جامعة يحي فارس بالمدية
العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

واقع وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرفق العمومي

–حالة الجزائر–

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص : تسيير عمومي

من إعداد الطالبتان:

زواق فتحية

دحلال ليندة

تحت إشراف الأستاذ:

كشيدة حبيبة

السنة الجامعية: 2019 / 2020

جامعة يحي فارس بالمدية
العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

واقع وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرفق العمومي

–حالة الجزائر–

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص : تسيير عمومي

من إعداد الطالبتان:

زواق فتحية

دحلال ليندة

تحت إشراف الأستاذ:

كشيدة حبيبة

السنة الجامعية: 2019 / 2020

التشكرات

بسم الله الرحمان الرحيم

الصلاة والسلام على أشرف المرسلين أما بعد نحمد الله تعالى الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل .

نتقدم بخالص الشكر والعرفان للأستاذة المشرفة "كشيدة حبيبة" على كل الجهد الذي بذلته من أجل إتمام هذا العمل ونتمنى من الله عزو جل لها التوفيق

ونتقدم بالشكر والتقدير إلى كل من رافقنا طيلة المشوار الدراسي.

ونتقدم بخالص الشكر كل كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد .

جزاكم الله كل خير

مستخلص:

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا في القطاع العام يحقق مزايا عديدة سواء للدولة أو لمؤسسات الأعمال أو المواطنين، فالتوجه نحو الخدمات العمومية الإلكترونية تحت إطار مشـــروع الحكومة الإلكترونية جاء كضـــرورة للتطورات الكبيرة التي عرفها مجال التكنولوجيا والذي جعل من موضـوع ترشـيد وعصـرنة قطاع الخدمات العمومية من الأولويات الواجب تفعيلها على أرض الواقع، كما أن تزايد الطلب على اسـتخدام الخدمات الإلكترونية، دفع الكثير من الدول إلى تقديم خدماتها عبر وســـائط إلكترونية جديدة تعمل على توفير الجهد والوقت، تهف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، الخدمة العمومية.

Résumé

L'utilisation de la technologie dans le secteur public a apporté de nombreux avantages, que ce soit pour l'État, les entreprises commerciales ou les citoyens. L'orientation vers les services publics électroniques dans le cadre de l'annotation de l'administration électronique est devenue une nécessité pour les grands développements dans le domaine de la technologie, qui ont fait de la question de la rationalisation et de la modernisation du secteur des services publics une priorité qu'il convient d'activer. Sur le terrain, et la demande croissante d'utilisation des services électroniques a poussé de nombreux pays à fournir leurs services par de nouveaux moyens électroniques qui permettent d'économiser du temps et des efforts, et cette étude vise à faire la lumière sur le projet d'e-gouvernement en Algérie et ses indicateurs les plus marquants.

Mots clés: administration électronique, e-gouvernement, service public.

قائمة الأشكال والجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
	الأشكال	
1	متطلبات الإدارة الإلكترونية	**16**
2	الإدارة الإلكترونية والمصطلحات المشابهة	**30**
	الجداول	
1	أوجه الاختلاف بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية	32
2	مؤشرات الحكومة الإلكترونية للجزائر خلال للسنوات(2012-2018)	70
3	مؤشرات الحكومة الإلكترونية للولايات المتحدة الأمريكية للسنوات (2012-2018)	71
4	مؤشرات الحكومة الإلكترونية لفرنسا للسنوات (2012-2018)	71
5	مؤشرات الحكومة الإلكترونية للإمارات العربية للسنوات (2012-2018)	72
6	مؤشرات الحكومة الإلكترونية للبحرين للسنوات (2012-2018)	73
7	مؤشرات الحكومة الإلكترونية لتونس للسنوات (2012-2018)	73
8	مؤشرات الحكومة الإلكترونية للمغرب للسنوات (2012-2018)	74

الفهرس

العنوان	الصفحة
التشكرات	
مستخلص	
قائمة الأشكال والجداول	
الفهرس	
مقدمة	أ–د
الفصل الاول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية	**47–12**
المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية	**13**
المطلب الأول: التعريف بالإدارة الالكترونية ونشأتها	13
المطلب الثاني: متطلبات الادارة الالكترونية وعناصرها	15
المطلب الثالث: اهمية واهداف الادارة الالكترونية ومصطلحات مشابهة لها	24
المبحث الثاني: ماهية الحكومة الإلكترونية.	**31**
المطلب الأول : تعريف الحكومة الاليكترونية و اهمية اعتمادها	31
المطلب الثاني: مبادئ و مراحل الحكومة الإلكترونية	36
المطلب الثالث : معوقات و سلبيات الحكومة الالكترونية	47
الفصل الثاني: التحول الرقمنة الادارة العمومية تجسيدا لمشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر	**81–48**
المبحث الأول: التوجه نحو الرقمنة في الجزائر	**50**
المطلب الأول: مشوع الحكومة الإلكترونية في الجزائر	50

المطلب الثاني: الاطر القانونية لإرساء دعائم مشروع الجزائر الالكترونية	57
المبحث الثاني: واقع تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر	**59**
المطلب الأول: مشروع الحكومة الاليكترونية بالجزائر و آليات تنفيذه	60
المطلب الثاني: مشاريع نشر تكنلوجيا المعلومات و الاتصال بالجزائر	61
المبحث الثالث: نماذج تطبيقات الحكومة الالكترونية بالجزائر	**63**
المطلب الأول: رقمنة قطاع الداخلية و الجماعات المحلية	63
المطلب الثاني: رقمنة قطاع العدالة	65
المطلب الثالث: رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي	67
المطلب الرابع: رقمنة قطاع الضرائب	70
المبحث الرابع: تقييم مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر	**72**
المطلب الأول:نتائج تجسيد مشروع الجزائر الالكترونية	73
المطلب الثاني:تقييم مشروع الجزائر الإلكترونية	75
الخاتمة	**82**
قائمة المراجع	**85**

مقدمة

تشـــهد البشـــرية الكثير من التحولات والثورات التي أحدثت الكثير من المتغيرات في كامل مجالات الحياة الســـياســـية والاجتماعية والاقتصـــادية، وهذا ما جعل الدول مجبورة على مواكبة هذه التغيرات والتأقلم مع البيئة الجديدة، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصـال والاسـتخدام الواسـع للأنترنت من أهم التغيرات التي طرأت على البشـرية، حيث مكنت الأنترنت من جعل العالم قرية صـغيرة وواحدة وتضـييق المسـافات، وهذا ما انعكس إيجابا على أداء الإدارات العمومية حيث ظهر مصطلح ما يسمى الإدارة الإلكترونية واقع ملموس حيث أصبحت تلعب دور هام ورئيسي في الرفع من أداء وكفاءة عمل الحكومة حيث أصبح استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال يسمح بتقديم خدمة أفضل وأحسن وأسرع للمواطن الأمر الذي يجعل هذا الأخير راض عن خدمات حكومته.

أصـبح التطور الذي حصـل أمرا محتوما ويجب على الدول مواكبة هذا التطور من أجل النهوض بالقطاعات والإدارات العمومية والاقتصـادية في البلاد، وهذا بغرض التأقلم مع العالم الجديد التي أصـبح يتطور يوميا، وهذا من خلال برنامج الجزائر الإلكترونية "2008-2013" من أجل تحقيق عدة أهداف أولها تســـهيل تقديم الخدمات العمومية للمواطن.

إشكالية الدراسة:

ما مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرفق العمومي؟ وماهي التحديات التي تواجهها؟

للإحاطة بجوانب هذه الإشكالية فإننا نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية؟ وماهي متطلبات تطبيقها؟
- فيما تتمثل معالم مشروع الجزائر الإلكترونية 2000-2013؟
- ماهي الصعوبات التي اعترضت تطبيق برنامج الجزائر الإلكترونية؟
- ما مدى نجاح تجربة الجزائر الإلكترونية؟

فرضيات الدراسة:

من خلال هذه التساؤلات يقترح الباحث الفرضيات التالية:

- الإدارة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية.

- من بين متطلبات الإدارة الإلكترونية توفر البنية التحتية، وتكوين الموظفين.
- برنامج الجزائر الإلكترونية هو برنامج اعتمدته الجزائر من أجل النهوض وتطوير الإدارة العمومية من خلال مجموعة من الاستراتيجيات.
- من بين الصعوبات التي تعترض برنامج الجزائر برنامج الجزائر الإلكترونية هو ضعف الثقة في التعاملات الإلكترونية.
- هناك تحقيق جزئي لأهداف مشروع الجزائر الإلكترونية.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في أن موضوع الإدارة الإلكترونية من المواضيع الجديدة التي أضحت محل اهتمام الباحثين والأكاديميين، وهو ضمن أولويات الدولة الجزائري التي تريد النهوض في هذا المجال وتطويره من أجل تحقيق الجودة في الخدمة العمومية وتجاوز الصعوبات التي تقف في طريقها خاصة وأنها تسعى إلى إنجاز حكومة إلكترونية متميزة.

أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى التعرف على الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها وعناصرها... إلخ.
- تسليط الضوء على بعض النماذج لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.
- الوقوف على الصعوبات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

أسباب اختيار الدراسة:

لقد تم اختيار هذا الموضوع وذلك للأسباب التالية:

- طبيعة تخصص الباحث واهتماماته.
- تطبيق مختلف المؤسسات العمومية للإدارة الإلكترونية والاهتمام بها.

المنهج المتبع:

بالنظر إلى طبيعة الدراسة فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي بهدف الوصول إلى عناصر البحث.

الدراسات السابقة:

- رسالة الطالب الشايب محمد بعنوان: الحكومة الإلكترونية كآلية لتوطيد الحكم الجيد دراسة في تطبيقات العالم المتقدم والنامي: وضح الباحث من خلال هذه الدراسة أن الحكومة الإلكترونية فلسفة ومنهج جديد يدعو إلى ترسيخ تكنولوجيا المعلومات والاتصال كآلية لتحقيق الحكم الجيد، ومن أهم النتائج التي توصل إليها عند دراسة حالة فيما يخص مقارنة العالم المتقدم بالنامي هو أن الحكومة الإلكترونية في العالم المتقدم تشكل امتداد لمرحلة الستينات والسبعينات، ويبقى الهدف منها هو تعزيز أداء الدولة اقتصاديا واجتماعيا وسياسيا.
- دراسة الباحث: محمد سعداوي: "انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على أداء المرافق العمومية"، حيث تهدف الدراسة إلى إبراز مختلف ما أسفرت عنه ثورة تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى أهميتها وضرورة مواكبتها للوصول إلى المجتمع المعلوماتي، كذلك بضرورة الرقمنة في جميع المعاملات واستخدام مختلف الوسائل والأدوات الإلكترونية مع إعطاء أهم التدابير والاجراءات التي يجب أخذها في جل إدارات الدولة.
- دراسة الباحث: عاشور عبد الكريم بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، ركز الباحث على ترشيد الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية وقام بعمل مقارنة بين النموذج الأمريكي والجزائري، كما استعرض الباحث الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية مع عرض تجربة الو. م . أ في الحكومة الإلكترونية، وتناول في الأخير التجربة الجزائرية واستعدادها للتحول الإلكتروني.
- دراسة الباحث: باري عبد الطيف: أطروحة دكتوراه بعنوان: "دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة"، تطرق الباحث إلى عرض بعض التجارب الدولية والعربية في مجال تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، وقد توصل الباحث إلى أن تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية يختلف ما بين الدول المتقدمة والدول النامية خاصة الدول العربية، وذا لاختلاف جاهزيتها.

هيكل الدراسة:

سنقوم بمعالجة هذا الموضوع من خلال فصلين، الفصل الأول تحت عنوان الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وسيشمل مبحثين، المبحث الأول يتناول التعريف بالإدارة الإلكترونية ونشأتها، متطلباتها، عناصرها، أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية والفرق بينها وبين المصطلحات المشابهة، أما المبحث الثاني يتناول تعريف الحكومة الإلكترونية وأهميتها، مبادئ ومراحل الحكومة الإلكترونية معوقاتها وسلبياتها.

الفصل الثاني تحت عنوان التحول لرقمنة الإدارة العمومية تجسيدا لمشروع الحكومة الإلكترونية وسيشمل أربعة مباحث، المبحث الأول يشمل استراتيجية الجزائر الإلكترونية والأطر القانونية لإرساء دعائم مشروع الجزائر الإلكترونية، وسنتناول في المبحث الثاني مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر وآلية تنفيذه، مشاريع نشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجزائر، 2000-2013 ، أما المبحث الثالث يشمل نماذج لتطبيقات الحكومة الإلكترونية بالجزائر، أما المبحث الرابع فيتناول نتائج تجسيد الحكومة الإلكترونية بالجزائر وتقييم المشروع.

الفصل الأول

الإطار النظري للإدارة الالكترونية

تمهيد:

يشـــهد العالم ثورة في مجال الاتصـــالات وتكنولوجيا المعلومات التي انعكســـت على كافة مناحي الحياة الاقتصـادية، الاجتماعية والثقافية، وقد كان لهذه الثورة المعلوماتية دور في اسـتخدام مفاهيم وأنماط جديدة للإدارة الإلكترونية، وعليه سـنحاول من خلال هذا الفصـل إعطاء نظرة مركزة على مفهوم الإدارة الإلكترونية، متطلباتها، عناصرها، أهميتها، أهدافها والمصطلحات المشابهة لها وهذا ضمن المبحث الأول، أما المبحث الثاني فسنتطرق إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية باعتبارها جانب من جوانب الإدارة الالكترونية، أهميتها، مبادئها، أهدافها، الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية، صعوباتها وسلبياتها.

وكان تقسيم الفصل كالآتي:

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: ماهية الحكومة الإلكترونية.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

إن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير من مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات و المعلومات بين الإدارات المختلفة و المتعددة و استخدام تلك البيانات و المعلومات في توجيه سياسة و إجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها و توفير المرونة اللازمة بالاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الادارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحضير إلا أنها تتميز بقدرتها على خلق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف.

المطلب الأول: التعريف بالإدارة الإلكترونية و نشأتها.

الإدارة الإلكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الإلكترونية، وتحتاج هذه المرحلة الجديدة من الإدارة إلى تطوير مهارات المسؤولين عن مشاريع الحكومة الإلكترونية وتكوينهم على مستوى المدراء والموظفين العاديين من أجل قيادة التغيير.

أولا: التعريف بالإدارة الإلكترونية.

لقد قدمت العديد من التعاريف للإدارة الالكترونية نذكر منها:

- عرفت على انها وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة وليست بديلا عنها وهي إدارة بلا ورق تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية وهي بلا مكان وتعتمد أساسا على الهاتف المحمول وهي إدارة بلا زمان حيث تعمل 365/7/24 أي العالم يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة. وهي إدارة بلا تنظيمات جامدة فالمؤسسات الذكية تعتمد على عمال المعرفة وصناعات المعرفة وأصبحت اليوم صناعات اللامعرفة تقذف إلى الجنوب وإلى العرب وإلى العالم النامي.[1]
- الإدارة الإلكترونية هي مجموعة من العمليات التنظيمية التي تربط بين المواطن المستفيد، المراجع في الدوائر والمؤسسات الحكومية، بمصادر معلومات هو بحاجة إليها، بواسطة الوسائل الإلكترونية، لغرض تحقيق الأهداف المنشأة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير، والمستفيد عادة هو الشخص المراجع في الدوائر الحكومية أو العميل لدى الشركات التجارية وأحيانا الموظف المتابع، في أية مؤسسة أو منشأة معنية بتوفير المعلومات.[2]

[1] فداء محمد، **الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيق**، دار مكتبة الكندي والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص ص 193، 194

[2] عامر ابراهيم قنديلجي، **الحكومة الإلكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن ، الطبعة الأولى،2015 ، ص 121.

– عرفت الإدارة الإلكترونية تعريفا اجرائيا بأنها: العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على المواد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة.[3]

يتمثل المفهوم الشائع للإدارة الإلكترونية في أنها: الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة لإجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا.

يمكن استخلاص تعريف شامل للإدارة الإلكترونية من التعاريف السابقة وهو: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المعاملات والنشاطات الإدارية، من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات.

مما سبق يمكن تحديد أبعاد الإدارة الإلكترونية كما يلي:[4]

- **إدارة بلا ورق:** حيث يتم الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية؛
- **إدارة عن بعد:** حيث الاتصال الإلكتروني والهاتف المحمول والهاتف الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية وغيرها من وسائل الاتصالات الحديثة؛
- **الإدارة بالزمن المفتوح:** حيث العمل 24ساعة متواصلة دون الارتباط بالليل أو النهار؛
- **إدارة بلا تنظيمات جامدة:** فالعمل يتم من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

ثانيا: نشأة مصطلح الإدارة الإلكترونية.

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصال إلى بروز نموذج جديد من الإدارة في ظل التنافس و التحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، وهو ما اصطلاح على تسميته بالإدارة الرقمية أو الإلكترونية جاء بعد التطور

[3] الطاهر بوشنافة، **أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة المكتبات الجامعية**، دراسة حالة مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية يحيي فارس، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة المدية، 2017-2018، ص 13.

[4] ماجد بن عبد الله الحسن ، سامي محمد نصار، **الإدارة الإلكترونية وتجويد العمل الإداري المدرسي (ضرورة ملحة في ظل الثورة العلمية التكنولوجية)** ،المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ،2011، ص ص71 -72.

النوعي السـريع للتجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية و انتشـار شـبكات الانترنت، في حين ترى بعض الدراسـات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجيهها نحو تحقيق شـفافية التعامل وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصـادية والاجتماعية والسـياسـية، وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصـر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القومية لهذه التكنولوجيا أصـبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون و يتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع العالم.

إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود للعمل بأشكال وأساليب مختلفة، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء، يستخدم بعضها للمساعدة لإظهار النتائج المختلفة في موازنات الدول، لقد ظهر استخدام التقنية في أنشطة الحكومات وقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية 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 ، ومن ثم فإن الإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية و المعلوماتية وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائرها في صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة تساعدهم على إنجاز المهام، وتنفيذها على أكمل وجه، فعلى صـعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية، وتبعها بعد ذلك دول أخرى مثل المملكة المتحدة والنمسا خلال العقد الأخير من القرن الماضي.[5]

المطلب الثاني: متطلبات الإدارة الإلكترونية وعناصرها.

ان الإدارة الإلكترونية شأنها شأن أي مشروع يمكن إقامته و تحقيق اي هدف يسعى للوصول إليه من خلال توفير وتهيئة العديد من المتطلبات لتطبيق هذا المشروع.

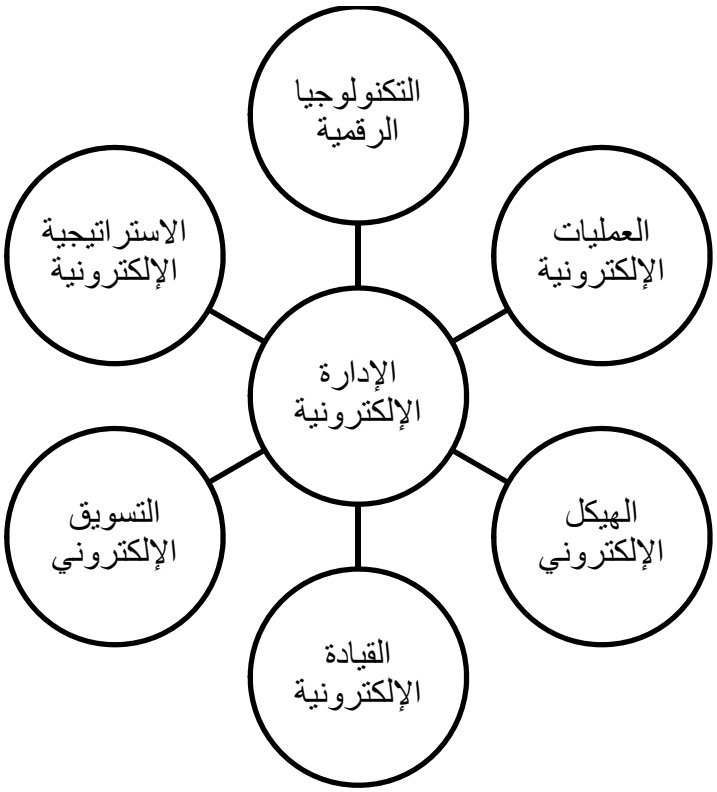
أولا: متطلبات الإدارة الإلكترونية.

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية الحديثة واسـتكمال عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية تتطلب توفير توليفة متكاملة من العناصر الجوهرية التي تتبادل التأثير والوظائف والأدوار في سياق تطور عملية التحول الإلكتروني للمنظمة، هذه العناصر والشروط الأساسية لنجاح تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية تظهر

[5] الطاهر بوشنافة، **أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة المكتبات الجامعية**، مرجع سبق ذكره، ص 12.

في الشكل التالي:[6]

الشكل رقم (01): متطلبات الإدارة الإلكترونية.



المصدر: ياسين سعد غالب، **الإدارة الإلكترونية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 302.

من الشكل أعلاه نلاحظ ان تطبيق الادارة الالكترونية يستوجب العناصر التالية: [7]

1- **التكنولوجيا الرقمية (e-Technogy)**: ترتبط الإدارة الإلكترونية وأنشطة الأعمال الإلكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات، وليس كما يشاع من ارتباط الإدارة الإلكترونية بشبكة الانترنت والويب فقط، إن التكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية، كما تتنوع انماطها واجيالها باستمرار، مما يضخ خيارات دائمة ومفتوحة أمام الإدارة، وهي في صدد بناء معمار الأعمال الإلكترونية، ومن هذه الخيارات التقنية المهمة خيار ربط بعض انشطة الأعمال بخدمات الاكشاك التفاعلية، التلفاز التفاعلي، خدمات الهاتف الخلوي المتكاملة مع الأنترنت وتقنياتها مثل: خدمات الرسائل وبروتوكول الاتصال بالأنترنت الذي يمكن مستعمل

[6] ياسين سعد غالب، **الحكومة الإلكترونية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، 302.

[7] ياسين سعد غالب، **الإدارة الإلكترونية**، مرجع سبق ذكره، ص 302.

الهاتف الخلوي من الدخول إلى موقع المنظمة على شبكة الويب، وتكنولوجيا شبكة الانترنت اللاسلكية والوسائط المعلوماتية الرقمية الاخرى.

2- **العمليات الإلكترونية (E-opirations)**: تظهر العملية الإلكترونية كنتاج لجهود إعادة تصميم العملية الإدارية من جديد باستخدام أدوات ونظم تكنولوجيا المعلومات وذلك من أجل تحقيق تلاؤم بين العملية الجديدة وبيئة الأنترنت.

