادا يمكن الانطلاق من أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأحد أساسيات الإدارة الإلكترونية ، و إبراز دورها في مجال التعليم العالي والبحث العلمي والتكوين، حيث هناك توجه واضح للارتقاء وتطوير بمستوى الخدمات المقدمة لطالبة و الاساتدة، وذلك من خلال ربط العديد من الجامعات ،بإضافة إلى توفير الشبكة لأساليب جديدة لتكوين.

[1] -- المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 ، والدي يحدد شروط ومعايير التنظيم الانترنت والاستفادة منها وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وحالات سحبها

[2] - أمر رقم 03-11،المؤرخ في 26غشت ،يتعلق بالنقد والقرض،ج رج د ش،عدد 52، صادر في 27 غشت ،سنة 2003.

إن أهمية التحول للإدارة الإلكترونية ، وتوفير فرص النجاح لأساليب وطرق عمل الجامعة، قد أضحى مطلبا ضروري تمليه ظروف الواقع السياسي والاقتصادي والاجتماعي للشعوب المتحضرة خاصة في ضل التحول نحو المفاهيم التعليم الإلكتروني، والجامعات الافتراضية، والتعليم عن بعد، أحد المسارات الجديدة التي سطرت من طرف الدول المتقدمة، سعي إلى تجسيدها وتطبيقها في الواقع العملي داخل جامعاتها.[1]

ولقد تم الاعتماد على شبكة الانترنت لدى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي في العديد من المجالات التي تتوفر من المخابر،ومراكز البحث، والجامعات على التغطية الكاملة من طرف الشبكة ،وهذا تماشيا مع حاجة القطاع الملحة إلى مواكبة مواكبة التطور التقني والتكنولوجي.

وبالتالي يجب البحث عن أساليب تطوير هذا القطاع، في ضل بروز وظهور مفاهيم، ومداخل جديدة لتحسين خدمات هذا القطاع، وتطوير مردود يته، وهو ما أصبح يعبر عنه بجودة التعليم العالي، فتطبيق الخدمات الإلكترونية في الجامعات الجزائرية يهدف ويرمي بأساس إلى تحقيق عدد من الأهداف تشمل على التطوير النوعي وتحديث كامل لطرق التسيير، بما يضمن السرعة العالية في أداء المهام، ويدعم التنمية مختلف الأنشطة المتعلقة بالبحث العلمي.[2]

حيث عملت مختلف الجامعات الجزائرية، إلى جانب المراكز على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الإلكترونية، والتي يمكن استعراضها من خلال:

–التسجيلات الجامعية: حيث توفر وتقدم الجامعة الجزائرية خدمات إلكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد، وتمنحهم الجامعة فرصة الاستفادة من خدمات التسجيل الأولي عن طريق الانترنت بملاء بطاقة الرغبات في شكل استمارة إلكترونية، يتم اتحاتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا عبر مواقع إلكترونية هي:[3]

.WWW.MESRS.DZ

[1]-عشور عبد الكريم ،المرجع السابق،ص 144.

[3]-عشور عبد الكريم، المرجع السابق،ص145.

.WWW.ORIENTATION.INI.DZ

.WWW.INI.DZ

إذ تتم عملية التسجيل الجامعي الأولي وفق المراحل التالية:

ملاء وإرسال البطاقة الإلكترونية ومن خلال هذه المواقع يتمكن الطالب عبر منفذ الانترنت المجاني من مشاركة في الترتيب، حيث يتم إرسال البطاقة الإلكترونية للتسجيل المبدئي أو الأولي عبر مواقع الواب المبينة أعلاه ،ويتمكن الطالب من الدخول عبر الرمز الشخصي الممنوح له ضمن كشف النقاط، وتعتمد عملية التوجيه على المعالجة المعلوماتية الوطنية لبطاقات الرغبات لحاملي شهادة البكالوريا.

كما يتم التعرف على قائمة الميادين، والجذوع المشتركة، والفروع التي يمكن للطالب الجديد الاستفادة منها والتسجيل ضمنها،والتي يطلع عليها الطلبة من خلال المواقع الإلكترونية السابقة الذكر، ويقوم بتحميلها وبطباعتها، كما يوفر تنبيه البرنامج لمعلوماتي في الحين للطالب الذي يقوم بعملية التسجيل، إذا ما قام بأي خطاء محتمل مثال: يرفض البرنامج ألمعلوماتي الاختيار الذي لا يتوافق مع علامة البكالوريا، وهو ما يسمح له بتفادي وتجنب خانة معينة من الاستمارة الإلكترونية الخاصة بالرغبات، وبالتالي فقدان الحق في أحد الاختيارات، وهذا ما كان في ضل التسجيلات التقليدية، ولكن بفضل الاستمارة الإلكترونية أصبح يمنح لطالب الحق في تصحيح وتعديل بطاقته مرة ثانية بعد إيداعها،غير أنه في المرة الثانية تقبل الاستمارة الإلكترونية المودعة، وهي تمثل الاستمارة النهائية، والتي تحتوي على أسماء الفروع، ورموزها بشكل مرتب حسب رغبات الطالب ونتائجه.[1]

*مرحلة الاطلاع على نتائج التوجيه: بعد إيداع الاستمارة الإلكترونية تخضع الاختيارات إلى نضام المعالجة المعلوماتية الوطنية، وفي ضل هده المعالجة يتم الترتيب،والتوجيه، حسب الفروع مع الاخد في الاعتبار المعالجة الوطنية.

[1]-عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص146.

وتظهر أهمية هذه الأخيرة في كونها توفر عنصر الحياد ، وشفافية التعامل أثناء التوجيه ،فالتعامل يتم أليا دون تدخل العوامل الأخرى، بحيث يتم الاطلاع على نتائج التوجيه الخاصة بكل طالب ويكون ذلك من خلال زيارة وتفقد المواقع الإلكترونية الخاصة بالتسجيل الجامعي الأولي من خلال شبكة الانترنت عبر الخط مباشرة.

*مرحلة تأكيد التسجيل: بعد الاطلاع على نتائج التوجيه تأتي مرحلة تأكيد التسجيل confirmation، ودلك عن طريق استمارة إلكترونية يتم الحصول عليها عبر مواقع التسجيل السابقة الذكر.

* مرحلة الطعون: وهده المرحلة تتزامن مع مرحلة تأكيد التسجيل، حيث يمكن للطالب خلال هذه المرحلة الذي تم توجهيه إلى فرع أو تخصص لا يرغب في التسجيل، و الدراسة ضمنه، أن يقدم طعنا خاص حول توجهيه، وتتم الطعون كذلك عبر الخط فقط.

كما إن مواقع التسجيل الأولي على شبكة الانترنت خدمات عامة إلكترونية ، تتيح لطالب الاطلاع على شروط الاستفادة من الخدمات الجامعية المنحة، الإطعام، النقل، كما تعتمد الجامعة الجزائرية على شبكة الانترنت لتقديم بعض الخدمات العامة الإلكترونية، وهذا ما يتجلى على بوابات الجامعات والمراكز الجامعية، من إتاحة الإعلان عن فتح المسابقات، وإعلان نتائج عن طريق موقع الجامعة.[1]

الفرع الثاني: الخدمات العامة الإلكترونية بوزارة الداخلية والجماعات المحلية

لقد قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية وهدا في إطار تنفيذ مخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الخدمة العمومية وجعلها تتسم بالفعالية والشفافية حيث عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام وهذا باستخدام التكنولوجية الحديثة ومن بين هذه الانجازات تتمثل في:[2]

[1]-المرجع نفسه،ص ص145-146.
[2]- بسليماني صليحة ،المرجع السابق،ص 9.

لقد عملت الجزائر في ضوء مشاريع الإدارة الإلكترونية على رقمنة مصلحة الحالة المدنية وإنشاء تطبيق الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري، من عقود وثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة موجودة في أجهزة رئيسية وحفظها لتمكن من استرجاعها لاحقا سواء كان ذلك من أجل الحصول على معلومات أثر بحث يقوم به موظف البلدية أو لتمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية على شبكة الانترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن لتمكينه من خفضها أو طباعتها حيث تم تدشين أول بلدية بالجزائر 14 مارس 2011 بالمقر فرعي الإداري في 500 مسكن في باتنة ، وأصدرت أول شهادة ميلاد 12 خ في بضع ثواني على مستوى الشباك الالكتروني، فهي تعتبر تقنية تجسيد أيضا إمكانية إعداد وتسليم وثائق على مستوى فروع البلدية دون أن تضطر لتنقل إلى مركز الحالة المدنية، كما يمكن أيضا إصدار شهادات الزواج والوفاة وتسعى إلى تمديد العملية لكافة الوثائق.[1]

– إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة أنية دون عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

– تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول عق الميلاد 12 خ مباشرة عبر خدمة الانترنت والحصول عليه من الممثلية الدبلوماسية آو القنصلية المسجل فيها.

