وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة يحي فارس بالمدية

كلـــية الحقوق والعلوم السياسية

العنوان :

متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق
تخصص: دولة ومؤسسات

من تقديم الطالبين :

- مسعود خيرات
- عادل قربان

تحت إشراف:

د. محمد يحياوي

أعضاء اللجنة

- د/ يحياوي محمد.....مشرفا
- د/ سي موسى عبد القادر.....رئيسا
- د/ طنجاوي مراد.....مناقشا

السنة الدراسية : 2020/2019

شكر وعرفان

أشكر الله عز وجل على توفيقنا في انجاز هذا العمل المتواضع.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من أمدنا بيد المساعدة من

قريب أو من بعيد ولو بكلمة طيبة

ونخص بالذكر الأستاذ المشرف **" يحياوي محمد"** على قبول الإشراف على

هذه المذكرة وعلى نصائحه وتوجيهاته القيمة .

وفي الأخير نشكر كل **أساتذة** كلية الحقوق العلوم السياسية الذين

درسونا في الطورين الاول والثاني

شكرا لكم جميعا.

المقدمة

مقدمة عامة

في مقارنة بسيطة بين الماضي القريب و الحاضر نجد هنالك تطورا هائلا في المجال التكنولوجي، حيث لا نستطيع ان نشهد تطورا معينا و نبدأ في فهمه و العمل به، حتى يلحقنا تطورا آخرا ليكون اكثر ابداعا و تميزا.

و لا بد أن يتأثر الافراد بهذا النوع من التطور، و ذلك لا نه يمس جانبا من جوانب حياتهم بشكل أو بآخر. و نجد أن من أهم هذه الجوانب جانب الحصول على المعلومة من قبل طالبيها، حيث يعمل كل طالب للمعلومة في الحصول عليها بأسرع وقت ممكن و دون بذل جهد بالتنقل من مكان لأخر .

و لأن الهدف الأساسي لصاحب المعلومة هو نشرها لأ كبر عدد من الافراد، فانه قد استخدم هذا التطور التكنولوجي في نشر معلوماته على أوسع نطاق ممكن.

ان التطور التكنولوجي الحاصل نتج عنه ظهور و انتشار شبكة الانترنت جعل من حتمية التقدم الوظيفي و الاداري ضرورة لتحسين الخدمات المقدمة التي تعكس مدى التطور البشري في مجال الخدمات الادارية.

و مع مطلع القرن الحادي و العشرين و النتائج الايجابية التي افرزتها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التي تجلت مظاهره في سقوط كثير من المفاهيم الفكرية والمنظومات التي اعتمدت عليها الدراسات السابقة، وتحققت نقلة فكرية نوعية، جعلت الأساليب الإدارية الحديثة تكاد لا تمد بصلة لما كان عليه واقع الفكر الإداري وتطبيقاته في السابق.

و من الأساليب الادارية الحديثة المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات نجد ما يسمى بالإدارة الالكترونية و هي المدرسة الأحدث في الادارة تقوم على استخدام الانترنت و شبكات الاعمال من اجل انجاز العمل الاداري، حيث لا وجود لعراقيل و حواجز تنظيمية ادارية تمنع من تقديم الخدمة العمومية، كما ان مفهوم الزمان و المكان لا يصبح لهما أي تأثير على مجريات العمل الاداري.

وبهذا التطور أفرزت الإدارة الإلكترونية جملة من التغيرات على الخدمة العمومية كالشفافية والنزاهة وسرعة في إنجاز المعاملات للزبائن وتخفيف العبء على الموظفين من خلال تسريع العمليات الإدارية.

1-الاشكالية:

من خلال ما سبق تبرز لنا معامل إشكاليتنا وفق السؤال الرئيسي التالي:

ماهي المرتكزات الأساسية لتحسين الخدمة العمومية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

و منها ينبثق مجموعة التساؤلات التالية:

- ما المقصود بالإدارة الالكترونية و الى أي مدى يمكن تطبيقها؟
- ما المعوقات التي تواجه تطبيق الادارة الالكترونية في الخدمة العمومية؟
- ماهي اهم الجوانب التصحيحية التي تقوم عليها الادارة الالكترونية في تقديم الخدمة للمواطن؟
- ماهي الآليات القانونية المعتمد عليها في الجزائرمن اجل إصلاح العلاقة بين المواطن و الادارة؟

2- فرضيات الدراسة:

ليكون مجال الدراسة دقيقا و محددا و لتجنب الانحراف داخل الموضوع بعد التعمق فيه ينبغي وضع فرضيات تسير في سبيل اختيار مدى ثبوتها و تطابقها مع الواقع وعلى ضوء مشكلة الدراسة وما جاء من تساؤلات يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- الادارة الالكترونية هي كافة الوظائف و المهام التي تحددها الادارة للموظفين من خلال الاعتماد على وسائل اتصال حديثة. هنالك امكانية كبيرة لتطبيق الادارة الالكترونية بالجزائر.
- لا تواجه المؤسسات أي عقبات تحول بينها و بين تطبيق الادارة الإلكترونية، حيث ان المؤسسات تستطيع التكيف مع المتغيرات للتطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تقوم الادارة الالكترونية بتصحيح الوظائف الادارية التقليدية و تأهيل الكوادر البشرية الموجودة داخل المنظمات العامة بطريقة حديثة مما يضمن تقديم الخدمة للمواطن على قدر من الجودة.
- الادارة الالكترونية في الجزائر جاءت كمدخل اصلاحي من خلال اعادة هيكلة ورقمنة الإدارة العمومية و تحولت من رقمي تنظيمي الى شبكي الكتروني.

3-أهداف الدراسة:

يمكن عرض أهم أهداف البحث في النقاط التالية:

- تهدف الدراسة الى امكانية توظيف ادوات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الادارة العامة

- ازالة الغموض حول مفهوم الادارة الالكترونية.
- التعرف على سبل مواجهة المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الادارة الإلكترونية بالخدمة العمومية
- التعرف على الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الادارة العمومية.
- ابراز أهمية الادارة الالكترونية و زيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و ذلك في تقديم الخدمات العمومية.

4- أهمية الدراسة:

تنبع اهمية الدراسة من اهمية موضوع الادارة الإلكترونية و علاقته بتحسين الخدمة العمومية، لما يحمله من اهمية في ترشيد الادارة العامة و تحسينها و النهوض بخدماتها . و يمكن ان تسهم هده الدراسة في اثراء الجانب النظري للبحوث و الدراسات التي تناولت الادارة الإلكترونية. و ذلك من خلال ما تقدمه الدراسة الحالية من اطار نظري يمكن ان يسد النقص في المكتبة.

5-اسباب اختيار الموضوع:

هناك جملة من الاسباب كانت وراء اختيار الموضوع، نوردها فيما يلي:

أ- سبب شخصي: وهو الميل إلى هذا النوع من الدراسات ومحاولة اكتشاف ما تحتويه من نقائص.

ب. الاسباب الموضوعية:

- قلة الدراسات التي تناولت الادارة الالكترونية و الخدمة العمومية و اهميتها بالنسبة للباحثين.
- الوقوف على مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير خدمات العمومية.
- البحث عن سبب الاختلال الواضح للإدارة العامة في تحقيق الاهداف و الخدمات المقدمة
- اعتبار الموضوع من اهم المواضيع الحديثة التي يفرض نفسه على الساحة العلمية و العملية لأنه يواكب التطورات الحديثة.

6-منهجية البحث:

نظرا لطبيعة الدراسة سنعتمد على المنهج الوصفي من أجل تحليل مفهوم الإدارة الإلكترونية ومعالجة مختلف جوانبها والأفكار المتعلقة بها، وتبز اهمية الاعتماد على هذا المنهج في سرد و وصف الآليات القانونية و امثلة عن التطبيقات للإدارة الالكترونية بالجزائر.

كما استخدم المنهج التاريخي في رصد اهم التطورات التاريخية التي مرت بها تجربة الادارة الالكترونية.

7-الدراسات السابقة:

- دراسة موسى عبد الناصر و محمد قريشي 2011كمساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي" دراسة علمية منشورة في مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد09، السنة2011، و تهدف إلى ابراز اهمية العمل الاداري و زيادة فعاليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، تسليط الضوء على واقع الادارة الإلكترونية في مؤسسة التعليم العالي.
- دراسة بلجيلح شهيناز سنة 2013 : الادارة الالكترونية و ترشيد الادارة العامة-التجربة الجزائرية- مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، و هدفت الدراسة الى محاولة الاحاطة باهم الاثار و المنافع التي تنعكس على المؤسسات العمومية من جراء التطبيق الصحيح للادارة الالكترونية.
- دراسة سعيدي سليمة 2008: واقع المعلومات في ظل الادارة الالكترونية للمعلومات، رسالة ماجستير غير منشورة قسم علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، حيث تهدف الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق مجال امن المعلومات، مدى اطلاع طلبة الاعلام الالي بالتقنيات الحديثة و المستجدات في مجال امن البيانات.
- دراسة الرفاعي سنة 2009 بعنوان الحوكمة الإلكترونية و سبل تطبيقها مدخل استراتيجي، حاولت الرفاعي ان تقدم تأطيرا فكريا وعلميا لإرساء اسس الحكومة الالكترونية في العراق مع تقديم الاقتراحات الخاصة بالبيانات و الاستراتيجيات التي تصنع اما القطاع الحكومي و المسؤولين لإقامة الحكومة الإلكترونية.

10-هيكل الدراسة:

للإجابة على إشكالية البحث المطروحة واختيار الفرضيات ارتأينا تقسيم بحثنا إلى فصلين اثنان ، تتصدرهم مقدمة وتنهيهم خاتمة تتعلق تحتوي ملخص البحث مع أهم النتائج والتوصيات المقترحة، وكذا الأفاق المستقبلية لموضوع الدراسة.

-الفصل الأول الاطار النظري للإدارة الالكترونية : يضم مبحثين فخصص المبحث الأول للإحاطة بماهية للإدارة الإلكترونية ، أما المبحث الثاني خصص للتوجه نحو تطبيق الإدارة الالكترونية.

-الفصل الثاني :واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر: يضم مبحثين و هي كالآتي:

المبحث الأول : الآليات القانونية لتحقيق التحول للإدارة الالكترونية بالجزائر. أما المبحث الثاني: نماذج قطاعية للخدمات العامة الالكترونية في الجزائر.

الفصل الأول:

الإطار النظري للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

تمهيد:

انطلاقا من الدور الرئيسي للإطار النظري في مختلف الدراسات والأبحاث ، سيتطرق هذا الفصل إلى توضيح العناصر الرئيسية لهذا الموضوع ، وبالتالي الاتجاه نحو محاولة ضبط المفاهيم الرئيسية لكل من الإدارة الالكترونية، والخدمة العمومية ، ومن ثم البحث في نموذج الخدمة العمومية الالكترونية كنمط جديد.

إن إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمية الحكومية، وبذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الالكترونية ، بهدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات للحكم الراشد هي الشفافية ، الرقابة ، المحاسبة ، روح المسؤولية ، دولة الحق والقانون ، سرعة الاستجابة للخدمات العامة ... وغيرها بما يصل إلى غاية تحسين وترشيد الخدمة العمومية.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية

يركز هذا المبحث على الجوانب المرتبطة بنشأة الإدارة الالكترونية، و محاولة ضبط مختلف ما قدم حولها من تعاريف دون إهمال ما تتسم به الإدارة الالكترونية من خصائص، وأهم المبادئ، والأهداف ، مع التطرق إلى أهم مراحل ، ومتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية.

المطلب الأول: مفهوم الادارة الالكترونية

الإدارة الالكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا ، أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل معها الناس، ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ، ويتواصلون في شتى بقاع العالم.

الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية

إن نشأة الإدارة الالكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات ، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات ، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا ، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها.

كذلك نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة ، إذ كانت

تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء ، و يستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول ، و كذا طريقة توزيع بنودها ،وقد ظهر أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات.

لقد كان تطبيق الإدارة الالكترونية بصورة مصغرة ، وبأساليب بسيطة ، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا ، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، ومفهوم الإدارة الالكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الوسائط الالكترونية دون الذهاب إلى المؤسسة.

ومن ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية ، وهو ما جعل

الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة ، تساعدهم على إنجاز المهام المنوطة إليها ، وتنفيذها على أكمل الوجه.[1]

الفرع الثاني: تعريف الادارة الإلكترونية:

هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح ،لأنه ليس هناك تعريف شامل جامع مانع وإن كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الالكترونية نظرا لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الالكترونية ، و الادارة الإلكترونية بحيث الحكومة الالكترونية هي نقل معظم الاعمال والخدمات الحكومية إلى الفضاء الالكتروني وتقديم الخدمات عبر بوابات الانترنت واستلام الرسوم المالية الالكترونية فهي تعتمد على مكننة العمل الداخلي للوزارات، أما الإدارة الالكترونية حيث عرفت هذه الأخيرة بأنها " استخدام الوسائل ، والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة ، أو التنظيم ، أو الإجراءات أو التجارة، أو التسويق، أو الإعلان وخدمة العملاء وغيرها فهي تعتمد على مكننة اجراءات العمل والمهام اليومية ".[2]

إذ يرى الباحث سعيد بن معلا العمري بأن الإدارة الالكترونية" تمثل تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة ، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة ، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات ، وتعزيز دوره في المشاركة ، والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة " .[3]

أما الدكتور سعد غالب إبراهيم يرى الإدارة الالكترونية باعتبارها منظومة متكاملة ، وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة" هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية للأعمال، والحكومة الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية العامة أو الإدارة الالكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين ، أو الموجهة للأعمال ، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة[4].

---

(1) سعيد بن معلا العمري، **"المتطلبات الادارية والامنية لتطبيق الادارة الالكترونية**، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ"، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية ، المملكة العربية السعودية، 2003، ص 14.

(2)محمد محمود الطعا منة، طارق شريف العلوش ، **الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**، الأردن ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004،ص 10-11.

(3) سعيد ين معلا العمري، **مرجع سابق**، ص15.

(4) علي حسن باكير ، **"المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية** "، مجلة آراء حول الخليج ، الامارات العربية المتحدة ، العدد 23، مركز الخليج للأبحاث، 2006، ص 20.

في حين ركزت دراسات أخرى على محاولة تبيين مدى إمكانية اختصار الوقت والسرعة في انجاز المعاملات، وتقريب المسافات ، فعرفت الإدارة الالكترونية بأنها "انجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت ، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لانجاز معاملاتهم ، مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات[1].

ومنه يمكن القول أن الإدارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقا من التغير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة ، ومضامين الخدمة العامة كمحصلة للتحول في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي ، إلى شكل يرتكز أساسا على تقنيات الانترنت .

الفرع الثالث :خصائص الإدارة الالكترونية

الانتقال من نمط الإدارة التقليدية إلى نموذج إدارة الكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال ، يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص ، يمكن إجمالها في الآتي [2]:

-إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية

-تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم اكبر في مراقبتها

-تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة ، و تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.

-توفير تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين

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

إن الإدارة الالكترونية تعني مختلف التدفقات الإدارية للبيانات ، إذ يصبح شكلها الكترونيا ،

---

(1) ياسين سعد غالب ، **الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية** ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة، 2005،ص 21.

(2) رأفت رضوان ،**" الإدارة الالكترونية ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة "**، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ، القاهرة ،مركز المعلومات واتخاذ القرار ، 2004 ، ص4.

ومتداولا بين الأجهزة والمستويات الإدارية المختلفة، و إذ يميز الإدارة الالكترونية عن غيرها من الإدارات التقليدية سمات عديدة منها السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية ، كما أنها إدارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الالكتروني، والأرشيف الالكتروني والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية.

الفرع الرابع: مبادئ الادارة الإلكترونية

يرى الأستاذ الدكتور عمار بوحوش أن من مبادئ الإدارة الالكترونية تتمثل في مايلي:[1]

1 / تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:

وهذا الاهتمام بخدمة المواطن 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 دقيقة ، وصادقة للمعلومات المتوفرة ، مع تحديد نقاط القوة والضعف ، واستخلاص النتائج ، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

2 /التركيز على النتائج:

حيث ينصب اهتمام الإدارة العامة الالكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد ، والمال والوقت ، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف ، الغاز، لتسديد الرسوم ، والفواتير المطلوبة.

3 / سهولة الاستعمال و الإتاحة للجميع ، أي إتاحة تقنيات الإدارة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

4 /تخفيض التكاليف : ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ، يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

---

[1] عمار بوحوش، **نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين**، بيروت، دار الغرب الإسلامي،2006، ص189-191.

5 /التغير المستمر :وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية ، بحكم انها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.

الفرع الخامس :أهداف الادارة الالكترونية

تعمل اغلب مبادرات الإدارة الالكترونية على تحقيق انتقال ، وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية ، إلى العمل الالكتروني ، لتجسيد عدد من الأهداف العامة نوجزها في الآتي :[1]

- إدارة الملفات ، و استعراض المحتويات بدلا من حفظها ، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.
- التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الالكتروني بدلا من الصادر والوارد.
- اختصار الوقت وسرعة انجاز المعاملات .
- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيداته ، إذ لاحاجة إلى تضخم المستويات الإدارية وتعددها.
- التحول نحو الخدمة العامة المعقلنة عن طريق تطوير الإدارة العامة ، بالآليات التقنية الحديثة
- التوجه نحو شفافية العمل الإداري ، و شفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء، المواطنين، الموردين...إلخ

وبالتالي تعتبر إدارة الحكومة الإلكترونية تحولا أساسيا في مفهوم الخدمة العامة بما يرسخ قيم الخدمة العامة ، ويصبح الجمهور المستفيد من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة ، ويزيد مفهومها عن مجرد التميز في أداء الخدمات العامة ، إلى خلق التواصل مع الجمهور عن طريق المعلومات ، وتعزيز دوره في المشاركة ، والرقابة ،كما تتضمن تعديلات هيكلية في البناء التنظيمي للإدارة. ومن ثم فالإدارة الالكترونية تعمل على تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة ، إلى أيادي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ مشاريع الإدارة ، عن طريق إعادة التأهيل لمواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة ، والاستغناء على الموظفين غير الأكفاء ، وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد ، وتقليل معوقات اتخاذ القرار ، عن طريق توفير البيانات ، وربطها بدوائر صنع القرار[2].

---

(1) علاء عبد الرزاق السالمي ، **الإدارة الالكترونية** ، الأردن ، دار وائل للنشر ، ص 39.

(2) بدر بن محمد المالك ،**" الأبعاد الادارية والامنية لتطبيقات الإدارة الالكترونية في المصارف السعودية** دراسة مسحية، رسالة ماجستير في العلوم الادارية غير منشورة ، قسم العلوم الادارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007 ، ص13 .

الفرع السادس : مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية:

لاشك أن الحكومة الإلكترونية تحقق استخداما فعليا لأنظمة و شبكة المعلومات بكل ما تعنيه من فحص

و متابعة آنية في كل وقت و شاملة في أي مكان و هذا ما يمكن أن يوفر العديد من المزايا يمكن تحديدها كالتالي:

1- المزايا بالنسبة للمجتمع:

- تساهم الحكومة الإلكترونية في زيادة شفافية الحكومة فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات و تبسيط الإجراءات
- توفر البيانات و المعلومات و إتاحتها لجميع فئات المجتمع .
- تؤدي إلى فتح قناة اتصال جديدة بين فئات المجتمع.
- تساعد في الاستفادة من الفرص المتاحة في سوق التكنولوجيا المتقدمة، إذ ستخلق مناخا مواتيا لدخول
- شركات جديدة في صناعة التكنولوجيا و إعطاء فرصة جديدة لإضافة خدمات حديثة.

2- المزايا بالنسبة للمنظمات:

- تبسيط إجراءات انجاز الأعمال في المنظمات و تدفق سير المعاملات إلكترونيا و تقلل من أعباء الأعمال الورقية التي تسمح بجمع البيانات مرة واحدة من أجل استخدامات متعددة .
- توفر الأرشفة الإلكترونية للمعلومات مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين، فضلا عن الحصول على معلومات صحيحة و موثقة.[1]
- تساعد المنظمات على تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة .
- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المنظمات المختلفة .
- تساهم في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب نظرا لتوفر البيانات الدقيقة و الآنية .
- تساهم في تحقيق التميز من خلال انخفاض أوقات انجاز المعاملات و تكلفتها.

3- المزايا بالنسبة للمواطنين:

- المساهمة في تحقيق اتصال أفضل و أسرع مما يساعد المواطنين الحصول على الخدمات الحكومية عالية الجودة و بتكلفة أقل.
- الوصول الآني للمعلومات و الخدمة من دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر المعنية. .

[1] واعر وسيلة ، مداخلة بعنوان : **دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية ، ص 8.**

- تساعد على زيادة ولاء المواطنين نتيجة للاستجابة السريعة و التسليم المبسط للخدمة المقدمة لهم.[1]

المطلب الثاني : التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية

تستخدم الإدارات الحديثة في مجال عملها التكنولوجيا الحديثة من أجل تحسين وتطوير العمل الإدارية والرفع من الكفاءة الإدارية ، بغية الوصول إلى وظائف إدارية تقنية وعصرية تتماشى والمنهج الحديث في مجال العمل الإداري ، لهذا تجد أغلب الإدارات اليوم تلجأ إلى إعادة رسكلة وهيكلة وظائفها وموظفيها وفق ما تقتضيه الحاجة الإدارية إلى تحسين العملية الإدارية.

وتعد التطبيقات الحاسوبية وتكنولوجيا الإتصال من هاتف ثابت أو جوال وكذا إنترنت وفاكس ، وغيرها من نظم المعلومات التقنية والتي من شأنها أن تسهل العملية الإتصالية والإدارية بصفة عامة تعتبر من بين الأدوات التكنولوجية الحديثة التي تسعى أغلب الإدارات اليوم إلى تطبيقها والإستفادة من مزاياها في مجال العمل الإداري ، لأن حاجة الإدارات اليوم تكمن في إستقطاب اليد العاملة المؤهلة والكفءة التي بها تزيد من كفاءة إدارة التنظيمات وبالتالي الوصول إلى أعلى درجة من الكفاءة والفعالية.