3- **الاستراتيجية الإلكترونية (E-Strategy)**: تغطي الاستراتيجية الإلكترونية أنشطة التحليل الاستراتيجي لبيئة الاعمال، التصميم والاختيار الاستراتيجي وتطبيق استراتيجية الاعمال الإلكترونية، كما تتضمن تحديد مصادر التميز عن المنافسين المرتبطة بخيارات مختلفة تبنى على أساسها سلاسل القيمة، ومن بين هذه الخيارات تطبيق استراتيجية استبدال (Repace Strategy) لجميع قنوات توزيع الخدمات التقليدية مثلا بخدمات إلكترونية كاملة أو استراتيجية الاستكمال (Complement Strategy) ، أي بناء قنوات خدمة إلكترونية جديدة مكملة لقنوات التوزيع التقليدية بسبب ضعف إمكانية تنميط وتقييس الخدمة وتوزيعها عبر الوسائل الإلكترونية، بالإضافة إلى ذلك تحدد الاستراتيجية الإلكترونية أفضل الخيارات التكنولوجية للمنظمة، مثل خيار مواقع على شبكة المعلومات العالمية (Web Site) أو مواقع(Wap Sites)، أوكليهما، كما يجب تحديد مستوى استخدام تكنولوجيا البع الفوري ، الدعم التفاعلي للمبيعات ، إدارة علاقات الزبائن بصورة إلكترونية كاملة أو خيارات استخدام التكنولوجيا الشبكية لإنتاج وتوزيع منتجات وخدمات رقمية جديدة موجهة للزبون العادي و الزبون الرقمي للمنظمة.

4- **التسويق الإلكتروني (E-Marketing)**: يرتكز التسويق الإلكتروني على التوجه نحو الزبون، والتحليل العميق لاحتياجات الزبائن التي يتم تحديدها من خلال العلاقات الإلكترونية و التقليدية للمنظمة مع زبائنها في الاسواق المستهدفة، وتساعد بيئة الانترنت على تكوين صلات تفاعلية مباشرة مع الزبائن يمكن استثمارها لتلبية احتياجاتهم في الوقت الحقيقي، كما تدفع اتجاه الانتقال الواعي من التسويق الموجه للجمهور الواسع لمنتجات وخدمات قياسية إلى تسويق موجه لاحتياجات الزبون بغض النظر عن قيود المكان والزمان، علاوة على ذلك يتطلب التسويق الإلكتروني بناء وتطوير نظم للشراء الإلكتروني والبيع الإلكتروني وتقديم الخدمات الإلكترونية على الخط، وتحديد أنواع المنتجات التي يمكن نقلها وتوزيعها من خلال موقع المنظمة على شبكة الويب، وتطبيق نظم فعالة لحماية سرية البيانات والمعاملات الفورية.

5- **الهيكل الإلكتروني(E-Structure)**: لا تستطيع الإدارة الإلكترونية العمل على هيكل تنظيمي هرمي متعدد المستويات والمهام المستقلة عن بعضها، كذلك لا يمكن تصور وضع إدارة إلكترونية تعمل في بناء تنظيمي

رسمي هرمي مغلق يســـتند إلى قواعد تقليدية وروتين إداري وعمل يدوي فالإدارة الإلكترونية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة، أفقية وعمودية باتصالاتها، وقبل ذلك بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة، وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة والريادة في الأداء وإنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية.

وقد حددت التغيرات العميقة التي تترافق مع إعادة التنظيم لمنظمات الأعمال في ظل الإنترنت ومع التنظيم الإلكتروني كالآتي:[8]

-**التنظيم الشــبكي مقابل أشــكال التنظيم التقليدي:** يتســم التنظيم الشــبكي بكونه تنظيما مرنا للاتصــال والتعاون بين الأفراد ، ومع أن الأشكال الأولى للتنظيم الشبكي قد وجدت قبل الإنترنت وشبكات الأعمال كما هو الحال في الشبكات المهنية أو غرف العمليات في المستشفيات أو في مشروعات أو فرق تطوير المنتجات ،فقد اعتبر كل مشروع بمثابة نسجه أو تشكيلة قوسية في التنظيم الشبكي تشارك فيه مجموعة تتفاعل وتعمل ثم تنحل عند انتهاء المشروع ولكن مع الإنترنت يصبح هذا التنظيم هو الشكل الأساسي السائد الذي يتلاءم مع التشبيك الواسع وتبادل البيانات الإلكترونية فالتنظيم الشبكي يتميز بثلاثة أنواع من الشبكات:

- **الشبكات الرسمية:** وهي التي تتألف من أقسام ومستويات تنظيمية وحتى من مناطق جغرافية (في الشركات متعددة الفروع) تعمل سوية على مهمة أو مهام محددة.
- **الشبكات غير الرسمية:** وتتكون من أفراد متعاونين يتصلون مع بعض بشكل غير رسمي ويتقاسمون المعلومات بهدف حل المشكلات.
- **الشبكات الإلكترونية:** وتقوم على التشبيك من خلال البريد الإلكتروني واستخدام برمجية الحوسبة التشاركية مثل (Lotus Notes) لتســاعد المديرين على تبادل الرســائل والمعلومات وفرق العمل الافتراضــية في عالم الأعمال اليوم.

- **إن الإنترنت يحقق التشبيك الفائق والواسع بين جميع العاملين:** عن طريق الشبكة الداخلية(Intranet) ويؤدي إلى الصلات الفائقة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في الشركة، ولا شك في أن هذه الصلات الفائقة القائمة على الإنترنت ستؤدي إلى تجاوز هرمية الاتصالات التي تسود في أشكال التنظيم التقليدي حيث الأعلى يحصل على المعلومات الأكثر والأغنى في حين أن الأدنى يحصل على اليسير منها.

[8] أحمد فتحي الحيث، **مبادئ الإدارة الإلكترونية**، دار الحامد للنشر والتوزيع ،عمان ،الطبعة الأولى، 2015 ، ص ص 63-66.

- **الشركات الافتراضية مع شبكات الأعمال والانترنت:** لقد أصبح بالإمكان تحقيق نمط جديد من الشركات تعمل على الاستفادة من القدرات الجوهرية والمزايا الأساسية للشركات الأخرى من أجل إنتاج السلع كما في المصنع الافتراضي أو تقديم خدمات افتراضية عبر التوسط بين منظمات أخرى والزبائن.
- **إن الانترنت تؤدي إلى تغيرات مهمة في قوة العمل:** مما ينعكس بشكل كبير وعميق على التنظيم وهذه التغيرات نجدها على الأقل في جانبين هما:[9]

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

الجانب الثاني: استخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب وخلافا لنمط العاملين (محدودي التعليم والمهارة) في العصر الصناعي الذي أفرز أشكال التنظيم التقليدية ،وإن نمط العاملين الجدد (من ذوي التعليم العالي من مهني وعمال المعرفة) لابد من أن يفرز أنماطا جديدة من التنظيم ،إن انتقال المنظمات التي تعمل في البيئة الإلكترونية من التنظيم التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني أصبح حاجة ماسة وليس خيارا حيث إن البيئة الإلكترونية تحتاج تنظيما قادرا على استيعاب التعقيدات وبعيد عن خطوط السلطة الهرمية وقادر على التكيف مع التغيرات المفاجئة في بيئة الأعمال الإلكترونية وهذا قد يكون غير متوفر إلى حد ما في التنظيم التقليدي .

6- **القيادة الإلكترونية:** تطوير قيادة إدارية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات يعتبر احد أهم المسائل المهمة التي انبثقت حديثا عن حقل إدارة المعرفة والإدارة الإلكترونية، إن وجود القيادة الإلكترونية هو شرط لنجاح المنظمات الإلكترونية او المنظمات المستندة إلى المعرفة المندمجة في أنشطة الاعمال الإلكترونية، ذلك ان وجود هذه القيادة يعني أيضا وجود القائد المستمع، القائد المعلم، والقائد المتصل، ويمكن من خلال القيادة الإلكترونية استثمار الاصول الإنسانية الثمينة الخفية للمنظمة، وبصورة خاصة راس المال الفكري والإنساني وإدارته لتحقيق الميزة التنافسية. ان القيادة الإدارية الإلكترونية تمثل باختصار الكفاءات الجوهرية القادرة على الابتكار والتحديث وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية، وضع المعرفة وإدارة عملية التعلم التنظيمي في منظمة ساعية للتعلم بصفة مستمرة ومؤكدة.

ان القيادة الإلكترونية تعتمد على القائد الإلكتروني ذي الخصائص الأكثر ملائمة والمنسجم مع بيئة الأعمال الإلكترونية المتسمة بالسرعة والتغيير، وبصفة عامة، فإنه يجب أن تتوفر في القيادة الإلكترونية المعارف

[9] أحمد فتحي الحيث، مرجع سبق ذكره، ص 66.

والمهارات التقنية ، مثل تقنية المعلومات والحاسبات الآلية وشبكات الاتصال الإلكترونية ،والبرمجيات الخاصة بها والتعامل الجيد معها.[10]

كما هناك من يرى أن القيادة الإلكترونية تنقسم إلى:[11]

- **القيادة التقنية الصلبة:** وهي قيادة تقوم على استخدام تقنية الإنترنت من أجل إدارة أعمالها، وميزة استخدام التقنية أن القائد في كل مكان سواء كان في آسيا أو أوروبا يمتلك القدر نفسه من المعلومات، ويتعامل مع الحاسوب نفسه ويتصل مع كل العاملين أينما كانوا في الوقت نفسه ، وتتميز القيادة الصلبة بما يلي:

- **أنها قيادة تقنية:** تجعل القائد الإلكتروني في جانب أساسي وقدرة على متابعة أبعاد التطور التقني والعمل على توظيف مزاياه لتكون جزء من الميزة التنافسية.
- **إنها قيادة وقت على الأنترنت:** تجعل القائد الإلكتروني قائدا زمنيا سريع الحركة والاستجابة والمبادرة (في أي وقت) (وفي أي جزء من العالم) ،لأن الأفراد في الطرف الآخر يمكن أن يعملوا في النهار في نصف الكرة الأرضية مع الطرف الآخر في الليل في النصف الثاني منها .
- **أنها قيادة الطوارئ** : تجعل القائد الإلكتروني يواجه الاضطرابات غير المتوقعة والتغيرات العميقة بشكل سريع ، وذلك يتطلب منه الاطلاع على آخر المستجدات والمعلومات ذات العلاقة .

- **القيادة البشرية المرنة** :وهي قيادة تقوم على بعد إنساني كبير ،ذلك لأن تطبيق التقنية يحتاج إلى أشخاص ذوي تخصصات ومؤهلات عالية ومبتكرين وحرفيين نادرين ، وهذه التقنيات تتطلب إدارة جديدة لا تعمل وفق سلطة الأوامر وهرمية الاتصالات والمعلومات والتفاعلية الشبكية ، إن هذه القيادة يجب أن تدرك أن القيمة المضافة يجب أن تتم من خلال العمل المعرفي وليس من خلال الآلات ، كما أن العاملين سيكونون متباعدين جغرافيا لا تربطهم بناية واحدة أو إشراف واحد مباشر وسينتج ما يسمى بالولاء الإلكتروني بين العاملين والقادة ، ويتصف القائد في القيادة البشرية المرنة بأنه :

- القائد المركز على المستفيد يوجد تسهيلات ومزايا للمستفيد؛
- القائد المعرفي الذي يستطيع زيادة ولاء العاملين للمنظمة والاحتفاظ بهم؛
- القائد التنافسي الذي يعرف الأداء التنافسي، وذلك بأن يكون الأسرع في الوصول إلى المستفيد والأكثر قدرة على الابتكار والمنافسة القائمة على الجودة الشاملة.

[10] ماجد بن عبد الله الحسن ، سامي محمد نصار ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 64-65.
[11] نفس المرجع اعلاه ، ص ص 65-66.

ان المتطلبات الجوهرية الستة السابقة التي من الضروري ايجادها لعمل الإدارة الإلكترونية تستوجب تغيير جذري وحقيقي يرافق تطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا وفق برنامج استراتيجي متكامل وشامل لإعادة هندسة عمليات واعمال المنظمة وفق البيئة الجديدة.[12]

ثانيا: عناصر الإدارة الإلكترونية:

إن ارادت الجهة المعنية تطبيق التقنية على دوائرها أو تعاملات هيكلها التنظيمي عليها ان تدرك العناصر والمكونات التي تقوم عليها الإدارات الإلكترونية، والتي ينبغي ان تكون نصب أعين المسؤولين والقائمين على شؤون الإدارات، باعتبارها إمكانات ينبغي توافرها قبل الخوض في عملية التحول ومن تلك العناصر ما يلي:[13]

1- **الحواسيب وملحقاتها:** ينبغي على الإدارة قبل بدأ تعميم تطبيق التقنية في دوائرها أن تتأكد أن لديها القدرة المالية على توفير العدد المطلوب من أجهزة الحاسوب اللازمة لتشغيل الموقع أو المواقع الإدارية التابعة لها، مع مراعات الإمكانات اللازم توافرها في تلك الأجهزة – حسب طبيعة عمل الإدارة – فقد تحتاج إحدى الجهات إلى أجهزة ذات مواصفات معينة من حيث أحجام شاشاتها، وسرعتها، وسعتها التخزينية، وأيضا ملحقات تلك الأجهزة الخارجية، فقد تحتاج بعض الإدارات إلى طابعات على اختلاف قدراتها ومواصفاتها وأحجامها، وغيرها من الأجهزة الملحقة كأجهزة قصل الألوان، ووسائط التخزين، ووسائط النقل، والأقراص المدمجة، وأجهزة البصمة الإلكترونية، وأجهزة التصوير والتسجيل الرقمية، إلى ما يصعب حصره من الأجهزة الملحقة التي تحتاج إليها الإدارة على اختلاف طبيعة عملها، وما يلزم لذلك العمل.

2- **البرامج:** تختار كل إدارة قائمة من البرامج التي تناسبها من بين آلاف البرامج الحاسوبية وربما تعتمد بعض الجهات إلى تكليف مبرمجين، أو بعض الجهات المختصة بتصميم برنامج خاص تحتاج إليه بحكم طبيعة عملها، وهكذا فإن قائمة البرامج التي تعتمد عليها الإدارات تنقسم إلى قسمين:

أ- برامج عامة: وهي البرامج التي يتم تحميلها – غالبا- على معظم أجهزة الحاسوب التي يبدأ تشغيلها كبرنامج إدارة النظام: نظم التشغيل، نظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية والبريد الإلكتروني ... وغيرها.

ب- برامج خاصة: وهي البرامج التي لا يتم تحميلها على أجهزة الحاسوب في شركات البيع لأي مستخدم، بل تحمل بناء على طلب الجهة أو المستخدم الذي يحتاج إليها في إدارة أعماله، حيث تحتاج الإدارة إلى تنفيذ

[12] ماجد بين عبد الله الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 66.

[13] حسين محمد حسين، **الإدارة الإلكترونية (المفاهيم، الخصائص، المتطلبات)**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص69.

إجراء إداري ما على دائرتها الإلكترونية ولم يكن متوفرا في الاســـواق من البرامج مما يمكن من خلاله تطبيق هذا الاجراء أو الممارسة الإدارية، فإن دور مبرمجي الحاسوب يبدأ لتصميم البرنامج الذي تحتاج إليه تلك الجهة، وعليه تبقى البرامج عنصرا أساسيا، فهي إحدى وسائل الإدارة لتنفيذ خططها وممارساتها الإدارية عبر حواسيبها وشبكاتها الإلكترونية.

3- **الشبكة الإلكترونية**: وهي تلك الحزم من الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترنت والأنترانت والاكسترانت، وعلى شبكة الاتصال الخاصة بالإدارة تحمّل قاعدة البيانات والمعلومات التي يقوم عليها عمل الإدارة من قوانين، وقرارات، وبيانات أفراد ومشروعات، وملفات شخصية ومعاملات وغيرها من البيانات والمعلومات التي يتعامل معها موظفو الإدارة، فيدخل كل منهم إلى المواقع التي يســـمح له بالدخول إليها عبر كلمة المرور الخاصة به، حتى يمكن تحديد جهة الخلل أو التقصير والمسؤولية الخاصة بكل موظف، وأيضا قياس معدل أدائه، ويمكن أيضـــا لمراجعي الإدارة الدخول إلى تلك الشـــبكة إن كانت الإدارة من الإدارات الخدمية، كما يمكن للأفراد مراسلة الإدارة عبر بريدها الإلكتروني، وجميع تلك العمليات تدور من خلال شبكة الاتصال التي تستقبل جميع الاوامر التي ترد إليها من مناوبي الإدارة ومراجعيها، وتدور عبرها ممارسات الإدارة، وتحتفظ الشبكة الإلكترونية في ذاكرتها بجميع تلك الاوامر و العمليات والبيانات التي ترد إليها من جميع الأطراف بتوقيت إجرائها بالدقيقة والثانية، لاستدعائها وإتاحتها وقت تلقي برنامج الشبكة الذي ينظم تلك العمليات كلها أمرا بذلك.[14]

4- **القوى البشرية**: يرى بعض الباحثين أن العنصر البشري أصل ثابت من أصول المنظمة يجب الاهتمام به، وتنميته و إبداعاته، ويرى آخرون أن القوى البشـــرية في الإدارة الحديثة من أكثر الأصـــول أهمية وخطورة، وتضـــم القوى البشرية القيادات الرقمية من مديرين محليين للموارد المعرفية والكوادر الإدارية من أصحاب التخصص اللذين لهم خبرتهم في تطبيقات التقنية في الإدارة الحديثة وهم في الغالب من دارســـي علم الإدارة الحديثة القائمة على تعظيم قيمة التقنية والاســـتفادة من إمكاناتها والتواصـــل مع دوائر الإدارة محليا وعالميا عبر تلك التقنيات الرقمية الحديثة التي تتمتع بها تلك الإدارة – أو يفترض ذلك – بثقافة التعامل معها، اذا من غير المعقول تأسيس شبكة الاتصال في جهة ما وجلب الأجهزة وتحميلها بالبرامج الإلكترونية، ثم وضعها على المكاتب أمام إدارات بيروقراطية تدير دقة العمل بعقلية روتينية، لأن هذا يعد ضـربا من تضـييع الوقت والجهد، وربما يصـل إلى إهدار المال، فمثل تلك الإدارات لا تملك أبجديات التعامل مع هذا النظام الرقمي في الإدارة، فقد تشـــربت عقولها وحواســـها ثقافة الإدارة التقليدية وأجواءها وممارساته، ومن الصعب تعديل المسار الفكري والنفسي لتلك القيادات التي تشربت روح

[14] حسين محمد حسين، مرجع سبق ذكره، ص70.

المركزية والانفراد بالقرار لتصبح فجأة قيادات تؤمن بمبدأ المشاركة والشفافية وإتاحة المعلومات، فضلا عن ذلك أن هذه القيادات قد يكون واقع الإدارة الإلكترونية العالمي بالنسبة إليها غيبا لا تعرف عنه شيئا، وقد تقوم بعض الجهات بإخضاع القيادات القديمة لدورات في كيفية استخدام الحاسوب حين التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، غير مدركة أن معرفة استخدام الحاسوب لن تقدم لهذا الموقع قيادة على درجة من الكفاءة تؤهلها لإدارته، وأن القيادات التقنية وكوادرها الإدارية ينبغي أن يتزامن وصولها مع الأجهزة والشبكات والبرامج في التوقيت نفسه.

5- **المجتمع:** وهناك ما ينبغي أن تراعيه الإدارة حتى تكون عملية التحول قائمة على أسس صحيحة، مما يضمن لها الاستمرارية والتطور، ويجنبها كثيرا من العوائق والعثرات، ومن ذلك مراعات ضوابط المجتمع وثوابته فلا يمكن لأي إدارة أن تعمل بمعزل عن قيم المجتمع الذي تطبق فيه برامجها وممارساتها الإدارية، فبعض الثوابت والقيم الاجتماعية لا ينبغي المساس بها، ومن تلك الثوابت الاجتماعية التي يجب على الإدارة مراعاتها إبان تنفيذ سياساتها وممارساتها الإدارية في مجتمع ما: الدين، القانون وثقافة المجتمع وتقاليده، وعلى الإدارة أن تضع في حسابها تصنيفات المجتمع الذي تعمل فيه وتكويناته، فهناك مجتمعات أسرية، مهنية، زراعية واقتصادية، وأخرى يتداخل فيها هذا كله، وعلى الإدارة أن تضع من النظم ما يكفل لها التوفيق بين جميع تلك الشرائح والاتجاهات، حتى تصل إلى حالة من الاتزان الذي يضمن لها كسب ثقة فئات المجتمع كلها وجذبها إلى نظام الإدارة الجديد أما حجم المجتمع فهو من العوامل التي تقرر الإدارة بناء عليه حجم الامكانات والقدرات الإدارية اللازمة، فإدارات المجتمعات الصغيرة المحدودة النمو يكون العبء عليها محدودا، أو الامكانات المطلوبة يسيرة بالمقارنة بالإدارات التي تعمل وسط مجتمعات تتسم بكثافتها السكانية العالية وضخامتها، ففي مثل تلك المجتمعات تحتاج الإدارة إلى توفير مكونات إدارية عملاقة حتى تضمن كفاءة إدارتها وقدرتها على الاضطلاع بمهام عملها داخل هذا المجتمع.

6- **الانظمة والتشريعات:** تعد الأنظمة والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة الأساس الذي يقوم عليه عمل تلك الإدارة ويتوقف عليه أيضا نجاحها والوفاء باستحقاقاتها وضبط ممارساتها الإدارية وكذلك تضمن أنظمة الإدارة وتشريعاتها التي ترسيها الإدارة للاحتراز من وقوع التجاوزات غير المرغوبة والسيطرة عليها.[15]

7- **الأنظمة الداعمة:** ويقصد بها العوامل والأسس التي يقوم عليها مشروع الإدارة الإلكترونية نفسه، والضوابط التي تحكم هذا المشروع ويستمد منها مشروع الإدارة صلاحيته واستمراريته، وتشمل الأنظمة القاعدية، والأنظمة الاجتماعية، والأنظمة الاقتصادية وتعد بمثابة محددات لنمط الإدارة وطبيعتها وأساليب عملها وحجمها ولا يمكن

[15] حسين محمد حسين، مرجع سبق ذكره، ص 72.

للإدارة أن تبدأ عملا تتوقع فيه النجاح أو تراهن عليه قبل أن تستقر على تلك الأنظمة وتختار أو تستحدث ما يلائمها ويتلاءم مع طبيعة عملها ، فمن شروط البقاء أن تحدد الأسس التي يقوم عليها نظام ما، والتي يستمد منها أسباب بقائه وتطوره، وانطلاق إدارة ما إلى تعميم تطبيقات التقنية على دوائرها دون إنجاز هذه الأسس والتوافق عليها، يعد ضربا من العمل الارتجالي الذي لن تخرج منه الإدارة إلا بمزيد من الأخطاء والجهد المهدر والوقت الضائع، فضلاً عن تضاؤل فرص نمو تلك الإدارة، واستمراريتها مستقبلا.

المطلب الثالث: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية.

إن أهمية تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية تكمن في مسايرتها للتقدم التكنولوجي وتطوير الإدارة بما يستجيب لتحقيق الأهداف المنشودة وإنجاز الأعمال والوظائف بالطريقة الصحيحة وفي الأوقات المناسبة وبأقل التكاليف من خلال توفير منظومة عمل متكاملة.

أولا: أهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية.

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى زيادة قدرات الإدارات على الاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات بهدف التنمية، وتتمثل أهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية فيما يلي:[16]

- تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة والتي تطور العمل الإداري وبالتالي ترفع كفاءة وإنتاجية الموظف وتخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة.
- محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.
- توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة والوقت المناسبين ورفع مستوى العملية الرقابية.
- تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال الآليات المتطورة المتوفرة في المؤسسات ذات العلاقة.
- تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق المستخدمة والإنجاز السريع للمعاملة.
- تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحد من شأنه تقديم خدمات أفضل.
- إدارة ومتابعة المقار المختلفة بالمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصدرها الأصلي بصورة موحدة.