بالإضافة إلى الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، الذي يقدم للمواطنين خدمة جديدة تمكنهم من ملاء استمارة التسجيل لموسم الحج لسنة 2016 مباشرة عبر الانترنت.

وقد قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية وذلك من خلال الوضع التدريجي لنضام وطني لتعريف المؤمن يرتكز على محورين:

– إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية.

[1]- قارطي محمد، المرجع السابق،ص80.

– إطلاق جواز السفر البيومترية الالكتروني.[1]

حيث أصدرت وزارة الداخلية عدة نصوص تشريعية و تنظميه خاصة بجواز السفر البيومتري فهي:

– قرار المؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق 17 أكتوبر سنة 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد لميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.[2]

– قرار في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الالكتروني.[3]

– قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 25 مايو سنة 2011، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني.[4]

– قرار مؤرخ في 22جمادي الثانية عام 1432 الموافق 25 مايو سنة 2011 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.[5]

ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري مكونات ملف هي كتالي:

– مستخرج من عقود لشهادة الميلاد

[1]-مومنين فاطمة زهراء، المرجع السابق،ص ص 45-46.

[2] -– قرار المؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق 17 أكتوبر سنة 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد لميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.[2]

[3] -– قرار في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الالكتروني.

[4] -– قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 25 مايو سنة 2011، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني

[5] - قرار مؤرخ في 22جمادي الثانية عام 1432 الموافق 25 مايو سنة 2011 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.

- شهادة الجنسية في حالة تقديم الطلب لأول مرة

- بطاقة التعريف الوطنية المنتهية الصلاحية، مرفقة بشهادة الميلاد أب وأم وان تعذر ذلك شهادة وفاة احدهما في حالة تقديم طلب تجديد.

- شهادة الإقامة يقر تاريخ إصدارها ستة أشهر.

- أربع صور شمسية للهوية ملونة ورقمية حديثة ومماثلة

- قسيمة جبائية أو طابع جبائي بمبلغ يناسب نوع وثيقة المطلوبة

- نسخة من بطاقة فصيلة الدم.

وفي حالة الضياع أو السرقة يرفق ملف تجديد بالتصريح الخاص ذلك.

أم بنسبة لملف طلب جواز السفر فيتضمن الوثائق التالية:

- أن يكون لطالب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية جواز سفر بيومتري.

- المعلومات التي يتم طبعها على بطاقة التعريف الوطنية هي نفسها موجودة على جواز السفر البيومتري.

- يجب تحديد عنوان إقامة الحالي.

يجب إدخال رقم الهاتف المحمول ، وذلك لكي يتمكن الطالب من تلقي رسالة نصية قصيرة (SMS)، تعلمه عن تاريخ ومكان استلام بطاقة التعريف البيومترية.[1]

كما شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بداية من 2017 في رقمنة البلديات والولايات وفق ما يسمى " البلدية والولاية الإلكترونية " وفي انتظار تجهيزات بلديات الوطن ل "سيت واب" بداية من عام 2018 مهندس الانضمة الإدارية والأرشيف "عبد الرزاق هني"أنها عملية ضخمة وهي

[1]-قارطي محمد، المرجع السابق،ص ص 81-82.

رقمنة إدارتها عبر كامل التراب الوطني ، حيث تم ربط ما يزيد عن 3041 بلدية وملحقة ، كما أن تطوير الوثائق والأرشيف سمحت بإعادة ذاكرة الشعب موزعة بين عقود ميلاد وزواج ووفاة...عملية التصحيح هي الأخرى عادة إلى سنوات تدارك أخطاء في التسمية والنسب ،أما الوثائق البيومترية فتعرف تقدما كبيرا بإحصاء ما يقارب 90ملاين جواز سفر بيومتري في انتظار تسليم 30 ملاين بطاقة تعريف قبل نهاية العام ، وأن أخر بطاقة بيومترية ستكون 2020 كما سيمنح لكل مواطن جزائري رقم سري يمكنه من الولوج إلى بوابة الحكومة التي ينتظر إطلاقها بداية سنة2018.

حيث أنه يرسل هذا الرقم للجزائريين المتحصليين على جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين الالكترونيين على أن يتم تعميمه مستقبلا كما أنه يتم التحضير لرخصة السياقة الإلكترونية البيومترية وبطاقة الترقيم الإلكترونية للسيارات ليتم العمل بهم ابتداء من الفصل الأول من سنة 2017.[1]

المطلب الثالث:أثر تطبيق الادراة الإلكترونية في المرافق العامة الجزائرية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة الجزائرية يساهم بشكل كبير في تحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة للجمهور وتبسيط أمامه إجراءات الحصول عليها إلا أن هذا لا يخلو و لا يمكن غض النضر عن السلبيات الناجمة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه المرافق العامة،وسوف نتناول هذه الاثار من خلال فرعين، بدء بإبراز الاثار السلبية (الفرع الأول) مرورا إلى الاثار الايجابية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: الآثار الايجابية

يترتب عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة الجزائرية العديد من الآثار الايجابية والمتمثلة في ما يلي:[2]

[1]-مومنين فاطمة الزهراء، المرجع السابق،ص ص48-49.

[2]-بهلول سمية،حتطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الاقلمية بين عصرنة المرافق العمومية ومحاربة البيروقراطية الإداريةح، **مجلة المفكر**، العدد16، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد خيضر بسكرة، ديسمبر2017،ص ص744-745.

– التخلص من الوثائق الورقية والمشاكل المترتبة عنها كالضياع والتلف.

–الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسيط الأساسي بين المؤسسات والهيئات الإدارية والمواطنين المستفيدين من الخدمات الإدارية.

– التحول من الانحصار في الظروف والمحددات المحلية و الإقليمية إلى العولمة والمزج بينها وبين المحلية.

– الانتقال من العمليات الإدارية التقليدية والمنفصلة عن بعضها البعض إلى العمليات الإلكترونية التقنية والرقمية.

– التقليل من التأثير السلبي للعلاقات الشخصية والحد من المظاهر السلبية للبيروقراطية الإدارية.

– توسيع مجال الشفافية والمساءلة، الأمر الذي من شأنه الحد من نطاق الفساد الإداري.

– توسيع نطاق مشاركة التجارب الإدارية الناجحة وما يترتب عنه من ايجابيات في حال تعميم هده التجارب على المستويين المحلي والوطني.

– التركيز على المجالات الإدارية الحديثة والمساهمة في نطاق المشاركة في اتخاذ القرار.

– تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات والأجهزة الإدارية وانعكاس ذلك على مستوى الخدمات المقدمة من طرف الهيئات والمؤسسات الإدارية.

–اختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية على مستوى المرافق العمومية المحلية ومختلف الهيئات والمؤسسات الإدارية التابعة للجماعات الإقليمية.

الفرع الثاني: الآثار السلبية

برغم من الايجابيات التي تتمتع بها الإدارة الإلكترونية إلى أنه هناك العديد من السلبيات التي قد تنجر من الاعتماد على الإدارة الإلكترونية وهي (أولا) التجسس الكتروني ،(ثانيا) شلل الإدارة (ثالثا) التكلفة الباهظة لبناء مثل هده المشاريع ، (رابعا) البطالة.

أولا: التجسس الإلكتروني: ويكون التجسس الإلكتروني في حال اعتماد الدولة على نضام الإدارية الإلكترونية فإنها ستحول أرشيفها إلى أرشيف إلكتروني وهو ما يعرضها لمخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق وكشفها ونقلها وحتى إتلافها لذلك فهناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق وأرشيف الإدارة سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات

فمصدر الخطورة هنا لا يأتي من تطبيق الإدارة الإلكترونية وإنما يكون مصدر الخطورة ناتجة لعدم تحصين الجانب الأمني للإدارة الإلكترونية والذي يعتبر أولوية في مجال تطبيق إستراتيجية الإدارة الالكترونية فإهمال هذه الناحية يؤدي إلى كارثة وطنية يحدثها التجسس الالكتروني، ومصدر خطر التجسس الإلكتروني يأتي من ثلاث فئات:

- الفئة الأولى هي الأفراد العاديون.

- الفئة الثانية هي الهاكرز (القراصنة).

- الفئة الثالثة هي أجهزة الاستخبارات العالمية للدول.