الفرع الأول: الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية:

إذا كان تطبيق الإدارة الالكترونية دفعة واحدة يؤدي إلى خلل في إستراتيجية التطبيق كون الانتقال نحو واقع معين يرتبط دائما بتهيئة الظروف والمناخ الملائم ، فان أفضل سيناريو للوصول إلى

تطبيق سليم لإستراتيجية الإدارة الالكترونية ، هو العمل على تقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الالكترونية ، بما يتماشى والظروف المحيطة بالمنظمات ، والهيئات الإدارية التي تشهد عملية التحول الالكتروني وللوصول إلى هذا الإنتقال السليم لابد أن يمر بمراحل ذات أهمية ، والتي تشمل ما يلي[2]:

أولا /مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:

حيث يتم خلال هذه المرحلة تفعيل الإدارة التقليدية ،ومحاولة تنميتها وتطويرها ، وذلك بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية، إذ يستطيع المواطن بذلك تخليص معاملاته ،

(1) واعر وسيلة ، مرجع سابق، ص 8.
(2) محمد محمود الخالدي، **التكنولوجيا الإلكترونية**، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2007، ص20.

وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين ، أو مماطلة، في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حاسب شخصي ، أو عبر الأكشاك ، الاضطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات واحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الالكترونية ، مع إمكانية طبع أو استخراج الاستمارات اللازمة ، وتعبئتها لانجاز أي معاملة.

ثانيا /مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل :

تعد هذه المرحلة هي المرحلة الوسيطة ، والتي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس ، حيث يتمكن المتعامل أو المواطن الاعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن والمنازل ، والذي يوفر خدمات بشكل معقول التكلفة ، إذ يمكن الأفراد من الاستفسار عن الإجراءات ، والأوراق والشروط اللازمة لانجاز أي معاملة بشكل سهل ، كما يمكن للأشخاص في هذه المرحلة استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق والاستمارات وغيرها، وفي هذه المرحلة يكون اغلب الأفراد ، أو المتعاملين وطالبي الخدمة العامة ، قد اكتسبوا تجربة فيما يتعلق بنمط الإدارة الالكترونية.

إن اكتساب تجربة أولية للتعامل عن طريق تقنيات الإدارة الالكترونية يؤدي بكبار التجاروالإداريين والمتعاملين في هذه المرحلة ، إلى التمكن من انجاز معاملا□م عن طريق الشبكة الالكترونية، نظرا لان عدد مستخدمي الانترنت في هذه المرحلة يكون متوسط ، كما من الطبيعي أن تكون التعرفة في هذه المرحلة اكبر من الهاتف والفاكس.

ثالثا / مرحلة الإدارة الالكترونية الفاعلة :

هي المرحلة الأخيرة وفق ما يرى أصحاب هذا الاتجاه ،

والتي يتم من خلالها التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة ، بعد أن يصبح عدد المستخدمين للشبكة

الالكترونية يقارب 30 بالمائة من المواطنين ، ويجب أن يصاحب ذلك توفر الحواسيب ، سواء بشكل شخصي ، أو عن طريق الأكشاك ، أو في مناطق عمومية ، بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ويسيرة لجميع المواطنين ، مما يتيح ويمكن كل الأفراد من استعمال الشبكة الالكترونية لانجاز أي معاملة إدارية، وبالشكل المطلوب و بأسرع وقت ، واقل جهد ، واقل تكلفة ممكنة ، وبأكثر فعاليةكمية ونوعية وجودة، وبذلك يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الالكترونية ، تقبلها ، وتفاعل معها ، وتعلم طرق استخدامها.

والملاحظ للمراحل الخاصة بالتحول للإدارة الالكترونية التي يقدمها أصحاب هذا التوجه ، يجد أنها ركزت على خطة انتقال تساعد على اندماج المج تمع بشكل تدريجي ، لكي يكون هناك تقبل طوعي لإستراتيجية الإدارة الالكترونية ، بما يؤدي إلى تخفيض شدة مقاومة التغيير التنظيمي ، التي تنتج غالبا عندما يكون هناك مشروع يتعلق بتحول جذري ، ومفاجئ في الأساليب الإدارية. إن وجهة النظر سابقة الذكر قد أولت اهتماما بالمعدات ، والأجهزة الالكترونية اللازمة ، وهذا شيء منطقي ، انطلاقا من أن التحول للإدارة الالكترونية يتطلب توفير البنية التحتية الداعمة للأعمال الالكترونية ، غير أن ذلك لا يمكن أن يفتح المجال واسعا لإنجاح مبادرات الإدارة الالكترونية ، لأن هذه الأخيرة تتطلب بالأساس وجود وعي ثقافي ، ومستوي علمي مناسب ،يتماشى وبيئة العمل الالكترونية ، فمراحل التحول نحو الإدارة الالكترونية لابد أن يصاحبه القضاء على الأمية الالكترونية ، عن طريق بناء مجتمع معلومات ، و تكوين حلقات التواصل الإلكتروني. مقابل ذلك تتجه بعض الدراسات في تحديد مراحل التحول للإدارة الالكترونية إلى طريقة تصنيف الخدمات الالكترونية ، ووضعها في شكل الكتروني على شبكة الانترنت، وتبعا لذلك يمكن اختصار عملية التحول للإدارة الإلكترونية وفق ما تراه هذه الدراسات في الآتي [1]:

1- الخدمات على الانترنت بطريقة صحيحة تبعا لنوع الخدمة وتشمل:

- خدمات شخصية ، خدمات تجارية ، خدمات تعليمية ، خدمات صحية

2- الخدمات الالكترونية تبعا لمراحل العمر وتشمل:

-خدمات طلب شهادة ميلاد، الكشف الطبي ، الالتحاق بالمدارس ، خدمات التجنيد ، خدمات انتخابية ، خدمات التشغيل والتوظيف.

3-الخدمات الالكترونية تبعا لنوع المستفيدين من الخدمة وتشمل:

-خدمات فردية تقدم للمواطنين ، خدمات مؤسسية تقدم للشركات وللنوادي و يركز أصحاب هذا الاتجاه دائما على ضرورة توفير بعض الميكانيزمات التي يجب أن تكون مصاحبة لكل مراحل التحول نحو خدمات الإدارة الالكترونية والتي تتجسد في الآتي:

- يجب البدء بالقطاعات الأكثر إلحاحا والقضاء على الهوة بين النظري ، والتطبيقي ، وامتلاك الكوادر البشرية المؤهلة.

[1] محمد سمير أحمد، **الإدارة الإلكترونية**، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 20.

- يجب الحفاظ على أمن المعاملات والتعاملات.

- يجب توفير التمويل الكافي بالبحث عن مصدر رسوم دائمة لسد نفقات التشغيل.

-توظيف العناصر الماهرة ، وإشاعة ثقافة التدريب ، ونشر الثقافة الالكترونية المبسطة والمتقدمة.

-توعية المواطنين والإدارات الحكومية بفوائد وعوائد الإدارة الالكترونية ،لقد حاول هذا الاقتراح أن يلم بجملة من المراحل الضرورية الخاصة بتطبيق مبادرة الإدارة الالكترونية ، غير أنه يركز بشكل جلي على تقنية الانترنت كشبكة معلومات يمكن أن يتم الاستناد إليها في تقديم الخدمات الالكترونية ، و يهمل بعض التقنيات الأخرى ، والتي هي ضرورية في البناء الهيكلي للإدارة الالكترونية ، مثل شبكات الانترانت والاكسترانت وخطوط الهواتف سواء الثابت أو النقال وكذا تقنية الفاكس.

في حين تركز إحدى الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الالكترونية الحكومية الحكومة الالكترونية على ضرورة توفير ثلاث خطوات متكاملة في تطبيق الحكومة الالكترونية تشمل الآتي[1]**:**

-البدء في عملية ربط كافة المكاتب داخل كل وزارة على حدى إلكترونيا.

-تعزيز عملية التشبيك الالكتروني بين كافة الوزارات في الدولة.

-تعزيز نظم اتصال هذه الوزارات بمؤسسات الحكومة.

الفرع الثاني: متطلبات الإدارة الإلكترونية

لبناء إدارة عمومية عصرية مواكبة للتطورات التقنية إدارة عمومية إلكترونية يتطلب انتشار الانترنت، وتوفير التشريعات الراعية لهذه التكنولوجيا، وتنمية العنصر البشري للتكفل بمجمل القضايا التقنية المتولدة عن الاستخدامات الرقمية، ضمن هذا الفضاء الالكتروني المتميز. بمعنى لا بد من توفر المتطلبات التالية:

1. **المتطلبات الإدارية:** عن طريق إحداث التغيرات الجوهرية في الهياكل الإدارية والإدارات الحكومية بقصد التكيف مع الخدمات العامة، فالتنظيم الجيد ينتج عنه الاستغناء عن وظائف روتينية تقليدية واستحداث

(1) سحر قدوري الرفاعي، **الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها**، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا ،العدد 07، 2010 ، ص 313.

وظائف جديدة، وهذا يتطلب تأهيل وتدريب القيادات الإدارية التي تعول عليها الحكومات لإحداث التغير النوعي من الخدمات التي يتم تقديمها للمواطنين[1]. ولتحقيق هذا التغير لا بد من توفر العناصر التالية[2]:

- **وضع الإستراتيجيات وخطط التأسيس:** ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية، والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة.
- **القيادة والدعم الإداري:** من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسياً في نجاح أي عمل أو فشله، كما أن التزام القيادة يعتبر أمرا ضروريا لدعم كل نقطة من نقاط إستراتيجيات المؤسسة، كذلك متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطويره، كما أن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل الحرجة .والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- **الهيكل التنظيمي** :أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الاتصالات. ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغيرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.
- **تعليم وتدريب العاملين، توعية وتثقيف المتعاملين:** تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغيرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.

---

(1) رافيق بن مرسلي، **الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر 2001-2011**، مذكرة ماجستير، جامعة تيزي وزو، الجزائر، 2011، ص 134.

(2) موسى عبد الناصر، محمد قريشي، **مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة- الجزائر** ، مجلة الباحث، العدد09، 2011، ص ص90-91.

2. **المتطلبات البشرية:** يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة، وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافها التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري فهم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة، الذين يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة، يتولون إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية[1]، ومنهم[2]:

- **المديرون والوكلاء والمساعدون**: وهم الذين يقومون بوظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، ويجب أن يكون من بين مؤهلاتهم مؤهلات تقنية، أو يكونوا حاصلين على دورات تؤهلهم إلى استخدام التقنية الحديثة من حاسبات آلية ووسائل اتصال.
- **المبرمجون**: وهم بمثابة المترجمين الذين ينقلون رغبات الإدارة من اللغة العادية إلى إحدى لغات البرمجة التي يمكن للحاسب الآلي أن يتعامل معها.
- **ضابط البيانات**: يكون لديه القدرة على الاتصال بكل أجزاء المؤسسة، ووظيفته حفظ وتعريف البيانات، وإنشاء وسيلة تحكم على البيانات،وتصميم ملفات المعلومات وتحديد البيانات الناقصة، وتزويد المشغل والإدارة بها.
- **المشغّل أو المحرر**: وهو الذي يقوم باستخدام الحاسب الآلي ويكون على اتصال مباشر مع الإدارة والمبرمج، ووظيفته إدخال وإخراج البيانات والمعلومات.

3. المتطلبات التقنية: تتمثل في البنية التحتية التقنية للإدارة الالكترونية، إذ أن الإدارة الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات الإدارات العمومية فيما بينها من جهة وبين الإدارة والمواطن من جهة أخرى[3]، وعلى العموم فان البنية التحتية التقنية تنقسم إلى:

---

(1) مراكشي محمد لمين ، فقاير فيصل، **الادارة الالكترونية وأثرها على اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر**، مجلة الإبداع، المجلد 07، العدد07 ، بدون تاريخ، ص06 .

(2) خليفة بن صالح بن خليفة المسعود ، **المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس**، مذكرة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008، ص ص 45-46.

(3) بلحمري سمية، **الموارد البشرية ومدى استفادتها من تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجماعات المحلية**، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان، الجزائر، 2013-2014، ص 71.

- **البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية:** وتتمثل في كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونيا[1].

- **البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية:** وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية .للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية[2].

- **شبكة الاتصالات:** فعملية التحول نحو الإدارة الالكترونية ليست عملية بسيطة بل هي عملية تحتاج إلى اتصالات مركزة على المستوى الداخلي والخارجي للإدارة، بناء على ذلك يجب العمل على[3]:

- وضع خطة واضحة للاتصالات مستمرة وفعالة شاملة لجميع مستويات الإدارة.
- وضع خطة واضحة الاتصالات مع الجهات الخارجية التي ستتأثر بتفعيل الإدارة الالكترونية.
- تحديد الأهداف والنشاطات والمصادر المتميزة وأسلوب الاتصال بها بهدف المشاركة في عملية التحول إلى الإدارة الالكترونية.

4. **المتطلبات الأمنية:** يجب توفير الأمن الالكتروني و السِّرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث[4]، والتي تتطلب القيام ببعض الإجراءات منها[5]:

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت.
- تبني إستراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص.
- وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الالكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الالكترونية
- تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة، تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.

---

(1) موسى عبد الناصر، محمد قريشي، **مرجع سابق**، ص9

(2) **مرجع نفسه** ، ص 91 .

(3) رافيق بن مرسلي، **مرجع سابق**، ص134.

(4) كلثم محمد الكبيسي، **متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر**، مذكرة ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008، ص37.

(5) مراكشي محمد لمين ، فقاير فيصل، **مرجع سابق**، ص 07.

- الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن وتشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط.

المطلب الثالث : مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية

توجد عدة تصنيفات من المراحل تقدم بها الباحثين والمتخصصين في هذا المجال، إلى أنهم يشتركون في عدد من المراحل التي لا يمكن لتنفيذ الإدارة الإلكترونية الاستغناء عنها وهي[1] :

الفرع الأول: مرحلة الظهور

في هذه المرحلة تقوم الوزارات والدوائر الحكومية بوضع المعلومات الكاملة عن نفسها على شبكة الإنترنت، وذلك من أجل أن يطلع عليها المواطنون ورجال الأعمال وتسمى كذلك هذه المرحلة بمرحلة الاتصال الأحادي الجانب . وترتبط هذه المرحلة بإتاحة النماذج وامكانية طباعتها واعادة إرسالها بالبريد أو التسليم المباشر دون الحاجة إلى التنقل أو السفر للوصول إلى الوزارات أو المؤسسات الحكومية والوقوف على الطوابير، وفي أسلوب ثاني يمكن نشر نفس الخدمات من خلال شبكات الهاتف ولكن بصورة صوتية وباستخدام أرقام الهاتف، ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانات صوتية وإتاحتها لأكبر عدد ممكن من المشتركين في نفس الوقت أو استخدام أكشاك خدمات يتم توصيلها إما بشبكة الإنترنت أو من خلال استخدام اسطوانات مسجل عليها نفس البيانات، أما الإجراءات اللازمة لمرحلة الظهور، هي: [2]

- تطوير البنية التحتية التي تشتمل على البنى الأساسية لنظم الاتصالات والاستثمار في بنية تحتية توفر تناقلا سريعا للبيانات مما يمكن من زيادة عدد الهواتف الثابتة والمحمولة والمستخدمة في المجتمع .

- تشجيع الأفراد والمؤسسات على استخدام الهواتف بشكل أكبر من خلال خفض أسعار الاتصالات الهاتفية.

- العمل على دعم أسعار الحواسيب حتى تشجع أسعارها جميع فئات المجتمع على اقتناء هذه الأجهزة.

- اتخاذ التدابير والإجراءات المساعدة على زيادة المنافسة بين الشركات التي تقدم خدمات

---

(1) عوجان عرفات، ا**لحكومة الإلكترونية " شروط النجاح** ."مجلة الحاسوب، العدد ، 2000 ، ص47 .

(2) أحمد حسن، **الحكومة الإلكترونية في الأردن" إمكانية التطبيق** ."رسالة ماجستير مقدمة جامعة اليرموك ، قسم الإدارة العامة، غير منشورة، 2001،ص 5.

الإنترنت ، مما ينعكس بالطبع على تخفيض أسعار الاشتر اكات في الإنترنت .

- تبني الحكومة استراتيجية وطنية تهدف إلى زيادة إمكانية ربط دخول الأفراد والمؤسسات إلى شبكات الإنترنيت، و ذلك من خلال إتاحة الوصول إلى الإنترنيت بواسطة المؤسسات الحكومية و الخاصة، والمكتبات العامة والمراكز الثقافية، والجامعات والمدارس.

- تشجيع التنافس في تقديم الخدمات بواسطة الإنترنت.

الفرع الثاني: مرحلة التعزيز

و تشمل هذه المرحلة أن تكون هذه المواقع بمثابة وسائل اتصال ثنائية، أي أن الدوائر والمؤسسات الحكومية تقوم بوضع المعلومات عن نفسها وفي نفس الوقت تقوم هذه المواقع باستقبال استفسا را ت من المواطنين ، حيث يستطيع المواطن أن يرسل إلى هذه الدوائر معلومات مثل تغيرعنوان الشخص بدل الكتابة أو استعمال الهاتف لإيصال هذه المعلومة ، بالإضافة إلى تلقي الإجابات عن أسئلة من قبل الدوائر المختصة مما يتيح للأفراد التفاعل مع الحكومة ويتم هذا التفاعل عبر التواصل المستمر من خلال المعلومات التغذية العكسية ، و التي تتم من خلال نماذج صممت لهذا الغرض ، و عبر رسائل البريد الإلكتروني ، و بهذا يتم التأكد من أن تلك المعلومات والنماذج المنشورة في المواقع هي قيد الاستخدام وتلقى قبولا من المواطنين لأن الهدف هو تفاعل المواطنين مع الخدمات التي تقدم لهم عبر الإنترنت التي تعتبر بمثابة الأداة المشغلة لمفهوم الإدارة الإلكترونية، إذ دفعت التكنولوجيا الجديدة عملية تأمين إنجاز المهام والمعاملات الخدمية والتجارية والمالية المختلفة عبر شبكة الإنترنت ، كما أصبحت هذه الشبكة طريقاً واضحاً لنقل البيانات والمعلومات بين الأ فراد والهيئات و الدول الكترونيا [1].

أما الإجراءات اللازمة لهذه المرحلة، هي **[2]:**

- توفير المعلومات والبيانات واعتبارها ملكية عامة تحميها تشريعات وقوانين تتناسب وتطو ا رت الحياة في عصر المعلوماتية.

[1] محمد الطعامنة، طارق العلوش، **الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**، القاهرة، منشو رات المنظمة العربية للتنمية العربية ،2004، ص3.
[2] محمد الطعامنة، مرجع سابق، ص 4.

- توفير البيانات الحكومية لكافة المواطنين باعتبار أن المعلومات جزء من الموجودات العامة للمواطنين، وقد يكون من المهم إصدار قانون حرية المعلومات لترسيخ هذا المفهوم .

-تمويل برامج تدريبية لكل المدرسين حول استخدامات وتكنولوجيات المعلومات.

- نشر برامج تدريبية واسعة للتدريب على تكنولوجيات المعلومات .

- توفير الإمكانيات المادية المطلوبة لكافة العمليات بدءاً بالتصميم والنشر والتحديث الدائم و الصيانة المستمرة للمواقع .

-ضمان مواقع النشر ومعلومات عن الفرص الاستثمارية والخطط التنموية بلغات أجنبية وذلك بجلب المستثمرين الأجانب.

الفرع الثالث : التفاعل

و ذلك بتنفيذ المعاملات الحكومية على شبكة الإنترنيت والهدف من هذه المرحلة هو إنهاء المعاملات أو جزء منها مباشرة من خلال شبكة الإنترنيت أو شبكة الهاتف أو أكشاك الخدمات الجماهيرية .

ففي الحالة الأولى يجب الاتفاق أولا مع جهات تأدية الخدمات على قبول تلك الطريقة في إنهاء المعاملات واستصدار القوانين التي تيسر ذلك ثم يتم الإنفاق على المستوى الميكنة المطلوب لكل خدمة وتطوير النظم التي توفر تلك الإمكانيات مع ضرورة التأكيد على إتاحة القدر الملائم للسرية والخصوصية.

أما في الحالة الثانية فيمكن إنهاء بعض الخدمات من خلال الهاتف مباشرة وهي الخدمات التي تستخدم البيانات الرقمية في إنهائها مثل العمليات المصرفية المختلفة.

أما في الحالة الثالثة والتي يمكن اعتبارها خصخصة للخدمات الحكومية فيقوم العاملون باستلام مستندات ورسوم تأدية الخدمة من المواطن و القيام بإنهائها في الجهة الحكومية نيابة عن المواطن و من المتوقع أن تزداد مساهمة المواطنين وذلك بالاتصال بصانعي السياسات لكل المستويات.

وكلما ازدادت هذه العلاقة ا زدادت الثقة في الحكومة ، و يتم هذا بفتح المجال لإرسال بريد إلكتروني أو نماذج التغذية العكسية التي تسمح للمتعاملين بالتعليق على السياسات و الاجراءات المتبعة ، و أيضا يمكن استخدام ال وسائل متعددة الوسائط Multimedia من تلفزيون و راديو الإعلان عن

الاتصال المباشر مع الحكومة أو عقد لقاءات و دعوة المواطنين لإبداء رأيهم [1]. أما الإجراءات اللازمة لهذه المرحلة[2]:

-التحول بشكل جذري وجدي من العمل التقليدي اليدوي إلى العمل الإلكتروني ، وهذا التحول

يحتاج إلى تغيير جذري في الإجراءات و الهياكل والتشريعات.

- .وضع نظم تضمن المحافظة على سرية التعاملات المالية وسلامتها لكي ترقى لتلبية احتياجات الحكومة الإلكترونية بشكل آمن.

- الإصلاح الشامل للإدارة العامة من خلال إعادة النظر بالأساليب والممارسات الإدارية.

- أن تتم مخاطبة المستفيدين الذين لهم علاقة مباشرة بالخدمات المقدمة من الجهات الحكومية

المباشرة على الشبكة.