[16] طارق عبد الرؤوف عامر، **الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة**، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 33.

- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- تقليل أوجه الفرق في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات.
- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.

ان تحقيق الاهداف السابقة للإدارة الالكترونية مرتبط بمدى الاخذ بعين الاعتبار عددا من العوامل التي تؤمن تحقيق النجاح ،ومن أهمها ما يأتي:[17]

- وضوح الرؤية الاستراتيجية للمسئولين في المنشأة، واستيعابهم الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية، ابتداء من التخطيط، التنفيذ، النتائج، التشغيل، التطوير، وهذا ما يلاحظ في بعض المؤسسات الحكومية، وكذلك الشركات التجارية، وجود إعلانات كبيرة بالمنشأة، لتوضيح الرؤية والرسالة.
- الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمنشأة، وكذلك البعد عن الاتكالية، أو الارتجالية في معالجة الأمور الهامة، وخاصة ما يتعلق بالتعامل مع الإدارة الإلكترونية.
- التطوير المستمر لإجراءات العمل، ومحاولة توضيحها للموظفين، لتأمين استيعابها من قبلهم وفهم أهدافها، مع التأكيد على تدوين هذه الإجراءات وتصنيفها والاهتمام بها وتحديثها، وكذلك متابعة الالتزام بها .
- التدريب والتأهيل، وتأمين الاحتياجات التدريبية، لجميع الموظفين، وكلا على حسب تخصصه، فهناك تدريبات مناسبة يتم تأمينها وتنفيذها للعاملين قبل البدء والمباشرة بأعمالهم، وتدريبات أخرى يتلقونها أثناء المباشرة والقيام بأعمارهم.
- التحديث المستمر والضروري لتكنولوجيا المعلومات، ووسائل وتقنيات الاتصال، حيث إن متابعة التحديثات المستمرة والضرورية لمثل هذه التكنولوجيات والوسائل المتطورة هو من ضروريات حياة الإنسان المعاصر.
- تحقيق مبدأ الشفافية المطلوبة، والتطبيق الأمثل للواقعية.
- تأمين السرية الضرورية والمطلوبة، بالنسبة للبيانات والمعلومات الخاصة، التي يحتاجها ويطمح إليها غالبية المراجعين المستفيدين من خدمات الإدارة الإلكترونية.
- الاستفادة من التجارب السابقة، وخاصة بالنسبة إلى عدم تكرار الأخطاء التي قد تقع فيها المؤسسات والإدارات الأخرى، في داخل المؤسسة المعنية بالتحول نفسها، أو من خارجها، أي من خلال تجارب الآخرين.

[17] عامر ابراهيم قنديلجي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 137-138

- ضرورة التعاون الإيجابي بين الأفراد العاملين في المؤسسة أو المنشأة المعنية بالتحول نحو الإدارة الإلكترونية، داخل المنشأة أو الإدارات الأخرى، من خارج المؤسسة، وترك كل ما يتعلق بالاعتبارات والمصالح الشخصية.

كما ان الإخفاق في تحقيق اهداف الإدارة الالكترونية يرجع للعوامل التالية:[18]

- الرؤية غير الواضحة والضبابية للإدارة الإلكترونية، المتمثلة في عدم فهم واستيعاب أهدافها، سواء أكان ذلك بالنسبة إلى الموظفين والعاملين في الإدارة الإلكترونية، أو المستفيدين منها ومن معطياتها وخدماتها.
- قلة الموارد المالية في تأمين الإدارة الإلكترونية المطلوبة والمناسبة أو ربما في صعوبة توفير السيولة النقدية اللازمة لها، حيث إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية بحاجة إلى الدعم بالموارد المالية المطلوبة والوافية.
- عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية مناسبة، أو أنها موجودة ولكن هنالك تغافل أو ربما تساهل في تفعيلها وتطبيقها وهذا عامل مهم يقود إلى التعويق أو حتى الإخفاق في تأمين الإدارة الإلكترونية المناسبة والمطلوبة.
- قد يكون هنالك تمسك بالمركزية المعوقة أحيانا للإدارات الإلكترونية وعدم الاهتمام أو الرضا بالتغيير الإداري فيها.
- النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية، من حيث تقليصها للعنصر البشري وبالعكس من الإدارة التقليدية التي يزج إليها الكثير من العاملين والعناصر البشرية.
- قد تكون هنالك فجوة رقمية بين عاملين متخصصين في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وآخرين يجهلون أو لا يفقهون شيئا من أساسياتها والتعامل معها.

ثانيا: أهمية الإدارة الإلكترونية.

ان حاجة القطاع العام إلى التقنية لا تقل عن حاجة القطاع الخاص إليها، فلدى القطاع العام من المشكلات الإدارية ما يدفعه دائما للبحث عن حلول لهذه المشكلات، وليس أنسب حلا من تغيير نمط أسلوب الإدارة التقليدي البيروقراطي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن، للخروج من مشكلات الإدارة التقليدية بالتوجه نحو الإدارة الإلكترونية، ويعمل النظام الإلكتروني على تسهيل المعاملات بإيجاد أنظمة جديدة ومتطورة في مجال الأعمال الإدارية التي تساعد على زيادة قدرة المنظمة على النفاذ إلى العالم المتطور وسرعة الاستجابة لمتطلبات سوق العمل وتوفر أمام القائمين على الإدارة كل المعلومات المطلوبة عن طلبات الأسواق في شتى التخصصات المرغوبة، كما تؤثر بدرجات متفاوتة على أداء المنظمات وذلك من خلال التأثير على كل الوظائف وأنشطة الأعمال الإدارية وتتعدى أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى القومي عن المستوى المؤسسي في نوع الخدمات

[18] عامر ابراهيم قنديلجي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 138-139

والمنتجات المتعلقة بها التي تتعامل من خلالها مع جميع نظم القطاعات الخاصـــة الموجودة بالمجتمع، كما أنها تقوم بتقديم وتبســـيط الكثير من الخدمات والأشـــياء والاجراءات وغيرها ويوجد العديد من البنود التي تعد ذات أهمية للاستفادة من الفرص والمزايا التي توفرها الإدارة الإلكترونية، يمكن حصر بعضها فيما يلي: [19]

- تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة.
- اتساع نطاق المنظمات التي تتعامل فيها المنظمة.
- إسهام الإدارة الإلكترونية في القضاء على التعامل الورقي.
- رفع الكفاءة، تحسين الخدمات الحكومية ودعم الاقتصاد الوطني.
- تشجيع الاستثمار في التقنية وتخفيف عبء إيجاد فرص جديدة للعمالة، وتوفير المعلومات عبر شبكة الأنترنت يساعد على دعم وتبسيط الإجراءات الإدارية.
- تساعد في تعزيز مبدأ الشفافية والمساءلة في المنظمة مع المساهمة في الوقت نفسه في تحسين القدرة التنافسية في حركة التجارة العالمية.
- إعادة النظر في العبء البيروقراطي وتبسيطه واختصار الوقت لزيادة وتحسين الإنتاجية.
- الإصلاح التنظيمي الذي تتوافر فيه عناصر الكفاءة والشفافية والمساءلة لرفع كفاءة التنظيم.
- إتباع منهج شـامل في تطبيق بعد المنافسـة والمبادئ التنظيمية على النشـاط الاقتصـادي، اتخاذ خطوات عملية لدعم تطبيق اللوائح على نحو موحد، وإلغاء اللوائح والاجراءات التنظيمية التي لا لزوم لها، وتحسين شفافية أهداف السياسات.
- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث درجة عالية من النوعية أو القيمة.

بالإضافة للمميزات السابقة نجد:[20]

- توفير المعلومات الغزيرة للمؤسـسـات بدلا من الندرة الكبيرة في المعلومات في المؤسـسـات التقليدية، ولعل هذا أصبح يتجاوز قواعد البيانات إلى مستودع البيانات (يضمن عددا من قواعد البيانات المختلفة في المنظمة).
- توفر إمكانية عظيمة للاتصالات الشبكية وتبادل المعلومات الإلكترونية في كل مكان، بما يجعل المؤسسة في كل مستوياتها التنظيمية لا تتجاوز فقط نقص وضعف الاتصالات وبطئها، التي تعاني منها جميع المؤسسات التقليدية، وإنما أيضا تحقق الإفراط في الاتصالات داخل المؤسسة وخارجها؛

[19] عمر أحمد ابو هاشم الشريف، **الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2013، ص ص 78-79.

[20] ماجد بن عبد الله الحسن، سامي محمد نصار، مرجع سبق ذكره، ص ص 72-74

- تعمل بالنقرات التي تنتقل بسرعة انتقال التيار الكهربائي وعبر الأقمار الصناعية فيما يقرب من سرعة الضوء، وهذه السرعة أصبحت تساعد الإدارة الإلكترونية، ليس فقط في عمل الصفقات، وإنما أيضا في العمل التنظيمي كله مرتبط بالأعمال والصفقات؛

- تعطي المنافسة بعدا عالميا غير مسبوق، حيث أنها تمثل مزيجا فريدا وفعالا من تكنولوجيات كثيرة، كتكنولوجيا الحاسبات، والاتصالات، والموجة الخلوية، والشبكات وغيرها؛

- توفير مجال غير منظور يتمثل في فضاء الأعمال الذي يوجد على نحو مناظر وموازي لكل قطاعات الأعمال المادية، فالمكان السوقي يقابله الفضاء السوقي (Market Space)، وسلسلة توريد القيمة المادية تقابلها سلسلة توريد القيمة الافتراضية، والتسويق وفق القنوات الثلاثة التقليدية وإدارة الأشياء المادية تقابلها الإدارة الإلكترونية بالنقرات على الأنترنت.

في ظل الإقبال الشديد من المؤسسات على استخدام الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها والتفاعل معها بدون تخطيط وتنظيم مسبق متأن ومدروس، تظهر بعض المخاطر والإخفاقات، منها:[21]

- إن الأعمال الإلكترونية بخصائصها الجيدة قد أدت إلى تفويض الكثير من الأعمال التقليدية وبنيتها التحتية واستثماراتها العظيمة؛

- العقبة الإدارية حيث إن انفجار الأعمال الإلكترونية الجيدة أدى إلى نشر الموهبة أو المقدرة الإدارية على نطاق واسع، مما أظهر نقصا في هذه المواهب والقدرات فليس هناك ما يكفي من المديرين الذين يتقنون التعامل الإلكتروني، مما أدى بالأعمال الإلكترونية إلى أن تدار بشكل سيئ لهذا نجد أن المزيد من الإشارات وكذلك الدروس المستنبطة من الإخفاقات تشير إلى أن الحاجة إلى أسس الإدارة تظل قوية في العصر الجديد؛

- صعوبة التكامل بين الموقع المادي والموقع الإلكتروني للمؤسسة، فإلى جانب أن بعض المؤسسات ظلت إما تقليدية أو رقمية، فإن البعض الآخر أخفق في الجمع بين الاثنين وذلك لأن مثل هذا الجمع يتطلب جهودا كبيرة في إدارة الموقع الإلكتروني لصالح الأعمال التقليدية وجهودا كبيرة في توظيف قدرات الويب ؛

- تهديد أنظمة أمان المؤسسات عبر جرائم المخترقين والمتسللين إلى قواعد معلومات المؤسسة أصبح تهديدا خطيرا، ليس فقط في العبث بأسرار المؤسسة، وإنما أيضا في القدرات الجوهرية للمؤسسة.

المطلب الرابع: الفرق بين الإدارة الإلكترونية ومصطلحات مشابهة لها.

[21] ماجد بن عبد الله الحسن، نفس المرجع، ص 75.

هناك خلط كبير بين مصطلح الإدارة الإلكترونية ومصطلحات مشابهة لها والسبب يرجع في اشتراكها في استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال في العديد من المجالات، ومن هذه المصطلحات الحكومة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية...إلخ.

أولا: الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

الإدارة الإلكترونية تعني جعل المعاملات التي تنجز داخل الإدارات تعتمد على تكنولوجيا المعلومات وتتم بشكل إلكتروني في المراسلات، والانتهاء بتكامل نظم المعلومات بحيث تصبح كل المهام والنشاطات تنجز باستخدام تكنولوجيا المعلومات، أما الحكومة الإلكترونية تعني جعل جميع الإدارات الحكومية تتكامل مع بعضها البعض وتقدم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين والقطاع الخاص بشكل مباشر وإلكتروني.[22]

جاء مصطلح الحكومة الالكترونية للدلالة على عمل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات أو المنظمات العامة، وبغض النظر عن طبيعة ونوع النشاط أو الخدمة العامة المقدمة سواء كانت سياسية، اقتصادية، ثقافية أو اجتماعية.[23]

وعليه مفهوم الإدارة الالكترونية اشمل من الحكومة الالكترونية التي تعد جزء من الأولى.

ثانيا: الإدارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية.

الأعمال الإلكترونية تعني إدارة الاعمال إلكترونيا على مستوى المشروعات أو المنظمات الخاصة، ويحصر البعض مفهوم الأعمال الإلكترونية في علاقات مؤسسات الأعمال فيما بينها وبين متعامليها، وبذلك فهم يخرجون علاقات مؤسسات الحكومة من هذا الإطار، باعتبارها ليست علاقات أعمال، ويعتبر هذا مفهوما ضيقا، في حين نجد بعض الأعمال الحكومية ذات أبعاد استثمارية وتوجد علاقات تعامل بين مؤسسات الأعمال والمؤسسات الحكومية.[24]

وهكذا نرى أن الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية التي تشمل التجارة الالكترونية والاعمال الالكترونية غير التجارية والإدارة العامة

---

[22] أحمد أسامة مسعود، **علاقة المناخ التنظيمي بفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية**، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه(ل م د) تخصص علم النفس، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة البليدة 2، 2019-2020، ص 226.

[23] ياسين سعد غالب، **الأعمال الإلكترونية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2014، ص 16.

[24] ياسين سعد غالب، **الأعمال الإلكترونية**، مرجع سبق ذكره ، ص17.

الإلكترونية للأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو موجهة للأعمال، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة.[25]

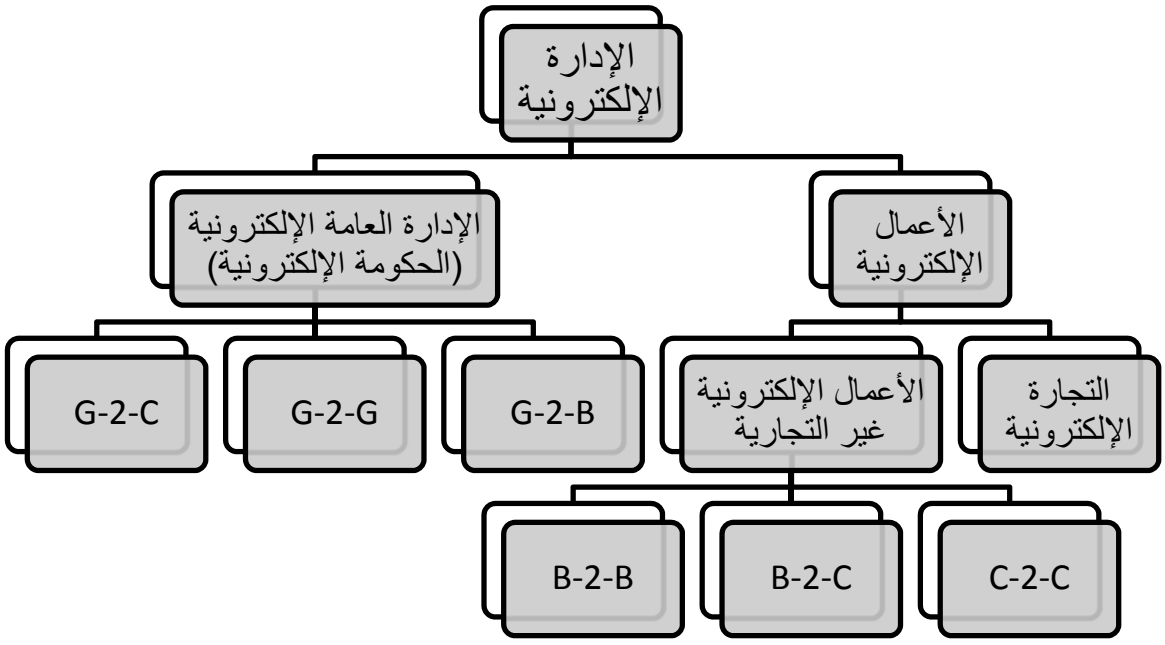
وعليه الاعمال الالكترونية متعلقة بقطاع الاعمال و هي جزء من الادارة الالكترونية.

ثالثا: الإدارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

التجارة الإلكترونية هي كل معاملة تجارية بين البائع والمشتري ساهمت فيها شبكة الأنترنت بصفة إجمالية أو جزئية كالتزويد بمعلومات تخص خدمة أو سلعة معينة لاقتناها لاحقا، فالتجارة الإلكترونية تتعلق باستخدام الشبكات الإلكترونية في تنفيذ التبادل التجاري، ويستخدم البعض هذا المصطلح رديفا للأعمال الإلكترونية في حين يتبين أن الأعمال الإلكترونية أشمل من التجارة الإلكترونية.[26]

و عليه الإدارة الإلكترونية أشمل وأوسع من الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، وأن الأعمال الإلكترونية أوسع وأشمل من التجارة الإلكترونية كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم(02): الإدارة الإلكترونية والمصطلحات المشابهة.



[25] عبد الباسط بن عبيد، **متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2018-2019، ص 09.

[26] نفس المرجع اعلاه، ص 09.

المصدر: سعد غالب ياسين، **الأعمال الإلكترونية e-Business**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2014، ص 18.

وكما هو موضح في الشكل رقم (2) فإن الإدارة الإلكترونية تتكون من بعدين رئيسيين هما الأعمال الإلكترونية والإدارة العامة الإلكترونية أو ما يسمى الحكومة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية بدورها تصنف إلى فئتين هما: التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية غير التجارية، مثل: إدارة سلسلة التوريد والتجهيز، التسويق الإلكتروني، إدارة شبكات الإنترنت والإكسترانت.[27]

المبحث الثاني: ماهية الحكومة الإلكترونية.

يعتبر نظام الحكومة الإلكترونية نتيجة من نتائج استخدام التقنيات في تأدية الأعمال الحكومية وتقديم الخدمات المختلفة، حيث يمثل هذا الاستخدام شعارا لخدمة المواطنين في بعض الدول بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية ومستواهم المعيشي، أو أي اعتبارات أخرى.

المطلب الأول: تعريف الحكومة الإلكترونية وأهمية اعتمادها.

لقد توفرت العديد من المفاهيم حول الحكومة الإلكترونية، وذلك نظرا لأهميتها البالغة في القطاع الحكومي من أجل الارتقاء به، وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين والمؤسسات الحكومية.

أولا: تعريف الحكومة الإلكترونية.

لقد تعددت المفاهيم حيث لا يوجد مفهوم محدد للحكومة الإلكترونية إذ تختلف نتيجة لتعدد مستخدميها، المستفيدين منها والقائمين على تنفيذها وسنعرض البعض منها:

- لقد عرف الهلوكويست الحكومة الإلكترونية بأنها: نموذج أعمال مبتكرة مستند للتقنيات خصوصا تقنيات الخدمة الذاتية اللاسلكية وأساليب التفاعل والشفافية والمصداقية والثقة المتبادلة مكرس وموجه للمواطنين ومنظمات الأعمال الربحية منها وغير الربحية ويستهدف بالدرجة الأولى تقديم خدمات عامة بأسلوب متميز يأخذ بالاعتبار خصوصيات السوق المستهدفة ويحقق لأطراف التبادل والتعامل الأهداف المشتركة بكفاءة وفعالية.[28]

---

[27] عبد الباسط بن عبيد، مرجع سبق ذكره، ص 18.

[28] طارق عبد الرؤوف عامر، **الحكومة الإلكترونية**، مفهومها، مبادئها ومتطلباتها، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، القاهرة، الطبعة الأولى 2017، ص 15.

- وقد عرفت الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية في عام 2002 بأنها: عبارة عن استخدام شبكة الأنترنت لتقديم المعلومات والخدمات الحكومية للمواطنين، كذلك فان الحكومة الإلكترونية هي تطبيق تقنية المعلومات داخل الحكومة، أي بين الحكومة والمؤسسات الفرعية التابعة لها، من جهة، وبين المواطنين والمؤسسات العامة والمنظمات الغير الحكومية من جهة أخرى، وتعزيز قدرة المواطنين في الوصول للمعلومات واستخدامها.

- كما قدمت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية في العام 2003 تعريفا هو: استخدام لتكنولوجيا المعلومات الاتصال وخصوصا الأنترنت، للوصول إلى حكومات أفضل.[29]

- وقد قدم البنك الدولي سنة 2005 مفهوما أشمل للحكومة الإلكترونية بأنها: عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات مثل: شبكات المعلومات العريضة، وشبكات الأنترنت، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول، والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية وهذه التكنولوجيا يمكنها أن تخدم عددا كبيرا من الأهداف مثل: تقديم خدمات أفضل للمواطنين، وتحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومع مجتمع الصناعة، وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية.[30]

ومما سبق يمكن استخلاص تعريفا للحكومة الإلكترونية و المتمثل في : استخدام التكنولوجيا وخاصة تطبيقات الأنترنت المبنية على شبكات المواقع الإلكترونية لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات الحكومية، لخدمة المواطنين وقطاع الأعمال والدوائر الحكومية بشفافية عالية وبكفاءة وبعدالة.

مما سبق نستنتج ان هناك فروق جوهرية بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية و التي يمكن تفصيلها في الجدول التالي:

الجدول رقم(01): أوجه الاختلاف بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية.

وجه المقارنة	الحكومة التقليدية	الحكومة الإلكترونية
الهدف	✓ حكومة سيادية. ✓ تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الخدمية والاقتصادية.	✓الحكومة الإلكترونية. ✓مشاركة المجتمع ومنظمات القطاع الخاص في الأنشطة الاقتصادية الخدمية.
الفلسفة	✓ النهج البيروقراطي.	✓نهج رجال الأعمال.

[29] عبد الباسط بن عبيد، مرجع سبق ذكره، ص 15.

[30] إيمان عبد المحسن زكي، **الحكومة الإلكترونية**، مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009، ص 19.