بحيث يقتصر خطر الفئتين الأولى والثانية على تخريب الموقع أو إعاقة عمله وإيقافه بحيث تستطيع الإدارة تلافي ذلك بطرق وقائية أو اعدد نسخة احتياطية عن الموقع، أما خطر الفئة الثالثة يتعدى ذلك بكثير ويصل إلى درجة الاطلاع الكامل على كافة الوثائق الحكومية ووثائق

المؤسسات والإدارات والأفراد والأموال وما إلى ذلك مما يشكل تهديد فعليا على الأمن القومي والاستراتجي للدولة.[1]

ثانيا: شلل الإدارة : إن التطبيق غير السوي والدقيق لمفهوم وإستراتجية الإدارة الإلكترونية والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال من شانه أن يؤدي إلى شلل وعجز في وضائق الإدارة لأنه في هذه الحالة نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل، فنكون قد خسرنا الأولى ولم نربح الثانية وهذا من شأنه يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة أو إيقافها ريثما يتم الانجاز الشامل والكامل لنضام الإداري الإلكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء وهذا ما لا يجوز أن يحصل في أي تطبيق الإستراتجية الإدارة الإلكترونية.[2]

ثالثا: التكلفة الباهظة لبناء مثل هده المشاريع: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى بنية تحتية قوية وفي مختلف القطاعات، خاصة قطاعات الاتصال والتكنولوجيا.[3]

رابعا: البطالة: إن الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية في القيام بمختلف الوظائف والنشاطات يؤدي إلى التقليل من الاعتماد على العنصر البشري، وإن كل سوق الإدارة الإلكترونية سيوفر فرص عمل ، إلا أنها ذات طابع نوعي مما سيؤدي في الأخير إلى رفع نسبة البطالة في المجتمع.[4]

المبحث الثاني: متطلبات وصعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وطرق تفعيلها

إن الإدارة الإلكترونية تقوم على تقريب الإدارة من المواطن وذلك من خلال الخدمات التي ينتفع بها من المرفق العمومي بأبسط الطرق ، بحيث أن هذه الوسيلة أو الآلية تقوم على مقومات أو متطلبات إلى أن تطبيقها في الجزائر يعقها العديد من العقبات التي تحيل تطبيقها بشكل سليم ،

[1]-غيتاوي عبد القادر،<عوائق وسلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر>،اليوم الدراسي حول "واقع الإدارة الإلكترونية بالجزائر"،كلية الآداب والعلوم الإنسانية ،الجامعة الافرقية العقيد احمد دراية،جامعة ادرار-الجزائر،الخميس1مارس2012،ص ص 7-8.

[2]- المرجع نفسه،ص 8

[3]- المرجع نفسه،ص9

[4]- غيتاوي عبد القادر،المرجع السابق، ص 9.

إلا أنه يمكن للجزائر تخطي هده الصعوبات وذلك بإعادة النضر في كيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية وطرق تفعيلها بأكثر كفاءة وفعالية،وعليه سنقوم بتحديد متطلبات الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال (المطلب الأول)، ثم سنعرض صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر في (المطلب الثاني)، مرور بإبراز طرق تفعيل الإدارة الالكترونية في الجزائر في (المطلب الثالث).

المطلب الأول: متطلبات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

باعتبار الجزائر تبنت نظام الإدارة الإلكترونية يبقى عليها توفير البيئة المناسبة لسماح لهده الإدارة من تحقيق الأهداف المنوط لها بشكل صحيح وواضح باعتبارها تقنية وعملية معقدة وسوف نتناول دراسة متطلبات الإدارة الإلكترونية في الجزائر في الفروع التالية: (الفرع الأول) المتطلبات السياسية، (الفرع الثاني)توفير البنية التحتية المؤسساتية، (الفرع الثالث)المتطلبات القانونية، (الفرع الرابع) المتطلبات البشرية.

الفرع الأول: المتطلبات السياسية

بحيث يجب أن تتوفر إرادة سياسية من طرف القيادة السياسية لدعم هياكل إدارية، وإدخال التغيرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة، وان تلتزم القيادة علنا بالجهود الرامية للتحول إلى الحكومة الإلكترونية من خلال توفير المال والجهد والوقت والمتابعة المستمرة،هي العناصر الرئيسية لنجاح عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية، و إذا انعدمت الإرادة السياسية فآن الدعوة إلى الحكومة الإلكترونية تبقى فكرة على ورق.

ويتطلب التزام القيادات السياسية لتبنى مشروع الحكومة الإلكترونية ما يلي:

– تفهم القيادات السياسية ودعمها لتغيرات الإدارية والفنية التي يجب اتخاذها لتحول للإدارة الإلكترونية.

– تفهم ودعم ومشاركة ودعم رؤساء الأجهزة ومساعديهم شخصيا في عملية التحول،والتأكد من أن موظفيهم والمتعاملين مع الجهاز لمختلف فئاتهم يدركون الالتزامات المسندة لهم لتنفيذ عملية التحول.

– أن يتبنى الجهاز الحكومي عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية كهدف أساسي للجهاز.

– وجود مرجعية واحدة للتنسيق الجهود بين الحكومات مما يتيح لكافة الجهات الحكومية المشاركة وتوحيد الجهود ورفع الفعالية.[1]

الفرع الثاني: توفير البنية التحتية المؤسساتية

يكون ذلك من خلال دفع تطور الاقتصاد الرقمي وتقديم الحوافز التي من شأنها تشجيع الشركات في مجال إنتاج المضامين المحلية بصفتها محركا للابتكار، رغم ما يعانيه هذا المجال من نقائص فهي تسعى إلى تفعيل خبرات ومهارات المؤسسات الجزائرية العاملة في ميدان تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتصديرها نحو أسواق أخرى حيث تهدف هذه المتطلبات إلى تهيئة الظروف المناسبة تطويرا مكثف وذلك من أجل مواصلة الحوار الوطني بين الشركات ووضع إجراءات تحفيزية الإنتاج المضمون، توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال نحو التصدير.[2]

الفرع الثالث: المتطلبات القانونية

وذلك من خلال إرساء ترسانة قانونية جزائرية لصالح استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتشيد مجتمع المعلومات وضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع الممارسات الدولية والمتطلبات مجتمع المعلومات وذلك بهدف تهيئة مناخ الثقة يشجع على إقامة حكومة إلكترونية.[3]

ومن المتطلبات القانونية الأساسية تتمثل في:

[1]- قيصر نعاس ، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر، مذكرة ضمن متطلبات شهادة الماستر حقوق، تخصص دولة ومؤسسات، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة زيان عاشور ، الجلفة ،2016-2017 ص 59.
[2]-بن حامد أمينة، المرجع السابق، ص31.
[3]- المرجع نفسه،ص 31.

– تشريعات تنظم نشر المعلومات والمحافظة على الأسرار.

– تشريعات خاصة بتحديد رسوم استخدام المواقع الإلكترونية.

– تشريعات خاصة بضمان حقوق جميع الأطراف المعنية بالعمل الإلكتروني.

– تشريعات خاصة بتجريم انتهاك: سر التوقيع الإلكتروني .[1]

الفرع الرابع: المتطلبات البشرية

لا يمكن تصور استخدام كل مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات دون وجود كفاءات البشرية فالمرحلة القادمة من حياة الجزائر الإلكترونية مرتبطة بمواردها البشرية وهذا من أجل تحقيق أهداف واستراتجيات واقعية .

لهذا فآن التدريب الأساسي في المؤسسات الجزائرية سوف يؤدي إلى قادة المهارات وتنفيذ كل الأعمال في الوقت المطلوب وفي اقصر وقت وبالموصفات المطلوبة.[2]باعتباره يمثل المحرك الأساسي الذي يمكن من خلاله تعميم واستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وضمان تملكها على جميع مستويات.[3]

المطلب الثاني: صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

رغم مسعى الجزائر إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح إلى أن هناك العديد من العقبات أو العراقيل التي تحد من التطبيق بشكل فعال وسليم **للإدارة** الإلكترونية وسوف نبين ذلك من خلال الفروع التالية: (الفرع الأول)الصعوبات الإدارية،(الفرع الثاني)الصعوبات البشرية،(الفرع الثالث)،الصعوبات المالية،(الفرع الرابع) الصعوبات التقنية، (الفرع الخامس) الصعوبات التشريعية.

[1]- قيصر نعاس، المرجع السابق، ص60.

2- بورصاص وداد، نعمون وهاب ، <محددات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة الجزائرية> ، **مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية** ، المجلد الثاني،العدد 8، جامعة القدس المفتوحة،2015،ص 20.

3- بن حامد أمينة، المرجع السابق، ص31.

الفرع الأول: الصعوبات الإدارية

تعود الصعوبات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى الأسباب الآتية:

– ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.

– عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة من أجل إدخال الإدارة الإلكترونية، وذلك من إضافة أو دمج بعض الإدارات، أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها.

– غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منضمات المستقبل الإلكترونية.

– المستويات الإدارية و التنضمية واعتمادها أكثر على الأساليب التقليدية، وتمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.