الفرع الرابع: المعاملات الإجرائية

تقوم المواقع الإلكترونية للدوائر والمؤسسات الحكومية وبطريقة رسمية بتبادل المعلومات والاتصال المتبادل بينها وبين المواطنين وقطاع الأعمال، حيث يستطيع المواطنون دفع ما يستحق عليهم من مبالغ مالية للدوائر الحكومية أو تلقي الخدمات الحكومية مثل خدمات التر ا خيص للأعمال أو التسجيل للانضمام إلى برنامج تعليمي في مؤسسة تعليمية . حيث يستطيع طالب الخدمة إنهاء كافة معاملاته مع جهة واحدة بالرغم من تعدد وحداتها، والاستفادة من المعلومات بشكل أكثر عمقا وفي أكثر من مرحلة، وذلك بجعل الموقع يسمح للمتعاملين بإجراء معاملاتهم على الخط في أي وقت .[3] أما الإجراءات اللازمة لهذه المرحلة[4]:

-تركيز الدولة واهتمامها نحو إنشاء أنظمة فعالة ضمانا لسرية المعلومات الخاصة بالأفراد والمؤسسات التي بدورها تضمن بناء الثقة لدى مستخدمي الواقع الإلكترونية.

---

[1] محمد الطعامنة، طارق العلوش، مرجع سابق، ص 5.

[2] أحمد حسن، مرجع سابق، ص 21.

[3] محمد كامل ليله، **النظم السياسية الدولة والحكومة**، القاهرة، دار الفكر العربي، ط. 1971،11 ص32.

[4]محمد كامل ليله ، مرجع سابق، ص 323.

- سن القوانين والتشريعات الرادعة للمتطاولين والمتطفلين على أمنية الإدارة الإلكترونية.

-تعزيز الأمن والثقة في الخدمات الحكومية عبر الشبكات المفتوحة المعرضة لأنواع من الاختراقات وذلك من خلال وسائل التحقق .

- إيجاد تصاميم الواقع الحكومية شكلا ومضمونا حتى تسهل على المستفيدين سرعة الوصول إلى المعلومات والخدمات المنشودة.

الفرع الخامس: التكامل

في هذه المرحلة يتم تصميم الموقع أو ما يسمى بالواجهة الذي يعمل على تكامل الخدمات الحكومية الإلكترونية معتمدا على حاجة الشخص واختصاصه أو وظيفة الدائرة التي تقدم الخدمة ، وهي مرحلة التكامل الأفقي وهي مرحلة معقدة تتطلب قواعد بيانات عملاقة عن كافة الأفراد والمؤسسات حيث يستطيع طالب الخدمة الحصول على خدماته من خلال أي وحدة لتقديم الخدمة مهما تعددت الجهات التي يتعامل معها وهو ما يطلق عليه One stop shop أو نقطة واحدة للحصول على كافة الخدمات ، و تحتاج هذه المرحلة إلى تكلفة عالية جد اً ،و يواجهها حتى الآن عقبات إدارية و تكنولوجية عديدة . و الهدف من هذه المرحلة هو تحقيق الربط الإلكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية و إتمام جميع المعاملات و الخدمات مباشرة من خلال ذلك الربط، استكمال بناء النظم وقواعد البيانات في الو زارت والمصالح التي تقدم خدمات جماهيرية على أن تتوافر لتلك القواعد إمكانية التحدث عن بعضها البعض وأيضا وجود شبكات اتصالات على أعلى درجة من الاستقرار بما يضمن السرعة والسرية والأمانة في نقل المعلومات[1]. ومن الإجراءات اللازمة لهذه المرحلة[2]:

-توفير الإمكانيات البشرية المدربة لتقديم الدعم المستمر للمستخدمين وترد على استفساراتهم.

- يجب مراعاة أن عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية في هذه المرحلة سوف يتطلب الكثير من المال والجهد ، يجب أن يكون تطبيق الإدارة الإلكترونية ضمن حركة تغيير مستمرة و شاملة.

- إن تكون هناك مواقع تقوم بدور البوابات للمواقع الحكومية تسهل على الجميع الوصول بسرعة.

---

[1] محمد كامل ليله، المرجع السابق، ص 324.

[2] مرجع نفسه ، ص 325.

المبحث الثاني: التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية

المطلب الأول: تحليل الخدمة العامة الالكترونية

من المفيد قبل الشروع في عملية تحليل الخدمة العامة أن نقدم بعض التعاريف في سياق بناء نموذج اداري الكتروني.

الفرع الأول: تعاريف الخدمة الالكترونية

فيما يلي تقديم لمفاهيم ذات صلة وطيدة بمفهوم الخدمة العامة الالكترونية:[1]

- **المستفيد Service Client** : يقصد بكلمة مستفيد أي كيان بشري أو آلي وحتى مؤسساتي من الممكن أن يستخدم خدمات الحكومة الالكترونية، وقد يكون المستفيد في بعض الحالات مواطن، مؤسسة تجارية، نظام آلي، وحتى إدارات حكومية محلية أو وطنية أو إقليمية ...إلخ؛

- **الخدمة العامة Public Service** : وهي ما تستطيع المؤسسات العامة وأجهزة الدولة تلبيته من طلبات المستفيدين سواء بطريقة منفردة أو طريقة جماعية ضمن إطار القانون والتشريعات المعمول بها في البلاد.

- **الخدمة العامة البسيطة Elementary Public Service**: وهي الخدمة الحكومية المقدمة للمستفيد عبر إدارة أو جهاز واحد مثل صحيفة السوابق العدلية، جواز السفر حيث يتم تقديم هذه المعاملات في مكان واحد والحصول على نفس النتيجة من نفس المكان.

- **الخدمة العامة المركبة Composite Public Service**: وهي مجموعة متراكبة من الخدمات العامة البسيطة تمثل بمجموعها القيمة النهائية للمواطن مثال خدمة "تسجيل الزواج" والتي تحتاج إلى خدمات بسيطة مختلفة وهي:

- الحصول على وثيقة إثبات هوية الزوج والزوجة.
- الحصول على إثبات الهيئة الدينية.

[1] - نورة بنت ناصر الهزاني، الخدمات الالكترونية في الأجهزة الحكومية، مكتبة الملك فهد الوطنية، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 25.

- الحصول على الفحوصات الطبية اللازمة.
- إصدار عقد الزواج.

وكما نرى فإن الحصول على وثيقة الهوية لمواطن يريد تسجيل عقد زواجه لا يشكل القيمة النهائية لهذه الخدمة كما تشكلها الحصول على وثيقة الزواج بعينها، وعادة ما تكون الخدمة المركبة من مسؤولية أكثر من جهاز حكومي واحد.

- **الحدث Event** : وهو تبدل في الأوضاع المجتمعية أو المؤسساتية ويستدعي رد فعل من الحكومة الالكترونية بشكل تقديم خدمات عامة. ولتوضيح الفرق بين الخدمة العامة والحدث نأخذ على سبيل المثال "حدث إنجاب طفل" من الواضح أنه لا دخل للحكومة في إنجاب الأطفال لدى المواطنين، ولكن قد تستطيع الرد على هذا الحدث بعدة خدمات منها تسجيل الطفل في الأحوال الشخصية، إصدار وثيقة ولادة رسمية، ملف صحي للطفل ...إلخ؛

- **الحدث الحياتي Life Event** : هو مزيد من التحديد لمفهوم الحدث العام ولكن في إطار الأوضاع الحياتية للمواطن، مثل حدث الزواج، حدث الانتقال من مدرسة لأخرى، حدث شراء سيارة، حدث التوظيف في وظيفة جديدة، حدث الطلاق ...إلخ؛

- **الحدث المؤسساتي Business Event**: مماثل للحدث الحياتي ولكنه مرتبط بمؤسسات الأعمال من قبيل: ترخيص فتح المؤسسة، إغلاق مؤسسة ...إلخ

- **منفذ الخدمة Service Handler** : منفذ الخدمة هو الكيان شخص، برامج، آلة ...المسئول عن تنفيذ خدمة معينة مثل الشخص المسئول عن تنفيذ إصدار رخصة تجارية؛

- **مستقبل الخدمة Service Receiver**: وهو الكيان الآلي أو البشري الذي يستقبل الخدمة ويحولها للتنفيذ ضمن شروط معينة إلى أحد منفذي الخدمة.

- **إجراء العمل Business Process** : هو الجزئية التنفيذية الصغرى في الخدمة الواحدة مثل إجراء التوقيع من ضمن تنفيذ خدمة إصدار جواز الصفر.

- **دفق إجراءات العمل Workflow**: وهو دفق الخطوات التي تؤدي إلى تنفيذ خدمة ويتألف دفق إجراء العمل الواحد من عدد معين من الخطوات الصغيرة التي تسير وفق مسار منطقي قد تعترضه "إذا الشرطية" من أجل تحويل المسار إلى خطوط أخرى وفقا لنتيجة الشرط.

الفرع الثاني: الخدمة من وجهة نظر المستفيد

إن بناء حكومة الكترونية معتمدة على إستراتيجية أن المستفيد هو محور الخدمة، يستوجب تقديم الخدمات بطريقة سهلة وقريبة إلى التفكير الفطري الطبيعي للإنسان، ومن هذا المنطلق ظهر مفهوم جديد لترتيب الخدمات ضمن مجموعات Service Packages تركز على حاجة المستفيد وتوقعاته من الحكومة الالكترونية.

وقد تم تطوير مفهوم تجميع الخدمات ضمن مجموعة "الأحداث الحياتية" و"الأحداث المؤسساتية" في عدد من دول العالم ومن ضمنها سنغافورة والنمسا، وقد أثبت هذا المفهوم نجاحه في تطوير الاندماج المجتمعي عبر تسهيل تقديم الخدمة العامة إلى المستفيد مهما كانت مستوى معرفته التكنولوجية.

وفي الواقع، فإن "الحدث الحياتي" من وجهة نظر المستفيد هو الوجه الآخر للخدمات العامة من وجهة نظر الحكومة، ويرتبط "الحدث الحياتي" بمجموعة من الخدمات التي تتألف بدورها من عدد من الإجراءات والتي تحتوي على مجموعة من الخطوات الصغيرة التي تخضع لشروط معينة، ويمثل "الحدث الحياتي" في هذه الحالة مدخل المستفيد الرئيسي لطلب الخدمة الحكومية، ويعتبر الحدث الحياتي المتعلق مثلا "بإنجاب طفل" مدخلا سهل الفهم لدى المواطن وتستطيع الحكومة عبر هذا المدخل عرض خدماتها المتعلقة بهذا الحدث مثل تسجيل الطفل، الحصول على وثيقة الولادة، أو خدمات أخرى تشترك بها مع القطاع الخاص مثل ترويج بعض المنتجات الخاصة بالأطفال وصولا إلى خدمات المؤسسات غير الربحية والتي قد تشمل نصائح الوقاية وغيرها.

لعل من أهم التحديات التي تواجهها الحكومات عند محاولة تنفيذ مشاريعها الالكترونية هي كيفية تواصل المستفيد معها من أجل تحقيق أعلى مستوى من المشاركة، لذلك بدأ الاتجاه نحو بناء الخدمات حول الحدث الحياتي أو المؤسساتي أفضل بكثير من محاولة تعليم المستفيد شؤون وهيكليات الإدارات الحكومية التي تنفذ الخدمات فعليا، بهذه الطريقة ستكون الخدمة الحكومية أكثر شفافية وبالتالي لن يكون هناك حاجة

لأن يدخل المواطن في تفاصيل الإدارة العامة الداخلية للحكومة كمفهوم الصندوق الأسود Black Box والذي لا يهتم مستخدمه إلى ما يحصل بداخله بقدر اهتمامه بنتيجة مدخلاته ومخرجاته.

ولتقريب الفكرة من وجهة نظر أخرى، فإن مستخدم جهاز التلفزيون يطلب خدمة تغيير القنوات، زيادة أو إنقاص الصوت...الخ عبر واجهة بسيطة تخفي ما يحصل داخل نظام التلفزة من معالجة للبث والاستقبال وتفاصيل أخرى معقدة. إن رؤية مماثلة للإدارات العامة والأجهزة الحكومية وتركيبها بتلك الطريقة سوف تعفي المواطن من تعقيدات الجهاز الحكومي حيث لا يهتم بالتفاصيل وإنما فقط بالخدمة المقدمة.

ويمكن تلخيص الخصائص المهمة للخدمة من وجهة نظر المستفيد:[1]

- **سهلة الوصول**: وتعني هذه الخاصية أن منفذ الخدمة Service Access Point واضح للمستفيد ولا يحتاج إلى عملية تنقيب للوصول إليه.
- **طبيعية التركيب**: ينبغي أن يتم تركيب الخدمات بحيث تكون متمحورة حول أحداث حياتية ومؤسساتية طبيعية تحاكي الحياة الواقعية.
- **ذات جدوى**: من الأسباب التي تحفز المستفيد على إجراء خدماته الكترونيا هي أن تكون ذات جدوى اقتصادية كأن تكون أقل تكلفة، أو جدوى زمنية كأن تستهلك زمنا أقل، أو جدوى مكانية بحيث لا تفرض على المستفيد الانتقال من مكانه من أجل إكمال الخدمة.
- **آمنة Secure**: بحيث لا تعرض بيانات المستفيد لخطر كشفها خلال مراحل تناقلها بينه وبين الجهاز الحكومي أو خلال تخزينها في أجهزة الحكومة الالكترونية.
- **شفافة**: بحيث تذوب تعقيدات الأجهزة الحكومية في نطاق البوابة الواحدة، وتختفي تناثرية الأجهزة الحكومية من وجهة نظر المستفيد الذي يهتم بالخدمة العامة ونتيجتها بغض النظر عن الجهة التي تقدمها.

إن نماذج العمل الحالية في الحكومة الكلاسيكية تلقي بمسؤولية الكثير من إجراءات الخدمة العامة على المستفيد بينما يجب أن تقع هذه الإجراءات في صلب مسؤولية العمل الحكومي، وهذا ما يعقد الأمر على الطرفين معا ويؤدي بالنهاية إلى ضعف كفاءة وفعالية العمل الحكومي، ومن الواضح وجود "منطقة

[1] - نورة بنت ناصر الهزاني، مرجع سابق ، ص 25.

ضبابية" تفضي إلى عدم وضوح المسؤوليات في فضاء التواصل الحكومي مع جمهور المستفيدين، ولحسن الحظ يمكننا إلى حد بعيد تقليص حدود هذه المنطقة باعتماد المنهج الالكترو- حكومي.

ولتوضيح فكرة المنطقة الضبابية، نأخذ مثال التقدم بطلب وظيفة في جهاز حكومي معين، يتقدم المواطن بطلبه إلى مصلحة التوظيف والتي عادة ما تطلب منه مثلا تقديم سجل عدلي من أجل استكمال الملف وتقع مسؤولية هذا العمل على المواطن الذ ي يجب عليه أن يتحول إلى جهة حكومية أخرى غير مصلحة التوظيف من أجل طلب هذه الخدمة، هنا نطرح السؤال: لماذا يجب على المواطن أن يذهب ويجلب وثيقة السجل العدلي ويقدمها إلى مصلحة التوظيف؟ لماذا لا تقوم مصلحة التوظيف بهذا العمل بالتنسيق مباشرة مع الهيئات المعنية وبالتالي ترفع عن المواطن عناء إصدار السجل العدلي؟

يتبين من ذلك أن التكامل الالكتروني بين الأجهزة الحكومية تؤدي إلى إعادة مسؤولية هذا النوع من الخدمات الفرعية والتي لا تمثل القيمة الحقيقية النهائية للمستفيد إلى الفضاء الحكومي.

الفرع الثالث: الخدمة من وجهة نظر الحكومة

تبدأ دورة حياة الخدمة العامة من وجهة نظر الحكومة عندما يجد المستفيد ضالته ويختار حدث حياتي يرتبط بحاجته من خدمات الدولة، ومن ثمة يبدأ بتنفيذ الخدمات المرتبطة بهذا الحدث وفقا لما هو متوفر الكترونيا، ونظرا لطبيعة تركيبة الحكومة الأفقية، فقد تحتاج الخدمة من أجل إكمالها إلى مساهمة عدد من الأجهزة أو الإدارات العامة خدمة مركبة والتي تحتوي على عدد من الخدمات البسيطة.إن الحدث الحياتي لا يمثل الخدمة أو ناتج الخدمة من وجهة النظر الحكومية، بقدر ما يمثل منفذ للخدمة أو مجموعة من الخدمات.

عند استلام الخدمة من أي جهاز إداري فإنها عادة ما تكون مقسمة إلى عدد من الإجراءات المحددة والتي بدورها قد تحتوي على عدد من الخطوات الصغيرة نسبيا، مثال ذلك:

يريد مواطن استخراج سجل عدلي من أجل التقدم إلى وظيفة، فيذهب إلى شباك الحكومة الالكترونية ويبحث عن حدث "الحصول على عمل"، ومن ضمن خدمات هذا الحدث هناك خدمة استخراج السجل العدلي، يقوم بالتعريف عن نفسه الكترونيا ويقدم الطلب الكترونيا مع دفع الرسوم وينتظر جواب الحكومة. من الناحية الأخرى تتلقى الإدارة الحكومية طلب الخدمة وتبدأ بتنفيذها عبر عدد من الإجراءات الخدمية مثل:

- التأكد من هوية المستفيد.
- البحث في قاعدة بيانات وملفات الأمن الداخلي عن معلومات حول المستفيد.
- إصدار وثيقة السجل العدلي.
- إمضاء الوثيقة.
- استيفاء الرسوم.
- تسليم الوثيقة.

ويتميز الإجراء الواحد بعدد من الخصائص منها:

- **المسؤولية**: ارتباط الإجراء بشخص مسئول عن تنفيذه قد يكون عبارة عن نظام أو موظف.
- **التجزئة**: إمكانية تجزئة الإجراء إلى خطوات صغيرة، كأن نقول أن الإجراء رقم 05 في الخدمة السابقة وهو استيفاء الرسوم قد يحتوي على الخطوات التالية: قبض المبلغ، التأكد من قيمة المبلغ، إعطاء وصل القبض.
- **التفويض**: إمكانية تفويض تنفيذ الإجراء من الشخص المسئول إلى شخص آخر في حال غياب المسئول الرئيسي عن تنفيذ الإجراء.
- **الحالة**: يمر الإجراء الواحد بعدة حالات خلال دورة حياته البداية، قيد التنفيذ، في الانتظار، النهاية.
- **المدخلات**: إمكانية وجود بيانات مدخلة كضرورة الحصول على اسم المستفيد قبل التأكد من هويته ويكون هنا اسم المستفيد أحد مدخلات الإجراء المذكور.
- **المخرجات**: احتمال أن ينتج عن تنفيذ الإجراء بيانات مخرجة أو نتائج ملموسة كوثائق أو تنفيذ إجراء آخر مرتبط بالإجراء الأساسي.

نلاحظ أنه من الممكن أن تقع إجراءات الخدمة الواحدة داخل فضاءات خدمية لعدد مختلف من الأجهزة الحكومية وذلك من أجل توزيع المسؤولية بين تلك الأجهزة، وبناءا عليه فإن الدولة تنظر إلى موضوع الخدمة بمفهوم يختلف عنه لدى المواطنين، فهي تريد خدمة عامة سهلة ولكن محصنة ضد الغش

والتلاعب الداخليين من قبل أحد الموظفين بحيث تختزن تلك الخدمات في داخلها إمكانية الرقابة الذاتية ولذلك قد لا توافق معظم الحكومات على توحيد تنفيذ الخدمة من الباب المادي أو المعنوي كأن يتم توكيل شخص واحد بتنفيذ الخدمة وقبض الرسوم وكتابة التقرير في الوقت نفسه حتى ولو أدى هذا الأمر إلى راحة المواطن، فالحكومة تسعى دائما إلى تحقيق التوازن المعقول بين الراحة والشفافية والمحاسبة والمسؤولية.

الفرع الرابع: الخدمة من وجهة نظر تقنية

نظرا لضرورة تدخل العنصر البشري في بعض الخدمات وخاصة في مجال اتخاذ القرار في الحالات اللانظامية كإجراءات التفاوض فإن إمكانية نقل جميع إجراءات الخدمة الحكومية إلى الفضاء الالكتروني تكون ضئيلة وفي بعض الحالات تكون شبه مستحيلة، لذلك كان لابد من تقسيم الخدمات الحكومية إلى عدة مجموعات من وجهة نظر الجدوى التقنية:[1]

- **خدمات آلية تماما:** وهي الخدمات التي لا تحتاج إلى تدخل العنصر البشري مطلقا خلال دورة حياتها من بدايتها إلى نهايتها ونذكر على سبيل المثال خدمات الحصول على معلومات حكومية غير تفاعلية، خدمات الدولة الإحصائية التي قد تكون مرتبطة بقاعدة بيانات يتم استعلامها تلقائيا بدون الحاجة إلى مساعدة.

- **خدمات شبه آليـة:** يحتاج هذا النوع من الخدمات إلى تدخل بشري في بعض مفاصل حياة الخدمة Man in the middle مثل أن تتوقف الخدمة الالكترونية عند مدير قسم معين للتحقق من المعلومات قبل أن تتابع مسارها الالكتروني وفقا لما يحدده هذا المدير.

- **خدمات يدويـة**: تلك الخدمات التي لا يمكن مكننتها وفقا للتقنيات المتوافرة في عصرنا الحالي، فربما في المستقبل يمكن القبض على المجرمين من خلال الانترنت وذلك قد يكون بزراعة شرائح معرف الكتروني في جسد المواطن ليتم تحديد موقعه وشل حركاته الإجرامية بتقنيات تتداخل فيها علوم الوراثة مع التكنولوجيا.

يتبين من خلال ما تقدم أن تركيب الخدمات بمفهوم الأحداث سوف يؤدي إلى نقطتين هامتين هما:

[1] - المركز القومي للمعلومات، الحكومة الالكترونية: أنواع الخدمات الالكترونية، السودان، تم تحميله بتاريخ 2006/10/13، من على الموقع http://www.nicsudan.gov.sd

- إغناء التعاون الفعال بين القطاع العام والخاص.

- تقديم الخدمة كما يريدها ويفهمها المواطن وليس كما تراها الإدارة الحكومية.

وفيما يلي بعض الأمثلة على الأحداث الحياتية والمؤسساتية والخدمات التي تتفرع عنها:

ومن أجل تسهيل الأمور على الهيئة الحكومية الموكلة إليها مهمة تصميم الادارة الالكترونية، يستحسن إتباع المنهجية التالية للتصميم بمفهوم الأحداث الحياتية والمؤسساتية:[1]

- **إجراء استبيان**: من المفيد أن يتم إجراء استبيان عام يعتمد على الأسس العلمية والإحصائية بأخذ عينات مختلفة من المواطنين وأصحاب العمل من أجل استطلاع آرائهم في الخدمات التي يرغبون في طلبها الكترونيا من الدولة وما هي الوسائل المفضلة لديهم من أجل الوصول إلى الخدمة والحصول على نتيجتها.