محور الاهتمام	✓ التركيز على الإجراءات.	✓التركيز على الأهداف والنتائج.
التكامل	✓ الفصل التام بين المنظمات الحكومية. ✓ التخصص على أساس وظيفي او جغرافي.	✓كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الإلكترونية.
نمط الأعمال	✓ أعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية.	✓ أعمال ابتكارية متجددة.
تكنولوجيا المعلومات	✓ دورها منفصل عن الإدارة، ويقتصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات.	✓ تضمين تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم ورقابة.
التنظيم	✓ هرمي متعدد المستويات.	✓ التنظيمات الشبكية الواسعة.
اتخاذ القرار	✓ القرارات مركزية من خلال مراكز السلطة	✓ القرارات تشاركية بين العاملين والإدارة.
المواطن	✓ المواطن سلبي يتلقى الخدمة و لا يشارك بالرأي. ✓ الموظف مسؤول عن إدارة شؤون المواطن.	✓ عضو مشارك في الحصول على الخدمة الحكومية. ✓ يمتلك حق تقييم الأداء الحكومي.
سرعة التعاملات	✓الاستجابة البطيئة في أداء المعاملات الداخلية والخارجية.	✓ الاستجابة الفورية للمعاملات الداخلية والخارجية وفقا لآليات السوق.
الموارد	✓0تعتمد على الأصول المادية الملموسة والوثائق والمستندات الورقية	✓ تعتمد على رأس المال الفكري للعاملين والوثائق والمستندات الرقمية.
الخدمات	✓تقدم بالطرق التقليدية ومرتبطة بمواعيد العمل المحددة.	✓ خدمات مبتكرة من خلال شبكة الأنترنت ومتاحة في أي وقت.
نطاق العمل	✓ محلي داخل حدود الدولة وسيادتها.	✓ عالمي خارج الحدود الجغرافي للدولة.
التعامل مع الموردين	✓اجراءات بطيئة معقدة وغياب الثقة في التعامل الحكومي.	✓ التعامل السريع في الوقت المحدود والثقة المتبادلة في المعاملات.

المصدر: إيمان عبد المحسن، **الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري متكامل**، المنظمة العربية للتنمية الإداري، القاهرة، 2009، ص 15.

وعليه الحكومة التقليدية تركز جل جهودها على بناء البنية التحتية الأساسية للمجتمع و هي تنقل المجتمع إلى عصر الثورة الصناعية، أما الحكومة الإلكترونية فإنها تركز على بناء شبكات التعاملات، وهي بذلك تنقل المجتمع إلى عصر الاتصالات، و عليه فالحكومة الإلكترونية هي المرحلة التالية للحكومة التقليدية.[31]

ثانيا: أهمية الحكومة الإلكترونية.

تتجلى أهمية الحكومة الإلكترونية في:[32]

- تحسين فعالية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات الكاملة عن كل ما يخص المؤسسة والعاملين بها وتسهيل الحصول عليه من خلال وسائل البحث الآلية المتوفرة.
- المرونة في عمل الموظف، بحيث يمكن للموظف سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه، والقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه وبالتالي فإن المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ليس له حدود.
- الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة ورفع مستوى الكفاءة بها.
- مساعدة الإدارة العليا في إدارة أعمال المؤسسة وإدارة مواردها البشرية أو المالية أو الإدارية.
- إدارة أعمال المؤسسة التي تشمل التخطيط، التنفيذ، التقييم والمتابعة وإدارة العملاء بالشكل الحديث والمتطور.
- توفي عدد من الخدمات الإلكترونية للعاملين بما يسمح لهم بالحوار والمناقشة والتعليم الذاتي والتراسل الإلكتروني والذي يتمثل في سهولة عقد الاجتماعات عن بعد بين الإدارات المتباعدة جغرافيا.
- حفظ وتوثيق كافة الأنشطة والمخرجات والوثائق والبيانات الأساسية الخاصة بالمؤسسة الإلكترونية وبالتالي توفير المساحة التي كانت موفرة لها، وتوفير نفقات الموظف المخصص للعناية بهذه الملفات.
- الربط الإلكتروني بين فروع المؤسسة التي تقع في أكثر من نطاق جغرافي.
- سهول وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين والمرونة الفائقة في التعامل مع المعلومات والتحديث الدوري لها.

---

[31] محمد زين العابدين درويش، **دور الحكومة الإلكترونية في النهوض بالاقتصاد الوطني الجزائر 2008-2009**، مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة، جامعة مستغانم، عبد الحميد بن باديس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، 2017-2018، ص ص 08-09.

[32] صدام الخماسية، **الحكومة الإلكترونية**، الطريق نحو الاصلاح الإداري، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع ، الأردن، الطبعة الأولى ، 2013، ص 81.

- التكامل مع عدد من النظم الفرعية مثل: الحضور والانصراف، إدارة تنمية الموارد البشرية والتراسل الإلكتروني والنشرة الصحفية والمكتبية.
- إمكانية التوافق مع أي هيكل تنظيمي في المؤسسات المختلفة.

ان الحكومة الالكترونية أهميتها تنبثق من الخدمات التي تقدمها و منها :[33]

- **الخدمة الصماء (Damp Service)**: وتتمثل في النافذة الإلكترونية في تقديم المعلومات عن الخدمات والمعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن وليس هناك إمكانية للتفاعل مع المستفيد.
- **خدمة التلكس (Telex Service)**: وتحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة هي أكثر تطورا، مثل رسوم الخدمات التي يمكن أن يسددها المستفيد.
- **الخدمة المتطورة (Developing Service)**: وهي التطبيق الكامل للحكومة الإلكترونية حيث يمثل الموقع الإلكتروني، بيئة عمل داخلية حية تمثل فعليا بيئة الجهاز الإداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستفيدين من خلال هذا الموقع.

من الخدمات السابقة يتضح أن الحكومة الإلكترونية تتضمن جانبين هما:

- **العمل عن بعد(Remote work)**: وهنا يتجاوز العمل صيغة تحديد المكان والزمان لإنجاز العمل أي أن العمل ينجز من دون حضور الموظف في مكان معين، فيمكن أن يؤدي الموظف عمله في أي مكان.
- **الخدمة عن بعد (Remote Service)**: وهنا يمكن للمستفيد الاستفادة من الخدمة في المكان والزمان اللذين يرتئيهما من دون الارتباط بزمان أو مكان محددين، وهكذا فإن الخدمة الإلكترونية تتسم باللازمانية واللامكانية.

ثالثا: أهداف الحكومة الإلكترونية.

يسعى القائمين على مشروع الحكومة الإلكترونية إلى تغيير الأسلوب الذي تؤدي به الحكومة أعمالها من خلال إدخال تكنولوجيا جديدة وأسلوب عمل جديد لحكومة منفتحة على المواطنين ومن الأهداف الرئيسية التي يمكن تحقيقها من خلال الحكومة الإلكترونية ما يلي:[34]

1- رفع مستوى الأداء: إمكانية انتقال المعلومات بدقة وانسيابية بين الدوائر الحكومية المختلفة، مما يقلص الازدواجية في إدخال البيانات والحصول على المعلومات من القطاعات التجارية والمواطنين.

[33] حمود القدوة، **الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص 26.

[34] أبو بكر محمود هوش، **الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق**، مجموعة النيل العربية، مصر، 2016 ، ص ص 32-33.

2- زيادة دقة البيانات: نظرا لتوافر إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة من جهة الإدخال الأولية، فإن الثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة ويغيب القلق من عدم دقة المعلومات أو أخطاء الإدخال اليدوي.

3- تلخيص الإجراءات الإدارية: مع توفر المعلومات بشكلها الرقمي، تتقلص الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا، كما تنعدم الحاجة لتقديم نسخ من المستندات الورقية طالما أن الإمكانيات متاحة لتقديمها إلكترونيا.

4- الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية: إذا تم احتواء المعلومات بشكل رقمي، مع سهولة تحريكها وإعادة استخدامها إلكترونيا من مكان لآخر يصبح بالمستطاع توجيه الطاقات البشرية للعمل في مهام وأعمال أكثر إنتاجية.

5- زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء: وذلك باستخدام التكنولوجيا المبنية على شبكات المعلومات وإيجاد طرق أفضل لمشاركة المواطنين في العملية التنفيذية.

6- رفع كفاءة أداء العاملين: باستخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتغيير ثقافة المؤسسة.

7- مواكبة التطور التكنولوجي: بما يحقق التكاملية مع التكنولوجيا المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات وبما يخدم مصلحة المواطن ويسهل الإجراءات المتبعة في الجهات الحكومية والغير حكومية.

8- دعم النمو الاقتصادي: من خلال توفير البيئة الاقتصادية المناسبة والتي يمكنها تدعيم تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

المطلب الثاني: مبادئ ومراحل الحكومة الإلكترونية.

ان عملية تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية والتحول إلى استخدام أسلوب عمل جديد تحكمها العديد من المبادئ كما ان عملية التحول لا تتم دفعة واحدة وانما على مراحل.

أولا: مبادئ تطبيق الحكومة الإلكترونية.

توجد مبادئ أساسية تحكم عملية تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية كما تمثل هذه المبادئ في الوقت نفسه معايير مهمة لتقييم مستوى النجاح المحقق أثناء وبعد عملية تطوير وتطبيق البرامج الجديدة المرتبطة بالمشروع ومن أهم هذه المبادئ المؤدية لتطبيق مبادرات الحكومات الإلكترونية ما يلي: [35]

[35] محمد سمير أحمد، **الإدارة الإلكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص ص 84-85.

1- التفكير بالمستفيد لا بالدائرة الحكومية: تتولى الحكومة الإلكترونية مهمة إعادة التفكير بكيفية تنظيم الحكومة من منظور المواطن والمستفيد والوظائف التي يجب أن تقدمها لهم، وللوصول إلى هذا الهدف يجب أن تركز الحكومة على احتياجات الزبائن قبل كل شيء وبعد ذلك تعمل باتجاه تصميم نظم تساعد على تلبية هذه الاحتياجات، وعندما توضع استراتيجية العمل فمن الضروري توجيه هذه الاستراتيجية لدعم عملية التكامل بين الوظيفة واحتياجات المواطنين.

2- إعادة هندسة عمليات الحكومة وليس حوسبتها: إذا كانت الحكومة الإلكترونية هي مجرد حل تكنولوجي لمشكلات البيروقراطية الإدارية ووسيلة لحوسبة المهام الإدارية فإن هذه الحكومة معرضة للفشل بالضرورة، ذلك أن الحكومة الإلكترونية يجب أن تكون جزءا من مشروع إعادة هندسة عمليات الحكومة من جديد، فالحكومة الإلكتروني لا تعني حوسبة وتشبيك العمل الإداري أو نقل المعاملات من طرق التنفيذ التقليدية إلى طرق التنفيذ الإلكترونية على شبكة الأنترنت.

3- الرؤية الاستراتيجية للحكومة: مشروع كبير مثل الحكومة الإلكترونية يتطلب وجود رؤية استراتيجية شاملة وأهداف استراتيجية قابلة للتحقيق في المدى الزمني المستهدف، فمثلا: وضعت الولايات المتحدة الأمريكية رؤية استراتيجية تتلخص بهدف الوصول إلى الطريق السريع للمعلومات ، وينطبق نفس الأمر على كندا أيضا، أما الجماعة الأوروبية فقد وضعت رؤية استراتيجية تتضمن الوصول إلى مجتمع المعلومات من خلال بناء وتطوير تكنولوجيا الشبكات والاتصالات وتطبيقها في جميع مجالات الحياة والأنشطة الإنسانية.

4- الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات: إن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات هو جزء من مشروع الحكومة الإلكترونية وسيؤدي بالتأكيد إلى تحقيق عائد في الأجل المتوسط والبعيد هذا يعني أن كل ما ينفق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجب النظر إليه على أنه استثمار سيعود بالعائد الإيجابي السريع بالإضافة إلى المنافع غير المتطورة والمكتسبة من تنفيذ الحكومة الإلكترونية.

5- تطبيقات ذات قيمة مضافة وتكلفة منخفضة: إن اعتماد برامج ومبادرات الحكومة الإلكترونية على تكنولوجيا الإنترنت والشبكات الداعمة الأخرى (Extranet, Intranet) يساعد في بناء نظم إلكترونية مرنة ومفتوحة لتنفيذ الأنشطة ذات القيمة المضافة بجودة عالية وتكلفة منخفضة بالمقارنة مع تكلفة المعاملات التقليدية.

6- التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن: توفر مبادرات الحكومة الإلكترونية بيئة مفتوحة لتبادل ونشر وتوزيع المعلومات، لكن يجب احترام حقوق المواطن في الخصوصية وحقوق المواطن الأساسية، من خلال التشريعات والقوانين المنظمة لعمل الحكومة الإلكترونية.[36]

7- الحكومة الإلكترونية ليست بديلا للوسائل التقليدية: إن الخدمات التي تقوم بتجهيزها الحكومة الإلكترونية للمواطنين والأعمال وفي إدارات وهيئات ومؤسسات الدولة لا يمكن أن تكون بديلا نهائيا للوسائل التقليدية في تخزين وتوثيق البيانات ومعالجتها، وخاصة في المراحل الأولى من تطوير نظم الحكومة الإلكترونية ويعتمد نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية على ضمان توفير مستلزمات وشروط تنظيمية وتقنية والتزام تقوده الإدارات لتغيير نظم واساليب العمل الإداري التقليدي بصورة شاملة وجذرية.

ثانيا: مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية:

لتطبيق الحكومة الإلكترونية بنجاح لابد وأن تمر بعدة مراحل، وقد اختلفت هذه المراحل من دراسة لآخر وسنورد ا لبعض منها كما يلي:

1. مراحل الحكومة الإلكترونية طبقا لدراسة البنك الدولي: تتمثل هذه المراحل فيما يلي:[37]

- **مرحلة النشر:** بهذه المرحلة يتم نشر كم هائل من المعلومات مثل التشريعات والأنظمة والنماذج من خلال الأنترنت و الوسائل المتقدمة، وتكون هذه المعلومات موجهة للمواطنين ورجال الأعمال.
- **مرحلة التفاعل:** هذه المرحلة تتيح الاتصال المتبادل بين الحكومة والمواطنين من خلال استخدام البريد الإلكتروني، ومشاركة المواطن في عملية الحاكمية من خلال التفاعل مع صانعي القرار عبر عملية التفاعل.
- **مرحلة التبادل:** وتسمح بعملية التبادل المالي بين المواطن والحكومة، وهي تشبه التجارة الإلكترونية في القطاع الخاص.

2. مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية طبقا لدراسة هيئة الأمم: وتتمثل فيما يلي:[38]

- **مرحلة الظهور الناشئ:** تتصف هذه المرحلة بتوفير موقع على الأنترنت تعرض خلاله المعلومات التي تتصف بمحدوديتها وبكونها أساسية.

---

[36] محمد سمير أحمد، مرجع سبق ذكره، ص85.

[37] سوسن زهير المهتدي، **تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص 33.

[38] سوسن زهير المهتدي، مرجع سبق ذكره، ص 34.

- **مرحلة الظهور المتقدم**: في هذه المرحلة يتم تزويد الخدمات المباشرة بقاعدة بيانات تشتمل على معلومات حالية وأرشيفية إلى جانب تزويد الموقع بمظاهر المساعدة وخارطة الموقع.
- **مرحلة الظهور التفاعلي**: في هذه المرحلة يتم الحصول على الخدمات بشكل مباشر، مثل تسهيل عمليات التحميل المباشرة، والتوقيع الإلكتروني.
- **مرحلة الظهور التبادلي**: في هذه المرحلة يتم إجراء التبادل المالي بين الحكومة والمؤسسات المعنية مثل دفع الرسوم والمخالفات والضرائب.
- **مرحلة الظهور الشبكي**: هذه المرحلة تمثل أعلى درجات التقدم في تطبيق مبادرة الحكومة الإلكترونية التي تتصف بتحقيق التكامل بين كل من مختلف الجهات الحكومية والجهات الحكومي والأعمال والجهات الحكومية والمواطنين.

3. مراحل الحكومة الإلكترونية طبقا لدراسة Baum and Dimaio: وتتمثل فيما يلي:[39]

- **مرحلة الحضور**: هذه المرحلة تتمثل في التواجد على الأنترنت من خلال صفحة للمؤسسة المعنية وتظهر هذه الصفحة معلومات عن المؤسسة وأهدافها ورسالتها وساعات الدوام وبعض الوثائق التي يحتاج لها المواطن.
- **مرحلة التفاعل**: وتتصف بتزويد صفحة الأنترنت ببعض القدرات البحثية مثل تحميل النماذج، والربط بمواقع أخرى ترتبط بعمل المؤسسة، وتزويد المواطن بالبريد الإلكتروني لها.
- **مرحلة التبادل**: هذه المرحلة تمكن المواطن من تنفيذ وإتمام الخدمات الحكومية بشكل مباشر، ويمثل الموقع في هذه المرحلة قناة اتصال لتقديم الخدمات بشكل مكمل لقنوات الاتصال الأخرى.
- **مرحلة التحول**: وتشكل هذه المرحلة الهدف بعيد المدى لإنشاء الحكومة الإلكتروني وذلك من خلال إيجاد محطة واحدة لخدمات جمهور المواطنين.

كما هناك من يرى بأن مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية هي كما يلي:[40]

المرحلة الأولى – مرحلة النشر: هذه المرحلة تعنى بتوسيع الوصول السريع إلى المعلومات المفيدة للمواطنين والأعمال دون الحاجة إلى التنقل أو السفر للوصول إلى الوزارات أو المؤسسات الحكومية والوقوف في طوابير، وتعتبر الأنترنت أحد أهم وأرخص وسائط النشر المتاحة لدى الكثير من الدول، حيث إن إنشاء المواقع ذات

[39] نفس المرجع اعلاه، ص 35.

[40] نفس المرجع اعلاه ، ص ص 35-36.

الواجهات البسيطة يعتبر من أهم خطوات نشر المعلومات الحكومية لأكبر عدد من المستفيدين وسيخدم الحكومات في جعلها تقدم تقنية متقدمة، لذا لابد من الأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية:

- البدء بوضع خطة زمنية محددة التواريخ في نشر المعلومات على شبكة الأنترنت.
- نشر معلومات ذات قيمة وتمس حياة المواطنين بلغة سهلة مع البعد التام عن الحشو أو المعلومات التاريخية وما تحقق من منجزات في سابق العصر والأوان.
- ضرورة وضع القوانين التي تحدد المعلومات الإجبارية الواجب توافرها في كل موقع والتي تخدم الأهداف التي أنشئت من أجلها تلك الجهات ومواقعها البعد عن التعريف بالمسؤولية وسيرتهم الذاتية بكافة تفاصيلها.
- توحيد تصاميم المواقع الحكومية شكلا ومضمونا حتى تسهل على المستفيدين سرعة الوصول إلى المعلومات والخدمات المنشودة.
- توفير الإمكانات المادية المطلوبة لكافة العمليات بدءاً من التصميم والنشر والتحديث الدائم والصيانة المستمرة للمواقع.
- أن تحتوي المواقع على نشرات ومعلومات عن الفرص الاستثمارية والخطط التنموية بلغات أجنبية وذلك لجلب المستثمرين الأجانب.

المرحلة الثانية – التفاعل عبر توسيع نطاق المشاركة المدنية في الحكومة: كما سبق القول أن الخطوة الأولى هي نشر مواقع زاخرة بالكثير من المعلومات التي تفيد المواطنين، وفي المرحلة الثانية يجب التأكد من أن تلك المعلومات والنماذج المنشورة في المواقع هي قيد الاستخدام وتلقى قبولا لدى المواطنين لان هذا هو الهدف أي تفاعل المواطنين مع الخدمات التي تقدم لهم عبر الأنترنت وهذا التفاعل المنشود يتم عبر التواصل المستمر من خلال المعلومات المترجمة feedback والتي تتم من خلال نماذج صممت لهذا الغرض عبر رسائل البريد الإلكتروني التي ترد للمواقع حول الخدمات التي يقدمها الموقع وفي هذه المرحلة يجب مراعاة ودراسة النقاط التالية:

- إظهار الاهتمام بالملاحظات التي وردت في السابق وما تم من إجراءات عملية اتجاهها.
- تبسيط إجراءات العمل وتقليل النماذج والاقتصار على طلب المعلومات الضرورية والملحة.
- الاسترشاد بآراء زوار المواقع في مراحل التصميم المختلفة وتحديد المعلومات الواجب توفرها عند طلب الخدمات.[41]

[41] سوسن زهير المهتدي، مرجع سبق ذكره، ص 36.

المرحلة الثالثة – جعل التعاملات تتم مباشرة على الشبكة: بعد نشر المعلومات والاسترشاد بآراء المستفيدين حول تصـــاميم المواقع ومحتوياتها يجب الانتقال الآن إلى المرحلة الأهم ألا وهي مرحلة جعل كافة التعاملات تتم مباشـرة على الشـبكة (Transaction Online)، كما تفعل بعض البنوك حاليا وهي تقدم بعض خدماتها عبر شـبكة الأنترنت وكما تقوم بعض مواقع التجارة الإلكترونية بالبيع للزبائن مباشـرة، لذا يجب على الحكومة في هذه المرحلة الانتقال من نشـر المعلومات فقط إلى مرحلة التطبيق الكامل وتقديم كافة الخدمات على الشـبكة عبر مواقعها وعليه يجب دراسة النقاط التالية:[42]

- أن تتم مخاطبة المســتفيدين والذين لهم علاقة مباشــرة بالخدمات المقدمة من الجهات الحكومية المباشــرة على الشبكة Online.
- توفير الإمكانات البشرية المدربة لتقديم الدعم المستمر للمستفيدين والرد على استفساراتهم.
- يجب مراعاة أن عمليات تطبيق الحكومة الإلكترونية في هذه المرحلة سوف تتطلب الكثير من المال والجهد.
- يجب أن يكون تطبيق الحكومة الإلكترونية ضمن حركة تغيير شاملة.
- أن يكون هناك مواقع تقوم بدور البوابات للمواقع الحكومية تسهل على الجميع الوصول السريع.
- يجب إجراء اختبارات شاملة على الأنظمة والتأكد من خلوها من الأخطاء المنطقية واللغوية قبل استخدامها.

المطلب الثالث: معوقات وسلبيات الحكومة الإلكترونية.

على الرغم من الايجابيات التي تتحقق من تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وخاصـــة تحســـين أداء الخدمة للمواطنين، نجد هناك بعض المعوقات التي تقف في طريق تطبيقها، وكما لها ايجابيات فإن لديها سلبيات.

أولا: معوقات الحكومة الإلكترونية.

أشـرنا سـلفا إلى أن نظام الحكومة الإلكترونية شـأنه شـأن أي نظام قد تواجهه بعض المعوقات التي تحاول النيل منه أو القضاء عليه أو التقليل من مزاياه، ويمكن حصر هذه المعوقات كالآتي:

1- معوقات إدارية: وتتمثل فيما يلي:[43]

✓ تعقيد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية.

✓ انعدام التخطيط لبرامج الحكومة الإلكترونية.

[42] نفس المرجع اعلاه، ص ص 36-37.

[43] عصام عبد الفتاح مطر، **الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008، ص 52.

✓ وجود مخاوف على مستوى القيادات الإدارية العليا في بعض الدول من تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية.

✓ غياب التنسيق بين الإدارات الحكومية المختلفة.

2- معوقات بشرية: وتتمثل فيما يلي:[44]

✓ انخفاض الخبرات التكنولوجية والكفاءة العالية في تقديم الخدمات.

✓ عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الإلكترونية، حيث يقتصر تدريبهم على الشرح النظري دون أن يرتبط ذلك بالتنفيذ الفعلي لها، أو بمعنى آخر ممارسة النشاط على هذه الأجهزة وفقا للشكل التقليدي دون أن يتطور هذا الأسلوب إلى المستوى المطلوب.

✓ عدم تطور طرق اختيار القائمين على الأجهزة الإلكترونية، حيث يتم اختيارهم اعتمادا على المقابلة الشخصية، دون أن يقترن ذلك بممارسة عملية على هذه الأجهزة.