– مقاومة التغيير في المنضمات، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.[1]

– كما تفتقر الجزائر للموارد البشرية والخبرات التكنولوجية التي تمكنها من الانتفاع اقتصاديا من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وفي بعض الأحيان تكون الإمكانيات موجودة لكن لا توجد الكفاءة اللازمة للاستعمال التجهيزات المتوفرة، فمشكل نقص الخبرات بضرورة يؤدي مع مرور الوقت إلى امتلاك هذه الوسائل أو إتلافها عن طريق استخدامها من قبل الأشخاص ليست لهم الكفاءات اللازمة يضاف إلى ذلك عدم اهتمام الإداريين بتكوين موظفيها في هذا المجال.

[1]- بن حليمة ليلى،عشور سليم، تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وتحسين المرفق العام في الجزائر،المؤتمر العلمي حول النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني واقع-تحديات- أفاق،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف،المسيلة،2019 ،ص 10.

2 –حواش خليفة،الإدارة الإلكترونية ودورها في تسهيل الخدمة العمومية في الجزائر،مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر حقوق،تخصص إدارة ومالية،قسم الحقوق،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة الجلفة، 2016-2017، ص 39.

كما تعتبر ظاهرة هجرة الكفاءات من بين العقبات المطروحة حيث أن الجزائر من البلدان الأولى المصدرة للكفاءات.[1]

الفرع الثاني: الصعوبات البشرية

– انخفاض أو يكاد يكون انعدام الخبرات التكنولوجية و الكفاءات العالية في تقديم الخدمات.

– عدم تطور طرق اختيار القائمين على الأجهزة الإلكترونية.

– ضعف طرق تقديم الخدمات التي تقوم به الكوادر البشرية.

– ضعف الوعي بأهمية التكنولوجية وتطبيقاتها، وتبني مواقف سلبية منها.[2]

– نقص الدورات التدريبية لموظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية.[3]

– مشكل الأمية والدي يعد من ابرز العقبات التي تواجه مشروع الإدارة الإلكترونية، حيث احتلت الجزائر المرتبة 131 من مجموع 182 دولة في مؤشر رأس مال بشري حول جاهيزية الدول للإدارة الالكترونية حسب مؤشرات الأمم المتحدة.

– تدني مستوى معيشة غالبية الجزائريين، وتدهور القدرة الشرائية والرعاية الصحية ومستوى التعليم، فقد بلغت مستويات التنمية البشرية أدنى المستويات حيث سجلت المرتبة 107 من أصل 137 دولة سنة200 ، الأمر الذي يعيق الإقلاع نحو اندماج فعلي وتدريجي في الحركية الاقتصادية العالمية المتجهة في ضل العولمة المعلوماتية نحو التأسيس لمجتمع المعلومات والمعرفة.[4]

الفرع الثالث: الصعوبات المالية

---

[2]- مرزاق أمينة، تحديات الإدارة الإلكترونية للمرفق العام في الجزائر:بين مقتضيات تحسين الخدمة العمومية ورهانات المنطق المعولم للحوكمة،مداخلة مقدمة للملتقى الوطني حول: النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني واقع- تحديات –أفاق،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة محمد بوضياف،المسيلة،2019،ص4.

[3]- العربي بوعمامة،رقاد حليمة،<الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية>،**مجلة الدراسات والبحوثالاجتماعية**،العدد09،جامعة الوادي،ديسمبر 2014، ص 46.

[4]- حواش خليفة، المرجع السابق، ص 42.

وتتمثل هده الصعوبات فيما يلي:

– عدم وجود الموارد اللازمة لتغطية وتمويل نفقات عملية الإدارة الإلكترونية لا سيما في حال تدني العائدات المالية لدولة، ووجود ميزانيات ثابتة ترصد لهده العمليات يتم فيها تحديد أوجه الإنفاق.

– محدودية الاعتمادات المالية المخصصة لبرامج التكوين لفائدة المعنيين بتطبيق وتنفيذ العمليات الالكترونية.

– ارتفاع تكاليف توفير البنية التحتية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية، وإنشاء المواقع وربط الشبكات.

– تكلفة استخدام الشبكة العالمية للانترنت.

– ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة للحواسيب الآلية.[1]

– التعثر في تجارب التعاملات الالكترونية على مستوى مختلف القطاعات على غرار التعاملات المالية الالكترونية واستعمال البطاقة المغناطيسية والتي يتخوف المواطنين من استعمالها بسبب كثرة الأخطاء الناتجة عن جهاز السحب الإلكتروني[2].

الفرع الرابع: الصعوبات التقنية

ومن بين الصعوبات التقنية ما يلي:

– عجز قطاع البريد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.

[1]- عبد الرزاق لعمارة،الإدارة الإلكترونية للمرفق العام في الجزائر بين الواقع والمأمول قطاع العدالة انموذجا،المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني، كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة محمد بوضياف،المسيلة، 2019، ص 12.
[2]- مومنين فاطمة الزهراء، المرجع السابق، ص 53.

– تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى وتأسيسا عليه فان الفارق الكبير سد الفجوة الرقمية دول العالم المتقدم في هذا المجال لاسيما وان الجزائر على مقربة من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة.

– محدودية الانتشار استخدامات الانترنت في الجزائر للآن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لا زال ضعيفا في الجزائر مقارنة مع الدول المجاورة.[1]

– فقدان الجزائر إلى بيئة الالكترونية المناسبة لإستراتيجيتها الإلكترونية.

– ضعف حجم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأمر الذي تهديد لواقع الجاهزية الإلكترونية، واضعف مردود المحتوى الرقمي، مما يطرح ضرورة الاهتمام بمشكل الأمية الرقمية، ودعم برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف المستويات.[2]

الفرع الخامس: الصعوبات التشريعية

وتتمثل هذه العقبة في محدودية الجانب التشريعي في الجزائر المتخصص في هذا المجال، على غرار ما قامت به العديد من الدول.

وغياب الإطار القانوني المنظم المعلومات في الجزائر يؤدي إلى العديد من الإشكاليات المتعلقة بتداول المعلومات ونوعية هذه المعلومات المتداولة ومحتواها، وكذلك حفظ المعلومات وخصوصا الشخصية منها والجهات المخولة لها هذه الصلاحية، وأيضا حالات وأوقات الاطلاع على هذه المعلومات ومكان حفظها، وهذه الإشكاليات توجد في الإدارات العمومية أين يتعلق الأمر بمعلومات الأشخاص كالاسم ، اللقب،تاريخ الميلاد،الإقامة...

[1]- فيطس سعيدة، نظام الحكومة الإلكترونية في المرافق العامة لدولة،مذكرة نهاية الدراسة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر،تخصص دولة ومؤسسات،قسم الحقوق ، كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة زيان عشور،الجلفة، 2013-2014،ص 86.

[2]- بلقا سمي مولود،<تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر :بين الأمية الإلكترونية وإشكالية التطبيق>،**مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي**،العدد الرابع،جامعة المسيلة، 2018،ص ص 273-274.

إلى حد الآن لا يوجد نص قانوني يعالج مواضيع مرتبطة بحفظ المعلومات السابقة عن طريق التكنولوجيات الحديثة وطريقة التعامل بها.[1]

ومن العقبات الأخر المرتبطة بالجانب القانوني انعدام الثقة بإجراء المعاملات والسداد عبر الانترنت، وعدم انتشار اعتماد التوقيع الإلكتروني ومصداقية الوثائق التي يتم تبادلها عبر الانترنت لصعوبات ترتبط بالأمان والخصوصية.[2]

على رغم من اجتهد المشرع الجزائري في سن العديد من القوانين التي تضبط سير عمل الإدارة الإلكترونية فيما يتعلق بالتصديق الالكتروني والتوقيع الإلكتروني والجريمة الإلكترونية وغيرها، مازالت فئات كبيرة من المواطنين وقطاع الأعمال تعتمد على المعاملات التقليدية، ما يعني انعدام عامل الثقة، مما يتطلب المزيد من التشريعات التي تحمي المعاملات الإلكترونية والتي تؤسس لمشروع الإدارة الإلكترونية، ومن جانب أخر تكثيف حملات التوعية في هذا المجال.[3]

المطلب الثالث: طرق تفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر

إن تحدي الجزائر في إدخال الإدارة الإلكترونية على جل مرفقها العمومية قصد عصرنتها وتغير أسلوب تسيرها من النمط التقليدي المعتاد إلى نظام يعتمد على تكنولوجيا المتطورة ، إلى أن هذا التحدي مرهون يكون من خلال سعي الجزائر إلى ما نبيه من خلال الفروع الآتية: (الفرع الأول)الاستثمار في مجال تكنولوجيا الاتصال والإعلام وكدا،(الفرع الثاني) إشراك القطاع الخاص في المبادرة الإلكترونية بإضافة إلى،(الفرع الثالث) خصوصية بيئة الإدارة العامة الجزائرية.