- **تنميط الطلبات**: يتم في هذه المرحلة تجميع طلبات جمهور المستفيدين بالإضافة إلى نتائج دراسات الحكومة حول الخدمة العامة ضمن أنماط منطقية متقاربة، على سبيل المثال قد يتم تجميع طلبات الحصول على شهادة الولادة، البحث عن معلومات خاصة بطب الأطفال الوقائي، إصدار وثيقة الهوية للطفل ضمن حدث نمطي عام وهو "إنجاب الأطفال".

- **تركيب الأحداث**: يتولى القائمون على المشروع في هذه المرحلة عملية تركيب الأحداث الحياتية والمؤسساتية انطلاقا من نتيجة الخطوة السابقة مع إضافة الخدمات التي من الممكن أن تتشارك فيها الحكومة مع القطاع الخاص ضمن أنماط الطلبات المعينة، ومن المهم أن يتم تقسيم الأحداث إلى عدة مجموعات نذكر منها:

- الأحداث الحياتية: التغيرات الحياتية المتعلقة بالمواطن.

- الأحداث المؤسساتية: التغيرات المرتبطة بمؤسسات الأعمال.

- الأحداث الحكومية: التي تمثل علاقات الأجهزة الحكومية مع بعضها البعض.

ومن أجل ضمان النجاح ينبغي على الحكومة أن تنظر إلى الخدمات العامة على أنها كيانات خدمية قائمة بحد ذاتها وتحتاج في كثير من الأحيان إلى نوعين من التوصيف من أجل الدلالة عليها: الأول هو التوصيف الطبيعي الذي يساعد المواطنين على الوصول إليها، والثاني هو التوصيف التقني والذي يساعد

[1] - مركز دراسات الحكومة الالكترونية، مرجع الكتروني سبق ذكره.

الآلة أو النظام المعلوماتي على الوصول إلى تلك الخدمة. ومن المهم أن لا نستهين بالتوصيف التقني للخدمات حتى لا نقع في مشكلة عدم التكامل التزامني الخدماتي Real time Service orchestration and integration والذي سوف يحول دون وصل الجسور بين مختلف الإدارات العامة الحكومية.

الفرع الخامس: دورة حياة الخدمة

تمر الخدمة العامة سواء كانت الكترونية أو يدوية بعدد من المراحل التي تبدأ بنية المستفيد وبداية بحثه عن وسيلة طلب الخدمة ووصولا إلى تنفيذ الخدمة والإجراءات التي تلي عملية تنفيذها كما يلي:[1]

- **الاستعلام**: وهي المرحلة الأولى في حياة الخدمة العامة وتشمل الحصول على معلومات عن الخدمة وكيفية تنفيذها من حيث الأماكن والمستندات المطلوبة وصولا إلى عقد النية بطلب الخدمة. وفي هذه المرحلة من الضروري أن تبدأ الحكومة ببث المعلومات للمواطنين وأصحاب الأعمال عن ماهية خدماتها المتوفرة ودرجة توفرها وكيفية الطلب عليها، وعن كيفية ووسائل تنفيذ هذه الخدمات. وعندما تتوفر النية لدى المستفيد بطلب الخدمة من الحكومة تبدأ مرحلة الاتصال.

- **الاتصال**: وهي الاتصال بالإدارة الحكومية المعنية عبر الوسائل المتوفرة من أجل المباشرة بتنفيذ الخدمة ومن الممكن أن تتنوع وسيلة الاتصال بتنوع الخدمات. وقد تكون أدوات الاتصال متعددة ومختلفة في هذه المرحلة مثل الحضور شخصيا إلى إدارات الدولة أو استخدام الانترنت وحتى الهاتف.

- **التنفيذ**: البدء الفعلي بتنفيذ الخدمة مثل إصدار جواز السفر أو استيفاء الرسوم...إلخ وهنا يتشكل عقد الخدمة Service Contract بين المستفيد والحكومة. وتشمل هذه المرحلة على تعبئة النماذج وإتباع الإجراءات الإدارية المطلوبة والحصول على كافة المستندات والوثائق والإمضاءات وصولا إلى دفع رسوم الخدمة وتسليم المنتج النهائي سواء كان وثائق حكومية أو غيره، وهنا يكتسي العقد الالكتروني بين المستفيد والدولة شرعيته بما يطابق القوانين المعمول بها.

- **المتابعة**: وتسمى هذه المرحلة أيضا خدمات ما بعد الخدمة Aftercare Service وتشمل متابعة المستفيد واستفساراته وهي المرحلة التي تعالجها مؤسسات الأعمال التجارية بأنظمة إدارة علاقات الزبائن، وللتأكد من أن المستفيد قد حصل على مراده من الحكومة.

---

[1] - عباس بدران، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجة الى التطبيق،المؤسسة العربية للدراسات والنشر،بيروت،2004 ص 136.

من الواضح أن تقسيم الخدمات سوف يؤدي إلى الاستثمار الأمثل لأنظمة الادارة الالكترونية، وبدلا من بناء خدمات أساسية لكل خدمة حكومية فإننا نبني بنية تحتية كاملة تستطيع جميع الخدمات أن تتشارك بها تماما مثل أن نبني طريقا تتشارك في السير عليه جميع السيارات بدلا من أن نشق طريقا خاصا بكل سيارة على حدى.

إن غياب هذه الجهة بطريقة مادية Physical Existence لا يقفل أمامنا الطريق عن استحداثها بطريقة افتراضية Virtual Existence وخاصة مع تطور تقنيات تراسل المعلومات بطريقة سريعة وآمنة، هذه الجهة الافتراضية والتي سوف تتولى تنفيذ الخدمات البسيطة عبر طلبها أوتوماتيكيا من الجهات الإدارية المختصة بالنيابة عن المواطن ثم تجميع نتائجها في سياق تقديم خدمة عامة مركبة واحدة تحمل القيمة الحقيقية لذلك المواطن سوف تشكل أحد أهم أعمدة الادارة الالكترونية.

تلك النظرة التحليلية الشمولية للحكومة وخدماتها تقضي بنا إلى حقيقة مهمة وهي أن الادارة الالكترونية ليست ضربا من ضروب الترف المعلوماتي وإنما حل لمجموعة من المشاكل وبعض الخلل الموجودين في أصل تركيبة الحكومة الكلاسيكية وهيكلياتها، وبالتالي فإن استحداث النموذج الالكترو – حكومي لا يشكل وسيلة للتقدم فقط وإنما فرصة فعلاج الخلل القائم على حد سواء.

على صعيد آخر، سوف تحتاج منظومة الخدمات العامة الحكومية إلى مجموعة متنوعة من أنظمة الدعم المعلوماتي لكي تكتمل الصورة، وفي حين تشكل الخدمات الحكومية الالكترونية الخاصة بالمستفيد واجهة الحكومة الأمامية Front Office ، تأتي مجموعة نظم الدعم المعلوماتية مثل أنظمة شؤون الموظفين، أنظمة إدارة علاقات المواطنين، أنظمة الرواتب، أنظمة قواعد البيانات وغيرها من أنظمة الحكومة الموروثة Legacy System لكي تشكل المكتب الخلفي للحكومة Back Office والذي يعالج الإجراءات الداخلية للحكومة التي تحصل خلف الستار وبدون أن يراها أو يشعر بها المواطن.[1]

المطلب الثاني: تحديد تفاعلات الادارة الالكترونية

يرمي تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية إلى تحقيق عدة تفاعلات رئيسية، تشكل نطاق عمل الحكومة الالكترونية، بحيث يتمثل تتابعها مراحل انتقالية بحسب أولوية وإمكانية التطبيق، وهناك تصنيفان شائعان للحكومة الالكترونية.

[1] - عبد الهادي زين، المواقع المرجعية على الانترنت، مجلة عالم المعلومات والمكتبات والنشر، العدد 01، مصر، 1999، ص 39.

أولا: التصنيف التفاعلي:

الذي يعتمد على مدى التفاعلية في أداء الخدمة، ويمثل المراحل التي وصل إليها الموقع الحكومي في تقديم الخدمات، وتقسم التفاعلات التي تتم في الحكومة إلى الالكترونية إلى ثلاث تفاعلات وهي:[1]

1. **من الحكومة إلى المواطن**: ويتمثل في المعلومات التي يرسلها المواطن من أجل طلب خدمة معينة، بحيث تمر بتفاعلات حفظ المعلومات بملفات الكترونية ومراجعتها الكترونيا للتأكد من صحة وسلامة التوقيع الالكتروني أو الرقمي، وهذه المرحلة هي الأهم في الحكومة الالكترونية، حيث أن المواطن هو محور الحكومة الالكترونية.

2. **من قطاع الأعمال إلى الحكومة:** ويتمثل في الخدمات التي يطلبها القطاع الخاص من الحكومة، ولها مجموعة من البيانات وإجراءات نقل الملفات مثل XML, HTML وهي تجسد المفهوم الجديد في الاقتصاد، وهي ذهاب الخدمة إلى العميل أو المستفيد بدلا من ذهابه هو إليها، إذ يتحقق في هذا الإجراء العديد من المكاسب الاقتصادية وتنخفض تكاليف الإنفاق الحكومي، وتلغى فيها الممارسات الإدارية الخاطئة مثل المحسوبية ومحاربة الفساد الإداري والرشوة ومن ثم تتوافر الشفافية في العمل.

3. **من الحكومة إلى الحكومة**: يتمثل في التعاملات الالكترونية التي تتم بين الأجهزة الحكومية بعضها البعض فالحصول على معلومات أو أخذ موافقة أو أي علامات تحكم بين الجهات الحكومية.

ثانيا: التصنيف على أساس الخدمة من/إلى

الذي يعتمد على أطراف الخدمة في نطاق الحكومة الالكترونية، ويندرج تحته أربعة تفاعلات هي:

1. **من الحكومة إلى الحكومة**: تتم التعاملات الإدارية بين المنظمات الحكومية المختلفة نظرا لتكامل أهداف الأجهزة الإدارية على مستوى الدولة، ويتمثل ذلك في نقطتين رئيسيتين هما:[2]

- التعامل مع البيانات من حيث الإضافة أو التعديل أو الإلغاء أو الاسترجاع أو الحفظ.
- انتقال العلاقة بين الوحدات الإدارية لاستكمال الإجراءات المطلوبة وفقا للنقطة السابقة.

---

[1] - فهد بن ناصر بن دهام العبود، الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ،مكتبة الملك فهد الوطنية،الرياض،2005 ص 146.

[2] - أبو مغايض يحي بن محمد، الحكومة الالكترونية ثورة على العمل الإداري التقليدي، جامعة الملك فهد، المملكة العربية السعودية، 2006، ص 43.

بينما يتمثل التبادل المعلوماتي الآمن عن بعد بين القطاعات الحكومية عبر شبكة الانترنت، وباستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سواء تم هذا التبادل بين الإدارات في نفس الجهاز أو بين الجهاز والأجهزة الأخرى على المستوى الدولي، أو الوطني، أو المحلي، من خلال ربط الوزارات والدوائر والهيئات الحكومية بشبكة مشتركة، وتوحيد نظم تخطيط الموارد الحكومية بغرض تحسين الإجراءات وزيادة الإنتاجية، وتفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتخفيض التكاليف وتحسين جودة الإدارة داخل أجهزة الحكومة، الأمر الذي تهدف إليه تطبيقات الحكومة الالكترونية لزيادة فاعلية وكفاءة الحكومة. ويمكن أن ينجر عن هذا الإجراء ما يلي:[1]

- تقليل الازدواجية والتشابك بين الجهات الحكومية.
- سهولة الاندماج والتطوير مع كل ما يطرأ من تطور في تكنولوجيا المعلومات.
- تطوير وتحسين الخدمات الالكترونية الجديدة للمستفدين.
- تبادل الخدمات الالكترونية بين الجهات الحكومية مما يؤدي للتقارب والتعاون
- توفير الوقت والجهد لتنفيذ الأعمال والخدمات المرتبطة بين الجهات الحكومية.

2.من الحكومة إلى قطاع الأعمال: تلعب الحكومة دور المنظم ومحصل الضرائب والزبون الداعم لقطاع الأعمال، بغض النظر عن الخدمة أو المنتج الذي تقدمه مؤسسات القطاع الخاص، حيث تتمثل نشاطاتها في النشاط الإداري، والتجاري والتسويق، إضافة إلى ذلك يستفيد القطاع الخاص من الكفاءات التي تتحقق من تطبيق الادارة الالكترونية حيث يعزز التفاعل بين القطاعات الحكومية وقطاعات الأعمال عمليات الشراء الحكومي الكترونيا، والإعلان عن المناقصات الحكومية من خلال البوابة الحكومية المشتركة، كما يمكن أن يوفر التعاون الحكومي مع القطاع الخاص في الخبرات، ويقلل من المخاطر، بالإضافة إلى تقليل التكاليف، تعزيز علاقات الحكومة بمؤسسات المجتمع وكذلك بالمواطنين ممن يعتمدون على الحكومة وقطاع الأعمال في حياتهم اليومية، كما أن علاقة التشارك مع القطاع الخاص تساعد الحكومة على تأسيس حضور شبكي لها بسرعة وبتكاليف منخفضة، من خلال تقديم الخدمات الحكومية للمنشآت الاقتصادية، والمستثمرين ورجال الأعمال، بالوسيلة التي

[1] - الطعامنة محمد محمود، الشريف العلوش، مرجع سابق ص 39.

توفر عليهم التكاليف وتساهم في زيادة أرباحهم، حيث يعد القطاع الخاص أحد عناصر الدفع للحكومة الالكترونية وكشريك استراتيجي لتحقيق التنمية المنشودة.

ويتحقق عن هذا التعاون الفوائد التالية:[1]

- الاستفادة والتعاون المشترك لكلا القطاعين وفي مجالات عدة.
- سرعة رفع مستوى الثقة بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص.
- دفع عملية التنمية الاقتصادية.

2. **من الحكومة إلى المواطن**: إن تحقيق رفاهية المواطنين يعد هدفا من أهداف الادارة الالكترونية، حيث يمثل المواطن محور الادارة الالكترونية، ولذلك فإن تقديم الخدمات الحكومية المتميزة للجمهور يجب أن تكون من ضمن اهتماماتهم، ومن خلال الوسيلة الأفضل لهم، مع الاهتمام بتحسن الإجراءات المتبعة وزيادة الإنتاجية، وفي الاستفادة من التعاملات الالكترونية ولتتحقق من خلالها المكاسب الكبيرة على المستوى الوطني، لأنها تمكن الحصول على الخدمات من خلال ذهاب الخدمة للمستفيد بدلا من أن يذهب هو إليها، عبر شبكات الاتصال المختلفة، أو بدون انتقال المواطن من منزله أو موقع عمله، وقيام المواطن بتبادل المعلومات عن الخدمات المقدمة من قبل الادارة الالكترونية، وتبادل الاتصال وتقديم الشكاوى والاقتراحات لمركز المعلومات المشرف على أنشطة الادارة الالكترونية، كما تساعد أنظمة الادارة الالكترونية على توسيع دائرة المشاركة الشعبية في العملية الديمقراطية وفي مجال التصويت الالكتروني والانتخابات الالكترونية. ومن فوائد هذا المجال ما يلي:

- سهولة تواصل المواطن والمقيم مع الأجهزة الحكومية من حيث جودة الخدمات وسرعة الإنجاز وسهولة المتابعة والاستفسار عن المعاملات.
- تقليل الجهد المالي والبشري الناتج عن المراجعة اليومية للدوائر الحكومية.
- شفافية الجهاز الحكومي في ظل الحكومة الالكترونية الأمر الذي يقلل من ظاهرة المحسوبية.

3. **من الحكومة إلى الموظفين**: يعد هذا البعد أحد العوامل الإنسانية التي تهدف إلى رفع كفاءة أداء الموظفين من خلال التغيير والتحديث والتدريب للعاملين في الأجهزة الحكومية في كافة المجالات،

[1] - أبو مغايض يحي بن محمد ، مرجع سابق ، ص 45.

وذلك من خلال تسهيل العمل لإدارة الخدمة المدنية والاتصال الداخلي بين موظفي الأجهزة الحكومية لكي يقدموا تعاملات الوظيفة الالكترونية ومعالجة البيانات لنظام المعلومات للمكتب الالكتروني، حيث يطمح الموظفون في أن تقدم لهم العديد من الخدمات دون أي عناء، وكذلك دون مشقة الإجراءات الروتينية الورقية التي تتم حاليا. ومن الفوائد الموجودة هنا:

- زيادة كفاءة الموظف والفاعلية في إنجاز الأعمال؛
- رفع وعي وثقافة الأفراد بالحاسب وتكنولوجيا المعلومات؛
- خلق روح المشاركة والإبداع عند موظفي قطاعات الدولة المختلفة.

ومن خلال التفاعلات الأربعة السالفة الذكر التي تغطي مجالات العمل الالكتروني الحكومي يمكن تحقيق رؤية متكاملة للحكومة الالكترونية مما يساعد في التخطيط لها، ومن ثم التنفيذ بما يناسب أحوال وظروف كل دولة، من خلال توجه الحكومات نحو تبني منهج التعاون والتشارك مع مختلف القطاعات لمواجهة التحولات والمؤثرات التي أنجبتها العولمة.[1]

المطلب الثالث : معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

يواجه تطبيق الإدارة الالكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر ، تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل مبادرة ، وعموما يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الالكترونية فيما يلي:

الفرع الأول: المعوقات الإدارية :

تتجه بعض الدراسات إلى تحديد ومحاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الالكترونية، وترجعها إلى الأسباب الآتية[2]:

-ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية.

---

[1] - الطعامنة محمد محمود، الشريف العلوش، مرجع سابق ، ص 19.

[2] بن عيشاوي أحمد ، **أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال** ، مجلة الباحث ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر ، العدد07،2010 ، ص 290.

-عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الالكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات، أو التقسيمات ، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات ،وتدفق العمل بينها.

-غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بما يخدم

التحول نحو منظمات المستقبل الالكترونية

-المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية ، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية

-مقاومة التغيير في المنظمات ، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ، ومستقبلهم الوظيفي.

الفرع الثاني : المعوقات السياسية والقانونية :

تشمل هذه المعوقات ما يلي:

عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق اطر قانونية ، تحدد شروط التعامل الالكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق ، وتخريب برامج الإدارة الالكترونية ، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها :

إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الالكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الالكترونية ، و صعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات ، في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل ، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية ، والسرية في التعاملات الالكترونية.

الفرع الثالث: المعوقات المالية والتقنية:

حيث تتمحور حول[1]:

-ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الالكترونية ، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الالكتروني.

-قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية ، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا

[1] بن عيشاوي أحمد، مرجع سابق، ص 292.

المعلومات ذلك كفاءة عالية.

-ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية ، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية.

-صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت ، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد.

الفرع الرابع: المعوقات البشرية:

ويمكن تحديدها في الآتي[1]:

-الأمية الالكترونية لدى العديد إن لم نقل غالبية أفراد المجتمع، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.

-غياب الدورات التكوينية ، ورسكلة موظفي الإدارة ، والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الالكترونية.

-الفقر وانخفاض الدخل الفردي ، أدى الى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الالكترونية.

-تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها ، أدى إلى ازدياد حدة التفرق ، و أضعف مشاريع الإدارة الالكترونية.

-إشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الالكترونية ، وحلول الآلة محل الإنسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الالكتروني خوفا عن امتيازاته ومنصبه.

-غياب الإرادة السياسية الفاعلة ، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الالكترونية ، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.

---

[1] بوقلاشي عماد ، **الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3، 2011 ، ص 142.

-غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي ، وتنظر في تقاريراللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الالكتروني ، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الالكترونية وترقيته.[1]

الفرع الخامس: المهددات الأمنية:

تتمثل هذه المهددات في الآتي[2]:

-التخوف من التقنية وعدم الإقتناع بالتعاملات الالكترونية ، خوفا عن ما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصر ي الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية و يمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الالكترونية ، مثل التحويلات الالكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان ، أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية ، حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها[3].

وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي:

-العنصر المادي :من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات

-العنصر التقني :باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.

-العنصر البشري : بالعمل على تنمية مهارات ، ورفع قدرات ، و خبرات العاملين في هذا المجال.

لكن الإشكال الذي يحتاج إلى نقاش هو كيف يمكن تحقيق التنسيق ، والانسجام بين هذ العناصر ، في ظل التباين بين محددات كل عنصر منها ، خاصة أمام مشكل الفجوة الرقمية ، وضعف مؤشرات الجاهزية ، وتباين مستوى التقدم التقني بين دول متقدمة وأخرى نامية.

(1) بوقلاشي عماد، **مرجع سابق**، ص. 144

(2) بوقلاشي عماد،مرجع سابق، ص . 145

(3) مرجع نفسه، ص . 146

خلاصة الفصل :

يمكننا استنتاج ان الادارة الالكترونية تفرض واقعا مغايرا تمارس فيه عملها، بحيث تكسر العزلة التي تدور داخلها ممارسات الادارة التقليدية و معاملاتها، تعد الادارة الإلكترونية اسلوب حضاري متطور في ادارة المؤسسات ترتكز على استخدام التقنية كوسيلة لتحقيق الاهداف الادارية.

و من المؤكد ان الادارة الالكترونية هي ناتجة لثورة المعلومات و الاتصالات و التقنيات الحديثة، و اصبحت تمثل الاتجاه الجديد في الادارة المعاصرة، حيث يسود عالم اليوم حركة نشطة لاستثمار كل التقنيات الحديثة لتطوير اعمال المنظمات المدنية و تحويلها إلى منظمات الكترونية تستخدم الشبكة العنكبوتية و التطبيقات المتطورة للحاسبات الآلية في انجاز جميع اعمالها و معاملاتها الادارية من تخطيط و تنظيم و توجيه و رقابة و انجاز كل وظائفها، من تسويق و انتاج و تمويل و اعمال مكتبية بسرعة و بدقة فائقة.