✓ ضعف طرق تقييم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية حيث يتم تقييمها بصورة شكلية بحتة دون النظر إلى الجانب الموضوعي أساس الخدمة.

✓ انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها، بل وتبنى مواقف سلبية عنها.

3- معوقات مالية: وتتمثل فيما يلي:

✓ قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية ومجالات تطوير الحاسبات الآلية، وإنشاء المواقع وربط الشبكات.

✓ عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.

✓ ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية، ونقص عدد المتخصصين في إجراء هذه الخدمات.

4- معوقات فنية وقانونية: وتتمثل فيما يلي:[45]

✓ عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي، حيث ارتفعت معدلات التغيير وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بصورة كبيرة، في الوقت الذي يبحث فيه الأفراد عن استقرار نسبي.

✓ عدم وجود مواصفات ومعايير ثابتة لأجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في إنجاز الخدمات.

✓ عدم اعتماد الوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات سواء ما تعلق منها بالعقود أو توثيق الحقوق والالتزامات.

---

[44] عصام عبد الفتاح مطر ، مرجع سبق ذكره، ص ص 53-54.

[45] نفس المرجع اعلاه، ص ص 55-56.

✓ازدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات، منها ما يتعلق بسرقة البريد الإلكتروني، أو سرقة بطاقات الائتمان، وكذلك سرقة التوقيع الإلكتروني، ويقر البعض أن التوقيع الإلكتروني يعد من أهم المشكلات القانونية التي يثيرها نظام الحكومة الإلكترونية ويعود ذلك إلى افتقاد هذا التوقيع للضمانات المقررة لحماية التوقيع التقليدي.

✓استبعاد النشر الإلكتروني من وسائل وطرق الإعلان عن المناقصات الحكومية يعد من عيوب التنظيم القانوني للخدمات الحكومية، ولذا فإنه ينبغي تنظيم المناقصات والمزايدات إلكترونيا، وذلك بالنص عليها صراحة في القانون.

5- المعوقات الأمنية: يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تجابه تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم، حيث من مظاهر الأمن المعلوماتي سرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائها وعدم حذفها أو تدميرها، ومن جوانب الأمن المعلوماتي ما يلي:[46]

- الجانب الأمني التقني والذي يتعلق بالأنظمة التقنية والشبكة والأجهزة والبرامج المستفاد منها.
- الجانب الإنساني والذي يتعلق بتصرفات الإنسان المستفيد والمستخدم.
- الجانب البيئي، ويقصد به البيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة، ومن أمثلة هذه التهديدات في هذا المجال التهديدات المالية والاختراقات والجرمة المنظمة والمواقع المعادية والقرصنة والاستغلال المعلوماتي وغيرها.

وهناك بعض المعوقات الأخرى نذكر منها ما يلي:[47]

- السؤال المهم هنا هو: هل يستقبل هذا النوع من الخدمات؟ وهل يستخدمونها فعلا عندما يتم تأمينها لهم؟ من دون شك فإن الشركات سوف تستفيد من هذه الخدمات، ولكن المواطن ربما سيحتاج إلى بعض الوقت لتقبل مثل هذا النوع من الخدمات بسبب معرفتهم المحدودة، إن مواقع الخدمات الحكومية يجب أن تكون ذات طابع تفاعلي مع المواطنين لكي تؤمن النجاح، وإن أفضل طريقة لذلك هو اعتماد تطبيقات البريد الإلكتروني، حيث

[46] محمود القدوة، **الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الاولى، 2010، ص ص 62-63.

[47] الزين منصوري، سفيان نقماري، **مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية ينظم ملتقى حول متطلبات اساء الحكومة الإلكتروني في الجزائر –دراسة تجارب بعض الدول – يومي 13-14 ماي 2013**، مداخلة بعنوان الاطار النظري للحكومة الإلكترونية –بين المتطلبات ومبررات التحول-، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2013 .

تنشأ علاقة مباشرة بين المواطن والإدارات الحكومية، وبالرغم من ذلك نجد أن العديد هذه الإدارات تتردد في استخدام مواقع الأنترنت أو تطوير خدماتها عبر شبكة الأنترنت لمنفعة المواطنين.

- التقنية لاتحل في يوم من الأيام محل الإنسان فهناك العديد من الخدمات الحكومية لا يمكن تنفيذها على الشبكة، لأنها تتطلب إثبات البطاقة الشخصية والتوقيع وإحضار الشهود لإنجازها، مثل إصدار جواز سفر أو إنجاز معاملة تسجيل عقار، وبالرغم من أن العمل قائم على تطوير أنظمة حكومية قادرة على احتواء الهوية الشخصية والتوقيع الرقمي ومن خلال وسائل التحقق عن بعد، كمقارنة بصمة الإبهام أو قرنية العين بواسطة ماسحة ضوئية أو كاميرات خاصة، كما أن هناك مشكلة التعريف، حيث يتطلب تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية اعتماد تقنية التعرف الصوتي، التي تعمل بالتخاطب وتسهيل تداخل المواطن العادي مع الأنترنت.

- الصيغة والشكل القانوني لموقع تقديم الخدمة والذي يتراوح بين الثقة والائتمان وأسلوب أو طريقة تقديد وتنفيذ الخدمة العامة.

- أي تقنية يتم إدخالها إلى الإدارات العامة تتطلب من تلك الإدارات إجراء تغييرات في الهياكل التنظيمية والإجراءات التشغيلية.

- مشكلة التوقيعات الإلكترونية الرقمية التي تتطلب صيغة قانونية، حيث يتم استخدام التشفير بالمفتاح العام لعمل توقيعات رقمية، بمعنى آخر يتطلب الأمر إرساء قاعدة محكمة للتوقيع الإلكتروني خاصة في حالة إثبات أن وثيقة ما هي "الوثيقة الرسمية"، وقد طور المعهد القومي للمستويات القياسية والتكنولوجية NIST مستوى قياس للتوقيع الإلكتروني عام 1994م، وحديثا أصدر الكونجرس الأمريكي قانونا يجعل التوقيع الإلكتروني مثل التوقيع العادي.

- مدى نفاذ نظم تقنية المعلومات والاتصالات إلى الإدارة والشركات بشكل عام والإدارات الحكومية بشكل خاص، ومدى تحقيق التفاعل مع المجتمع على اختلاف مستوياته، حيث إن وضع سياسات محلية أو وطنية تسمح باستخدام هذه التقنية التي تسهل من وصول المواطنين إليها قد يعد من أهم المعوقات فضلا عن التكاليف والمهارات الأساسية المطلوبة والصعوبات اللغوية والترجمة الآلية.

ثانيا: سلبيات الحكومة الإلكترونية

على الرغم من المزايا والآثار الإيجابية العديدة السابقة للحكومة الإلكترونية، إلا أنه يوجد العديد من السلبيات أهمها: [48]

[48] صدام الخمايسة ، مرجع سبق ذكره، ص 92.

1- البطالة: إن الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية في القيام بالأنشطة الحياتية بدلا من الإنسان يؤثر على سوق العمالة والطلب عليها، حيث حلت محل أعداد كبيرة من البشر وذلك فإن ثمة مشكلة ستتعاظم مع الاعتماد على المعلوماتية وهي البطالة، إذ أن هناك شركات تخطط بالفعل للاحتفاظ ب:20% فقط من طاقة العمل المتاحة لديها، وهناك تحدي حقيقي يظهر في معظم البلاد العربية فليس هناك قطاع خاص قادر على امتصاص فائض العمالة الحكومية والقطاع العام، نظرا لأن هذه العمالة غالبا ما تظهر عدم قابليتها لإعادة التأهيل بسبب ما تمرست عليه من عادات العمل وحرمانها من فرص التدريب سابقا، مما جعلها في معزل عن المتطلبات الحقيقية لسوق العمل الحالي.

2- التفكك الاجتماعي: في حال الاعتماد الكامل على المعلوماتية وتقليل فرص الاتصال الجماهيري بين الأفراد، وبالتالي سيتم فقدان جزء كبير من العلاقات الاجتماعية والتي تنشأ غالبا في أماكن التجمع.

3- ضغوط العمل: إن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والتي تعتبر المصدر الرئيسي للحكومة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة عبئ العمل الكمي للوظيفة والذي ينتج عنه قلق ناتج من خوفه من عدم قدرته على ملاحقة التطورات وتكنولوجيا المعلومات، والخوف من فقدان المكانة والتغيير بسبب عدم القدرة على التعامل مع التكنولوجيا الجديدة، والخوف من الفشل والإحلال الوظيفي.

4- عدم الرضا الوظيفي: إن تعدد أنظمة المراقبة الإلكترونية المستخدمة في متابعة ومراقبة العاملين، وعمليات مراقبة المعلومات أولا بأول، كلها عوامل تؤدي إلى أن يصبح الفرد أقل رضا عن عمله.

5- الكلفة العالية لبناء مشروع الحكومة الإلكترونية: إن العمل على بناء مشروع الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى ميزانية خاصة للتحول إلى هذا المشروع الضخم والتي يحسب لها ألف حساب خاصة في الدول النامية، من بنية تحتية، وخدمات مساندة للمشاريع الإلكترونية من تدريب وتأهيل والتي يتم اقتطاع جزء كبير من ميزانية الدولة لها.[49]

6- زيادة التبعية للخارج: ان الدول العربية ليست رائدة في مجال تقنية المعلومات والتكنولوجيا الرقمية، وأنها دول مستهلكة ومستعملة لهذه التكنولوجيا، وإن الحكومة الإلكترونية تعتمد بمعظمها على التكنولوجيا الغربية، وهذا يعني بالضرورة الزيادة في مظاهر التبعية للدول الصناعية وهذا بدوره يعني انعكاسات سلبية كثيرة وخاصة في المجال الأمني للحكومة الإلكترونية، وهذا يعني تهديد للأمن الوطني والقومي، ويمكن أن ينتج عنه تجسس للأهداف العسكرية أو السياسية أو التجارية وبالتالي يحصل مالا يحمد عقباه.

49 صدام الخمايسية مرجع سبق ذكره، ص 92- 93.

7- السرية والأمن: بسبب وجود قواعد المعلومات المرتبطة ببعضها البعض على الأنترنت والتي تحتوي على أسماء الأفراد وعناوينهم ووظائفهم وحالاتهم الاجتماعية والصحية، وبالتالي تكون هناك زيادة في قدرة الآخرين على رصد تحركات الناس وإن مصدر الخطورة يكمن في عدم تحصين الجانب الأمني للحكومة الإلكترونية والذي يعتبر أولوية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية فإهمال هذه الناحية يؤدي إلى كارثة وطنية يحدثها التجسس الإلكتروني، وغالبا يأتي مصدر الخطر من التجسس الإلكتروني من ثلاث فئات:[50]

- ✓ الأفراد العاديون.
- ✓ الهاكرز(القراصنة).
- ✓ أجهزة الاستخبارات العالمية للدول، لأنه يصل إلى درجة الاطلاع الكامل على كافة الوثائق الحكومية ووثائق المؤسسات والإدارات والأفراد والأموال، مما يشكل تهديدا فعليا على الأمن القومي والاستراتيجي للدولة المعنية، خاصة عندما تقوم أجهزة الاستخبارات ببيع أو نقل أو تصوير هذه الوثائق وتسريبها إلى جهات معادية للدولة التي سلبت منها.

8- فقدان الخصوصية: إن المعلومات داخل الحكومة الإلكترونية تقضي على خصوصية الأفراد وحقهم في الحفاظ على أسرارهم الخاصة، فالمعلومات المرتبطة ببعضها البعض والتي تحتوي على البيانات التعريفية لهم كأسماء الأفراد وعناوينهم ووظائفهم وحالاتهم الاجتماعية، يعمل على تهديد مستقبلهم وبالتالي تعرضهم لمشاكل لم تكن في الحسبان، كما يمكن أن تزداد قدرة الآخرين على رصد ومتابعة حركة الناس وهناك من الأسرار الأسرية التي لا يرغب كثير من الناس في إطلاع الغير عليها والأمر سيكون في غاية الخطورة.

9- شلل الإدارة: إن الانتقال دفعة واحدة من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية بدل الانتقال على مراحل يؤدي إلى شلل وظائف الإدارة، لأنه عندما نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم تنجز الحكومة الإلكترونية بمفهومها الشامل فنكون قد خسرنا الأولى ولم نربح الثانية مما يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية الحديثة، أو إيقافها حتى يتم الإنجاز الشامل والكامل للنظام الإداري الإلكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء، وهذا مالا يجوز أن يحصل في أي تطبيق لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية.[51]

[50] صدام الخمايسية، نفس المرجع اعلاه، ص93.

[51] نفس المرجع اعلاه ، ص 65.

خلاصة الفصل الاول:

من خلال دراستنا هاته استنتجنا أن التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصال أدى إلى ظهور الإدارة الإلكترونية والتي تعرف بمفهومها الواسع بأنها استخدام وسائل التكنولوجيا في المعاملات الإدارية ومن متطلباتها التكنولوجيا الرقمية العمليات الإلكترونية، الاستراتيجية الإلكترونية، التسويق الإلكتروني والقيادة الإلكترونية، ومن عناصرها الحواسيب وملحقاتها، البرامج، الشبكة الإلكترونية، القوى البشرية، المجتمع، الأنظمة والتشريعات والأنظمة الداعمة.

وتطرقنا ايضا إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية والتي تعني استخدام شبكات الأنترنت لتقديم خدمات للمواطنين، وتتجلى أهميتها في تحسين فعالية الأداء واتخاذ القرار، المرونة في عمل الموظف، الاستخدام الأمثل للموارد وكذا الربط الإلكتروني بين فروع المؤسسة، وتقدم خدمات متعددة وهي: الخدمة الصماء، خدمة التلكس والخدمة المتطورة ...، ومن جانب آخر هناك معيقات تعيق تطبيق الحكومة الإلكترونية منها: تعقيد الإجراءات الادارية، انعدام التخطيط ، انخفاض الخبرات التكنولوجية وقلة الموارد المالية.

الفصل الثاني

التحول لرقمنة الادارة العمومية تجسيدا لمشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

تمهيد :

شـهد العالم تطور تكنولوجي هائل كان نتاج رغبة دول العالم في تطوير سـياسـاتها بما يتلاءم مع متطلبات العصر من أجل تأدية وظائفها بكفاءة وفعالية خاصة في القطاع الحكومي.

والجزائر كغيرها من دول العالم تبنت فكرة مواكبة التطور التكنولوجي العالمي من أجل تطوير قطاع التكنولوجيا والمعلومات والاتصال في كل الإدارات بما فيها الإدارة العمومية لتحسين تقديم الخدمات وتسهيلها بالنسبة للمواطن والإدارة والقضـــاء على العوائق البيروقراطية وهذا من خلال مشـــروع الحكومة الالكترونية في الجزائر 2008-2013.

وعليه سيتم تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث، نتناول في المبحث الأول استراتيجية الجزائر الالكترونية والقوانين التنظيمية التي تم إصدارها تنفيذا للاستراتيجية السابقة، وأما المبحث الثاني سنتطرق فيه إلى آليات تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية ومشاريع نشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر 2000-2013.أما المبحث الثالث ســـنتطرق فيه إلى نماذج لتطبيقات الإدارة الالكترونية في بعض القطاعات والصـــعوبات التي اعاقت عملية تنفيذ برنامج الجزائر الالكترونية وأخيرا تقييم مشروع الجزائر الالكترونية .

المبحث الأول: التوجه نحو الرقمنة في الجزائر.

من أجل إقامة مشـروع حكومة إلكترونية ناجح يجب توفير الشـروط الازمة وذلك من خلال وضـع خطة واضحة وكاملة، ووضع الإطار القانوني الذي يسهل إنجاح هذا المخطط.

المطلب الأول: مشروع الجزائر الإلكترونية.

1- التعريف بمشروع الجزائر الإلكترونية 2013:

يندرج مشـروع الجزائر الإلكترونية 2013 ضـمن المبادرات، والمشـاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ليندرج في إطار بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، والذي يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شـامل، وتعميم اسـتعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصـالات، والبنوك، والادارة العمومية، وقطاعات التربية والتعليم ما يجعلها تقدم خدماتها بشـكل أفضـل وأبسـط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على الإنترنت لفائدة المواطنين، والشركات والإدارات، فتصبح وسيلة اتصال تفاعلية ما بين الحكومة والمجتمع المدني.[52]

2- أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

إن الهدف الأساسي من مشروع الجزائر الإلكترونية وبالأخص مشروع الحكومة الإلكترونية هو:[53]

- ضـمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وأن تكون متاحة للجميع، وذلك بتسـهيل وتبسـيط المراحل الإدارية التي تسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات.
- التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.
- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.
- تحسـين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا والمسـاهمة كذلك في تجسـيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة كذلك تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.

[52] عادل غزال الجزائري، **الحكومة الإلكترونية في الجزائر والنفاذ إلى مجتمع المعلومات**، متوفر على الموقع: adelghezzal.wrdpress.com

[53] نفس المرجع اعلاه.

-حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.

3- الاستراتيجية الجزائرية لإقامة مجتمع المعلومات القائم على المعرفة من خلال مشروع الحكومة الإلكترونية:

لقد عرضت وزيرة البريد والمواصلات وتكنولوجيا الإعلام والاتصال زهرة دردوري، في مؤتمر جونيف الاستراتيجية الجزائرية لبناء مجتمع المعلومات القائم على المعرفة، حيث أكدت خلال المنتدى العالمي للقمة العالمية لمجتمع المعلومات، المنعقد 10-13 جويلية 2014 في العاصمة السويسرية أن "الجزائر عملت على تجسيد الالتزامات التي اتخذتها بمناسبة انعقاد القمة العالمية لمجتمع المعلومات في تونس سنة 2005 باعتماد استراتيجية لبناء مجتمع المعلومات والاقتصاد القائم على المعرفة".وهدف منتدى جنيف إلى عرض التقدم المحقق في مجال تنفيذ قرارات القمة العالمية لمجتمع المعلومات بجنيف سنة 2003 وتونس سنة 2005 قصد تجسيد استراتيجية عالمية لمجتمع المعلومات.وأكدت الوزيرة أن الندوة اعتمدت على "التنمية المهيكلة" المستدامة لفائدة كافة الفاعلين الاقتصاديين والاجتماعيين والمواطنين بصفة عادلة عبر كامل التراب الوطني.[54]

كما أنه لضمان تنمية متناغمة أدرجت الجزائر من بين أولويات الاستراتيجية دمقرطة الاستفادة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال التكوين وضمان تطوير المهارات وتسهيل الانتقال التدريجي نحو مجتمع قائم على المعرفة، وتنفيذ الاستراتيجية الوطنية للأنترنت ذو التدفق السريع والفائق السرعة في الجزائر مما سمح بإنجاز إلى يومنا هذا ما لا يقل عن 780 ألف كلم من الألياف البصرية عبر التراب الوطني.

وفيما يخص ربط الفضاءات الجماعية أكدت الوزيرة أن كافة مؤسسات الشباب ودور الثقافة والمكتبات وقاعات المطالعة العمومية والجماعات والأحياء الجامعية ومراكز البحث والمدارس ومراكز التكوين موصولة بشبكة الأنترنت ذو التدفق السريع إلى جانب كافة المناطق التي يفوق عدد سكانها 1000نسمة.

وفيما يخص تطوير منشآت الاتصالات عبر الساتل فالجزائر باشرت عملية على المستوى الوطني والاقليمي من اجل إنجاز ساتل للاتصالات "الكومسات1" الذي سيتم استغلاله قبل سنة 2015، والذي ستسمح بصفة خاصة بتقديم خدمات تخص إرسال المعطيات والإعلام المتعدد الوسائط هذا بالإضافة إلى أن الابتكار والتنمية المقاولاتية تعد من بين ركائز الاستراتيجية الوطنية من خلال الحظيرات التكنولوجية، كما يعتبر المواطن من بين أولويات البرنامج الوطني وذلك من خلال تطوير خدمات الأنترنت وإطلاق بوابة إلكترونية حكومية (المواطن) وبوابات إلكترونية قطاعية.

[54] عادل غزال الجزائري، مرجع سبق ذكره.

وكذلك بطاقة الضمان الاجتماعي واستكمال الشبكة الوطنية للطب عن بعد التي أطلقت كمرحلة أولى في 18 مؤسسة استشفائية تعد ضمن أولويات الاستراتيجية الوطنية.

كما أن عملية فك العزلة التكنولوجية التي تهدف إلى تجهيز حافلات تتنقل من قرية إلى قرية لتعريف السكان المعزولين بتكنولوجيات الإعلام الاتصال ستعمم سنة 2015 إلى كافة المناطق الريفية للبلاد.

وأكدت السيدة دردوري أن الجزائر "ستواصل العمل بنفس الوتيرة من أجل استكمال بناء مجتمع المعلومات" مشيرة إلى أن السياسة الوطنية المطبقة تدريجيا تعززت سيما بتطور إيجابي للمؤشرات الأساسية التي تسهم في مؤشرة التنمية البشرية سيما الارتفاع المحسوس في عدد مستعملي الأنترنت.[55]

فمن الملاحظ أن الدولة الجزائرية قد بذلت العديد من المجهودات في سبيل الانتقال إلى مجتمع المعلومات القائم على المعرفة، حيث اعتمدت على ترسيخ العديد من المبادرات والتشريعات الداعمة لهذا المسعى في شتى المجالات والقطاعات أن نلمس فيها مؤشرات ومظاهر للتكنولوجيات الحديثة التي إن دلت على شيء فإنها تدل على المجهودات التي تبذلها الدولة الجزائرية من خلال مساهمة مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، وتداول المعلومات التي تعتبر أساس لبناء مجتمع المعلومات القائم على المعرفة، فحسب ما يوحي به واقع مختلف القطاعات، يتضح أن الجزائر لا زالت تعاني بعض التأخر في استخدامات التكنولوجيا وتداول المعلومات التي تعتبر أساس لبناء مجتمع المعلومات، نوجز هذا التأخر في النقاط الآتية:[56]

- لازالت الزائر بعيدة كل البعد عن المقاييس العالمية في استعمال التكنولوجيا، والنفاذ للمعلومات.
- غياب التنسيق بين الإدارات التي لم تخرج حتى الآن من توقعها حول نفسها، في حين أن تحديث الإدارة الإلكترونية لا بد أن يتم في شكل متناسق بين كافة الجهات المعنية.
- وجود فجوة رقمية في عدة جوانب منها: البنية التحتية للتكنولوجيا في الإدارة، التعليم، الصحة، الاقتصاد، التجارة والعدالة...وفجوة المحتوى هذه تؤثر على التطبيق الفعلي لمشروع الحكومة الإلكترونية.
- نقص تجنيد مختصين من ذوي الكفاءات واللذين يحتاجون إلى دورات تكوينية مستمرة.
- غياب دراسات سوسيولوجية جدية تعنى بدراسة الظواهر الوطنية، فعلى الرغم من توفر موارد بشرية بكفاءات متقدمة إلا أنها غير مستغلة لعدم وجود مناخ محفز للعمل الجماعي لتحقيق الإقلاع التنموي.

[55] عادل غزال الجزائري، مرجع سبق ذكره.

[56] نفس المرجع اعلاه.