الفرع الأول: إشراك القطاع الخاص في مبادرة الإلكترونية

من اجل دعم وتطوير برامج الإدارة الإلكترونية الحكومية، إتاحة الفرصة أمام القطاع الخاص لدعم الجوانب المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ودلك من خلال فتح وطرح مجال

[1]-حواش خليفة، المرجع السابق، ص ص42-43.
[2]-المرجع نفسه،ص43.
[3]- حواش خليفة، المرجع السابق، ص 44.

واسع ونسبة كبرى من المشروعات أمامه،وتهدف هذه التوجهات إلى محاولة تنظيم دور القطاع الخاص، وتأهيله لممارسة دور اكبر في مسيرة التطور التنظيمي ، وإزالة العقبات الإدارية والتنظيمية، التي تحد من دوره المحوري في هدا المجال.

وبتالي تدعو جهات إلى وجوب خلق شراكة بين القطاعين العام والخاص لتنفيذ برنامج الجزائر الإلكترونية 2013 ، نظر لعدم قدرة الدولة أو القطاع العام لتنفيذ هذه الإستراتجية لوحدها ،وفي هذه الحالة يمكن الاستشهاد بالنموذج الماليزي في الحكومة الالكترونية، الذي حاول الانطلاق وبناء علاقة الشراكة بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص والحصول على خدمات استشارية خارجية، الأمر الذي مكنه من توفير3.2 مليون دولار في معاملات الترخيص وما يزيد عن ثماني ملايين دولار في نفقات التنفيذ، ضيف إلى دلك تخفيض التشبيك بنسبة65%،و كذلك كلفة المعاملات الحكومية بنسبة 80%.[1]

ولمعرفة دور ومشاركة القطاع الخاص في بناء الإدارة الإلكترونية في الجزائر يمكن القول برغم من أن تجربة الجزائرية مازالت بعيدة عن هذا الواقع فإنه هناك مجموعة من توجهات تصنف ضمن فتح المجال أمام القطاع الخاص ودلك من اجل التحول الإلكتروني بوجه عام وللإدارة الإلكترونية على وجه التحديد وبالرجوع إلى قانون سنة 2000حول قطاع الاتصالات في الجزائر يلاحظ فتح المجال لأول مرة وإعطاء حق للقطاع الخاص في تقديم خدمات الاتصالات وهو ما أنهى مرحلة احتكار للقطاع العام لسوق الاتصالات للهاتف النقال، والسماح للمشتركين آخرين بدخول في تنشيط سوق الاتصالات.

بالإضافة إلا أن حصول شركة اورساكوم المصرية على أول رخصة لتشغيل الهاتف النقال المحمول في الجزائر عبر شبكتها "وجيزي" ومنح الاعتماد لشركة الكويت "نجمة"وهدا يدل على أنه هناك نوع من الانفتاح على القطاع الخاص ومنحه دورا للمبادرة لتحول الإلكتروني والذي بدوره

[1]-عاشور عبد الكريم، المرجع السابق،ص 163.

يؤثر على التحول نحو الإدارة الإلكترونية ومحاولة للإنهاء السيطرة والاحتكار شركة الاتصالات "موبيليس" كشريكة عمومية.

إن دور القطاع الخاص في إقامة وتنشيط مبادرات ومشاريع لتحول للخدمة العامة الإلكترونية إنما يستمد مرتكازته من الامتيازات التي يوفرها هذا القطاع، والتي تتمثل في عناصر الجودة، التمويل المالي وإمكانية الوصول، وبتالي أصبحت هناك ضرورة إلى دعم هذا القطاع وترك مجال للمشاركة والمبادرة الفعالة له في صياغة وتكوين، وتمويل برامج ومبادرات التحول للإدارة الإلكترونية كون هذا القطاع له القدرة وإمكانيات في إيجاد وتوفير البنية التحتية والتقنية التكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تمثل عنصر بالغ الأهمية في مشروع الإدارة الإلكترونية[1].

الفرع الثاني: الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام والاتصال

يعد الاستثمار في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال جزء من مشروع الإدارة الإلكترونية،سيؤدي بتأكيد إلى عائد في الأجل المتوسط والبعيد.

ويعتبر رفع وتحسين قدرة التدفق إلى درجات يمكن من خلالها ضمان انتقال المعلومة بسرعة المطلوبة، وعلى جميع المستويات التحدي الأكبر الذي يواجه مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر.

ومن أجل تدارك النقص المسجل في استثمار البنية التحتية لاسيما الانترانت والهاتف، بحيث يتطلب فتح المجال للاستثمار المحلي و الأجنبي في هذا المجال ما يؤدي إلى وجود بيئة تنافسية، وتحسين الخدمة وتقليل أسعارها وتكون متاحة لجميع المواطنين ولاسيما دوي الدخل المحدود والضعيف،مع ضمان المساواة في الاستفادة من خدمات الإدارة الإلكترونية، والعمل على إزالة جميع العقبات والعراقيل التي تحد من تطوير الخدمة في مجال الهاتف النقال وكل هذا من شانه

[1]-بلجيلح شهيناز، المرجع السابق ص ص107-108.

سيؤدي إلى التقليل وتخفيض من الفجوة الرقمية في الجزائر، ويفتح الأفاق الكبرى للاقتصاد الوطني.[1]

الفرع الثالث: تحسين خصوصية البيئة الإدارة العامة الجزائرية

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

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

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

في هذا السياق يمكن البحث عن طبيعة التنظيم البيروقراطي،وتأثيرها على التحول للإدارة الإلكترونية في الجزائر، والكشف عن تحديات هدا التحول من خلال تبين مدى ارتباطه بوجود انحرافات وفساد إداري،مع إبراز الأسباب الكامنة وراء الفشل في إيجاد إطار مؤسسي وقانوني

[1]-حواش خليفة، المرجع السابق، ص 48.

يحمي ويرتقي بمستوى هدا التحول، ومدى إسهامات القيادة البيروقراطية في صياغة برامج ومشاريع الإدارة الإلكترونية، انطلاقا من معطيات واقعية تعكسها البيئة الوطنية.[1]

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

حيث أدت هذه التحديات إلى عرقلة الإدارة العمومية في تحقيق الصالح العام، وهو ما يدعو إلى الحد من هذه الآفات عن طريق ... يجب أن نضع حدا للسلوكيات البيروقراطية التي تجمد المبادرات، وتلحق ضرر وخيم باقتصاد البلاد، وبالتنمية المحلية، كما يجب أن نضع حدا لغياب الشفافية والتواصل الذي يتناقض والحاجة إلى إدارة ناجعة في خدمة المواطنين،والإصغاء لانشغالاتهم ،إدارة قادرة على حل مشاكلهم وتعريفهم بحقوقهم وواجباتهم، إدارة تنهض بمهامها كاملة في خدمة الجماعة...

إذا أن غياب أو ضعف وجود برامج التحول للإدارة الإلكترونية حقيقة في الجزائر،هو نتاج عدم استغلال الظروف في مراحل سابقة،وغياب الترشيد في الإنفاق على مشاريع التحول الالكترونية،الذي هو انعكاس لنقص المساءلة والرقابة.[2]

[1]-بن سالم حدة،دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية الجزائر نموذجا،مذكرة نها ية الدراسة لنيل شهادة ماستر،تخصص إدارة ومالية،قسم الحقوق،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة زيان عاشور، 2017-2018، ص ص 53.

[2]-بن سالم بن حدة، المرجع السابق، ص54.

و إن الإدارة العامة الجزائرية قد عانت من مظاهر التعقيدات البيروقراطية والتسيب

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

كما يمكن القول بان ضعف التخطيط،وصياغة المشاريع الخاصة بالتحول للخدمة العامة الالكترونية في إطار مركزي بعيدا عن إشراك الهيئات المحلية، ومختلف التنظيمات الفاعلة في الجزائر، والاستفادة من الخيرات التي تولدها النقاشات على مستوى اشمل،من شأنه أن يكون سببا وراء هدا التأخر في انجاز مشروع الإدارة الالكترونية الحكومية،والدليل نجاح التجارب التحول الالكتروني في الدول التي أولت اهتمامها لهدا الجانب.[1]

في الأخير يمكن القول أن نجاح الإدارة الإلكترونية في الجزائر أصبح أمر ضروريا لتطوير الخدمات المقدمة للمواطن، كالقيام بالعمليات الكبرى على مستوى البنوك ومراكز البريد ومختلف المؤسسات المالية، باستعمال التكنولوجيا الحديثة في تحسين منظومة خدمات التعليم العالي، كإدخال تقنيات الانترنت في تطوير مؤسسات التكوين المهني وقطاع التربية، وتجهيز مختلف مؤسساتها باليات الإدارة الإلكترونية، من اجل حركية انجاز المهام الموكلة لمؤسسات الخدمة العامة، وتحقيقا لمتطلبات الحكم الراشد التي تقتضي توفير النوعية في عالم الاتصال والتسيير الإداري، وتقريب المواطن والمؤسسات بالإدارة والهيئات الرسمية، والإسراع في الاستجابة لمختلف متطلبات المواطنين، واستقبال شكاويهم والرد عليها في ظرف قياسي.[2]

[1]- المرجع نفسه،ص54.
[2]-بن سالم حدة، المرجع السابق، ص ص55-56.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل نستخلص بأن الجزائر قامت بالعديد من الإصلاحات وبدل العديد من الجهود وهذا في إطار عصرنة المرافق العمومية بهدف ترقية مختلف الخدمات المقدمة للمواطن ،كما أن توجه الجزائر نحو نظام الإدارة الإلكترونية ساهم بشكل فعال في عصرنة العديد من فطاعتها من بينها قطاع التعليم العالي، وقطاع الجماعات المحلية،إلا أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر تواجهه العديد من العقبات والصعوبات التي تحد من نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية.