تعد الادارة الإلكترونية من ابرز التطبيقات الادارية التي اصبحت تشغل حيزا واسعا من حاضر العمليات الادارية و مستقبلها، و لكن تطبيقها يتطلب وعيا و ادراكا لطبيعة التحول و ضرورته.

الفصل الثاني:

واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر

تمهيد:

سارعت الجزائر على غرار باقي الدول نحو الدخول في عصر المعلومات ، ومواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف المؤسسات الحكومية ، ومنظمات الخدمة العامة ، التي تبنت إحداث سلسلة من التغيرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمية ، بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية ، ومن ثم الخدمات العامة الالكترونية ، بحثا عن سبل ترشيد الخدمة العمومية.

لقد حاولت العديد من القطاعات العمومية جملة من تطبيقات الخدمة العامة الالكترونية ،تترجم وجود مبادرات وبرامج تحول الكترونية ، تستهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين ، ولإبراز منجزات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر ، وما أفرزه على شكل ومضمون الخدمة العمومية يتطلب ذلك البحث في جوانب عديدة ، أهمها معرفة المستوى الحقيقي للتحول الالكتروني ، مع التحليل المفصل للتطبيقات القطاعية لمعرفة مكامن التفوق ، وضبط مستويات الفشل في تجربة الخدمة العامة الالكترونية بالجزائر .

المبحث الأول: الآليات القانونية لتحقيق التحول للإدارة الالكترونية بالجزائر

وضع المشرّع الأساس القانوني للإدارة الإلكترونية من خلال وضع قواعد قانونية تحكم الانترنت باعتبار أنّ الإدارة الإلكترونية هي الانترنت العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للأنترنت، برز حديثا استعمال الانترنت في الحصول على خدمات إدارية، ثم اتجه المشرع إلى وضع قواعد قانونية تعترف بما تفرزه الوسائل الإلكترونية حيث اعترف المشرع بحجية الكتابة الإلكترونية : التوقيع الإلكتروني، التصديق الإلكتروني، الدفع الإلكتروني ثم أخيرا اتجه إلى سن قواعد قانونية تضمن الحماية للتعاملات الإلكترونية من خلال وضع قواعد قانونية لمحاربة الجريمة الإلكترونية، وانطلاقا من ذلك سيتطرق هذا المبحث إلى محتوى الاستعدادات والتجهيزات القانونية، التي تشكل الأرضية الأساسية ، وتعبر عن مستوى الجاهزية الالكترونية في الجزائر ،كمرحلة أولية ضمن خطوات التحول الالكتروني.

المطلب الأول: متطلبات البيئة التشريعية للإدارة الإلكترونية بالجزائر:

يعد من المتطلبات الأساسية لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية توفير بيئة تشريعية تواكب التغيرات التكنولوجية بهدف مصداقية وأمن الإدارة الإلكترونية على عكس القواعد التقليدية التي كثيرا ما تعوق انطلاق تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: أهداف وضع وتعديل التشريعات القائمة لمواكبة متطلبات الادارة الالكترونية

توفر بيئة تشريعية شرط أساسي لإحداث التنمية الإدارية في الإدارات العمومية بشكل عام والإدارات المحلية بشكل خاص والاستفادة من مشروع الإدارة الإلكترونية قدر الإمكان، إذ لابد من دراسته ومراجعة الأنظمة والقوانين المعمول بها ، التي تحكم سير العمليات الإدارية للتأكد من مدى ملائمتها على تحقيق الأهداف كما يجب تحديثها وتطويرها هو بحاجة للتحديث، ووضع أنظمة تتناسب و الأوضاع و المتغيرات الجديدة حتى لا تكون عائقا أمام تحقيق التنمية الإدارية الناجحة[1].

بعد اكتمال أطر التشريعات القانونية من الأسس الجوهرية لاكتمال وتعميم الحكومة الإلكترونية، لذلك يتوجب على الحكومات أن تقوم بمسح تشريعي شامل للقوانين والأنظمة واللوائح والتعليمات، لمعرفة

[1] نوال بوكعباش، **تأثير تنمية الموارد على تنمية الإدارة المحلية في الجزائر، دراسة حالة ولاية جيجل**،،رسالة ماجستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر 3،2011، ص36.

مدى مواكبتها إجراءات الإدارة الإلكترونية أو تناقضها معها، فاستحداث تشريعات جديدة تستوعب العمليات الالكترونية الجديدة أو تعديل التشريعات القائمة لتواكب الإدارة الإلكترونية يهدف لتحقيق[1]:

_ إصباغ المشروعية على الأعمال الإلكترونية من خلال تحديد المباح والمحظور من هذه الأعمال الإلكترونية، إعطاء المشروعية للأعمال الإدارية التي تتم وفق نظام الحكومة الإلكترونية بتحديد الأعمال المشروعة و الأعمال المجرمة، وتوفير الحماية لهذه الإدارة من خلال تحقيق الأمن المعلوماتي و إضفاء حماية قانونية على البيانات و المعلومات الإلكترونية الخاصة من أجل دعم الثقة في التعاملات الالكترونية في ظل التحول من المجتمع الورقي إلى المجتمع الرقمي.

_ إلزام الإدارات و الأجهزة الحكومية بأن تضع معلوماتها وتعليماتها و اجراءاتها على الإنترنت لتحقيق سهولة الوصول إلى المعلومات، ووضع الإجراءات التي تحكم هذه العملية وكذا تحديد شروط الوصول إلى سجلات المستفيدين وطريقة استعمالها وذلك لتحقيق الأمن الوثائقي وخصوصية وسرعة المعلومات .

_ إضفاء صفة الرسمية على مخرجات الحاسب الآلي وكافة وسائل التكنولوجيا الحديثة حيث يسهل الاعتماد عليها والتعامل بها، بجيث يتم اعطاء مشروعية لاستعمال الوثائق الالكترونية واعتمادها كاثبات الشخصية الالكترونية، واستخدام التوقيع الإلكتروني والبصمة الإلكترونية...الخ

الفرع الثاني: مستلزمات البيئة التشريعية للإدارة الإلكترونية:

أهم مايستلزم وجود نظام قانوني يساعد الادارة الالكترونية على التواجد و العمل، هو وجود القواعد القانونية واضحة تعمل على تنظيم العلاقة بين الادارة والمواطن، ووجود قواعد قانونية تضمن أمن وسلامة البيئة الالكترونية:[2]

أولا_ وجود وضوح القواعد القانونية المنظمة لعلاقة الادارة بالمواطن في ظل تبني الادارة الالكترونية:

ولقد ظهرت مصطلحات جديدة كانت بعيدة كل البعد عن المجال القانوني مثل الأتمتة والتي يقصد بها التصرف الذي يتم وفق القانون[3]، كما أن موضوعات واصطلاحات جديدة تحتاج هي الأخرى إلى إطار قانوني متمثل في تشريعات جديدة مثل التوقيع الإلكتروني.

---

(1) واعر وسيلة ، مداخلة بعنوان : **دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية ، ص 20.**

(2) براهمي حنان، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ، **جريمة تزوير الوثيقة الرسمية الإدارية ذات الطبيعة المعلوماتية،** تخصص قنون جنائي، ك ح و ع س ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014- 2015، ص 37- 38.

(3) نعيم ابراهيم الظاهر، **الطريق نحو الحكومة الالكترونية، رؤية متكاملة،** عالم الكتاب الحديث، الاردن،2014،ص36.

_ استنباط قواعد ومفاهيم قانونية جديدة تماما: وذلك بسبب المعاملات الجديدة الي استحدثها النظام الالكتروني الجديد، و استيعاب الأنواع و الأشكال المستحدثة والمعاصرة للجرائم المعلوماتية التي تصيب منظومة المعاملات الالكترونية والمتعاملين معها باضراربالغة. فأصبح لزاما إصدار تشريعات تستغرق هذا التطور الحاصل.

_ مراجعة المفاهيم و الأطر التشريعية التقليدية: أي مراجعة شاملة للنصوص التشريعية بل ومراجعة بما يسمى بالمسلمات التقليدية في الفقه، فكثير من النصوص والمبادئ تحتاج إلى إعادة فحص وتعديل ، فمفهوم القرار الإداري والعقد الإداري تحتاج إلى مراجعة شاملة.

ثانيا _ وجود قواعد قانونية تضمن أمن وسلامة البيئة الالكترونية:

لقد بلغ حجم الاجرام الالكتروني مستويات أصبحت تهدد سلامة العامة والمصالح الوطنية، اقتضى الامر وجود تشريعات عقابية لحماية الادارة الالكترونية بحيث تم تجريم افعال الاعتداء على البيانات والمعلومات الالكترونية الخاصة من اجل دعم ثقة المتعاملين فيها.

_ توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الارشيف الالكتروني من اي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الامن القومي والشخصي للدولة والافراد.

المطلب الثاني: البيئة القانونية للإدارة الالكترونية بالجزائر

بعد تبني الجزائر لمشروع الادارة الالكترونية وتطبيقه على الادارة المحلية بات المشرع مطالب بمراجعة النظام القانوني، فكثير من القواعد والمبادئ والنظريات الشهيرة في مجالات الاثبات والعقاب و الادارة باتت بحاجة إلى فحص وتأمل، ومع أنه في الواقع العربي لايوجد نشاطا تشريعيا يراعي هذه الأهمية[1]، إلا أن هناك حركة تشريعية وان كانت متأخرة بعض الشئ فإنها حاولت التأقلم مع إدخال تكنواوجيا المعلومات في المعاملات، وقد اخذ المشرع الجزائري بجملة من الاصلاحات والتعديلات التشريعية تمثلت في:

(1) تيماء محمود فوزي الصراف، **ناقدة عى الانترنت، الحكومة الالكترونية**، مجلة الرافدين للحقوق، مجلد 1، عدد 24، ص345.

الفرع الأول: تشريعات الادارة الالكترونية في الجزائر

وضع المشرع الأساس القانوني للإدارة الإلكترونية من خلال وضع قواعد قانونية تحكم الانترنت باعتبارها هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للأنترنت[1]، حيث برز حديثا استعمال الانترنت في الحصول على خدمات إدارية، ثم اتجه المشرع إلى وضع قواعد قانونية تعترف بما تفرزه الوسائل الإلكترونية، حيث اعترف المشرع بحجية الكتابة الإلكترونية، التوقيع الإلكتروني، التصديق الإلكتروني ،ثم أخيرا اتجه إلى سن قواعد قانونية تضمن الحماية للتعاملات الإلكترونية من خلال وضع قواعد قانونية لمحاربة الجريمة الإلكترونية.

أولا- تنظيم الأنترنت:

تمكنت الجزائر من إدخال الانترنت سنة[2]1993 من خلال مركز الأبحاث والمعلومات العلمية CERIST الموزع الوحيد للدخول إلى الانترنت عن طريق إيطاليا، ثم في سنة 1996 عرفت الانترنت عملية رفع السرعة إلى KO 64 بعد أن كانت في بدايتها KO9.6.

وفي سنة1998 تم ربط الجزائر بواشنطن بسرعة قدرها 1 ميغاهيت في الثانية ، حيث تدخل المشرع الجزائري ونظم لأول مرة الانترنت كنشاط اقتصادي مقنن بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 25 أوت 1998 والذي تم وضعه بهدف ضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها [3]، وقد عرف هذا المرسوم خدمات الانترنت وحددها في :

- خدمة "واب" واسعة النطاقwwweb وهي خدمة تفاعلية للإطلاع أو احتواء صفحات متعددة الوسائط موصولة بينها عن طريق صلات نسمى نصوص متعددة.
- البريد الإلكتروني وهو عبارة عن خدمة تبادل رسائل الكترونية بين المستعملين.
- بروتكول نقل الملفات وهي عبارة عن خدمة تعبئة الملفات عن بعد بصيغة نقطة إلى نقطة.

(1) نجم عبود نجم، **الإدارة الإلكترونية**، دار المريخ، الرياض، 2004، ص127

(2) دلال السويسي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير ، **نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية الاستشفائية**، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف وقلة، ، كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية، قاصدي مرباح ورقلة، 2011- 2012 ص 25.

(3) المرسوم التنفيذي 98 –257 المؤرخ في 25 أوت 1998 يضبط شروط و كيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، الجريدة الرسمية عدد 63 المؤرخة في 26 أوت 1998. ص 12.

وقد نص المشرع في هذا الإطار أن تقدم خدمات الانترنت عن طريق موقع يتوفر على وسائل للإعلام الآلي، وقد شكل هذا النص القانوني انطلاقة الجزائر نحو تعميم شبكة الانترنت واستعمال وسائل الإتصال وتكنولوجيا المعلومات.

كما تم صدور القانون 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 الذي يضبط شروط و كيفيات إقامة خدمات انترنت واستخدامها[1] والذي يشكل منعطفا هاما في مجال استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال وتعميم استخدامها والتشجيع عليه، وسمح أيضا بتزويد السوق الجزائرية بالعديد من الوسائل التكنولوجية التي كانت غائبة عن السوق .

ثانيا: الاعتراف بحجية الكتابة الإلكترونية :

اعترف المشرع بحجية الكتابة من خلال تعديل القانون المدني لسنة 2005[2] ، حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الإلكتروني ، حيث أصبح للكتابة في الشكل الإلكتروني مكاناً ضمن قواعد الإثبات المدنية، فقد أقر بحجية التوقيع في المادة 2/327 من القانون المدني إذ نصت على اعتماد التوقيع الإلكتروني من أجل إضفاء الحجية على المحررات الإلكترونية[3].

أ-التوقيع الإلكتروني: جاء النص على موضوع التوقيع الإلكتروني أول مرة في القانون 05-10 المؤرخ في : 20جوان 2005 عدل وتمم بالأمر رقم 58/75 المؤرخ في 1975/09/26 والمتضمن القانون المدني المعدل و المتمم،بالأخص في المادتين 44و 46 منه ، حيث جاء في المادة 3/46 والمعدلة للمادة 323 مكرر 1 أعلاه.

غير أن الملاحظ هنا هو قصور هاتين المادتين فكان من الضروري ملء الفراغ القانوني فيما يتعلق بإعطاء تعريف للتوقيع الإلكتروني شاملا والتفصيل في المواد المتعلقة بتنظيم التوقيع الإلكتروني، كالنّص على متى تصبح الصفحة الإلكترونية الموقعة الكترونيا تمثل سنداً أصلياً، والنّص على توفير الحماية القانونية الكافية للتوقيع الإلكتروني، مما استدعى المشرع إلى إصدار قانون خاص بالتوقيع

(1) المرسوم التنفيذي رقم 2000- 307 المؤرخ في 14 اكتوبر 2000 الذي يضبط شروط و كيفيات إقامة خدمات الانترنت واستخدامها، الجريدة الرسمية عدد 60 المؤرخة في 15 اكتوبر 2000 ، ص 15.

(2) القانون رقم 05- 10 المؤرخ في 20 جوان 2005 يعدل ويتمم الأمر رقم 75 – 58 المؤرخ في 26 ديسمبر 1975 والمتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية عدد 44، المؤرخة في جوان 2005، ص 17,

(3) فاطنة بلقرع وآخرون، **جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية**، مجلة البديل الاقتصادي، العدد07، ص09.

الإلكتروني حيث صدر القانون رقم 15-04 المؤرخ في 1 فبراير 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني والتصديق الإلكتروني.[1]

ب- التصديق الإلكتروني : هو عملية قانونية فنية تهدف إلى إثبات أن الرسائل والتواقيع الإلكترونية صادرة ممن نسب إليه ، دون تحريف أو تزييف أو تزوبر تتم بواسطة طرف محايد مستقل[2]، وقد جاء النص على تنظيم إجراءات التصديق والجهات المكلفة بخدمة التصديق و الشهادات الصادرة عنها في القانون رقم 15-04 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني و التصديق الإلكتروني، وقد عرف من خلاله شهادة التصديق الإلكتروني وسلطات التصديق الإلكتروني، النظام القانوني لتأدية خدمات التصديق الإلكتروني، و العقوبات المالية و الإدارية في حال عدم احترام مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني أعباء وسياسة التصديق الإلكتروني.

وكان المشرع قد عرف مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني قبل صدور القانون 15- 04 وذلك من خلال المرسوم التنفيذي 07- 162 المؤرخ في 30ماي2007 [3]، حيث نصت المادة 3 مكررمنه على: " كل شخص في مفهوم المادة 8 -8 من القانون رقم 2000- 02 المؤرخ في 5 أوت 2000 و المذكور أعلاه، يسلم شهادات أو يقدم خدمات أخرى في مجال التوقيع الالكتروني ، و بالرجوع إلى المادة فقرة 8– 8 من القانون رقم 2000- 03 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية.نجد أنه يعرف مؤدي الخدمات على أنه : " كل شخص طبيعي أو معنوي يقدم خدمات مستعملا وسائل المواصلات السلكية واللاسلكية".

ثالثا: الجريمة الإلكترونية

كان لابد من وجود قوانين خاصة وحديثة تعمل على متابعة الاعتداءات الواقعة على البرامج الالكترونية المستحدثة، مما دفع المشرع الجزائري للتحرك وتجريم كل الأفعال المتصلة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال وكان ذلك من خلال تعديل قانون العقوبات بموجب قانون رقم 04-15 [4]المؤرخ في

---

(1) القانون رقم 15- 04 المؤرخ في 1 فبراير 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني والتصديق الإلكتروني، الجريدة الرسمية عدد 06 ، المؤرخة في 10 فبراير 2015، ص 06.

(2) دريس كمال فتحي، **آلية التصديق الإلكتروني كضمانة للتعاملات التجارية بالوسائل الحديثة في التشريع الجزائري**، كجلة البحوث والدراسات، العدد 24 ، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2017، ص 162-163.

(3)المرسوم التنفيذي 07- 162المؤرخ في 30 ماي 2007 **المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على انواع الشبكات بما فيها اللاسلكية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية**، الجريدة الرسمية عدد37 المؤرخة في 7 جوان 2007 ، ص 12.

(4)القانون رقم 04- 15 المؤرخ في 2004 يعدل ويتمم الأمر رقم 66-156 المؤرخ في 8 جوان 1966 **المتضمن قانون العقوبات**، االجريدة الرسمية عدد 71، الؤرخة في 10نوفمبر2004، ص8.

04نوفمبر2004 و أدرج الجرائم الماسة بالمعالجة الآلية للمعطيات في قسم خاص وهو القسم السابع مكرر من قانون العقوبات من المواد 394 إلى 394مكرر 07، وحددت هذه المواد الأفعال الجرمية التي تمس بالنظام ألمعلوماتي و العقوبات المقررة لكل فعل من ثلاث سنوات، وغرامات مالية تصل إلى خمسة آلاف مليون دينار جزائري.

كما تم صدور قانون 09-04 المؤرخ في 5 ديسمبر 2009 يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها[1]، جاء هذا القانون ليوسع من دائرة السلوكيات الإجرامية المتصلة بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال التي كانت محصورة في الجرائم الماسة بالمعالجة الآلية للمعطيات لتشمل كل الجرائم التي ترتكب عن طريق منظومة معلوماتية أو نظام للاتصالات الالكترونية.[2]

أنشأ هذا القانون هيئة وطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الاعلام و الاتصال و مكافحتها ، ثم خص هذه الجرائم بإجراءات خاصة بالتعاون القضائي الدولي التي يجب على القضاء الجزائري التجاوب معها.

و أخيرا صدور القانون 18-07 المؤرخ في 25 رمضان 1439 الموافق ل 10 يونيو 2018، يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي [3].يهدف هذا القانون إلى تحديد قواعد حماية الاشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، لذا يجب أن تتم معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي مهما كان مصدرها أو شكلها في إطار احترام الكرامة الانسانية والحياة الخاصة و الحريات العامة و ألاّ تمس بحقوق الاشخاص وشرفهم وسمعتهم.

---

[1]قانون رقم 09- 04 المؤرخ في 05 سبتمبر 2009 **يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الاعلام والاتصال ومكافحتها**، الجريدة الرسمية عدد47 المؤرخة في 16 أوت 2009 ، ص 05.

[2]فيصل بن زحاف ، **الحماية الجنائية للجكومة الالكترونية**، مجلة القانون ، المجتمع و السلطة ، العدد 8 تصدر عن مخبر القانون 2014 ص91.

[3]القنون رقم 18- 07 الكؤرخ في 25رمضلن 1439 الموافق ل 10 يونيو 2018 **يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي.**

الفرع الثاني: تشريعات الادارة الالكترونية بالجزائر

إن الأهداف الرئيسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية تتمحور في تحسين التنظيم الإداري الداخلي ة الرقي به لأحسن المستويات بالاستفادة من التطور التكنولوجي و استخدام الوسائل التقنية لتبادل المعلومات والتواصل من شبكة الانترنت باستخدام الكمبيوتر في تفعيل العمل الاداري و تنظيم العلاقة بين مختلف الاجهزة الادارية، لذا وأجد المشرع الجزائري جملة من النصوص القانونية ضمنت التحول السليم للجماعات المحلية إلى الوجه الإلكتروني.

أولا- المعاملات الإدارية:

عملت الجماعات المحلية والتهيئة العمرانية على اعتماد التكنولوجيات الحديثة في مجالات التسيير و التنظيم، من أجل تحسين أداء المرفق العام بصفة مستمرة و كذا استحداث انماط عمل جديدة وعصرية، صدر في هذا الشأن مجموعة من المراسيم و التعليمات التي هدفت الى تقريب الادارة المحلية من المواطن وتسهيل المعاملات الادارية من خلال تسهيل حصول المواطن على وثائقه الادارية في زمن وجيز نذكر منها:

- إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.
- إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.[1]
- إلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الادارات العمومية.[2]
- التعاملات الإلكترونية في نشاط المجالس الشعبية المحلية حيث بات استخدام البريد الإلكتروني ممكن في استدعاء أعضاء المجالس الشعبية.[3]
- وبات الاطلاع على مداولات المجالس الشعبية ممكنا عن بعد من خلال نشرها إلكترونيا[4].
- تعليمة وزير الداخلية و الجماعات المحلية رقم 1599 المؤرخة في 25 ماي 2011 ، تتعلق بتخفيف الملفات الإدارية والإجراءات و تحسين الخدمات الصادرة عن الإدارات المحلية ، مراسلة الوزير الأول

---

[1] المرسوم التنفيذي 15- 204 المؤوخ في 27 جوان 2015 **يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية**، الجريدة الرسمية عدد 41، المؤرخة في 29 جوان 2015، ص 16.