- الذهنيات التي لم تتجاوب بعد مع التكنولوجيات الحديثة، فالمجتمع الجزائري غير مستعد للتعامل الإلكتروني لعدم الوعي بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية أو عدم التكيف والاستجابة لبعض الطرائق.

- انتشار الأمية التكنولوجية بالمجتمع الجزائري، ونسبة امتلاك التكنولوجيا ضعيفة بسبب نقص التأهيل فيما يخص تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أو جعله حكرا على الفئة المثقفة دون بقية فئات المجتمع، مما يجعل المواطن لا يلجأ لاستخدام هذه التكنولوجيا إلا في حالة الضرورة الحتمية.

- معاناة الأسر الجزائرية من نقص كبير في التجهيز بالوسائل التكنولوجية بسبب غلائها وغلاء الاشتراك في استخدام الأنترنت واعتبارها وسائل من مظاهر الرفاهية وذات طابع كمالي، أي عدم تهيئة البنية الاجتماعية الملائمة لنجاح وتفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية، لأن ذلك يؤهل المجتمع للوصول إلى مجتمع المعلومات.

ويرجع التأخر في تطبيق الحكومة الإلكترونية الجزائرية إلى أنها لاتزال في بدايتها، وتخطو خطواتها الأولى ببطء، فالتغيرات الواضحة والتطورات المتلاحقة في البرنامج الإصلاحي التطوري لسير العمل في الوزارات والقطاعات الحكومية لهذا الصدد دافع قوي ودليل على التقدم بمشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر إلى الأمام، كما أن جميع الجهات الحكومية التي تواكب هذا الحدث المهم يجب أن لا تغفل عن القيام ببنية تحتية متينة، متكاملة، بالاعتماد على العنصر البشري الذي هو فقط القادر على نشر الوعي المعلوماتي، وهذا ما سيمنح تأشيرة الأمان للدخول إلى مجتمع المعلومات من أبوابه الواسعة.

4- استراتيجية الجزائر الالكترونية

في غضون سنة 2008، أطلقت وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، مشروعًا أطلق عليه (E-ALGERIE)، إذ كان يهدف إلى تحقيق الانتقال من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد الرقمي في آفاق 2013، والوصول إلى تحقيق رقم أعمال بـــ 8 مليار دولار من خلال التبادلات التجارية الالكترونية، أي ما يُعادل 8 في المائة من الناتج الداخلي.[57]

ان الاستراتيجية الوطنية " الجزائر الالكترونية2013 (e-algerie2013)" تعتبر إحدى أهم اللبنات التي اهتمت بالمساهمة في إرساء دعائم المعرفة من خلال دعم مختلف المشاريع الرامية إلى تشجيع وترقية استعمال التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال في مختلف القطاعات سواء كانت اجتماعية ، اقتصادية ، إدارية أو تعليمية ، بهدف مواجهة التحديات الكبيرة التي يفرضها المجتمع المعاصر والولوج إلى عالم الاقتصاد الرقمي الذي أصبح يفرض على المجتمع معايير وأدوات عمل جديدة يتطلب التحكم فيها وتطبيقها ووضع إطار تنظيمي

[57] عمار لشموت، **الاقتصاد الرقمي في الجزائر الفرصة الضائعة**، 10 نوفمبر 2019، حمل بتاريخ 2020/09/09 ، https: ultraalgeria.ultrasawt.com

وتشـــريعي وتكنولوجي من اجل تحقيق هذه الغاية. و في هذا الاطار اكد وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصـــال ضـــمن فعاليات ملتقى حول " الحكومة الالكترونية ، الصـــحة الالكترونية ، التعليم الالكتروني والبريد الالكتروني" أن المشروع يهدف إلى تطوير ودعم المؤسسات الإدارية والاقتصادية و تحسين مستوى معيشة المواطنون عبر استعمالهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ، إضافة لتسهيل عملية التسيير من خلال توفير المعلومات والسرعة في العمل موضـــحا أن الدولة تريد من الحكومة الالكترونية تحريك الاقتصـــاد الوطني وجعله اقتصـــاد رقمي وتوفير خدمات نوعية للمؤسسات والمواطنين .ان استراتيجية الجزائر الإلكترونية تضم العديد من المحاور و هي كالآتي :

المحور الرئيسي "أ": تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية: سيحدث إدخال تكنولوجيا الاعلام والاتصـال وتعزيز اسـتخدامها في الإدارة العمومية تحولا كبيرا في أسـاليب تنظيمها وعملها، مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية تسييرها وتنظيمها وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب لاسيما من خلال وضع خدماتها المختلفة على شبكة الأنترنت في أي وقت وفي أي مكان.[58]

المحور الرئيسي "ب": تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات : تمثل اليوم وسائل التسيير والإدارة المطورة حول تكنولوجيات الإعلام والاتصال الضمان الوحيد لبقاء شركاتنا في ظل العولمة ، فبفضل الانترنت أصبحت السوق عالمية في اقتصاد يعتمد على المعرفة كقيمة أساسية .و عليه فاستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال أضحى أمرا ضروريا ، من أجل تحسين أداء الشركات و رفع قدرتها التنافسية وتمكينها من الاستفادة من الفرص التي تمنحها سوق واسعة وفائقة النشاط ... ولهذا الهدف تم تحديد الهدف بالأساليب المتمثلة في إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل الشركات.[59]

المحور الرئيسي "ج": تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية : الهدف الأساسي لهذا المحور هو تمكين في أي نقطة من الوصول والاستفادة من الخدمات الإلكترونية والأنترنت.[60]

58 آمال مروش، **الإدارة الإلكترونية وفعالية التسيير بالمؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي cnas**، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه ل م د، تخصص علم اجتماع العلاقات العامة والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الاجتماع، 2015-2016، ص 174.

59 آمال مروش، مرجع سبق ذكره، ص 175.

60 فاطمة الزهراء مومنين، **الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر(2013-2018)**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر تخصص تنظيم سياسي وإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة أحمد دراية أدرار، 2018-2019، ص 41

المحور الرئيس "د" : دفع تطوير الاقتصاد الوطني: يتمحور الاقتصاد الرقمي حول ثلاث مكونات أساسية: البرمجة، الخدمات، التجهيز. وعليه يتمثل الهدف الرئيسي ضمن هذا المحور في تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال تطوير مكثفا.[61]

المحور الرئيسي" هـ" :تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة: في هذا الصدد فإن الهدف الرئيسي المقرر لهذا المحور يتمثل في انجاز بنية تحتية للاتصالات وذات خدمات عالية الجودة.[62]

المحور الرئيســـي " و" :تطور الكفاءات البشـــرية: يجب تعزيز البنى التحتية وتعميم النفاذ إلى تكنولوجيات الإعلام والاتصـــال بإجراءات ملموســـة في مجال التكوين ، تطوير الكفاءات البشـــرية من أجل تعميم اســـتعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وضمان تملكها على جميع المستويات .[63]

المحور الرئيسي " ز" : تدعيم البحث – التطوير والابتكار– يستلزم الاقتصاد القائم على المعرفة تفاعلا قويا بين البحث – التطوير وعالم الاقتصاد– إذ أن الابتكار هو الذي يضمن تطور المنتجات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال .

لهذا الغرض يخص الهدف الرئيســـي لهذا المحور تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضـــافة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال عن طريق تعزيز نشاط البحث – التطوير والابتكار-.[64]

المحور الرئيسي " ح ": ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني :يستنتج من دراسة جميع الترتيبات التشريعية القائمة أن الترسانة القانونية الجزائرية لا تغطي كل المسائل القانونية المرتبة باستخدام وتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتشييد مجتمع المعلومات، وعليه لا بد من ضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع ممارسات ومتطلبات مجتمع المعلومات، ومع الأخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة وكل النقائص الملاحظة والصعوبات المسجلة. وعليه فإن هذا الهدف يتمثل في تهيئة مناخ من الثقة يشجع على إقامة الحكومة الالكترونية.[65]

---

61 دليلة قادة، **الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية –دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر-3-، 2017-2018، ص 129.

62آمال مروش، ، مرجع سبق ذكره، ص 176.

63محمد زين العابدين درويش، مرجع سبق ذكره، ص 49.

64 رافيق بن مرسلي، **الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق –دراسة حالة الجزائر(2001-2011)**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير تخصص تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، ديسمبر 2011، ص160.

65 آمال مروش ، مرجع سبق ذكره، ص 177.

المحور الرئيسي "ط": الإعلام والاتصال: يلعب الإعلام والاتصال دورا هاما ومتنامي في الاقتصاد القائم على المعرفة ، حيث يشكل الإعلام قيمة أساسية تتحول عند تحصيلها إلى معرفة يضفي عليها الاتصال ثراء أو أهمية أكبر.[66]

ويتعلق الهدف الرئيسي لهذا المحور في تحسين دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلد.

المحور الرئيسي "ي " : تثمين التعاون الدولي : يتصف التعاون الدولي مع البلدان الأخرى في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال بعدد هائل من المشاريع المبعثرة لا سيما مع الاتحاد الأوربي في إطار مشروع medall، وعلى الرغم من تشابه المشاريع وتكرارها يتم التواصل على تراكم في المعارف يكون كفيلا بضمان استمرارية المشاريع وانتشارها .يتمثل الهدف الرئيسي للتعاون الدولي في تملك التكنولوجيات والمهارات وكذا إشعاع صورة البلد .[67]

المحور الرئيسي" ك ": آليات التقييم والمتابعة: تشكل موثوقية وفعالية تقييم عملية تشييد مجتمع المعلومات والاقتصاد القائم على المعرفة ضمانات الجدوى ونجاعة المخطط الاستراتيجي، حيث يواكب هذا التقييم كل مراحل عملية إعداد وتنفيذ وتحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجسيد أهداف إستراتيجية : " الجزائر الالكترونية" [68].

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في تحديد نظام مؤشرات متابعة وتقييم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية من جهة، وبإدراج تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي " الجزائر الالكترونية " من جهة أخرى.

المحور الرئيسي " ل " : إجراءات تنظيمية :يستلزم تنفيذ استراتيجية تطوير مجتمع المعلومات دعما مؤسساتيا هاما يأخذ بعين الاعتبار الطابع المتعدد الأبعاد لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ، ولقد وضعت الجزائر في إطار إصلاحات قطاع الاتصالات هياكل دعم لسياسته في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال ، وترتب عن هذه الإصلاحات تحويل وزارة البريد والمواصلات سابقا إلى وزير البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات

[66] فاطمة الزهراء مومنين، مرجع سبق ذكره، ص43 .

[67] مال مروش ، مرجع سبق ذكره، ص 178.

[68] عبد اللطيف باري، **دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل. م. د تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013-2014 ص175.

والرقمنة إلى جانب إنشاء شركتين منفصلتين "اتصالات الجزائر " و " بريد الجزائر " وإقامة سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مما سمح بالفصل بين الاستغلال والضبط ورسم القطاعية .

إضافة إلى ذلك وفي إطار تحضير السياسة الموجهة لترقية مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي، تم تشكيل لجنة وزارية تدعى " اللجنة الالكترونية " ، كما تم تشكيل لجنة لتوفير الدعم التقني لهذه اللجنة الالكترونية.[69]

يتمثل الهدف الرئيس لهذا المحور في وضع تنظيم مؤسساتي متناسق على ثلاث مستويات: التوجيه والتنسيق بين القطاعات والتنفيذ، وسيضمن هذا التنظيم التنفيذ الفعلي للمخطط الاستراتيجي الطموح " الجزائر الالكترونية " بفضل تأطير فعال ومتابعة دائمة وتنسيق منسجم بين مختلف الفاعلين المعنيين.

المطلب الثاني : الاطر القانونية لإرساء دعائم مشروع الجزائر الالكترونية

لقد اصدر المشرع الجزائري العديد من النصوص القانونية للتكيف مع الثورة الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال و هذا تجسيدا لفكرة الجزائر الالكترونية على ارض الواقع ، ونذكر منها:

- المرسوم التنفيذي رقم 98 – 275 المؤرخ في 25 أوت 1998، والذي يضبط شروط وكيفيات ممارسة خدمات الانترنت ،وقد أنهى هذا المرسوم احتكار الدولة لقطاع الانترنت، مما سمح بظهور مزودين جدد عموميون و خواص.[70]

-المرسوم التنفيذي رقم 2000 – 307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 ، والذي يحدد شروط ومعايير تنظيم الانترنت والاستفادة منها وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وحالات سحبها ،كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الانترنت.[71]

- القانون 03 – 2000 ،والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي يكرس الفصل بين وظائف المتعامل البريدي ومتعامل الاتصالات، فإعادة هيكلة وزارة البريد والمواصلات سمح بميلاد الجزائر للاتصالات وبريد الجزائر ،وتم تحديد إطار دستوري لسلطة ضبط مستقلة وحرة وفتحت الأبواب

[69] دليلة قادة، مرجع سبق ذكره، ص 130.

[70] **مرسوم تنفيذي رقم 98 – 275 المؤرخ في 25 أوت 1998م** المتعلق بضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 63 ،26 أوت 1998.

[71] **المرسوم التنفيذي رقم 2000 –307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000م**، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد60، 15 أكتوبر 2000.

للمستثمرين الخواص، وتكلفت بمنح الرخص للقطاع الخاص سواء المتعلقة بالهاتف النقال أو الثابت وتراخيص موزعي خدمات الانترنت ومراكز النداء.[72]

-المادة 2/327 من القانون المدني الجزائري، المعدلة بالقانون 05 – 10 المعدل والمتمم للأمر 75 – 58 المتضمن القانون المدني الجزائري و التي نصت على اعتماد التوقيع الالكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة323 مكرر، وذلك من أجل إضفاء الحجية على المحررات الالكترونية. [73]

- المرسوم التنفيذي رقم 07 – 162 المؤرخ في 30 ماي 2007 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 09 ماي 2001 المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية و واللاسلكية ، أخضع خدمات التصديق الإلكتروني لنظام الرخصة .[74]

- الأمر 03 – 11 المؤرخ في 26 أوت 2003 و المتعلق بالنقد والقرض والذي اقر رسميا بوسائل الدفع [75] ، حيث أقرت المادة 69 بكل أدوات ووسائل الدفع التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل .

- القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل والمتمم لقانون العقوبات وتناولها تحت عنوان المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات من المواد 394 مكرر إلى المادة 394 مكرر 7 من قانون العقوبات[76]

- القانون رقم 09-04 المؤرخ في 05-08-2009 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحته.[77]

---

[72] **القانون رقم 2000-03** الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و بالمواصلات السلكية و اللاسلكية الجريدة الرسسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 45 ،2000.

[73] **القانون 05-10** المعدل والمتمم للأمر 75-58 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم. ، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية ،العدد 44 ، 26 جوان 2005 .

[74] **المرسوم التنفيذي رقم 07 –** 162 المؤرخ في 30 ماي 2007، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 37، 07 جوان 2007 .

[75] **الأمر رقم 03 – 11** المؤرخ في 26 أوت 2003م المتعلق بالنقد والقرض، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 53، 27 أوت 2003.

[76] **القانون رقم 04 – 15** المؤرخ في 10 نوفمبر المعدل والمتمم لقانون العقوبات الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية ، العدد 71 ،2004 .

[77] **القانون رقم 09-04** المؤرخ في 14 شعبان عام 1430 الموافق ل 5 غشت سنة 2009م المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، ، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،الجريدة الرسمية ، العدد 47، 16 غشت 2009.

- القانون رقم 15 - 04 المؤرخ في 01 فيفري 2015 المتضمن تحديد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين. [78]

- المرسوم تنفيذي رقم 09 – 410 المؤرخ في 10 ديسمبر 2009 الذي يحدد قواعد الأمن المطبقة على النشاطات المتصلة بالتجهيزات الحساسة.[79]

- المراسيم التنفيذية رقم 13-406، 13-407 المؤرخة في 2 ديسمبر 2013 والتي تخص الشركات الثلاثة للهاتف النقال بالسماح لها باستغلال الشبكة العمومية للمواصلات اللاسلكية من الجيل الثالث وتوفير خدمات المواصلات اللاسلكية للجمهور.

- القانون 15-03 المؤرخ في 01 فيفري 2015 المتعلق بعصرنة العدالة ، حيث خص الفصل الثاني للمنظومة المعلوماتية المركزية والاستشهاد على صحة الوثائق الالكترونية ، الفصل الثالث خصص لإرسال والإجراءات القضائية بالطريق الالكتروني أما الرابع فهو يخص استعمال المحادثة المرئية عن بعد أثناء الإجراءات القضائية.

- المراسيم التنفيذية رقم 16-235، 16-237 المؤرخة في 4 سبتمبر 2016 والتي تتضمن الترخيص للشركات الثلاثة للهاتف النقال بإقامة الشبه العمومية للمواصلات اللاسلكية للهاتف النقال من الجيل الرابع (G4).

- المرسوم التنفيذي رقم 17-271 المؤرخ في 7 أكتوبر سنة 2017 الذي يحدد صلاحيات وزير البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة [80].

- مرسوم رئاسي رقم 317/19 المتضمن انشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة و تحديد مهامها و تنظيمها و سيرها.[81]

المبحث الثاني :واقع تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر.

يعد مشروع الحكومة الإلكترونية من أبرز المشاريع التي قامت بها الحكومة الجزائرية، حيث وضعت آليات وبرامج لتنفيذه

---

[78] **القانون رقم 15 – 04** المؤرخ في 01 فيفري 2015 المتضمن تحديد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 10،06 فيفري 2015.

[79] **مرسوم تنفيذي رقم 09-410** مؤرخ في 10 ديسمبر سنة 2009، يحدد قواعد الأمن المطبقة على النشاطات المنصبة على التجهيزات الحساسة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 73، 19 ديسمبر،2009.

[80] **المرسوم التنفيذي رقم 271-**17 المؤرخ في 7 أكتوبر سنة 2017 الذي يحدد صلاحيات وزير البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،الجريدة الرسمية ، العدد 6، 2 فيفري 2020.

[81] **مرسوم رئاسي رقم 19-317** المؤرخ في 1 ديسمبر عام 2019 المتضمن انشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة و تحديد مهامها و تنظيمها و سيرها ، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،الجريدة الرسمية ، العدد 74، 1ديسمبر 2019.

وكانت القطاعات الحكومية الكبرى في الدول السباقة في تبني هذه التجربة.

المطلب الأول: مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر وآليات تنفيذه

تعتبر استراتيجية الحكومة الالكترونية من الاستراتيجيات التي ركز عليها مشروع الجزائر الالكترونية وهي تتمثل في المحور الأول من محاور هذا المشروع و المتعلق بتسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية .

ان إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الإدارة العمومية سيحدث تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها ، مما يجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب لا سيما من خلال وضع خدماتها المختلفة على شبكة الانترنت إذ تسمح هذه التكنولوجيا بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن التموقع المادي ويتيح توفير المعلومات في أي وقت وفي أي مكان ، ولذا ينبغي فك مركزية تسيير المعلومات أينما كان ذلك ممكنا وحيث ما توفرت أفضل المعارف من أجل تحسين نوعية عملية صنع القرار ، وفي هذا السياق تم وضع أهدا0ف خاصة و أحيانا مشتركة لكل وزارة إدارية وهي تخص الجوانب التالية : استكمال البنى الأساسية التحتية؛ وضع نظم إعلام مندمجة؛ تنمية الكفاءة البشرية؛ تطوير الخدمات الالكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى .

ان برنامج الحكومة الالكترونية يأتي ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تبنتها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة ، ويتمثل برنامج التنفيذ فيما يلي : [82]

1-**برنامج تطوير التشريعات**: يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية وتطوير التشريعات القائمة.

2-**برنامج تطوير البنية المالية**: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا، لتصبح أكثر مرونة.

3-**برنامج التطوير الإداري التنفيذي**: ويشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الالكترونية.

4- **برنامج التطوير الفني** : يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع ،كما يتحكم بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات تحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات .

5-**برنامج تنمية الإطارات البشرية**: تعمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية ، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في

[82] إلياس شاهد ، **تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر**، المجلة الجزائرية المحاسبة والمالية، الجزائر، عدد 03، 2016 ، ص 131،132

مشروع الحكومة الالكترونية بهدف القدرة على إدارته.

6-**برنامج الإعلام والتوعية**: يتم من خلاله إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الالكترونية.

المطلب الثاني: مشاريع نشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر 2000-2013.

لقد أدركت الجزائر أهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية والوزارات والهيئات التابعة لها لذا لجأت في العشرية الأخيرة إلى تكثيف جهودها لتوسيع دائر استعمال هذه التكنولوجيا في الحياة العملية وتسهيل ومساعدة إقامة إدارة إلكترونية في الجزائر .وتجسد ذلك في بعض المشاريع التي يمكن تشخيصها فيما يلي :

1-**مشروع الانترنت في الجزائر** : ارتبطت الجزائر بشبكة الانترنت سنة 1994 م عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني التابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلم وقدر عدد الهيئات المشتركة في الانترنت سنة 1996 م بحوالي 130 هيئة ليصل عددها سنة 1999 م إلى 800 هيئة منها 100 في القطاع الجامعي و 50 في القطاع الطبي و 500 في القطاع الاقتصادي و 150 في القطاعات الأخرى ، فقد أثبتت بعض الدراسات العامة التي أجريت بخصوص استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالأجهزة الإدارية مفارقات مهمة يمكن أن نستكشفها من خلال التقرير الصادر عن المنتدى الاقتصادي الدولي (دايغوسي) الذي بين أن الجزائر في مجال حاملي مالكي أجهزة الكمبيوتر الشخصية تحتل المرتبة 111 عالميا ، وفي مجال عدد المشتركين في شبكة الانترنت تحتل المرتبة 88 عالميا وفي مجال مستخدمي الانترنت المرئية 91 عالميا ، وفي مجال استخدام الانترنت في المدارس احتلت المرتبة 123 عالميا .[83]

2-**الوكالة الوطنية والقمر الصناعي** : تم إنشاء الوكالة الوطنية الجزائرية في جانفي 2002 وفي نوفمبر من نفس السنة تم إطلاق القمر ألسات 1 ووضعه في مساره وقد نقل إلى مداره الصاروخ الروسي كوسموس 3 م، وهو مخصص لاستشعار الأرض عن بعد، وفي سنة 2004 ابرم بين الجزائر وروسيا اتفاقية حول التعامل والتعاون في مجال التكنولوجيا الفضائية وتطبيقاتها.[84]

3-**جهود شركة سونلغاز**: : تجربة أخرى يجب النظر إليها في هذا المقام، ذلك أنها تحمل في طيلتها خطوة هامة في

[83] محمد زين العابدين درويش، مرجع سبق ذكره، ص 61.

[84] عماد بوقلاشي، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، -دراسة حالة وزارة العدل، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر-3-، 2010-2011، ص 201.