الخاتمة

الخاتمة

وفي الأخير مجمل القول أن الإدارة الإلكترونية كانت نتجه للعديد من التغيرات والتطورات متعددة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بحيث تعمل على أحدث التقنيات حيث تساهم بشكل كبير في مجال الإدارة وهذا من خلال التقليل من التعقيدات الإدارية لأنها ترتكز على الشفافية والمساءلة، والرقابة وكدا السرعة في المعاملات كما أن نضام الحكومة الالكترونية عزز بشكل كبير إجراءات الديمقراطية باعتباره أكثر قدرة على تنفيذ سياسات الدولة ورفع من مستوى الخدمات من خلال القضاء على مشكلة البيروقراطية التي كانت تعرقل وتعجز المرافق العامة عن أداء مهامها ،وهذا نظر للميزة الفريدة التي تمتاز بها الإدارة الإلكترونية التي تتمثل في سهولة اللجوء إليها في أي زمان ومن أي مكان فيه إمكانيات الربط بالشبكات.

والجزائر كغيرها من الدول حاولت الالتحاق بالركب الحضاري الذي فرضته العولمة الالكترونية باعتبار أن الإدارة الإلكترونية هي الوسيلة الوحيدة أمام الجزائر للإحداث نقلة نوعية وعصرية في الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية الجزائرية وكدا النهوض بالقطاع العام.

حيث أصبحت الخدمة العمومية في الجزائر في ضل الإدارة الإلكترونية حققت قفزة نوعية في تحسين مستوى الخدمات التي يقدمها المرفق العمومي للمواطن وأصبح المواطن طالب الخدمة إمكانية الحصول عليها دون تكبل عناء التنقل إلى مكان الخدمة، كما أن التجربة الجزائرية في مجال الخدمة العمومية الإلكترونية تظهر من خلال تطبيقاتها على مختلف القطاعات مثل الجامعة وأيضا على مستوى الحالة المدنية كجواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية إضافة إلى بعض الوثائق الأخرى في انتظار أن تمتد هده العمليات إلى وثائق أخرى.

وفي إطار تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر قامت بالعديد من مبادرات من خلال العديد من المشاريع والمخططات التنموية وخصصت لها إمكانيات ضخمة وسيولة مالية ومن بين هذه المشاريع مشروع الجزائر الالكترونية 2008-2013 الذي أطلقته إلا أن هذا المشروع بات بالفشل لعديد من الأسباب التي مازلت غامضة إلى حد الآن.

لهذا على الجزائر العمل على الاعتماد على متطلبات أكثر فعالية وكفاءة وهذا من أجل إنجاح عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية بأكثر فعالية و نجاعة.

من خلال دراستنا تواصلنا إلى بعض النتائج من بينها:

*إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحقق نوع من الشفافية والحد من انتشار البيروقراطية في الإجراءات والمعاملات الإدارية.

*الإدارة الإلكترونية هي الوسيلة الفعالة لترقية أداء المرفق العمومي .

*تقديم الخدمات للأفراد بأبسط طرق دون بدل الجهد أو صرف للوقت.

* إن الإدارة الإلكترونية لها تأثير كبير في مستوى أداء المرفق العمومي، من خلال آلياتها المختلفة والمتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية.

* أضحى المواطن الجزائري في ضل تبني نضام الإدارة الإلكترونية يجد سهولة في الوصول إلى الخدمات التي يرغب القيام بها.

* تقوم وتسهر الإدارة الجزائرية على راحة المواطن من خلال تقديم خدماتها بسرعة وبدقة.

وبذلك نخلص إلى التوصيات من اجل تقديم الجزائر خدمة عمومية إلكترونية مناسبة:

– على الجزائر العمل على تطوير الكفاءة البشرية في مجال تكنولوجيا.

– ضرورة وجود تخطيط استراتجي وإرادة سياسية من طرف سلطات العليا في الدولة، والعمل على تكثيف الجهود من اجل تحقيق المصلحة العامة.

– العمل على توعية المواطنين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

– على الجزائر استغلال الكفاءة البشرية والحد من هجرة الأدمغة إلى الخارج.

– ضرورة الاهتمام بالمنظومة التشريعية من اجل تامين معاملاتها الإلكترونية، وحماية الأشخاص من أي اختراق.

-ضرورة توفير البنية التحتية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

- ضرورة تخصيص رأس مال ضخم وهدا من أجل تنفيذ العمليات الإلكترونية.

الملخص:

لقد عرفت الآونة الأخيرة تطورا متسرعا في الجانب التقني ولمعلوماتي وانتشار شبكة الانترنت وهذا بدوره أدى إلى تغيير جدري في طريقة وأسلوب ممارسة النشاط الإداري بحيث تمثل الإدارة الإلكترونية محصلة التقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية، ونتجه لهدا التطور فقد تحول العمل الإداري من الأساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية البطيئة إلى الأساليب الإلكترونية في الإدارة وفي ايطار هدا التطور السريع للأنظمة الالكترونية بدأت الجزائر تتجه نحو عصرنة المرافق العامة عن طريق الرقمنة، بحيث يظهر ذلك من الجهود المبذولة من طرف الدولة الجزائرية في سبيل إصلاح و عصرنة المرافق العامة ،وذلك بغرض نيل رضا مواطن وتنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن.

Résumé:

Récemment gai assiste un développement rapide du cote technique

Et informationnel et a la diffusion dlnternet; ce qui a conduit a un changement radical dans la méthode et le style de pratique de l'activité administrative de sorte que la gestion électronique représente le résultat des progrès dans les domaines technique et informationnel ; et nous dirigeons vers ce développement ; le travail administratif s'est éloigne des méthodes traditionnelles qui elle s'appuie sur des transactions papier et des procédures de routine lentes aux modes d'administration électroniques et dans le cadre de ce développement rapide des systèmes électroniques ; l'Algérie a commencea s'orienter vers la modernisations des équipements publics par la numérisation; de sorte que cela ressort des efforts consentis par l'étatalgérien pour reformer et moderniser les

équipements publics ; et ceci dans le but de réaliser satisfaction citoyenne et régulation de la relation entre management et citoyens.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا: باللغة العربية

ا: الكتب

1-أبو الهيجاء محمد إبراهيم، عقود التجارة الإلكترونية، الطبعة الثانية، دار الثقافة، عمان، 2011.

2-الحديدي احمد يوسف عاشور، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2017.

3-أمل لطفي حسن جاب الله، اثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية، د. ط ،دار الفكر الجامعي،مصر، 2013.

4-بعلي محمد الصغير، القانون الإداري التنظيم الإداري- النشاط الإداري، د.ط، دار النشر والتوزيع، الجزائر، 2004.

5-حسين السيد حسين محمد القاضي،المعاملات الإلكترونية متطلباتها وأثارها الاقتصادية، د.ط ،دار النهضة العربية،القاهرة، 2010.

6-راغب ماجد الحلو، القانون الإداري، د.ط ،دار الجامعة الجديدة لنشر،مصر، 2004.

7- راغب ماجد الحلو،علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية (دراسة الإدارة العامة- التنظيم الإداري- القيادة الإدارية- التنسيق الإداري- الرقابة الإدارية- العلاقات العامة- الحكومة الالكترونية)،منشاء المعارف،مصر، 2015.

8- داود عبد الرزاق الباز،الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، د.ط، منشاءة المعارف،الاسكندارية، 2007.

9- نبراس محمد جسامي الاحبابي، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة دراسة مقارنة،د.ط،دار الجامعة الجديدة،الاسكندارية،2018.

2: **الرسائل و المذكرات الجامعية**

أ- أطروحات الدكتوراه

1- عبان عبد القادر،تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر- (دارسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة)، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتورة ل م د في علم الاجتماع،تخصص إدارة وعمل، قسم العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية،جامعة محمد خيضر ، 2016.

2- هدار رانية، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتورة LMD في العلوم السياسية، تخصص الإدارة العامة والتنمية المحلية،قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة باتنة، 2017-2018.