[2] المرسوم التنفيذي 14- 363 المؤوخ في 15 ديسمبر 2004 يتعلق **بالغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الادارات العمومية**، الجريدة الرسمية عدد 72، المؤرخة في 16 ديسمبر 2004.

[3] المادة 31 من المرسوم التنفيذي رقم 13 – 217 المؤرخ في 18 جوان **2013 يتضمن النظام الداخلي النموذجي للمجلس الشعبي الولائي**، الجريدة الرسمية عدد 32 ، المؤرخة في 23جوان 2013.

[4] المرسوم التنفيذي 16- 190 المؤوخ في 30 جوان 2016 **يحدد كيفيات الاطلاع على مستخرجات مداولات المجلس الشعبي البلدي و القرارات البلدية**، الجريدة الرسمية عدد 28 كؤرخة في 8 ماي 2016.

إلى السادة أعضاء الحكومة للتبليغ إلى الولاة في 20 أكتوبر2013، بخصوص إصلاح الخدمة العمومية. [1]

ثانيا- إنشاء وثائق إلكترونية :

بعدما قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية برقمنة البلديات و الولايات وفق مايسمى بالبلدية والولاية الإلكترونية أسفر عن خلق وثائق الكترونية و الغاء الوثائق التقليدية وهي:

- جواز السفر البيومتري[2].
- استحداث بطاقة تعريف وطنية بيومترية [3]، هذه البطاقة التي بالامكان قراءتها من اي جهاز الكتروني رقمي قارئ للبطاقات، وحددت هذه التعليمة الوزارية تاريخ انطلاق إصدار بطاقة التعريف الوطنية على مستوى جميع بلديات الوطن ابتداءا من 01 اكتوبر 2015، و توقف العمل بالبطاقات التعريف الوطنية التقليدية[4].

ثالثا – الصفقات العمومية:

الصفقات العمومية التي تبرمها الادارة المحلية أرساه المشرع الجزائري في المرسوم الرئاسي 15-247 المتعلق بالصفقات العمومية[5]، باعتماده تقنية المعلومات الالكترونية في مراحل و اجراءات ابرام الصفقة.

ولقد استحدث المشرع الجزائري بوابة الكترونية خاصة بالصفقات العمومية يحدد محتواها وكيفية تسييرها من طرف الوزير المكلف بالمالية و الوزير المكلف بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال[6].

وما يلاحظ أن المشرع الجزائري عمد إلى إصدار ترسانة قانونية شملت تنظيم المعاملات الالكترونية بدءا من تنظيم الانترنت إلى تنظيم جملة من التعاملات الإدارية عبر الوسائط الالكترونية إلى تقنين حماية الإدارة الالكترونية من خلال اقرار عقوبات على الجرائم الالكترونية.

---

[1] تعليمة وزير الداخلية و الجماعات المحلية رقم 1599-2011.

[2] قانون رقم 14-03 المؤرخ في 24 فيفري 2014 **يتعلق بسندات ووثائق السفر** ، الجريدة الرسمية العدد16 ، المؤرخة في 23 مارس 2014.

[3] المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 18 افريل2018 ، **يحدد كيفيات اعداد بطاقة التعريف الوطني وتسليمها و تجديدها،** الجريدة الرسمية عدد 2 المؤرخة في 19 أفريل 2018.

[4] تعليمة وزير الداخلية و الجماعات المحلية رقم 2393-2015.

[5] المرسوم الرئاسي رقم 15- 147 المؤرخ في 16- سبتمبر 2015 ، **يتضمن تنظيم الصفقات العمومية و تفويضات المرفق العام،** الجريدة الرسمية عدد 53 المؤرخة في 20 سبتمبر 2015.

[6] المادة 203 من المرسوم الرئاسي 15- 247 **المتضمن الصفقات العمومية و تفويضات المرفق العام، سالف الذكر**.

غير أننا نرى نقص تشريعي في هذا المجال فالمرسوم التنفيذي 88-131 المؤرخ في 4 جويلية 1988 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن بات الى حاجة للتغيير لمواكبة التحول نحوا الإدارة الالكترونية .

المطلب الثالث: آفاق الإدارة الالكترونية في الجزائر

بما أن الإدارة الالكترونية ليست مطلبا ظرفيا أو ترفا ، و إنما هي ضرورة حتمية تفرضها التطورات الحاصلة في البيئة الداخلية و الخارجية، و أمام العقبات التي أدت إلى تعثر السياسة العامة في مجال الإدارة الالكترونية في الجزائر.

الفرع الأول: التخطيط للإدارة الالكترونية

يتطلب مشروع الإدارة الالكترونية الرؤية الواضحة و التخطيط الدقيق كما يتطلب توفير الإمكانيات المادية و البشرية و تفعيل آليات المتابعة من قبل القيادة السياسية العليا في إطار إستراتيجية وطنية شاملة يشارك فيها كل المنتفعين من المشروع خاصة في ظل العولمة، كالمؤسسات العمومية و المواطنين و القطاع الخاص و المجتمع المدني. [1]

و لأن مشروع الإدارة يتناول قضية التغيير الجذري لبناء الإدارة العامة الحكومية ، فان مخاطر الفشل كبيرة إذا لم توضع عملية التطوير ضمن إطار استراتيجي يأخذ مداه و فعاليته من المراح والخطوات الجوهرية المتكاملة التي يجب أن يقطعها المشروع خلال عملية صياغة إستراتيجية الانتقال إلى الإدارة الالكترونية . و بالنسبة للدول النامية فان الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية هو بمثابة تحول صعب ، و بعيد كل البعد عن الانتقال الهادئ من محطة إلى أخرى ، أو من أسلوب عمل إلى أخر بدون عقبات و مقاومة و تحديات و تجارب فشل و تراجع ، تتطلب النظر في الكثير من المسلمات و التعلم من الأخطاء المكلفة و المريرة .و بما إن مشروع الإدارة 2013 ، و لم يحقق أهدافه في الوقت المرصود له ، و باعتبار أن أهدافه صالحة لكل زمان ،الأمر الذي يتطلب تفعيله من جديد ، مع إ جراء عملية تقييم شاملة وهذا لتدارك النقائص المسجلة ، وتحديد أهداف قابلة للتحقيق على المدى القريب . مع

[1]سعيد مقدم، مقال بعنوان التنمية والادارة في ظل تحديات العولمة – حالة الجزائر ،مجلة المدرسة الوطنية للادارة، العدد 31، 2006، ، ص 23،24،25

الأخذ في الحسبان ما ستقدمه الحكومة الالكترونية من منافع باعتبارها مدخلا للإصلاح الإداري و الاقتصادي بهدف تحقيق الحكم الصالح و التنمية المستدامة. [1]

الفرع الثاني : الإرادة السياسية:

يتطلب برنامج الادارة الالكترونية وجود مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة و المناسبة ، وتتولى الإش ا رف على التطبيق و تقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ. [2]

في الجزائر" اللجنة الالكترونية "هي الهيئة المكلفة بتنفيذ و متابعة مشروع الإدارة الالكترونية ، إن إعادة بعث مشروع الإدارة الالكترونية يتطلب تفعيل اللجنة الالكترونية، و منحها صلاحيات أوسع من اجل ضمان أعمال التنسيق بين القطاعات المختلفة و التقييم و الرقابة خلال مراحله المختلفة.

وهذا يتطلب إ رادة سياسية كبيرة من القيادة العليا ، باعتبار أن هذا المشروع سيؤدي إلى تغيرات جوهرية في المنظمات العامة و طبيعة نشاطاتها و علاقاتها بالمواطنين و قطاعات الأعمال على المستوى الداخلي و الخارجي ، خاصة و أن الجزائر مقبلة على الانضمام إلى منظمة التجارة الدولية ، و الشراكة والتعاون مع العديد من الدول و المنظمات على المستوى الإقليمي و القاري و العالمي. [3]

الفرع الثالث : التكوين و التوعية

قلة الوعي لدى المواطن بأهمية التكنولوجيا بسبب الثقافة السائدة و انتشار أمية الحاسوب ليس لدى المواطنين فحسب ، بل يمتد إلى موظفي الإدارة و القادة الإداريين ، مما يؤدي إلى حالة الخوف من هذه التكنولوجيا الحديثة و ما تفرزه من نتائج ، مما يتطلب تكثيف حملات التوعية و الدعاية عبر وسائل الإعلام المختلفة ولا سيما التلفزيون باعتباره اقرب وسيلة من المواطن ، وإزالة الحواجز النفسية التي تعيق المشروع . و في هذا الصدد تطرق البروفيسور مليك سي محمد مستشار وزير البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال خلال تنشيطه مداخلة بمركز الشعب للد راسات الإستراتيجية بعنوان " الإدارة الالكترونية في الجزائر "و تحدث مطولا عن دور المعلوماتية و كيفية تفعيل دور الوسائل التكنولوجية

(1) سعد غالب ياسين ،الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية.الرياض،مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2001 ،ص21 .
(2)احمد بن عيشاوي ، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الاعمال ، مجلة الباحث ،العدد 2010/07 ، جامعة ورقلة ، ص 291.
(3)عامر خضير الكبيسي ،**السياسات العامة مدخل لأداء و تطوير الحكومات** ، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2008، ص 71.

في الحياة المعيشية ، و كذا ضرورة تغيير الذهنيات الوطنية من اجل مسايرة التغيرا ت على الساحة الوطنية و الدولية بالخصوص .

و التي تقتضي تقاسم المعلومة و تعميمها في وقت ضيق و بسرعة . و أكد من جهة أخرى أن نجاح مشروع الإدارة الالكترونية متوقف على مجانية الانترنت بصفة كاملة لكل فئات المجتمع. [1]

و في هذا المجال نتعرف على بعض المباد ا رت في الوطن العربي و بعض دول العالم:

1 /إطلاق مبادرة " التقنية للجميع " في دبي حيث تم تقسيم تلك المبادرة إلى أربعة محاور هي:

- التدريب الالكتروني و هي خدمة قائمة بالفعل و تعنى بتوفير بيئة التعلم الالكتروني من دون الحاجة إلى مدرسين ، و الموظف الالكتروني ، و تعنى بتدريب موظفي الحكومة على مها رات استخدام الكومبيوتر، و المواطن الرقمي التي تهدف إلى تدريب اكبر عدد ممكن من فئات المجتمع على استخدام الكومبيوتر، و أخيرا مجلة" التقنية للجميع " المهتمة بنشر الثقافة الالكترونية و التعريف بالخدمات الالكترونية ، و تشجيع الناس على الاستفادة منها[2].

الفرع الرابع : الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

يعد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال جزء من مشروع الإدارة الالكترونية ، سيؤدي بالتأكيد إلى عائد في الأجل المتوسط و البعيد.

و يعتبر رفع و تحسين قدرة التدفق إلى درجات يمكن من خلالها ضمان انتقال المعلومة بالسرعة المطلوبة ، و على جميع المستويات ، التحدي الأكبر الذي يواجه مشروع الإدارة الالكترونية بالجزائر.

و من اجل تدارك النقص المسجل في استكمال البنية التحتية لا سيما الانترنت و الهاتف ، يتطلب الأمر فتح المجال للاستثمار المحلي و الأجنبي في هذا المجال ما يؤدي إلى وجود بيئة تنافسية ، تحسين الخدمة و تقليل أسعارها و تكون في متناول جميع المواطنين ولا سيما ذوي الدخل المحدود ، و ضمان المساواة في الاستفادة من خدمات الإدارة الالكترونية . و إ زالة جميع العراقيل التي تعيق تطوير الخدمة

---

[1]لمين علوطي، الادارة الالكترونية للموارد البشرية ،مجلة البحوث الاقتصادية العربية ، العدد 42. سنة 2008 ، ص147.

[2]يوسف محمد يوسف أبو أمونه ، رسالة ماجيستر بعنوان واقع ادارة الموارد اللبشرية الكترونيا، سنة 2009 ، الجامعة الاسلامية بكلية الدراسات العليا . ص 84و 85.

في مجال الهاتف النقال ، و كل هذا من شانه سيؤدي إلى التقليل من الفجوة الرقمية ، و يفتح الآفاق الكبرى للاقتصاد الوطني. [1]

الفرع الخامس : التشريع و الأمن الالكتروني :

يعتبر الجانب القانوني و الأمني من أكثر الأمور حساسية في مشروع الإدارة الالكترونية خاصة في ظل توسع الجرائم الالكترونية و يجب أن يكون تأمين الإدارة الالكترونية على مستوى التقدم العلمي الذي ساهم في تحول الإدارة من شكلها التقليدي إلى إدارة الكترونية .[2]

حيث يعد الأمن المعلوماتي من أهم التحديات التي تجابه تطبيق الحكومة الإلكترونية من حيث إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، و ما يترتب عليه من فق دان خصوصية و سرية المعلومات و سلامتها و ضمان بقائه ا و عدم حذفها أوتدميرها.[3]

[1] يوسف محمد يوسف أبو أمونه ،مرجع سابق ، ص 110.
[2] بيومي حجازي عبد الفتاح، **النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية**، الجزء الأول، الإسكندرية : دار الفكر العربي 2003، ص11.
[3] واعر وسيلة ، مداخلة بعنوان دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومة الالكترونية ، ص 9.

المبحث الثاني: نماذج قطاعية للخدمات العامة الالكترونية في الجزائر:

يتوقف الإلمام والمعرفة الكاملة بتجربة الخدمة العامة الالكترونية في الجزائر كأحد إفرازات تطبيق الإدارة الالكترونية ، على ضرورة الفحص الدقيق لبعض التجارب القطاعية في ميدان تقديم الخدمات عن بعد ، للوصول إلى ترشيد الخدمة العمومية ، وذلك ما يمكن تناوله من خلال تجارب قطاعات عمومية وفق الآتي:

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية في قطاع البريد والاتصالات:

في إطارالتغيرات والتحولات الجذرية التي شهدها الجزائرفي المجالات الاقتصادية و السياسية، وفي ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تولدت الحاجة إلى القيام بتغيرات وتعديلات جذرية مست قطاع البريد والمواصلات، وهو ما سمي بإعادة هيكلة هذا القطاع؛ حيث انه ووعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، باشرت الجزائر منذ سنوات إصلاحات عميقة في هذا القطاع

الفرع الأول: إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات في الجزائر

لقد تجسدت تعديلات هذا القطاع البريد والمواصلات في سن قانون جديد للقطاع في أوت 2000 والذي جاء ليحد من احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات ، مدعما الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات ، وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا ، وماليا ، ومتعاملين احدهما يتكفل بالنشاطات البريدية ، والخدمات المالية البريدية ، وآخر بالاتصالات[1]. وبالتالي تولد عن التغيير الحاصل في وظائف ونشاطات وزارة البريد والمواصلات إلى المؤسسة العمومية للبريد كمؤسسة ذات الطابع صناعي وتجاري ، و الى متعامل المواصلات السلكية و اللاسلكية وفق الآتي[2]:

- **بريد الجزائر :** تم فصلها كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاريEPIC.
- **اتصالات الجزائر :**هي مؤسسة عمومية اقتصادية EPE.

---

(1) الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، وزارة البريد والمواصلات ، اصلاح وتطوير قطاع الاتصالات في الجزائر ، وثيقة عمل مقدمة من ادارة البريد والمواصلات الى الاجتماع العربي التحضيري الثاني للقمة العالمية لمجتمع المعلومات ، تونس ،15 ،16-04-2002.ص 26.

(2) الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، قانون رقم 2000- 03المؤرخ في 05 أوت 2000 ، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات ، ا لجريدة الرسمية ، العدد 48 ، الصادر في: 06 أوت 2000 ، ص08 .

- **سلطة الضبط :** اذ أمام فتح سوق الاستثمار في الاتصالات كانت هناك ضرورة إلى تأسيس نظام سلطة خاصة تتخذ من الجزائر العاصمة مقرا لها.

الفرع الثاني: مؤسسة بريد الجزائر والخدمة العامة الالكترونية:

مؤسسة اتصالات الجزائر تعد من الاقطاب الكبرى في تقديم الخدمات العامة بالجزائر إذ تقوم – مؤسسة بريد الجزائر – بجملة خدمات تتمثل في:

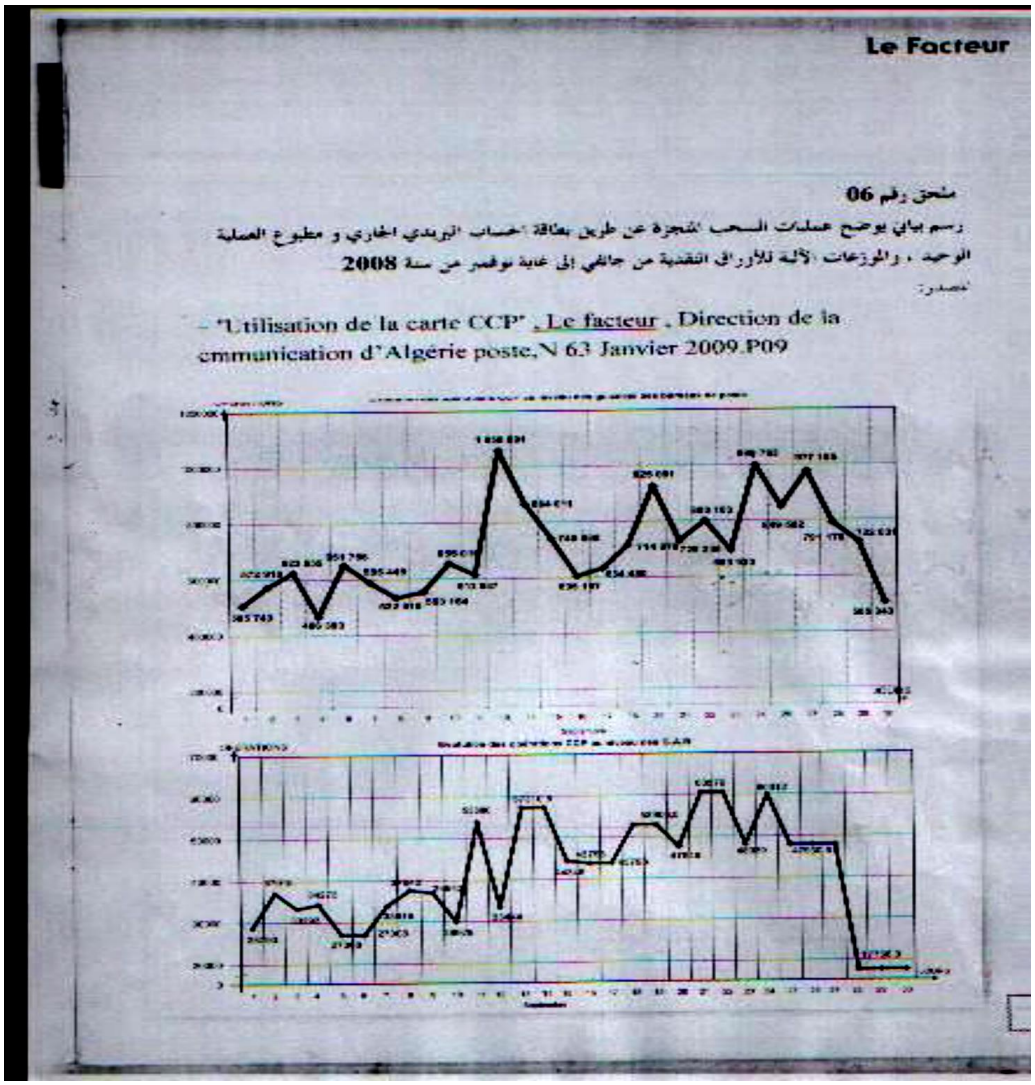
خدمات الحساب البريدي الجاري ، وتقدم خدمة الاطلاع على الحساب ، الدفع ، السحب ، صناديق التوفير الطرود البريدية ، الحوالات البريدية ، الرسائل وموازاة مع محاولة عصرنة قطاع البريد تم إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين ، بشكل يعزز من الثقة ويكرس أفضل النتائج والانجازات ؛ وبالتالي تكرس التأسيس لنظام الخدمات العامة الالكترونية التي تبذلها مؤسسة بريد الجزائر ، ويمكن ترجمتها في النماذج الآتية[1]:

- **الشباك الالكتروني :** ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين ، وهي كل الأجهزة الالكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.
- **بطاقة السحب الالكترونية :** تمثل بطاقة السحب الالكترونية La carte CCP بطاقة يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر ، والتي تعمل مع وجود الشباك الالكتروني إذ عن طريقها يتمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود في أي شباك بريدي ،أو موزع أتوماتيكي ، عبر القطر الجزائري.
- **خدمات السحب :** إذ توفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرصة سحب الأموال للمواطنين ، والتي دعمت العلميات التقليدية.
- **خدمات الاطلاع على الرصيد :** إذ عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية ، مع تشكيل الرقم السري الخاص بكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيده ، وله إمكانية الاحتفاظ بتذكرة خاصة بكشف الرصيد.
- **خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية :** التي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري، حيث تمنحه طلب نماذج بعد ملأ الاستمارة الالكترونية التي يتم استظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية.

---

[1] عبد القادر برانيس ، **"التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية** ، دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر"، اطروحة دوكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،قسم العلوم الاقتصادية ،جامعة الجزائر،2006-2007 ص 59.

- **خدمات الاطلاع على الرصيد :** إذ توفر شبكة الانترنت خدمات الكترونية لكل الأفراد، والمتعاملين لدى مؤسسة بريد الجزائر ، و الذين يملكون حساب بريدي جاري ، إذ لهم إمكانية طلب خدمات الاطلاع على الرصيد، خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية ، خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية عبر الموقع الالكتروني لمؤسسة بريد الجزائر.
- رسم بياني يوضح عمليات السحب المنجزة عن طريق بطاقة الحساب البريد ي الجاري و مطبوع العملية الوحيد ، والموزعات الآلية للأوراق النقدية من جانفي إلى غاية نوفمبرمن سنة2008 .



Source :- "Utilisation de la carte CCP" , Le facteur , Direction de la cmmunication d'Algérie poste,N° 63 Janvier 2009.P09.