إطار تسهيل توفير إمكانيات الاتصال إلى أكبر شريحة في المجتمع، وهي الاختيار الذي قامت به المؤسسة الوطنية سونلغاز بثانوية عمر راسم، وفي الآفاق المستقبلية بينها وبين ثانوية عنابة وأخرى في وهران لتحويل كابل الكهرباء من مجرد ناقل لها إلى ناقل لتدفق الأنترنت يصل حوالي 5.4 ميغابايت، وذلك باستخدام تكنولوجيا الأنترنت بواسطة الكهرباء أو ما يسمى بالاتصالات عبر خطوط الطاقة.[85]

4-**برنامج الحكومة لسنة 2000**: الذي جاء لوضع أهداف حول اصلاح الخدمة العمومية المتضمن ما يلي:[86]

- **عصرنة الإدارة العمومية**: وذلك من خلال إطارات الإدارة العمومية وأعوانها عن طريق رد الاعتبار للتكوين المتخصص لمراكز التكوين المهني، تعميم استعمال الإعلام الآلي وشبكة الانترنت، تخفيف إجراءات وآجال انجاز المهام الإدارية وتطوير الشفافية والاتصال داخل الإدارة.

– **ترشيد الإدارة العمومية**: وذلك عن طريق دعم التناسق بين مختلف الإدارات العمومية المركزية والمحلية للإسراع في حركة التنمية الاقتصادية ، واللجوء للخبرات الأجنبية ومنح الامتيازات للتحكم في تكاليف مهام الإدارة العمومية وتقليصها، والتضامن والتكافل مع مصالح الرقابة لمكافحة مظاهر الغش والاعتداءات في إطار معيشة المواطنين.

- **رد الاعتبار للإدارة العمومية**: وذلك من خلال محاربة كل أشكال السلوكيات غير الأخلاقية في المرفق العام ، واستعادة سلطة الدولة في محاربة كل أشكال الغش و المساس بممتلكات المجموعة الوطنية.

5- **مشروع حاسوب في كل بيت**: أطلق في 22 أكتوبر 2005 مشروع حاسوب في كل بيت من طرف وزارة البريد والتكنولوجيا الإعلام و الاتصال وبريد الجزائر بالتعاون مع الشركة الجزائرية وشركات التأمين (أيياد) اتصالات الجزائر والشركات المتخصصة في الإعلام الآلي ، حيث كان يهدف إلى تزويد 6 ملايين جزائري بأجهزة كومبيوتر لتقريب المواطن البسيط إلى عالم الانترنت وتمكينه من التواصل مع الآخرين غير أن هذا المشروع لم يعمر طويلا لعدة أسباب شائكة ومعقدة تتعلق في مجملها بالعراقيل التي تعرفها الإدارة في تنفيذ المشاريع.[87]

6- **الضمان الاجتماعي**: فمؤسسة الضمان الاجتماعي تتحرك بدورها، إذ تدعمت بشبكة انترنت وربطت أداة تغذية جدول القيادة بهذه الشركة، كما أنها من جهة أخرى بادرت إلى عملية إعادة الترقيم للمشتركين في إطار بناء قاعدة بيانات وطنية لهم، حيث أصبحت لديها مكتبة وطنية رقمية يمكن الاتصال بها من جميع وكالاتها،

[85] نفس المرجع اعلاه ، ص 201.

[86] دليلة قادة، مرجع سبق ذكره، ص133.

[87] دليلة قادة، مرجع سبق ذكره، ص 134.

والتأكد من المشترك وهذا ما يمكن اعتباره إشارة إلى التفكير في دمج المعلومة بالتسيير وهي بداية واعدة إن استثمرت وتوصلت.[1]

1-6: عقد شراكة بين وزارتي التكوين المهني ووزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال:

وذلك من خلال برمجة أيام دراسة يخضع فيها المتربصون إلى برنامج إعدادي حول الحكومة الالكترونية من خلال أساسيات الكمبيوتر وأنماط الحياة الرقمية، وهي متاحة لكل فئات المجتمع لمدة 15 يوم بمراكز التكوين المهني على مستوى الوطن، من جانبها أيضا شرعت وزارة التربية الوطنية في تدريب الأساتذة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية وقد تم تخصيص دورات تدريبية للمؤطرين قصد ضمان سير المشروع كما استضافت الجزائر العديد من المؤتمرات والندوات العلمية والمحلية التي تدخل ضمن الإدارة الالكترونية .[2]

المبحث الثالث: نماذج لتطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر

إن تطبيق الحكومة الالكترونية أصبح أمرا لا بد منه سواء في الدول المتقدمة أو النامية وقد كانت الجزائر من الدول السباقة لتطبيق هذا النظام الجديد من خلال برنامج الجزائر الالكترونية 2009-2013.

تركز استراتيجية الجزائر الالكترونية على ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وأن تكون متاحة للجميع، ومن هذا المنطق أخذت عدة قطاعات على عاتقها عملية تحديث الخدمات العمومية والانتقال من الأسلوب التقليدي إلى النظام الالكتروني في العديد من القطاعات والتي سنورد البعض منها في هذا المبحث.

المطلب الأول: رقمنة قطاع الداخلية والجماعات المحلية.

لقد قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإطلاق مشاريع في مجال عصرته الإدارة المركزية والجماعات المحلية باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة منها:

أولا: إدخال النظام البيومتري:

وذلك بوضع نظام وطني للتعريف المؤمن ويرتكز على محورين أساسيين هما:

- إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والالكترونية.
- إطلاق جوازات السفر الالكترونية والبيومترية.

وتعد بطاقة التعريف البيومترية والالكترونية وثيقة مؤمنة تماما وذلك بشكل أكثر مرونة طبقا لآخر التطورات التكنولوجية في العالم ، حيث تحتوي بالأخص على الشريحة الالكترونية وصورة رقمية ، تضمن للمواطنين الإتمام السريع لمختلف الإجراءات اليومية بسبب استخداماتها المتنوعة في الربط البينة بين القطاعات الأخرى وفيما يتعلق

[1] عماد بو قلاشي، مرجع سبق ذكره ، ص 203-204.

[2] دليلة قادة، مرجع سبق ذكره، ص 134.

بجوار السفر الالكتروني والبيومتري ، والذي يعد وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا وتحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية و شريحة إلكترونية فهو مطابقا للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران .(OACI)[1] وعلى اعتبار أن أساس عصرنة مصالح الحالة المدنية هو رقم التعريف الوطني حيث تحمل بطاقة التعريف رقم التعريف الوطني إلى جانب رقم البطاقة وتمتد صلاحيتها إلى 10 سنوات وتتيح في حالة تفعيلها خدمات متعددة للمواطنين بما فيها خدمات النقل والجامعة والمدارس والضمان الاجتماعي والصحة، وتتمثل أهمية بطاقة التعريف البيومترية في تحويل آليات بطاقة التعريف من خلال الاعتماد الكلي على الورق إلى الاعتماد على الميكانيزم الالكتروني ، وأيضا امتلاك الجزائر جهاز متطور في حماية معطيات هويات الجزائريين وأيضا مكافحة محاولة التزوير والتقليد والجريمة الالكترونية ، وكذا وضع المواطن الجزائري أمام كل مقاييس استعمال التكنولوجيا الحديثة، وسنخص بالذكر بعض استخداماتها :

– ربط كافة الإدارة العمومية بشبكة رقمية تتيح لكافة المواطنين الولوج إليها .

– استغلالها من طرف الطلبة الجامعيين للدخول إلى الجامعات والنقل الجامعي وكذا الولوج إلى الأرضيات الالكترونية الخاصة بالتكوين الجامعي المرتبطة بإجراءات التسجيل .

– سحب الأموال لكن بقيمة محددة ، كما تمكن المواطن من استغلالها من استغلالها في إطار الدفع الالكتروني ، والمعنيون بهذا الإجراء هم وزارتا التجارة والمالية

ثانيا: إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

قامت وزارة الداخلية بربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية بشبكة معلومات وطنية تشكل قاعدة معطيات مركزية تحتوي على جميع المعلومات الخاصة بالحالة المدنية للمواطن، بحيث أن هذا السجل مكون من: [2]

– استخراج كل وثائق الحالة المدنية آنية من أي بلدية أو أي ملحقة ادارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء النقل .

– الحصول على بطاقة الترقيم لمركبته آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

– يساعد الرقم على عدم اللجوء إلى وثائق أخرى ، مختلفة كونه يجعل البطاقة الوطنية البيومترية الالكترونية سندا متعدد الاستخدامات ويجعل إعداد وتدقيق الإحصائيات أكثر فعالية ومصداقية.

– يجنب الالتباسات الناجمة عن الأخطاء الكتابية.

[1] وسيلة لشهب، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر – دراسة حالة بلدية دار البيضاء (2010-2016) ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، تخصص إدارة الجماعات المحلية ، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة الجزائر 03، 2017-2018 ، ص 101.

[2] وسيلة لشهب، مرجع سبق ذكره ، ص 102.

ج- خدمات عن بعد:

قامت وزارة الداخلية بتوفير خدمات عن بعد على موقعها الرسمي منها :

- طلب بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين عبر الانترنت من خلال موقع وزارة الداخلية دون التنقل إلى مصلحة الوثائق البيومترية، مع متابعة مراحل معالجة ملفاتهم مع أخذ موعد لإيداع الملف، إضافة إلى استمارات للتحميل.

- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج من تقديم طلب الحصول.

المطلب الثاني: رقمنة قطاع العدالة

يعتبر قطاع العدالة من بين القطاعات التي شهدت حركية وتغير لهدف إلى إصلاحها وعصرنتها بإدخال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، تحسين الخدمات المقدمة للمواطن ، وذلك بالتركيز على المحاور التالية:

1-إنجاز أرضية أنترنت (ISp):

لقد تم تزويد قطاع العدالة منذ سنة2003 بممول ذو نوعية رفيعة للدخول الى الانترنت من اجل تلبية الاهداف الخاصة بالإدارة والهيئات القضائية وكل المؤسسات المعنية وهو ما يسمح بالوصول للمعلومة لكل مواطني الدولة، كما تلبي الأهداف الخاصة بالإدارة والهيئات القضائية وكل مؤسسة معنية وتسمح له بإنشاء وتسيير ذاتي وتعميم الوصول الى المعلومة لكل موظفي العدالة.[1]

2-إنشاء موقع إلكتروني: contact@mjustice.dz

و هذا من أجل اعطاء المعلومات القانونية لطالبيها في زمن قصير تم انشاء هذا الموقع، ويحتوي الموقع حاليا على العديد من المعلومات حول مرفق القضاء ومهام نشاطاته وتدعيما له تم انجاز منتدى خاص بالموقع لتبادل الآراء كما تم انجاز مواقع واب خاصة بالمجالس القضائية تتضمن هذه المواقع معلومات حول نشاطات هذه المجالس القضائية كل على حدى كما تم إنجاز مواقع "واب" المؤسسات والهيئات القضائية التالية: المحكمة العليا، مجلس الدولة، الديوان الوطني لمكافحة المخدرات وإدمانها مركز البحوث القانونية والقضائية، كما تم وضع الشبكة القطاعية لوزارة العدل "*portail innestere de la justice*" لتشكل قاعدة تحتية مادية للتوسع في التطبيقات المعلوماتية وتبادلها بين مختلف مصالح الوزارة والمجالس القضائية عن طريق الأنترنت.[2]

---

[1] صبرينة بوبكر، حفيظة حمايسية، **دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية قطاع العدالة نموذجا**، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، الجزائر، العدد الثاني، جوان 2019،ص 220.

[2] عبد الغني لمقدم، **الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسة عامة وإدارة محلية، كلية العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة الوادي، 2016-2017، ص91.

3-إنشاء بوابة القانون:

تم تزويد المتخصصين في القانون بكل الوثائق المتعلقة بالتشريع والتنظيم والاجتهاد القضائي والاتفاقيات والمعاهدات الدولية وذلك للتعريف بالقانون على المستوى الوطني والدولي.[1]

4-الأنظمة المعلوماتية:

هي برامج تم استحداثها من أجل خدمة المواطن، والمتقاضي على حد سواء يتمثل هدفها في تحسين أداء الخدمة العمومية، وتتمثل هذه الأنظمة في:[2]

- **نظام صحيفة السوابق القضائية:** يشكل هذا المشروع مرجعية حقيقية لمفهوم الإصلاح وعصرنة العدالة ،في نظر المواطنين يكمن هدفه الرئيسي في أداء خدمة عمومية هامة تتمثل في إعداد ومنح البطاقة رقم 03 صحيفة السوابق العدلية للمواطنين وصحيفة السوابق العدلية رقم 02 للإدارات ، في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية، وهو بذلك يرمي الى تحقيق عدة أهداف في آن واحد تجاه المواطن حيث يسهل عليه عملية الطلب ويمكنه من سحب صحيفة السوابق العدلية في عدة دقائق، وفي أي نقطة من الوطن، تجاه الجهات المتعاونة خاصة المؤسسات المعنية، حيث يمكنها من الحصول على المعلومة مباشرة من المحكمة، تجاه الجهات القضائية نفسها، حيث يساعد على المعالجة السريعة والفعالة لملفات المساجين من طرف قاضي التحقيق أو وكيل الجمهورية، خاصة في الأوضاع الحساسة، كحالة اتخاذ الإفراج المؤقت والحجز تحت النظر.

- **نظام تسيير ومتابعة الملفات:** وهو النظام الذي يسمح بمتابعة مسار الملف القضائي منذ تسجيله الى غاية الفصل فيه وتنفيذ العقوبة، كما يمكن للمواطنين الحصول على المعلومات الخاصة بقضاياهم عبر الشباك الالكتروني دون عناء التنقل الى مكاتب المحاكم والمجالس القضائية، ويمكن أيضا مساعدي القضاء من إنجاز مهامهم بطريقة عصرية ميسرة وبكل شفافية.

- **نظام تسيير ومتابعة فئة المحبوسون:** يشكل أداة فعالة لرسم وتنفيذ سياسة وإعادة إدماج نزلاء المؤسسات العقابية ،فهو يمكن من تتبع ملفات نزلاء المؤسسات العقابية وتوزيعهم حسب درجة الخطورة الإجرامية ،والتخطيط في نفس الوقت لإنجاز مؤسسات عقابية جديدة تتماشى والمعايير المعتمدة ويهدف الى :

- الحصول على بطاقة خاصة لكل نزيل ، يمكن الاعتماد عليها في حالة استفادة المحبوس بالإفراج المشروط او اتخاذ أي إجراء آخر من طرف قاضي تنفيذ العقوبات.
- التكفل بتسيير نشاط النزيل منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية إلى غابة خروجه منها.
- معالجة سريعة وفعالة لإجراءات العفو أو الإفراج المشروط.

– نظام تسيير ومتابعة المسار المهني للقضاة وأمناء الضبط: يشكل أداة في خدمة تطويرية وعصرنة تسيير المسار المهني للقضاة وسائر موظفي العدالة يسمح ب:

[1] صبرينة بوبكر ، مرجع سبق ذكره، ص.221

[2] عبد الغني لمقدم، مرجع سبق ذكره، ص 92-93،

- انتقال وظيفة تسيير الموارد البشرية من تسيير كلاسيكي يعتمد على التوثيق الى تسيير آلي يساهم في التسيير العملي للقضاة على مستوى كافة الجهات ،ويضمن التسيير الحسن للملفات.
- يساعد على اتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير مسار المهني للقضاة وباقي موظفي العدالة.

– النظام الآلي لتسيير ملف الارشيف التاريخي: يتكفل هذا النظام بفئة المحبوسين أثناء فترة حرب التحرير الكبرى ويهدف إلى:

- تقديم خدمة للمساجين القدامى إبان حرب التحرير.
- حفظ هذه الوثائق المهمة من أجل الحفاظ على الذاكرة الوطنية.

– **نظام رقمنة الأرشيف القضائي:** الذي يهدف الى تحسين ظروف حفظ الأرشيف القضائي وتسييره من خلال الاستعانة بالأدوات الحديثة التي تضمن في نفس الوقت حماية أكبر ضد التلف، وضياع الوثائق، وجعل عمليات البحث والاسترجاع تتم بسرعة وفعالية.

كما توفر وزارة العدل خدمات عن بعد منها: [1]

– الاطلاع على منطوق الأحكام والقرارات الخاصة بالمواطنين عن نافذة تابع قضيتك.

– طلب وسحب النسخ العادية للأحكام والقرارات المحررات القضائية الممضاة الكترونيا لفائدة المحامين.

– التصحيح الالكتروني للأخطاء الواردة من سجلات الحالة المدنية الموجودة على مستوى الممثلات الدبلوماسية لفائدة الجالية الجزائرية في الخارج.

– طلب وسحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس موقعه إلكترونيا عبر الانترنت استمارات للملء عن بعد.

المطلب الثالث: رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي

قامت مؤسسة قطاع الضمان الاجتماعي بالتوجه نحو خدمات بطاقة الشفاء الالكترونية للتأمينات الاجتماعية، التي تسمح بالتعرف على هوية المؤمنين اجتماعيا وذوي الحقوق إذ تعتبر أهم مرحلة للتحول للخدمة العمومية الالكترونية من خلال تسهيل مستحقات المؤمن لدى مصالح الضمان الاجتماعي أو مقدمي العلاج التي تسمح بالتعرف على المرضى وذوي الحقوق، ومن خلال المعلومات المدونة على الشريحة يسمح للأفراد بالحصول على مستحقاتهم في التعويض، وبذلك يتم استحداث بطاقة الشفاء الالكترونية محل بطاقة التأمينات الاجتماعية السابقة.

[1] وسيلة لشهب، مرجع سبق ذكره ، ص 106-207.

تتمحور البيئة العامة للنظام استعمال شريحتين اثنتين إحداهما مخصصة لبطاقة المؤمن له اجتماعيا ، والأخرى مخصصة لمفاتيح مهني الصحة ، مركز لشخصنه البطاقات ، نظام لرقمنة الوثائق، شبكة للاتصالات السلكية واللاسلكية، قاعدة لإنتاج وتسيير المفاتيح وبرمجيات مهنية متخصصة، ويهدف نظام الشفاء المقدمة للعلاج الى الاستغناء عن المستندات الورقية والإجراءات السارية في مجال تعويض مصاريف العلاج واعتماد أداة فعالة لمحاربة التجاوزات والغش بمختلف أشكاله بالنسبة لأداء الضمان الاجتماعي، تطوير قاعدة معلومات الضمان الاجتماعي .[1]

إن تطوير نظام الشفاء تم تدريجيا وفق استراتيجية محكمة وبفضل جهود الكفاءات الوطنية التابعة لقطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر. وبالرجوع إلى المعالم الرئيسية لهذا المشروع نشير إلى انه تم إطلاقه بين شهر أفريل وشهر جويلية من سنة 2007 بتدشين مركز شخصنة بطاقة الشفاء، ثم انطلاق عملية شخصنة البطاقات الأولى وتوزيعها وكذا استلام الفواتير الإلكترونية الأولى ، ثم تعميم العملية في سنة 2011إلى كافة ولايات الوطن، وإلى جميع فئات المؤمنين اجتماعيا .

أما على المستوى التشريعي والتنظيمي فقد تم وضع السند القانوني لهذا المشروع بإصدار القانون رقم 08-01 المؤرخ في 23جانفي 2008 المعدل والمتمم للقانون رقم 83-11 المؤرخ في 2جويلية 1983 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية ، والمرسوم التنفيذي رقم10-136المؤرخ في 18أفريل 2010 المحدد لمحتوى وشروط تسليم البطاقة الإلكترونية للمؤمن الاجتماعي، والمفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج ومهنيي الصحة.

كما شهد انتشار نظام "الشفاء" على مستوى مهنيي الصحة عدة مراحل بدءا من سنة 2007، وذلك عن طريق استخدام النظام من طرف الصيادلة باعتبارهم الشريك الأول الذي ساهم في إنجاح المشروع، ثم في سنة 2009تم انطلاق استخدام بطاقة الشفاء من قبل الطبيب المعالج ،ثم من قبل صانعي النظارات الطبية المتعاقدين في سنة 2012.

وفي سنة 2013، تم توسيع نظام "الشفاء" إلى أصناف جديدة من مقدمي العلاج، وإلى مصالح أخرى من مقدمي الخدمات المرتبطة بالعلاج .

أما بخصوص استعمال بطاقة الشفاء في إطار نظام الدفع من قبل الغير للأدوية، والذي يشكل مكسبا كبيرا للمواطن فقد تم تعميمه بعد عدة مراحل نذكر من بينها: [2]

[1] وسيلة لشهب، مرجع سبق ذكره، ص 107-208.

[2] الحاج عرابة، زرقون محمد ، **عصرنة نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر :تجربة بطاقة الشفاء**، مجلة الباحث الاقتصادي ،جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ،الجزائر، المجلد 02،العدد 02 ،2014 ، ص 128.

-المرحلة الأولى في سنة 2007، التي كانت تخص المصابين بالأمراض المزمنة والمتقاعدين والعجزة وبعض الفئات من المؤمن لهم اجتماعيا ذوي المداخيل المحدودة؛

-المرحلة التجريبية لسنة 2010 والتي شهدت توسيع نظام الدفع من قبل الغير إلى المؤمنين اجتماعيا الناشطين، وذوي الحقوق على مستوى خمس ولايات نموذجية؛

-ثم مرحلة تعميم النظام إلى كافة المؤمنين اجتماعيا حاملي بطاقات "الشفاء"، وذلك ابتداءا من شهر أوت سنة 2011.

في ظل جائحة كورونا قدم قطاع الضمان الاجتماعي العديد من الخدمات الرقمية و ذلك لتجنب التنقل إلى الهيئات مقرات ووكالات الهيئات التابع للقطاع عبر التراب الوطني بغرض تعزيز الوقاية والحماية من خطر تفشي وباء كورونا فيروس المستجد(covid-19) نذكر منها:[1]

1. توفير تطبيقات تتيح الحصول على الخدمات والأداءات عن بعد 7/7و24سا/24سا، فلقد تم انشاء فضاء الهناء الذي يتيح للعمال الأجراء المؤمن لهم اجتماعيا وذوي حقوقهم الحصول على الخدمات التي يقدمها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عن بعد والمتمثلة لاسيما في :

- تحميل التطبيق الالكتروني أندرويد من خلال منصة google play storeEl-Haanaa

- أو استعمال الرابط التالي https://elhanaa.cnas.dz كما يمكن لغير الأجراء ولأرباب العمل استعمال خدمات التصريح عن بعد ودفع اشتراكات الضمان الاجتماعي Télédeclaration-Télépaiement، عبر بوابات "التصريح عن بعد التالية:

- الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء http://teledeclaration.cnas.dz
- الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء http://eservices.casnos.com.dz
- الصندوق الوطني للعطل مدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات البناء والأشغال العمومية والري http://www.tasrihatcom.com.dz
- كما يمكن لطالبي وعارضي العمل التسجيل مباشرة في منصة الوسيط http://wassitonline.anem.dz

2. لقد تم تمديد صلاحيات بطاقة الشفاء التي انتهت صلاحيات في 31مارس إلى غاية نهاية أفريل .

[1] وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، نشر بتاريخ 20مارس2020،شوهد بتاريخ 11جوان2020،على الساعة 18:05، www.mtess.gov.dz

المطلب الرابع: رقمنة قطاع الضرائب

لقد اتخذت مجموعة من التدابير من أجل المكلف بالضريبة ورقمنة الادارة الجبائية و هي كالتالي:

أولا: رقمنة المكلف بالضريبة

قامت إدارة الضرائب باستحداث مجموعة من التقنيات لرقمنة المكلف بالضريبة ومن أهمها نذكر :

1.البطاقة المغناطيسية للتعريفة الجبائية:

تسعى السلطات العمومية في كل دول العالم من أجل تعظيم عائدات الخزينة وهذا من خلال توسيع الوعاء الضـــريبي ليشـــمل عدد أكبر من المكلفين ،ولن يأتي هذا إلا من خلال إحصـــاء حقيقي لجميع الأعوان الذين ينشطون في الاقتصاد الوطني ،لذلك وجب رقمنة الجميع من أجل إخضاعهم لمختلف الضرائب والرسوم .