ب-مذكرات الماجستير

1-حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وإدارتها وتطبيقيته في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية،فرع التنظيم السياسي والإداري، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية،كلية العلوم والإعلام، جامعة الجزائر، 2007.

2-شايب محمد،الحكومة الإلكترونية كآلية لتوطيد الحكم الجيد دراسة في تطبيقات العالم المتقدم والنامي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، قسم العلوم السياسية،كلية الحقوق،جامعة لحاج لخضر، 2008-2009.

3-عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة الاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستر في اللوم السياسية، تخصص الديمقراطية ورشاده، قسم العلوم السياسية

والعلاقات الدولية،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة منصوري، قسنطينة، 2009-2010.

ت- مذكرات الماستر

1-بن حامد أمينة، الحكومة الإلكترونية تجربة الجزائر لتحول نحو الإدارة الالكترونية، مذكرة ماستر أكاديمي في العلوم السياسية، تخصص سياسة وإدارية، قسم العلوم السياسية،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة قاصدي مرباح، 2013.

2-بلجيلح شهيناز،الإدارة الإلكترونية وترشيد الإدارة العامة- التجربة الجزائرية-، مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة وحكامة محلية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق، جامعة المسيلة، 2012-2013.

3-بوداود محمد، معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية الجزائرية- دراسة حالة أملاك الدولة لولاية المسيلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي تخصص تسير عمومي، قسم علوم التسيير،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة محمد بوضياف ، 2018-2019.

4-بن سالم حدة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية الجزائر نموذجا، مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة ماستر،تخصص إدارة ومالية،قسم الحقوق،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة زيان عاشور، 2017-2018.

5-بومعرف توفيق،واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضل الشفافية التنظيمية في المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بمصلحة تنظيم العام بمقر بلدية عين كرشة،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص التنظيم والعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي ، 2018-2019.

6- ترقي يونس،دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية دراسة حالة بالمؤسسة العمومية ببلدية أولاد عيسى بإدرار، مذكرة مقدمة الاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي،تخصص إدارة أعمال،قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، 2016-2017.

7- جمبية ذهبية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية خنشلة، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر نظام جديد (ل م د) في العلوم السياسية،تخصص إدارة الجماعات المحلية،قسم العلوم السياسية،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة 8 ماي 1945، 2015-2016.

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

9- رابحي حميدة،سليماني مها،تحسين الخدمة العمومية للمرافق العام للجزائر، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في القانون،تخصص إدارة ومالية عامة،قسم القانون العام،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة العقيد محند اولحاج، يوم 2018/11/29.

10- زيان هواري، ترقية المرفق العام في الجزائر، مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر،تخصص الإدارة المحلية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة عبد الحميد بن باديس، 2018-2109.

11- سايح ابتسام،علاقة الإدارة الإلكترونية بالحكم الراشد ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في القانون العام،إدارة ومالية، قسم القانون العام،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند اولحاج، 2018.

12- شتيح صدام، واقع الإدارة الإلكترونية في عملية الاتصال الإداري الداخلي لمؤسسة الاتصال الجزائر-فرع المسيلة- دراسة ميدانية على عينة من العاملين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الإعلام والاتصال،كلية العلوم والإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، 2016.

13- عابد أسماء،عزيزي خولة، اتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية دراسة ميدانية بالمجلس القضائي لولاية أم البواقي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص علاقات عامة،قسم العلوم الإنسانية ،كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية،جامعة العربي بن مهيدي، 2015-2016.

14- فيطس سعيدة، نظام الحكومة الإلكترونية في المرافق العامة لدولة، مذكرة نهاية الدراسة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص دولة ومؤسسات،قسم الحقوق،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة زيان عشور، 2013-2014.

15- قارطي محمد، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق،تخصص عام معمق،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة عبد الحميد بن باديس، 2016-2017.

16- قيصر نعاس،متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر،مذكرة ضمن متطلبات شهادة الماستر حقوق،تخصص دولة ومؤسسات،قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة زيان عاشور، 2016-2017.

17- كشيدة حدة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة المواطنين، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة وحكامة محلية، قسم العلوم السياسية كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، 2017-2018.

18- مومنين فاطمة زهراء، الخدمة العمومية في الجزائر 2013-2018 ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علوم سياسة، تخصص تنظيم سياسي وإداري، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية،كلية الحقوق والعلوم السياسية، ادرار، 2018-2019.

19- منوار بسمة، مرزوق وهيبة، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية دراسة حالة البلدية مشدالة،مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير،تخصص إدارة الأعمال ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة أكلي محند اولحاج، 2017-2018.

3-:المقالات

ا-العربي بوعمامة،رقاد حليمة، <الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية>،**مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية**،العدد 09،جامعة الوادي،ديسمبر 2014، ص ص 33-49.

ب-بورصاص وداد، نعمون وهاب، <محددات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة الجزائرية>،**مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية**،المجلد الثاني،العدد 8،جامعة القدس المفتوحة، 2015، ص ص 11-29.

ت-بهلول سمية،<تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الاقليمية بين عصرنة المرافق العمومية ومحاربة البيروقراطية الإدارية>،**مجلة المفكر**،العدد 16،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة محمد خيظر ،بسكرة،ديسمبر 2017، ص ص 736-751.

ث-بلقا سمي مولود، <تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر:بين الأمية الالكترونية وإشكالية التطبيق>،**مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي**،العدد الرابع،جامعة المسيلة، 2018.

ح-صوفان العيد،بوركوة عبد المالك،< تقيم الاستثمارات العامة في الجزائر ودورها في تحقيق ظاهرة تكامل الإنتاج خلال الفترة 2000-2014>،**مجلة نماء للاقتصاد والتجارة**،العدد الأول،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2017، ص ص 51-61.

خ-عيدوني كافية،بن حجوبة حميد،<الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها واقع وأفاق>،**مجلة للبحوث الاقتصادية والإدارية**،العدد الثاني،جامعة عباس لغرور ،خنشلة،ديسمبر 2017، ص ص 229-236.

د-فرحات عباس،سعود وسيلة،<عرض عام لبرامج التنمية الاقتصادية في الجزائر خلالالفترة 2001-2014>،**مجلة الاقتصاد والقانون**،العدد 1،جامعة محمد الشريف مسعدية،جوان 2018، ص ص 60-76.

د-والي عبد اللطيف،<المرفق العام الإلكتروني لخدمة عمومية فعالة>،**مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية**،المجلد الثاني عشر،العدد الثاني،جامعة محمد بوضياف،المسيلة، 2019،ص ص 27-49.

5:الملتقيات والمؤتمرات

أ- براهمي سميحة، الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والأفاق،المؤتمر السادس بعنوان النظام القانوني للمرفق العام ،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019.

ب- بن حليمة ليلى،عشور سليم، تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وتحسين المرفق العام في الجزائر،المؤتمر العلمي حول النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني واقع- تحديات- أفاق،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة محمد بوضياف،المسيلة، 2019.

ت - بلا يلي أسماء، تقنيات الإدارة الإلكترونية في تحقيق المصلحة العامة،الملتقى الدولي النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع- تحديات- أفاق،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة محمد بوضياف،المسيلة،أيام 26-27 نوفمبر 2018.

ث-حسيني وليد،القيم الجديدة للاتصال العمومي في الرفق الإلكتروني، المؤتمر الدولي الأول الموسوم النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة محمد بوضياف،المسيلة، 2019.

ج - بسليماني صليحة ، واقع ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة في الجزائر:دراسة نموذجية لمصالح الحالة المدنية ،المؤتمر العالمي حول:النظام القانوني للمرفق العام الالكترونية،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة محمد بوضياف،المسيلة،أيام 26-27 نوفمبر 2018.

ح - صديقي سامية، تفعيل أداء الإدارة الإلكترونية في مجال إدارة المرفق العامة،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة محمد بوضياف،المسيلة ، 2019.

خ–شردود طيب، تطور السياسات العمومية لعصرنة المرافق العامة في الجزائر،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة محمد بوضياف،المسيلة، 2019.

د–عبد الرزاق لعمارة،الإدارة الإلكترونية للمرفق العام في الجزائر بين الواقع والمأمول قطاع العدالة نموذجا،المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة محمد بوضياف،المسيلة، 2019.

د–غيتاوي عبد القادر،عوائق وسلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، اليوم الدراسي حول واقع الإدارة الإلكترونية بالجزائر،كلية الآداب والعلوم الإنسانية،جامعة الافرقية العقيد احمد دارية ادرار،الجزائر،الخميس 1 مارس 2012.

ر–مرزاق أمينة، تحديات الإدارة الإلكترونية للمرفق العام في الجزائر بين مقتضيات تحسين الخدمة العمومية ورهانات المنطق المعولم للحوكمة ، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني حول:النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع– تحديات– أفاق،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة محمد بوضياف،المسيلة، 2019.