الفرع الثالث: معوقات الخدمات الالكترونية في مؤسسة بريد لجزائر:

هناك مشاكل يعاني منها واقع الخدمة الالكترونية ضمن مؤسسة بريد الجزائر تشمل العناصر التالية [1]:

- مشاكل مرتبطة بانتهاء صلاحية البطاقات المغناطيسية، والتي تترجمها شكاوى العديد من المواطنين في الأحيان نتيجة تعطيل مصالحهم ، مما يستدعي معاودة الرجوع إلى السحب التقليدي ، والتقرب من الشبابيك أو القابض على مستوى مكاتب البريد.

- نقص في تقديم الخدمات الخاصة بالبطاقة المغناطيسية ، التي تحدد المبلغ القابل للسحب ، وهو ما يعرقل سحب المبالغ كاملة التي يريد الأفراد الحصول عليها في وقت واحد.

- مشكل التغطية الشبكية problème de réseau الذي يمنع المواطنين من الوصول إلى خدمات شبكة الإنترنت التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر ، إضافة إلى مشكل التغطية الشبكية الخاص بالموزعات الآلية للنقود الورقية في العديد من المناطق ، فتوقف هذه الموزعات عن الخدمة guichet ours service.

اضافة الى مشاكل تجديد البطاقات المغناطيسية، يسجل إحجام بعض الزبائن غير المبرر تجاه استخدام البطاقات الذكية ، من قبل الكثير من المواطنين المالكين لها ، والتي تعود في اغلب الأحيان الى بعض التصورات المسبقة حول خدمات السحب المقدمة عبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية[2]، حيث كثيرا ما يشكك البعض في أمن عمليات السحب ، ودقة المحاسبة وشفافية العمليات ، خاصة في ظل انعدام التوعية ، وضعف إدراك فوائد التحول للخدمات الالكترونية.

---

(1) -غنية ، قمراوي ، **البطاقات المغناطيسية** ، متاح في:
الاطلاع: ، تاريخ**http// www.echoroukonline.com/ara/index.php? News=35466.**، .
2020/04/: 17.

- "Carte de retrait électronique d'Algérie Poste : Intégration de l'option paiement à partir**2** d'août,Lecourrier d'lgerié" , disponible sur: http://www.algeria-isp.com/article.php?articleid, Page web consultée le:19/03/2020.

المطلب الثاني: الخدمات الالكترونية في قطاع العدل:

يمثل مشروع إصلاح قطاع العدل احد مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة الجزائرية، والذي ترمي من وراءه إلى محاولة تحقيق النزاهة ، وإقرار العدالة ، والتأسيس لدولة الحق والقانون ، كمتطلبات هامة في ظل الحكم الراشد. أما الجوانب المتعلقة بالتنظيم والتسيير ، فيمكن تسجيل ملاحظة أساسية ، وهي توجه قطاع العدل في الجزائر إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهياكل الإدارية والتنظيمية للقطاع ، والتي تهد ف ضمنها إلى التحول نحو تقديم خدمات عمومية الكترونية ؛ ففي البرنامج الخاص بعصرنة قطاع العدل ، يمكن رصد أهم الإنجازات والتي تتمثل في الآتي[1]:

أولا : الأنظمة المعلوماتية :

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

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

1/ تسيير الملف القضائي آليا ، منذ تسجيل القضية في المدني بمصلحة تسجيل الدعاوى ، إلى غاية صدور الحكم أو القرار ، وفي المادة الجزائية منذ تحريك الدعوة العمومية ، وصدور الحكم أو القرار إلى غاية تنفيذ العقوبة.

2 / يمكن المواطن من الاطلاع على القضية التي مه من خلال الشباك الالكتروني ، والحصول على المعلومة الخاصة به في الحين ، دون تنقل للبحث عنها في مكاتب أمناء الضبط

3 / يسمح بإضفاء الشفافية على عمل القضائي ، وفي التعامل مع المتقاضي

4/ المعالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة

[1]الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، حوار وزير العدل حافظ الأختام الطيب بلعيز ، منشور خاص بوكالة الأنباء الجزائرية ، الأحد25 .مارس 2007 ، ص .10

ب /النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي: وهو نظام:

1 / يتكفل بتسيير نشاط وملف التريل، منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية إلى غاية خروجه ، و التمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بالإجرام بمختلف أشكاله

2 /معالجة سريعة وفعالة لإجراءات العفو

3 / الحصول على بطاقة خاصة لكل مسجون يمكن الاعتماد عليها في حالة إفادة المسجون بالإفراج المشروط ، أو اتخاذ أي إجراء آخر من طرق قاضي تنفيذ العقوبات

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

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

ه /نظام تسيير الأوامر بالقبض : يهدف نظام تسيير الأوامر بالقبض إلى ضمان الحريات الفردية ،

من خلال توفير قاعدة معطيات وطنية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في إطار القانون ، وكذا الذين كف البحث عنهم ، وهذا النظام متاح بأيدي الضبطية القضائية تستعمله في تنفيذ أوامرالقضاء

ثانيا : الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرار ورسم السياسات المستقبلية

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

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

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

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

ومجمل هذه الأنظمة المعلوماتية المذكورة هي اليوم مطبقة ، وتعمل ضمن هيكل قاعدي أساسي يسمى الشبكة القطاعية لوزارة العدل ، كما يعتبر هذا الانجاز دعامة يضمن الديمومة ،والاستمرارية لعصرنة قطاع العدل ، ويضمن الأمن للمعلومات، انطلاقا من كونها شبكة داخلية ،إضافة الى أن وزارة العدل تنفرد بممول لخدمات الانترنت يشمل مؤسسات قطاع العدل الأمر الذي يجعل القطاع يسير في فضاء الاعلام والاتصال بالمواطن والمتقاضي [1]ومن خلال تلك التطبيقات الخدمية استطاع قطاع العدل في الجزائر ان يصبح من اهم القطاعات التي سارت في مواكبة التطور التكنولوجي ، بهد ف عصرنة القطاع ، والتحول للخدمة العمومية الالكترونية ، لرعاية وحماية مصالح المواطن.

ثالثا : خدمة الشباك الالكتروني عبر الانترنت

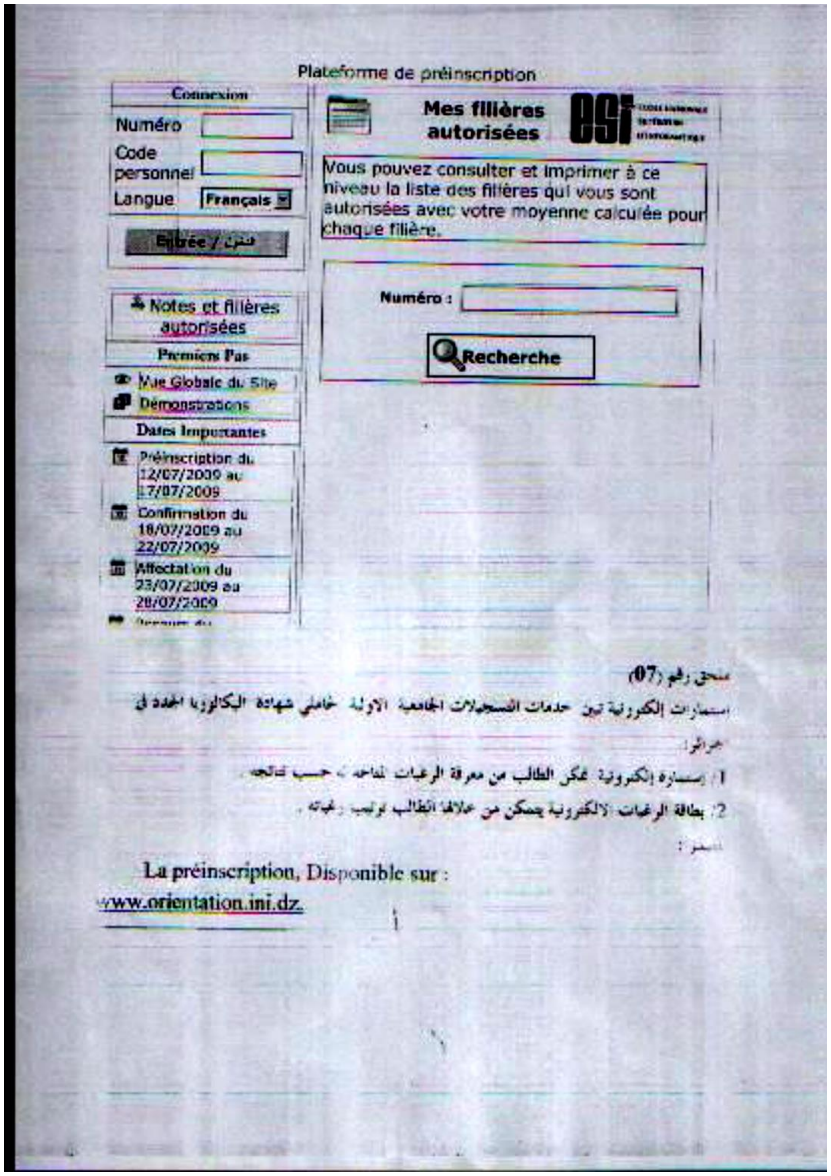
يهد ف إلى تكملة نظام المعلوماتية السابق جاء إطلاق خدمة الشباك الالكتروني لتطوير قطاع العدل و تقريبه من المواطن ، وقد تجسد هذا في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الالكترونية ، التي تمكن المواطن من الحصول على الإجابة المباشرة عن طريق بريده الالكتروني ، وذلك بعد التشخيص للقضية، أو الاستفسار من قبل الخلية المشكلة من قضاة، ورجال القانون ، وإطارات من وزارة العدل. إضافة إلى ذلك يقوم الشباك الالكتروني كجهاز خدمة عمومية ، بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسالة قانونية ، من خلال إرشاده إلى الأركان المتخصصة لذلك على مستوى الموقع ، ويقدم الشباك عددا من الوثائق القانونية ، تضم تشكيلة مكتملة متعلقة بالتشريع الجزائري ، والقوانين ، والاتفاقيات الدولية الموجهة لرجال القانون ، فضلا عن دلائل وكتيبات توضع تحت تصرف المواطن ، كما تم تزويد الموقع بمنتدى يتم في إطاره تنظيم نقاش عاما دوريا حول مسائل الساعة الهامة، وذلك بغية نشر الثقافة القانونية ، ووضع مصلحة الاستقبال والاستعلام والتوجيه في مختلف الجهات القضائية[2]فضاء إعلامي خدمي يعرض ما www.mjustice.dz كما يتيح موقع وزارة العدل تقوم به الوزارة من نشاطات مثل الإعلان عن المسابقات ، المناقصات ، نشاطات الوزير .

---

[1]الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،حوار وزير العدل حافظ الأختام الطيب بلعيز ،**مرجع سابق** ، ص11 - 12

[2] م ،**س" في إطار عصرنة العدالة وتقريبها من المواطن ، إطلاق شباك الكتروني قانوني لإعلام المواطنين "** ، جريدة الاحرار، لعدد4 3356 مارس 2009 ، ص 2 .

إستمارة إلكترونية تبين خدمات التسجيلات الجامعية الاولية لحاملي شهادة البكالوريا الجدد في الجزائر.



Source: La préinscription, Disponible sur : www.orientation.ini.dz.

المطلب الثالث : قطاع التعليم العالي والبحث العلمي:

عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار عصرنة الإدارة ومواكبة التغيير الحاصل في بيئة الإدارة العامة ، على محاولة الارتقاء بنموذج إداري يتماشى وأهداف منظومة التعليم العالي والبحث العلمي ، اذ يمكن الانطلاق من أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأحد أساسيات الإدارة الالكترونية، وإبراز دورها في مجال التعليم والبحث العلمي والتكوين ، إذ أن هناك توجه واضح للارتقاء بالخدمات المقدمة للطلبة والأساتذة ، من خلال الربط بين العديد من الجامعات ،إضافة إلى توفير الشبكة لأساليب جديدة للتكوين.

إن أهمية التحول للإدارة الالكترونية ، وتوفير فرص النجاح لأساليب وطرق عمل الجامعة، قد أصبح مطلب ضروري تمليه ظروف الواقع السياسي، والاقتصادي ، والاجتماعي للشعوب المتحضرة، خاصة في ظل التحول نحو مفاهيم التعليم الالكتروني ، والجامعات الافتراضية ، والتعليم عن بعد، أحد المسارات الجديدة التي سطرت من قبل الدول المتقدمة، سعيا إلى تجسيد ها في الواقع العملي داخل جامعاتها.

وفيما يتعلق بمختلف التحولات التكنولوجية الرامية إلى تطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، فانه يمكن الانطلاق من مشروع اللجنة الأوربية، الذي يهدف إلى دعم مبادرة الجامعة الافتراضية ، و الارتقاء بمستوى جامعات البحر الابيض المتوسط ، عن طريق خلق روابط شبكية فيما بينها ، تؤدي إلى تطوير نظم التعليم بواسطة التكنولوجيا لقد تم الاعتماد على شبكة الانترنت لدى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي في العديد من المجالات إذ تتوفر العديد من المخابر ، ومراكز البحث، والجامعات على التغطية الكاملة من طرف الشبكة ، وهذا تماشيا مع حاجة القطاع الملحة إلى مواكبة التطور التقني والتكنولوجي .

وبالتالي البحث عن أساليب تطوير هذا القطاع ، في ظل بروز مفاهيم ، ومداخل جديدة لتحسين نوع خدمات هذا القطاع ، وتطوير مردوديته ، وهو ما أصبح يعبر عنه بجودة التعليم العالي؛ فتطبيق الخدمات الالكترونية في الجامعات الجزائرية يرمي بالأساس إلى تحقيق عدد من الأهداف تشمل التطوير النوعي وتحديث كامل طرق التسيير ، بما يضمن السرعة العالية في أداء المهام ، و يدعم تنمية مختلف الأنشطة المتعلقة بالبحث العلمي ، و الانصهار في مجتمع المعلومات ،والاستفادة من الخبرات التي تكونها

الجامعة ، أو تقوم باستقطابها.حيث عملت مختلف الجامعات الجزائرية ، إلى جانب المراكز على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الالكترونية ، والتي يمكن استعراضها من خلال: [1]

التسجيلات الجامعية : حيث توفر الجامعة الجزائرية خدمات الكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد ، وتمنحهم - الجامعة - فرصة للاستفادة من خدمات التسجيل الأولي عن طريق الانترنت بملء بطاقة الرغبات في شكل استمارة الكترونية ، يتم إتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا عبر مواقع إلكترونية هي :

:www.mesrs.dz.www.orientation.ini.dz.www.ini.dz.

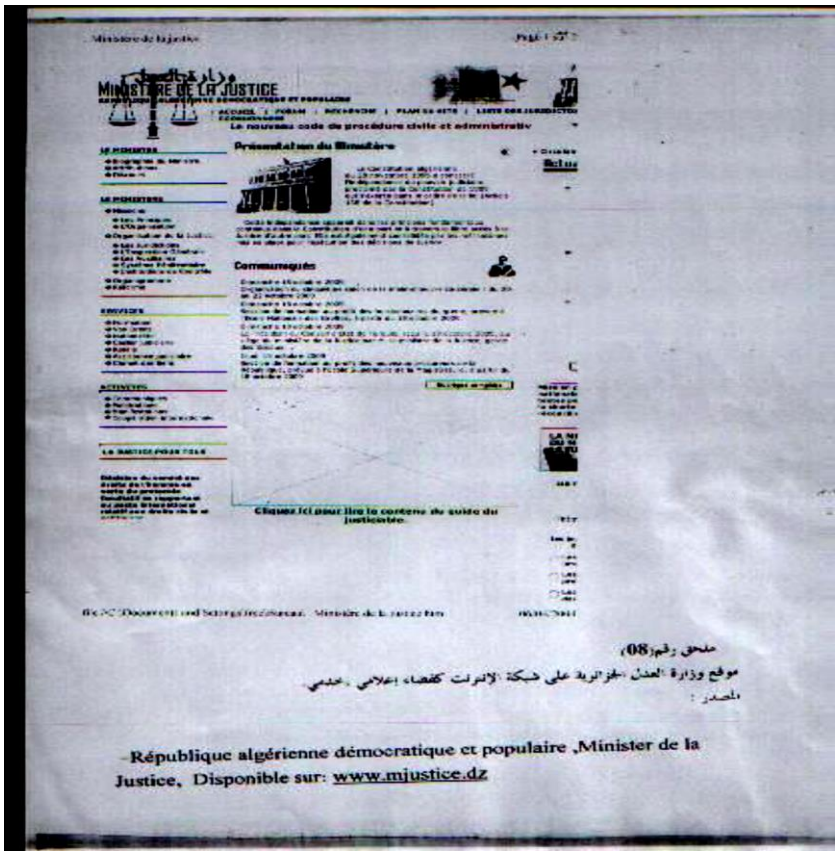
-إذ تتم عملية التسجيل الجامعي الأولي وفق المراحل التالية [2]:

أ /ملء وإرسال البطاقة الالكترونية : إذ من خلال هذه المواقع يتمكن الطالب عبر منفذ الانترنت المجاني من المشاركة في الترتيب ، حيث يتم إرسال البطاقة الالكترونية 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.

[1] غريبي علي، رينوبة الاخضر، **إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الالكترونية وآفاق ترشيدها**، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، العدد03، 2016، ص426.

[2] - La préinscription **, guide du nouveau bachelier ,** ministere De L'enseignement superieur et de la recherche scientifique , 2008, p 6 ,10.

موقع وزارة العدل الجزائرية على شبكة الإنترنت كفضاء إعلامي خدمي



ملحق رقم(08)

موقع وزارة العدل الجزائرية على شبكة الإنترنت كفضاء إعلامي خدمي

المصدر :

-République algérienne démocratique et populaire ,Minister de la Justice, Disponible sur: www.mjustice.dz

Source:- République algérienne démocratique et populaire , Ministère de la Justice , Disponible sur: www.mjustice.dz

كما يتم التعرف على قائمة الميادين ، والجذوع المشتركة ، والفروع التي يمكن للطالب الجديد الاستفادة منها والتسجيل ضمنها ، والتي يطلع عليها الطلبة من خلال المواقع الالكترونية سابقة الذكر ، ويقوم بتحميلها و بطباعتها .

كما يوفر تنبيه البرنامج المعلوماتي في الحين للطالب الذي يقوم بعملية التسجيل ، إذا ما قام بأي خطأ محتمل مثال :يرفض البرنامج المعلوماتي الاختيار الذي لا يتوافق مع علامة البكالوريا ، وهوما يسمح له بتفادي وتجنب خانة معينة من الاستمارة الالكترونية الخاصة بالرغبات ، وبالتالي فقدان الحق في احد الاختيارات ، وهذا ما كان موجود أثناء التسجيلات التقليدية.

وبفضل الاستمارة الالكترونية يمنح الطالب إمكانية تصحيح وتعديل لبطاقته مرة ثانية بعد إيداعها، أي تعديل وتصحيح الرغبات مرة ثانية ؛ غير انه في المرة الثانية تقبل الاستمارة الالكترونية المودعة، وهي تمثل الاستمارة النهائية ، والتي تحتوي على أسماء الفروع ، ورموزها بشكل مرتب حسب رغبات الطالب ونتائجه.

ب /مرحلة الاطلاع على نتائج التوجيه : بعد إيداع الاستمارة الالكترونية تخضع الاختيارات إلى نظام المعالجة المعلوماتية الوطنية ، وضمن هذه المعالجة يتم الترتيب ، والتوجيه ، حسب الفروع مع الأخذ في الاعتبار نتائج المعالجة الوطنية.

كما تظهر أهمية هذه الأخيرة في كونها توفر عنصر الحياد ، وشفافية التعامل أثناء التوجيه ، فالتعامل يتم آليا دون تدخل العوامل الأخرى ، إذ يتم الاطلاع على نتائج التوجيه الخاص بكل طالب عبر زيارة وتفقد المواقع الالكترونية الخاصة بالتسجيل الجامعي الأولي من خلال شبكة الانترنت عبر الخط مباشرة.

ج /مرحلة تأكيد التسجيل : بعد الاطلاع على نتائج التوجيه على المواقع سابقة الذكر تأتي مرحلة وذلك عن طريق استمارة الكترونية يتم الحصول عليها عبر ، confirmation تأكيد التسجيل مواقع التسجيل أنفة الذكر. [1]

د /مرحلة الطعون : وهي تتزامن مع مرحلة تأكيد التسجيل ، حيث يمكن للطالب الذي وجه إلى فرع أو تخصص لا يرغب في التسجيل ، والدراسة ضمنه ، أن يقدم طعنا خاص حول توجيهه ، وتتم الطعون كذلك عبر الخط فقط[2].

---

[1] غريبي علي،رينوبة الاخضر،مرجع السابق، ص 15-19

[2] مرجع نفسه ، ص 12- 13.

و من خلال نموذج التسجيل الأولي عبر الانترنت الذي تم التطرق إليه ، يمكن القول أن ذلك يترجم توجها فعليا للمنظومة الجامعية لتطبيق الخدمات العامة الالكترونية ، الأمر الذي يسمح لها بأن تحقق بعض الامتيازات والانجازات والتي تشمل:

-القضاء على ظاهرة الطابور في مراكز التسجيل الأولي داخل الجامعات

-تخفيض التكلفة تكلفة السفر والتنقل الخاصة بالطلبة.

-ترشيد استخدام الموارد داخل الجامعات ، والاحتفاظ بها للحاجة الملحة.

-السرعة و الدقة في تقديم الخدمات على الخط.

-مواكبة التطور الحاصل في منظومة التعليم العالي كما هو الحال لدى الدول المتطورة ، كخطوة أساسية في التحول نحو الجامعات الافتراضية.

إضافة إلى ذلك تتيح مواقع التسجيل الأولي على شبكة الانترنت خدمات عامة الكترونية ،تمكن الطالب من الاطلاع على شروط الاستفادة من الخدمات الجامعية المنحة ، الإطعام ، النقل، كما تعتمد الجامعة الجزائرية على شبكة الانترنت لتقديم بعض الخدمات العامة الالكترونية ، وهذا ما يتجلى على بوابات الجامعات والمراكز الجامعية ، من إتاحة للإعلان عن فتح المسابقات ، وإعلان النتائج عن طريق موقع الجامعة ، وهذا كله يرمي إلى تجسيد التوجه نحو مشروع الجامعة الافتراضية .