ز–موفق نور الدين،الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة محمد بوضياف،المسيلة، 2019.

س–ولهي المختار،الإدارة الإلكترونية في الدول العربية المتطلبات والتحديات،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة محمد بوضياف،المسيلة، 2019.

ثانيا :النصوص القانونية

ا – النصوص التنظيمية

– المرسوم التنفيذي رقم 98–275 المؤرخ في 25 أوت 1998 ، والدي يضبط شروط وكيفيات ممارسة خدمات الانترنت.

– المرسوم التنفيذي رقم 2000–307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 ، والدي يحدد شروط ومعايير التنظيم الانترنت والاستفادة منها وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وحالات سحبها

- أمر رقم 03-11،المؤرخ في 26غشت ،يتعلق بالنقد والقرض،ج رج د ش،عدد 52، صادر في 27 غشت ،سنة 2003.

ب/ القرارات الوزارية

– قرار المؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق 17 أكتوبر سنة 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد لميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.

– قرار في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الالكتروني.

- قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 25 مايو سنة 2011، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني

- قرار مؤرخ في 22جمادي الثانية عام 1432 الموافق 25 مايو سنة 2011 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.

ثالثا: باللغة الأجنبية

1OUVRAGES

- Valérie sacriste; communication et medias sociologie de l'espace médiatique ; s édition; s p p ; 2007; p 203.

2-thèses

- BOUCHELIT RYM, les persectives de –banking dans la strategie e-Algérie 2013; thèse de doctorat en sciences économiques; faculté des sciences économiques; commerciales et de gestions; université Abou bekrbelkaid; Tlemcen; 2014-2015; P 180.

3-des articles

-ERIC BROUSSEAU; LADMINISTRATION ELECTRONIQUE AU SERVICE DES CITOYANS LES TROIS Défis DE LADMINISTRATION ELECTRONIQUE; Universities DE PARIS X ISOC FRANCE 11/05/2002.

4- conférences

- EL.MEGDER;C.CHERKAOUI;B.SBIHI;D.MAMMASS;LE E-GOUVERNEMENT ET LA MODERNISATION DU SECTEUR PUBLIC; INTERNATIONAL COFERENCE: SCIENCES OF ELECTRONIC TECHNOLOGIES OF INFORMATION AND TELECOMMUNICATIONS; Université IBN ZOHR;MARCH 27-3;TUNISIA.;2005.

.

الفهرس

الفهرس الصفحة

المقدمة:.....1

الفصل الأول: تطبيق نظام الادارة الالكترونية على المرفق العمومي في التشريع الجزائري....5

المبحث الأول:ماهية لإدارة الإلكترونية:.....6

المطلب الأول:مفهوم الإدارة الإلكترونية:.....6

الفرع الأول:نشأة الإدارة الإلكترونية.....6-7-8

الفرع الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية:.....8-9

الفرع الثالث: أهمية الإدارة الإلكترونية.....9-10

الفرع الرابع:خصائص الإدارة الإلكترونية 10

أولا: تحقيق الشفافية الإدارية: 10

ثانيا: التغلب على مشكلة البيروقراطية:.....11

ثالثا:عدم التقيد زمنيا ومكانيا في انجاز الأعمال.....11-12

رابعا: المحافظة على السرية والخصوصية في أداء الخدمة العمومية الإدارية:.....

خامسا: تبسيط الإجراءات 12

الفرع الخامس: دواعي ومبررات الحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية 12

المطلب الثاني: مبادئ وأهداف وعناصر الإدارة الإلكترونية.....13

الفرع الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية 13

أولا: تقديم أحسن الخدمات للمواطن: 13

ثانيا: التركيز على النتائج: 14

ثالثا: استمرارية التغيير: 14

رابعا : تخفيض التكاليف 14
خامسا : سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع 14
الفرع الثاني:أهداف الإدارة الإلكترونية.....14-15
الفرع الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية 15
أولا: العنصر البشري: 16
ثانيا : الحواسيب ولواحقها : 16
ثالثا:البرمجيات والشبكات 16
المطلب الثالث: وظائف الإدارة الإلكترونية.....17
الفرع الأول: التخطيط الإلكتروني 17
الفرع الثاني:التنظيم الإلكتروني 18
الفرع الثالث:الرقابة الإلكترونية 19
الفرع الرابع: القيادة الإلكترونية 19
أولا: القيادة التقنية العملية 19
ثانيا: القيادة البشرية الناعمة 20
ثالثا: القيادة الذاتية ..... Erreur ! Signet non défini.
المبحث الثاني: علاقة الإدارة الالكترونية بالمرفق العمومي.....20
المطلب الأول: المرفق العمومي وأثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكمه.....20
الفرع الأول: تعريف المرفق العام 20
أولا: المعيار العضوي (الشكلي) 20
ثانيا: المعيار الموضوعي (المادي) 21
الفرع الثاني: عناصر المرفق العام 21
أولا: تلبية الحاجات العامة 22
ثالثا: المرفق العام تنشئه الدولة 22
رابعا: الخضوع لنضام قانوني خاص 23
الفرع الثالث:أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرفق العمومي 23
أولا: أثر الإدارة الإلكترونية في تأكيد مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام 23

ثانيا:أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد 25
ثالثا:أثر الإدارة الءلكترونية على مبدأ قابلية المرفق العامة للتكيف والتعديل والتغير 26
المطلب الثاني: فعالية الإدارة الإلكترونية على سير و أداء المرفق العمومي وحسن تقديم الخدمة للمواطنين.....27
الفرع الأول: تيسير الإجراءات والارتقاء بكفاءة الإدارة العمومية.....27
الفرع الثاني: تحقيق الشفافية 28
الفرع الثالث: تخفيض تكاليف الخدمة العمومية 29
الفرع الرابع: تقديم خدمات جديدة ومتطورة 29
الفرعالخامس:تسهيل المعاملات لعملاء الإدارة الإلكترونية 29
المطلب الثالث: متطلبات الإدارة الإلكترونية.....30
الفرع الأول: متطلبات الإدارية 30
الفرع الثاني: المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية 31
الفرع الثالث: المتطلبات السياسية 31
الفرعالرابع:المتطلبات التقنية 32
الفرع الخامس: المتطلبات البشرية 34
الفرع السادس: متطلبات المالية 34
الفصل الثاني:أثر الإدارة الإلكترونية على تفعيل أداء المرفق العام في الجزائر وطرق تفعيلها.....
المبحث الأول: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية للإدارة المرافق العمومية في الجزائر 39
المطلب الأول: جهود الدولة الجزائرية في تطوير و عصرنة المرفق العمومي.....39
أولا: عصرنة وترشيد الإدارة العمومية 40
ثانيا: إعادة توزيع المهام بين الإدارة المركزية والجماعات المحلية 41
ثالثا: تثمين الموارد البشرية 42
الفرع الثاني: إطلاق برنامج مشروع الجزائر الإلكترونية 43

ثانيا:أهداف مشروع الجزائر الالكترونية 49
ثالثا: برامج مشروع الجزائر الالكترونية 49
المطلب الثاني: نماذج عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية الجزائرية... 51
الفرع الأول: قطاع التعليم العالي والبحث العلمي 51
الفرع الثاني: الخدمات العامة الإلكترونية بوزارة الداخلية والجماعات المحلية 54
المطلب الثالث:أثر تطبيق الادراة الإلكترونية في المرافق العامة الجزائرية..... 58
الفرع الأول: الآثار الايجابية 58
الفرع الثاني: الآثار السلبية 59
أولا: التجسس الإلكتروني 60
ثانيا: شلل الإدارة 61
ثالثا: التكلفة الباهظة لبناء مثل هده المشاريع 61
رابعا: البطالة 61
المبحث الثاني: متطلبات وصعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وطرق تفعيلها 61
المطلب الأول: متطلبات الإدارة الإلكترونية في الجزائر 62
الفرع الأول: المتطلبات السياسية 62
الفرع الثاني: توفير البنية التحتية المؤسساتية 63
الفرع الرابع: المتطلبات البشرية 64
المطلب الثاني: صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر 64
الفرع الأول: الصعوبات الإدارية 64-65
الفرع الثاني: الصعوبات البشرية 66
الفرع الثالث: الصعوبات المالية 66-66
الفرع الرابع: الصعوبات التقنية 67-67
الفرع الخامس: الصعوبات التشريعية 68-68
المطلب الثالث: طرق تفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر 69

الفرع الأول: إشراك القطاع الخاص في مبادرة الإلكترونية 69-69

الفرع الثاني: الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام والاتصال 71-71

الفرع الثالث:تحسين خصوصية بيئة الإدارة العامة الجزائرية.....73-72-71

الخاتمة.....77-76-75

قائمة المراجع.....85-77

الفهرس.....90-86