خلاصة الفصل :

نستخلص بأن تطبيق الادارة الالكترونية يحتاج الى تشريعات خاصة تحكمه و تنظيم قانوني مناسب يكفل تحقيق اهداف هذا النظام الحديث على افضل وجه ممكن حتى يستطيع هذا النظام بتقديم الخدمات المرفقية للمواطن عبر شبكة المعلومات، حيث برز حديثا استعمال الانترنت في الحصول على خدمات إدارية، ثم اتجه المشرع إلى وضع قواعد قانونية تعترف بما تفرزه الوسائل الإلكترونية، اذ اعترف المشرع بحجية الكتابة الإلكترونية، التوقيع الإلكتروني، التصديق الإلكتروني ،ثم أخيرا اتجه إلى سن قواعد قانونية تضمن الحماية للتعاملات الإلكترونية من خلال وضع قواعد قانونية لمحاربة الجريمة الإلكترونية.

خاتمة

خاتمة

يشهد العالم الحديث ثورة متزايدة في مجال المعلومات و كذا التقنيات المستخدمة في معالجة هذه المعلومات ليتسر الحصول عليها و استخدامها وقت الحاجة وإن دل هذا على شيء إنما يدل على أهمية المعلومات في تطور و تقدم الإنسان فأصبح ذلك حقيقة لا يختلف عليها اثنان في كون المعلومة ضرورة تساعد الإنسان على التعامل و التكيف مع الواقع انطلاقا من اتخاذ القرارات بشأن الحلول للمشاكل المطروحة .

لمواكبة التطور التكنولوجي اصبح من الضروري على الادارات العامة الدخول في مرحلة تطبيق الادارة الالكترونية و الانطلاق لاستخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات كأداة لترقية انشطة و مهام المؤسسات الخدمة العمومية، و تساهم بصورة واضحة في تجسيد اصلاحات الخدمة المقدمة للمواطنين،مما يتيح تأدية الخدمات العمومية بدرجة عالية من الجودة على وظائفها.

إن الإدارة الإلكترونية هي نمط جديد من الإدارة ترك آثاره واسعة على المؤسسات ومجالات عملها واستراتيجيتها ووظائفها، كما أنها المدرسة الأحدث في الإدارة التي تقوم على استخدام الانترنت وشبكات الأعمال ما توفره خصائص أداء الأعمال بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة.

إن تطبيق الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين فعالية الخدمة العمومية يمثل استراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج ايجابية على عمل الادارات العمومية ، ويحقق مقدار من المصداقية في عمل هذا الاخيرة، كما يؤدي الى تقليل التكاليف واختصار الوقت وتقليل العبء والتعب على المستفيدين .

و الجزائر كغيرها من الدول اتجهت الى تطبيق الادارة الالكترونية بمجال الخدمات العمومية و هذا بسبب تلبية رغبات طالبي الخدمة العمومية و ازدياد عددهم، و هذا ما يؤدي الى تجنب الضغط على الإدارات العامة و بالتالي امكانية تقديم احسن الخدمة .

الخاتمة

من خلال ما تم استعراضه في ثنايا البحث، سوف نقوم بتقديم أهم **النتائج:**

- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد بعيد النظر في الممارسات الإدارية السابقة، و التي تحول للروابط الافتراضية بما يحسن من سرعة الاستجابة، وتزيد من مستوى الفعالية لدى الإدارة والمؤسسات.
- الجزائر بحاجة الى التخلص من الهياكل البيروقراطية التي لا تتماشى مع متطلبات الادارة الالكترونية حتى تتمكن من تطبيقها.
- الإدارة الالكترونية لها معوقات عديدة و يعد ضعف التدريب في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة اهم عائق يواجه تطبيق الادارة الإلكترونية بالخدمة العمومية لان العنصر البشري الذي يشغل هذه الإدارة يعتبر من اهم مقوماتها.
- تعمل الادارة لالكترونية على تصحيح مجموعة من الوظائف من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بالتالي تحسين و تسهيل تقديم الخدمة العمومية؛و كذلك رفع مستوى التوعية بأهمية التحول الى الادارة الالكترونية و استعمال ادواتها في العمل اليومي للموظف.
- تهدف الادارة الالكترونية على تعزيز الثقة بين المواطن و الادارة من خلال سرعة تقديم الخدمة و خفض التكاليف، تحت شعار العمل المستمر في كل مكان و زمان.

وعلى ضوء ذلك ارتأينا تقديم مجموعة من **التوصيات** تتمثل في:

- يجب وضع إستراتيجية شاملة بمشاركة الدولة و جميع الفاعلين، بما يضمن الانتقال الايجابي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، ومن ثم تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين.
- إقامة الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية لجميع الموظفين لإيضاح مفهوم الإدارة الالكترونية لهم من أجل زيادة مساهمتهم في إنجاح عملية التحول إلى الإدارة الالكترونية.

- تشجيع المواطن للقيام بدوره في التحول نحو إدارة إلكترونية ناجحة من خلال مشاركته الفعالة في هذا المجال.

- ضرورة العمل على سدِّ كل النقائص القانونية التي يمكن أن تظهر خلال عملية التحول الإلكتروني لتأمين المعاملات الإلكترونية و تحقيق الأمن للمتعامل و سِّرية معلوماته الشخصية

آفاق الدراسة:

وفي ختام البحث نقترح مجموعة من المواضيع التي تعتبر كبحوث مستقبلية للمزيد من الإثراء والتجديد كآفاق لبحثنا كما يلي:

- دور الإدارة الالكترونية في التغلب على أشكال الفساد الإداري.
- تأثير الادارة الالكترونية على أداء الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي.
- متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا المراجع باللغة العربية

الكتب:

1. محمد كامل ليله، **النظم السياسية الدولة والحكومة**، القاهرة :دار الفكر العربي، ط 11 ،1971.
2. بيومي حجازي عبد الفتاح، **النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية**، الجزء الأول، الإسكندرية: دار الفكر العربي 2003.
3. عبد الرؤوف الروابدة، **الحكومة الالكترونية والتشريع، مداخلة ضمن فعاليات مؤتمر الحكومة الالكرونية : الواقع و التحديات**، مسقط، سلطنة عمان،2003.
4. محمد الطعامنة، طارق العلوش، **الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية ،2004.
5. نجم عبود نجم، **الإدارة الإلكترونية**، دار المريخ، الرياض، 2004.
6. محمد محمود الطعا منة، طارق، شريف العلوش ، **الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**، الأردن ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
7. ياسين سعد غالب ، **الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية** ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة، 2005.
8. عمار بوحوش، **نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين**، بيروت، دار الغرب الإسلامي،2006.
9. محمد محمود الخالدي، **التكنولوجيا الإلكترونية**، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2007.
10. محمد سمير أحمد، **الإدارة الإلكترونية**، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
11. عبد الفتاح بيومي حجازي، **الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008.
12. عامر خضير الكبيسي ،**السياسات العامة مدخل لأداء و تطوير الحكومات** ، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،2008 .
13. نعيم ابراهيم الظاهر، **الطريق نحو الحكومة الالكترونية، رؤية متكاملة**، عالم الكتاب الحديث، اربد، الاردن،2014.

14. علاء ، عبد الرزاق السالمي ، **الإدارة الالكترونية** ، الأردن ، دار وائل للنشر .

الأطروحات والرسائل :

أطروحات الدكتوراه:

1. عبد القادر ، برانيس ، **"التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية** ، دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر"، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،قسم العلوم الاقتصادية ،جامعة الجزائر،2006-2007.
2. براهمي حنان، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ، **جريمة تزوير الوثيقة الرسمية الإدارية ذات الطبيعة المعلوماتية**، تخصص قنون جنائي، ك ح و ع س ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014-2015.

رسائل الماجستير:

1. أحمد حسن، **الحكومة الإلكترونية في الأردن" إمكانية التطبيق** ."رسالة ماجستير مقدمة جامعة اليرموك، قسم الإدارة العامة، غير منشورة، 2001.
2. سعيد، بن معلا العمري ، **"المتطلبات الادارية والامنية لتطبيق الادارة الالكترونية"**، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ"، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض، 2003.
3. بدربن محمد المالك ،**" الأبعاد الادارية والامنية لتطبيقات الإدارة الالكترونية في المصارف السعودية** دراسة مسحية، رسالة ماجستير في العلوم الادارية غير منشورة ، قسم العلوم الادارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007 .
4. خليفة بن صالح بن خليفة المسعود ، **المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس**، مذكرة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008.
5. كلثم محمد الكبيسي، **متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر**، مذكرة ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008.
6. يوسف محمد يوسف أبو أمونه ، رسالة ماجيستر بعنوان واقع ادارة الموارد اللبشرية الكترونيا، سنة 2009 ، الجامعة الاسلامية بكلية الدراسات العليا .
7. رافيق بن مرسلي، **الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق**، دراسة حالة الجزائر 2001-2011، مذكرة ماجستير، جامعة تيزي وزو، الجزائر، 2011.

8. بوقلاشي عماد ، **الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3،2011 .
9. نوال بوكعباش، رسالة ماجيستر، **تأثير تنمية الموارد على تنمية الإدارة المحلية في الجزائر، دراسة حالة ولاية جيجل،** ، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر 3،2011.
10. دلال السويسي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير ، **نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية الاستشفائية**، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف وقلة، ، كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية، قاصدي مرباح ورقلة، 2011- 2012.
11. بلحمري سمية، **الموارد البشرية ومدى استفادتها من تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجماعات المحلية**، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان، الجزائر، 2013-2014.

النصوص القانونية:

القوانين

1. قانون رقم 2000- 03المؤرخ في 05 أوت 2000 ، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات ، ا لجريدة الرسمية ، العدد 48 ، الصادر في: 06 أوت2000 .
2. القانون رقم 04- 15 المؤرخ في 2004 يعدل ويتمم الأمر رقم 66-156 المؤرخ في 8 جوان 1966 **المتضمن قانون العقوبات**، الجريدة الرسمية عدد 71، المؤرخة في 10نوفمبر2004.
3. القانون رقم 05- 10 المؤرخ في 20 جوان 2005 يعدل ويتمم الأمر رقم 75 – 58 المؤرخ في 26 ديسمبر 1975 والمتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية عدد 44، المؤرخة في جوان 2005.
4. قانون رقم 09- 04 المؤرخ في 05 سبتمبر 2009 **يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الاعلام والاتصال ومكافحتها**، الجريدة الرسمية عدد47 المؤرخة في 16 أوت 2009 .
5. قانون رقم 14-03 المؤرخ في 24 فيفري 2014 **يتعلق بسندات ووثائق السفر** ، الجريدة الرسمية العدد16 ، المؤرخة في 23 مارس 2014.
6. القانون رقم 15- 04 المؤرخ في 1 فبراير 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني والتصديق الإلكتروني، الجريدة الرسمية عدد 06 ، المؤرخة في 10 فبراير 2015.
7. القانون رقم 18- 07 الكؤرخ في 25رمضلن 1439 الموافق ل 10 يونيو 2018 **يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي.**

قائمة المراجع

المراسيم

1. المرسوم التنفيذي 98 –257 المؤرخ في 25 أوت 1998 يضبط شروط و كيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، الجريدة الرسمية عدد 63 المؤرخة في 26 أوت 1998.
2. المرسوم التنفيذي رقم 2000- 307 المؤرخ في 14 اكتوبر 2000 الذي يضبط شروط و كيفيات إقامة خدمات الانترنت واستخدامها، الجريدة الرسمية عدد 60 المؤرخة في 15 اكتوبر 2000.
3. المرسوم التنفيذي 14- 363 المؤوخ في 15 ديسمبر 2004 يتعلق **بالغاء الأحكام الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الادارات العمومية،** الجريدة الرسمية عدد 72، المؤرخة في 16 ديسمبر 2004.
4. المرسوم التنفيذي 07- 162المؤرخ في 30 ماي 2007 **المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على انواع الشبكات بما فيها اللاسلكية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية،** الجريدة الرسمية عدد37 المؤرخة في 7 جوان 2007.
5. المرسوم التنفيذي رقم 13 – 217 المؤرخ في 18 جوان **2013 يتضمن النظام الداخلي النموذجي للمجلس الشعبي الولائي،** الجريدة الرسمية عدد 32 ، المؤرخة في 23جوان 2013.
6. المرسوم التنفيذي 15- 204 المؤوخ في 27 جوان 2015 **يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية،** الجريدة الرسمية عدد 41، المؤرخة في 29 جوان 2015.
7. المرسوم الرئاسي رقم 15- 147 المؤرخ في 16- سبتمبر 2015 ، **يتضمن تنظيم الصفقات العمومية و تفويضات المرفق العام،** الجريدة الرسمية عدد 53 المؤرخة في 20 سبتمبر 2015.
8. المرسوم التنفيذي 16- 190 المؤوخ في 30 جوان 2016 **يحدد كيفيات الاطلاع على مستخرجات مداولات المجلس الشعبي البلدي و القرارات البلدية،** الجريدة الرسمية عدد 28 كؤرخة في 8 ماي 2016.
9. المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 18 افريل2018 ، **يحدد كيفيات اعداد بطاقة التعريف الوطني وتسليمها و تجديدها،** الجريدة الرسمية عدد 2 المؤرخة في 19 أفريل 2018.

قائمة المراجع

التعليمات:

1. تعليمة وزير الداخلية و الجماعات المحلية رقم 1599-2011.
2. تعليمة وزير الداخلية و الجماعات المحلية رقم 2393-2015.

المجلات:

1. عبد الهادي زين، المواقع المرجعية على الانترنت، مجلة عالم المعلومات والمكتبات والنشر، العدد 01، مصر، 1999.
2. عوجان عرفات،**الحكومة الإلكترونية " شروط النجاح** ."مجلة الحاسوب، العدد ، 2000 .
3. مجلة المدرسة الوطنية للادارة ، العدد 31، 2006 ، مقال للاستاد سعيد مقدم بعنوان التنمية والادارة في ظل تحديات العولمة – حالة الجزائر.
4. علي حسن باكير ، "**المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية** "، مجلة آراء حول الخليج ، الامارات العربية المتحدة، العدد 23 ، مركز الخليج للأبحاث، 2006.
5. أبو مغايض يحي بن محمد، الحكومة الالكترونية ثورة على العمل الإداري التقليدي، جامعة الملك فهد، المملكة العربية السعودية، 2006.
6. لمين علوطي، الادارة الالكترونية للموارد البشرية ، مجلة البحوث الاقتصادية العربية ، العدد 42. سنة 2008 .
7. نورة بنت ناصر الهزاني، الخدمات الالكترونية في الأجهزة الحكومية، مكتبة الملك فهد الوطنية، المملكة العربية السعودية، 2008.
8. عمرو عبد الله ، **مؤشرات الإدارة الرقمية مكافحة الفساد والمماثلة، مجلة الإدارة الرقمبة والاصلاح الاداري و** المالي، منشورات المنظمة العربية للتنمية ، القاهرة،2009 .
9. احمد بن عيشاوي : أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الاعمال ، مجلة الباحث العدد 2010/07 ، جامعة ورقلة .
10. سحر قدوري الرفاعي، **الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها**، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا العدد 07، 2010 .

11. بن عيشاوي أحمد ، **أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال** ، مجلة الباحث ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر ، العدد07،2010 .

12. موسى عبد الناصر، محمد قريشي، **مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة- الجزائر** ، مجلة الباحث، العدد09، 2011.

13. فيصل بن زحاف ، **الحماية الجنائية للحكومة الالكترونية**، مجلة القانون ، المجتمع و السلطة ، العدد 8 تصدر عن مخبر القانون 2014.

14. غريبي علي، رينوبة الاخضر، **إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الالكترونية وآفاق ترشيدها**، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، العدد03، 2016.

15. دريس كمال فتحي، **آلية التصديق الإلكتروني كضمانة للتعاملات التجارية بالوسائل الحديثة في التشريع الجزائري**، كجلة البحوث والدراسات، العدد 24 ، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2017.

16. فاطنة بلقرع وآخرون، **جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية**، مجلة البديل الاقتصادي، العدد07.

17. تيماء محمود فوزي الصراف، **ناقدة عى الانترنت، الحكومة الالكترونية**، مجلة الرافدين للحقوق، مجلد 1، عدد 24.

18. مراكشي محمد لمين ، فقاير فيصل، **الادارة الالكترونية وأثرها على اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر**، مجلة الإبداع، المجلد 07، العدد07 ، بدون تاريخ.

19. أ / واعر وسيلة ، مداخلة بعنوان : **دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية.**

الملتقيات:

1. سعد غالب ياسين ،الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية.الرياض :مكتبة الملك فهد الوطنية ،2001 .
2. رضوان رأفت ،**" الإدارة الالكترونية ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة "**، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ، القاهرة ،مركز المعلومات واتخاذ القرار ، 2004 .
3. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، حوار وزير العدل حافظ الأختام الطيب بلعيز ، منشور خاص بوكالة الأنباء الجزائرية ، الأحد 25 مارس 2007 .

4. م ، س ،**" في إطار عصرنة العدالة وتقريبها من المواطن ، إطلاق شباك الكتروني قانوني لإعلام المواطنين "** ، جريدة الاحرار، لعدد4 3356 مارس 2009 .

المواقع الالكترونية:

1. http://www.nicsudan.gov.sd
2. . ،**http// www.echoroukonline.com/ara/index.php? News=35466**
3. http://www.algeria-isp.

ثانيا: المراجع باللغة الاجنبية:

- La préinscription **, guide du nouveau bachelier ,** ministere De L'enseignement superieur et de la recherche scientifique , 2008.

الفهرس

الفهرس

المحتويات	الصفحة
شكر وإهداء.....	-
مقدمة عامة	أ
الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية	
تمهيد:.....	07
المبحث الأول : ماهية الإدارة الالكترونية	08
المطلب الأول: مفهوم الادارة الالكترونية.....	08
الفرع الأول :نشأة الإدارة الإلكترونية.....	08
الفرع الثاني: تعريف الادارة الإلكترونية.....	09
الفرع الثالث :خصائص الإدارة الالكترونية.....	10
الفرع الرابع: مبادئ الادارة الإلكترونية.....	11
الفرع الخامس :أهداف الادارة الالكترونية.....	12
الفرع السادس : مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية:.....	13
المطلب الثاني : التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.....	14
الفرع الأول: الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية	14
أولا /مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:	15
ثانيا /مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل :	15
ثالثا / مرحلة الإدارة الالكترونية الفاعلة :.....	15
الفرع الثاني : متطلبات الإدارة الإلكترونية	17
المطلب الثالث : مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية.....	21
الفرع الأول: مرحلة الظهور.....	21
الفرع الثاني: مرحلة التعزيز.....	22
الفرع الثالث : التفاعل.....	23
الفرع الرابع: المعاملات الإجرائية.....	24
الفرع الخامس: التكامل.....	25

المبحث الثاني : التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية.....	26
المطلب الأول: تحليل الخدمة العامة الالكترونية.....	26
الفرع الأول: تعاريف الخدمة الالكترونية.....	26
الفرع الثاني: الخدمة من وجهة نظر المستفيد.....	28
الفرع الثالث: الخدمة من وجهة نظر الحكومة.....	30
الفرع الرابع: الخدمة من وجهة نظر تقنية.....	32
الفرع الخامس: دورة حياة الخدمـة.....	34
المطلب الثاني: تحديد تفاعلات الادارة الالكترونية.....	35
أولا: التصنيف التفاعلي.....	36
ثانيا: التصنيف على أساس الخدمة من/إلى.....	36
المطلب الثالث : معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية.....	39
الفرع الأول: المعوقات الإدارية.....	40
الفرع الثاني : المعوقات السياسية والقانونية.....	40
الفرع الثالث: المعوقات المالية والتقنية:.....	41
الفرع الرابع : المعوقات البشرية:	41
الفرع الخامس: المهددات الأمنية:.....	42
خلاصة الفصل :.....	43
الفصل الثاني: واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر	
تمهيد.....	45
المبحث الأول: الآليات القانونية لتحقيق التحول للإدارة الالكترونية بالجزائر.....	46
المطلب الأول: متطلبات البيئة التشريعية للإدارة الإلكترونية بالجزائر.....	46
الفرع الأول: أهداف وضع وتعديل التشريعات القائمة لمواكبة متطلبات الادارة الالكترونية.....	46
الفرع الثاني: مستلزمات البيئة التشريعية للإدارة الإلكترونية.....	47
أولا_ وجود وضوح القواعد القانونية المنظمة لعلاقة الادارة بالمواطن في ظل تبني الادارة الالكترونية.....	48

ثانيا _ وجود قواعد قانونية تضمن أمن وسلامة البيئة الالكترونية	48
المطلب الثاني: البيئة القانونية للإدارة الالكترونية بالجزائر.....	48
الفرع الأول: تشريعات الادارة الالكترونية في الجزائر.....	49
أولا- تنظيم الأنترنت:	49
ثانيا: الاعتراف بحجية الكتابة الإلكترونية	50
ثالثا: الجريمة الإلكترونية	51
الفرع الثاني: تشريعات الادارة الالكترونية بالجزائر.....	53
أولا: المعاملات الإدارية.....	53
ثانيا- إنشاء وثائق إلكترونية	54
ثالثا– الصفقات العمومية:	54
المطلب الثالث: آفاق الإدارة الالكترونية في الجزائر.....	55
الفرع الأول: التخطيط للإدارة الالكترونية.....	55
الفرع الثاني : الإرادة السياسية:.....	56
الفرع الثالث : التكوين و التوعية.....	56
الفرع الرابع : الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.....	57
الفرع الخامس : التشريع و الأمن الالكتروني :	58
المبحث الثاني: نماذج قطاعية للخدمات العامة الالكترونية في الجزائر.....	59
المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية في قطاع البريد والاتصالات.....	59
الفرع الأول: إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات في الجزائر.....	59
الفرع الثاني: مؤسسة بريد الجزائر والخدمة العامة الالكترونية:.....	60
الفرع الثالث: معوقات الخدمات الالكترونية في مؤسسة بريد لجزائر:.....	62
المطلب الثاني: الخدمات الالكترونية في قطاع العدل.....	63
أولا : الأنظمة المعلوماتية.....	63
ثانيا : الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرار ورسم السياسات المستقبلية.....	64
ثالثا : خدمة الشباك الالكتروني عبر الانترنت.....	65
المطلب الثالث : قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.....	67
خلاصة الفصل	72

الخاتمة	74
قائمة المراجع.....	78
الفهرس.....	86