إن البطاقة المغناطيسـية اقتصـرت عند إنشـائها سـنة 2007كمرحلة أولى على المكلفين بالضـريبة التابعين لمديرية كبريات الشـركات ،لتمس بعدها المتعاملين في مجال التجارة الخارجية أي المسـتوردون والمصـدرون ،حيث تم إخضـاعهم إجباريا للتوطين البنكي وللبطاقة المغناطيسـية ،ثم تم تمديد هذه العملية لتشـمل المكلفين المنتمين لنظام المزايا الجبائية والتابعين لهيئات دعم وتشغيل الشباب والمكلفين التابعين للوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، وقد تقرر في سنة 2015 توسيع عملية الرقمنة على كافة المكلفين سواء كانوا أشـخاصـا طبيعيون أو معنويون أو خاضـعون للضريبة الجزافية الوحيدة، وحسب إحصائيات مديرية الضرائب 56من المكلفين تم إخضاعهم لهذه العملية ما يمثل حوالي 592.900مكلفا من أصل 1.038.748مكلفا.

تعتبر البطاقة المغناطيسية الحاملة لرقم التعريف الجبائي أداة تسيير فعالة تشكل المحور الأساسي للدليل الوطني الجبائي وسجلات الضرائب لمجموع المكلفين المكونين للمجتمع الجبائي ،حيث تسمح هذه التقنية بما يلي : [1]

- ضمان تحديد تعريفة موحدة ونهائية للمكلفين؛
- تتبع حركة رؤوس الأموال من وإلى الجزائر؛
- تحديد أصول الملكية للأشخاص الطبيعيين والمعنويين؛
- التعرف في الوقت المناسب على أي تغير يطرأ على الوضعية القانونية للمكلفين؛
- تعتبر التعريفة الجبائية أداة لتبادل المعلومات بين مختلف المتعاملين والأعوان الاقتصاديين؛

[1] محمد بودالي، بوشنب موسى، **رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر –الإدارة الجبائية نموذجا**، مجلة دراسات جبائية ، جامعة البليدة 02،الجزائر ، مجلد 05،العدد 02، 2016 ص 268،269.

- تسمح بمحاربة عمليات الغش في التصريح الجبائي لأنها تستعمل كعنصر تحديد من قبل الهيئات والمؤسسات الادارية والمصرفية وكذا مؤسسات التأمين.

2. البطاقة الإلكترونية الوطنية للغشاشين:

تعتبر البطاقة الوطنية للغشاشين ملف الكترونيا يحتوي على قاعدة معلومات للمكلفين بالضريبة الذين يثبت أنهم قاموا بانتهاكات خطيرة للقوانين والتشريعات الضريبية، الجمركية أو التجارية ويتم تعبئة هذا الملف من طرف مصالح وزارة المالية، وزارة التجارة ومن طرف بنك الجزائر.

يتم تسجيل في البطاقة الوطنية للغشاشين كل الأشخاص الطبيعيون والمعنويون الذين يثبت ضلوعهم في احدى العمليات التالية : [1]

- الامتناع عن دفع الضرائب المفروضة؛
- عمليات الغش في التصريح الجبائي الجمركي والتجاري ؛
- تحويل المزايا الجبائية إلى وجهة مغايرة ؛
- الغش في العمليات المالية والبنكية ؛
- التخلف عن الإشهار القانوني ؛
- الإضرار بالاقتصاد الوطني ؛
- الإضرار بصحة المستهلك.

ثانيا: رقمنة الإدارة الجبائية

في سبيل تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة شرعت إدارة الضرائب في ترقيم الإدارة من خلال:

1. إنشاء مواقع واب :

يعتبر الإعلام الالي الوسيلة الأولى والضرورية لرقمنة الإدارة ولهذا الغرض فإن مشروع عصرنة الإدارة الجبائية أولى أهمية كبيرة لبرمجة المعلومات الجبائية ،حيث تم في هذا الصدد إنشاء مصلحة مستقلة للإعلام الآلي في الهيكل التنظيمي لمراكز الضرائب حيث تعتبر هذه المصلحة ضروري لربط المصالح الضريبية المركزية والمحلية بنظام إعلام آلي من أجل وصول المعلومة في الوقت المناسب .[2] بالموازاة مع توسيع استعمال الإعلام الآلي ،تم وضع موقع الكتروني للمديرية العامة للضرائب يمكن المكلف بالضريبة من الاطلاع على مختلف القوانين والتشريعات الجبائية السارية المفعول وذلك من خلال فضاء الكتروني جديد بحيث يتوفر على المعدلات الجديدة للضرائب والرسوم حقوق

[1] محمد بودالي، مرجع سبق ذكره ، ص269.

[2] نفس المرجع أعلاه ،ص 269،271.

وواجبات المكلفين عن طريق دليل المكلف بالضريبة ،فضلا عن رسائل المديرية العامة للضرائب والتي تعتبر بمثابة مناشير للقوانين الجبائية الجديدة ،بالإضافة إلى أن هذا الموقع www.dgi.dz يسمح للمكلفين بتحميل مختلف الوثائق الخاصة بالتصريحات الجبائية السنوية والشهرية G4 .G8.G50.G1 دون أن يتحمل عناء التنقل إلى مختلف مصالح الإدارة الجبائية للحصول على هذه الوثائق .

2. التصريح الإلكتروني للضرائب والرسوم:

نظام التصريح الإلكتروني تم استحداثه بموجب قانون المالية لسنة 2008 وهو يقتصر حاليا على المكلفين التابعين لمديرية كبريات الشركات، يقدم هذا النظام عدة مزايا للمكلفين نذكر منها: [1]

- هو نظام سهل التطبيق ومجاني؛
- هو نظام مؤمن؛
- يمكن من متابعة كل العمليات التي تمت بين المكلف وإدارة الضرائب؛
- يحتوي على برنامج آلي لحساب معدلات الضرائب والرسوم فهو يقلل بذلك من الأخطاء في حساب المعدلات والحقوق؛
- التسجيل في خدمة التصريح الإلكتروني تتجدد في كل سنة ضمنيا إلا في حالة إلغائها من أحد الطرفين؛
- يمكن للمكلف إلغاء تسجيله في هذه الخدمة وذلك بتحرير طلب يرسله إلى مديرية كبريات الشركات حيث تستغرق عملية الإلغاء شهرا واحدا؛
- يمكن لإدارة الضرائب إلغاء التسجيل في حالات التوقف عن النشاط أو عدم احترام قواعد التصريح، ويتم إبلاغ المكلف من طرف الإدارة عن طريق رسالة موصى بها.

المبحث الثالث: تقييم مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

شهدت دول العالم تطورا كبيرا في السنوات الأخيرة في مجال الخدمات الإلكترونية والتي تسعى من خلالها تحسين كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة للمواطن، وعلى ضوء ما سبق سنقوم في هذا المبحث بتقييم ما توصلت إليه الجزائر بعد تبنيها مشروع الحكومة الإلكترونية، ومقارنتها مع بعض دول العالم عربية وأجنبية من خلال مؤشرات الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية.

المطلب الاول: نتائج تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية:

بعد فناء مدة التنفيذ الرسمية لمشرع الجزائر الإلكترونية والتي كانت مقررة لمدة خمس سنوات لم تتحقق أهم

[1] محمد بودالي، مرجع سبق ذكره، ص 271 ، 272.

المشـاريع المدرجة ضـمن مشـروع " الجزائر الالكترونية" لأهدافه الرئيسـية وخاصـة المنبثقة عنها ، ويمكن القول أن سبب الانجاز المحققة على مستوى قطاعات ومؤسسات الدولة والجهات المستهدفة الأخرى من المواطن والشركات والموظفين بأنها لم تصـل إلى المسـتوى المطلوب ، في تحقيق طموح التحول نحو مجتمع المعلومات بواسـطة الحكومة الالكترونية وذلك بسـبب الكثير من العراقيل التي واجهت مشـروع قبل وأثناء التنفيذ والتي انعكسـت أيضـا على تأخر انجاز البعض منها ، وبالرغم من ذلك فقد تم إنجاز بعض العمليات والإجراءات الأولية فيما يتعلق ببرنامج الحكومة الإلكترونية بالجزائر منها بناء الشبكة الحكومية الداخلية "الإلكترونية" التي تربط جميع النشاطات الكبرى للقطاعات الوزارية وإتباعا لذلك فقد تم على مستوى الإدارة التابعة لهذه القطاعات وضع برنامج لتحسين وتسيير الموارد البشـرية داخل المؤسـسـات العمومية ومن جانب أعلى فقد ثمن فهرسـة وبرمجة المعلومات المتعلقة بمختلف الهيئات العليا التابعة للدولة والقاطعات الوزارية والمؤسـسـات الحكومية الأخرى عبر مواقع الويب ومن أمثلها موقع مجس الأمـة بـالجزائر (www.majliseelouma.dz) الأمـانـة العـامـة لـلـحـكـومـة الجـزائـريـة (www.joradp.dz)ووزارة الخارجية (www.mea.dz) مجلس المحاسبة (www.comptes.dz) بوابة الوزير الأول (www.cg.gov.dz)وغيرها من المواقع الحكومية الأخرى ، مثل موقع وزارة العدل ، السكن والعمران ، الضمان الاجتماعي ، الصناعة ، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، الصناعات التقليدية.

ولكن يبقى الجانب الأهم من هذه العلمية مفقود إلى حد بعيد من حيث الخدمات الالكترونية التي لم ترق إلى تطلعات وحاجيات المواطنين والشـركات والجهات الحكومية بعد ذاتها ، وفي نفس الإطار دائما عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بغية عصرنة الخدمات المقدمة للمواطنين على مستوى البلديات والدوائر الحكومية على وضـع مجموعة من الإجراءات الجديدة الطلبات المتعلقة ببطاقة التعريف الوطنية البيومترية وجواز السـفر الالكتروني التي يمكن معرفتها عبر الموقع الالكتروني للوزارة وكذا فيما يتعلق بإجراءات تأمين وثائق الهوية أو السـفر وتسـهيل عمليات تحديد هوية الطالب حيث تم إدراج ضـمن الوثائق المكونة لملف الطالب لشـهادة الميلاد المرقمة والمؤمنة والخاصـة ببطاقة التعريف الوطنية وجواز السـفر التي ، التي تسـلم مرة واحدة للمواطن مع أمضـاء الضـامن خلف الصور الثلاث المكونة للملف، واستمارة الطالب وذلك لفرض التأكد من هوية الأخير.[1]

وفي هذا السـياق أيضـا فقد تم اسـتقطاب مؤسـسـة اسـتثمارات وخدمات الإعلام الآلي وحلول الانترنت التقنية المتقدمة وأمن المعلومات والتي تعمل تحت قوانين الدولة والاتفاقيات الدولية والتي بدأت تمارس نشـاطاتها بداية عام 2009 م ، كما عرفت الكثير من القطاعات الحكومية تطورات جديدة في أسـاليب وطرق القيام بمهامها المركزية

[1] محمد لكحل، **الادارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية – حالة الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د علوم التسيير ، قسم التسيير ، تخصص تسيير عمومي ، جامعة الجزائر -03- ، 2019/2018، ص 128.

والمحلية على سبيل المثال فقد شهد قطاع العدالة في الفترة من 2009 إلى 2012 عملية تطوير خدمة جديدة لفائدة الجزائريين المتواجدين بالخارج والأجانب الذين سبق لهم الإقامة بالجزائر والتي تتمثل في طلب وسحب صحيفة القضائية رقم (03) من القنصليات الجزائرية المتواجدة بالخارج والتي تتم بشكل إلكتروني .....إلخ.

وبالرغم من ذلك يبقي مشروع الجزائر الإلكترونية مشروع لم يكتمل بعد بالرغم من إنهاء مخطط الزمني المحدد له نظرا لبطء الإجراءات المشاريع التنفيذية وفشل منها كمشروع " أسرتك " جهاز حاسوب لكل عائلة" الذي أنشئ سنة 2005 والذي تم إعادة إدماجه ضمن مشروع الجزائر الالكترونية ولم يتم تجسيده في الميدان منذ تلك الفترة غلى غاية سنة 2004 وهو ما يفسر بقاء نسبة مؤشر الشراكات الأجهزة الثابتة (جهاز حاسوب لكل عائلة، جهاز تلفزيون...) ضعيفة بالإضافة إلى نقص البنية التحسيسية لتكنولوجيات المعلومات والاتصال والموارد البشرية اللازمة والمؤهلة إضافة إلى عدم وجود انتشار واسع النطاق للأنترنت في الجزائر كما لا تزال التعاملات المالية الالكترونية في بدايتها ورغم الجهود المبذولة من قبل الدولة لتعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى المصارف المالية والتجارية إلا أنه يبقى هناك فئة كبيرة من المتعاملين الاقتصاديين والمواطنين يتخوفون من استعمال المغناطيسية في سحب أموالهم ، بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني والتأخير الكبير في تحسين حساباته ، وإلى محدودية الجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال.

في الأخير يمكن إرجاع معوقات تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر إلى عدة عوامل منها : [1]

1. ضعف جاهزية شبكة المعلومات و الاتصال: نظرا للدور الهام الذي يلعبه قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال كمحرك رئيسي لعملية التنمية الاقتصادية وتطور البنية التحتية للقطاع ولمؤسسات الأعمال ومن خلال تقارير المنتدى الاقتصادي العالمي السنوي الذي يبين مدى جاهزية شبكة المعلومات والاتصال للدول المشاركة، أفاد التقرير في طبعته التاسعة أن الجزائر من بين الدول التي تحتل المراتب الأخيرة عالميا وعربيا متأخرة بذلك الدول المجاورة.

2. معوقات بشرية: وتتمثل فيما يلي:

- هجرة الأدمغة من متخصصين ومهندسين في الإعلام الآلي.
- عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين في الأجهزة الحكومية، حيث يقتصر تدريبهم على الجانب النظري.
- ضعف الوعي بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

3. ضعف الثقة في التعاملات الالكترونية: هناك شريحة واسعة من فئة المتعاملين الاقتصاديين أو المواطنين من

[1] نفس المرجع أعلاه ، ص129.

استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة على مستوى المؤسسات المالية في إطار استعمال البطاقة المغناطيسية.

4. الأمية الالكترونية: تعاني الجزائر بشكل كبير من الأمية الالكترونية الأمية التكنولوجية وهذا راجع بالضرورة الى عدة اعتبارات اقتصادية وتعليمية وهذا ما أثر بالسلب على المجتمع في مواكبة التحول الالكتروني في الجزائر.

المطلب الثاني: تقييم مشروع الجزائر الالكترونية:

لقد اندرج مشروع الجزائر في ظل المساعي الرامية نحو الحول الالكتروني ضمن خطة عمل تنفيذ استراتيجية الجزائر "الالكترونية" التي انتهجت كاستراتيجية واضحة ومنسجمة من نشأتها تجسيد مجتمع معلومات حقيقي واقتصاد رقمي. وبصفة عامة يمكن إعطاء تفسير أكثر لما توصل إليه مشروع الجزائر الالكترونية اعتمادا على نتائج مؤشرات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر والتي صدر عن منظمة الأمم المتحدة في هذا المجال ومقارنتها مع نفس مؤشرات الدول التالية: الولايات المتحدة الأمريكية، فرنسا، الإمارات العربية، البحرين، تونس المغرب.

وهذا بالاعتماد على مؤشرات: مؤشر الحكومة الإلكترونية، مؤشر الخدمات على الخط، مؤشر البنية التحتية للاتصالات، مؤشر رأس المال البشري، مؤشر المشاركة الإلكترونية.

أولا: تحليل مؤشرات الحكومة الإلكترونية للجزائر خلال السنوات (2012–2018)

الجدول رقم(02): مؤشرات الحكومة الإلكترونية للجزائر خلال السنوات (2012–2018).

	المؤشرات					
السنوات	مؤشر الحكومة الإلكترونية		مؤشر الخدمات على الخط	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر رأس المال البشري	مؤشر المشاركة الإلكترونية
	النتيجة	الترتيب				
2012	*0.3608*	*132*	*0.2549*	*0.1812*	*0.6463*	*0.0526*
2014	*0.3106*	136	*0.0787*	*0.1989*	*0.6543*	*0.0784*
2016	0.2999	150	*0.0652*	*0.1934*	*0.6412*	*0.1186*
2018	0.4227	130	*0.2153*	*0.3889*	*0.6640*	*0.2022*
الفارق	*0.0619*	*2-*	*(0.0396)*	*0.2077*	*0.0177*	*0.1496*

المصدر: اعتمادا على بيانات تقارير منظمة الأمم المتحدة الصادرة حول مؤشر الحكومة الإلكترونية للسنوات 2012، 2014، 2016، 2018.

يبين الجدول رقم (02) النتائج التي حققتها الجزائر على المستوى العالمي في مجال الحكومة الإلكترونية حيث حصلت على أحست ترتيب لها سنة 2018 باحتلالها المرتبة 130 عالميا بمؤشر قدره 0.42247 من أصل

193 دولة، ويوضح الجدول التحسن في أغلب مؤشرات الحكومة الإلكترونية، وهناك تحسن ملحوظ في جميع المؤشرات بين 2012-2018، وبالنظر إلى أعلى قيمة مسجلة ضمن هذه المؤشرات فهي تعود للنسبة المحققة في مؤشر رأس المال البشري سنة 2018 والتي قدرت ب: 0.6640، وسجلت أضعف قيمة سنة 2012 بالنسبة لمؤشر المشاركة الإلكترونية والتي قدرت ب: 0.526.

ثانيا: تحليل مؤشرات الحكومة الإلكترونية للولايات المتحدة الأمريكية السنوات (1012-2018)

الجدول رقم(03): مؤشرات الحكومة الإلكترونية للولايات المتحدة الأمريكية السنوات (1012-2018).

السنوات	المؤشرات					
	مؤشر الحكومة الإلكترونية		مؤشر الخدمات على الخط	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر رأس المال البشري	مؤشر المشاركة الإلكترونية
	النتيجة	الترتيب				
2012	*0.8687*	*5*	*1.0000*	*0.6860*	*0.9244*	*0.9211*
2014	0.8748	07	*0.9449*	*0.7406*	*0.9390*	*0.9216*
2016	0.8420	12	*0.9275*	*0.7170*	*0.8815*	*0.8983*
2018	0.8769	11	*0.9861*	*0.7564*	*0.8883*	*0.9831*
الفارق	*(0.0082)*	*-6*	*(0.0139)*	*0.0704*	*(0.0361)*	*0.062*

المصدر: اعتمادا على بيانات تقارير منظمة الأمم المتحدة الصدرة حول مؤشر الحكومة الإلكترونية للسنوات 2012، 2014، 2016، 2018.

يبين الجدول رقم(03): النتائج التي حققتها الو. م. أ على المستوى العالمي في مجال الحكومة الإلكترونية، حيث حصلت على أحسن ترتيب لها لسنة 2012 باحتلالها المرتبة 05 عالميا، ثم بدأ التراجع الملحوظ في الترتيب، وبالنسبة للمؤشرات فقد سجلت أعلى قيمة بالنسبة لمؤشر الخدمات على الخط والتي قدرت ب: 1.000 سنة 2012.

ثالثا: تحليل مؤشرات الحكومة الإلكترونية لفرنسا للسنوات (2012-2018)

الجدول رقم(04): مؤشرات الحكومة الإلكترونية لفرنسا للسنوات (2012-2018)

السنوات	المؤشرات					
	مؤشر الحكومة الإلكترونية		مؤشر الخدمات على الخط	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر رأس المال البشري	مؤشر المشاركة الإلكترونية
	النتيجة	الترتيب				
2012	*0.8635*	*6*	*0.8758*	*0.7902*	*0.9244*	*0.5789*
2014	0.8938	04	*1.0000*	*0.8003*	*0.8812*	*0.9608*
2016	0.8983	10	*0.9420*	*0.7502*	*0.8445*	*0.8983*

2018	*0.9663*	09	*0.9792*	*0.7979*	*0.8598*	*0.9663*
الفارق	*0.1028*	*-3*	*0.1034*	*0.0077*	*(0.0646)*	*0.3874*

المصدر: اعتمادا على بيانات تقارير منظمة الأمم المتحدة الصادرة حول مؤشر الحكومة الإلكترونية للسنوات 2012، 2014، 2015، 2016.

يبين الجدول رقم(04) النتائج التي حققتها فرنسا في مجال الحكومة الإلكترونية، حيث حصلت على أحسن ترتيب لها سنة 2014 بحصولها على المرتبة الرابعة عالميا وهناك تذبذب في ترتيبها، فنلاحظ أنها مرة تصعد ومرة تنزل فمثلا حصلت على المرتبة السادسة سنة 2012 والرابعة سنة 2014 والعاشرة سنة 2016، وبالنسبة للمؤشرات فقد سجلت أعلى قيمة سنة 2014، بالنسبة لمؤشر الخدمات على الخط نسبة قدرت ب: 1.0000، ونلاحظ بالنسبة لمؤشر البنية التحتية لاتصالات ومؤشر المشاركة الإلكترونية أنها في تحسن مستمر سنة بعد سنة على عكس مؤشر رأس المال البشري الذي يلاحظ أنه في تناقص.

رابعا: تحليل مؤشرات الحكومة الإلكترونية للإمارات العربية للسنوات (2012-2018)

الجدول رقم(05): مؤشرات الحكومة الإلكترونية للإمارات العربية للسنوات (2012-2018)

	المؤشرات					
السنوات	مؤشر الحكومة الإلكترونية		مؤشر الخدمات على الخط	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر رأس المال البشري	مؤشر المشاركة الإلكترونية
	النتيجة	الترتيب				
2012	*0.7344*	*28*	*0.8627*	*0.5568*	*0.7837*	*0.7368*
2014	0.7136	32	*0.8819*	*0.5932*	*0.6657*	*0.8431*
2016	0.7515	29	*0.8913*	*0.6881*	*0.6752*	*0.7458*
2018	0.8295	21	*0.9444*	*0.8564*	*0.6877*	*0.9438*
الفارق	*0.0951*	*7*	*0.0817*	*0.2996*	*(0.096)*	*0.207*

المصدر: اعتمادا على بيانات تقارير منظمة الأمم المتحدة الصادرة حول مؤشر الحكومة الإلكترونية للسنوات 2012، 2014، 2016، 2018.

يبين الجدول رقم(05) نتائج دولة الامارات العربية في مجال الحكومة الإلكترونية، حيث حصلت علة أعلى ترتيب لها سنة 2018 باحتلالها المرتبة 21 عالميا، وسجلت أعلى قيمة لها بالنسبة لمؤشر الخدمات على الخط سنة 2018 بقيمة: 0.9444، ولفت تقرير 2018 إلى ريادة الامارات في مشروعها للمدن الذكية، وبالنظر إلى مؤشرات الحكومة الإلكترونية للإمارات العربية نلاحظ أنها تتقدم وتتحسن كل سنة.

خامسا: تحليل مؤشرات الحكومة الإلكترونية للبحرين للسنوات (2012-2018)

الجدول رقم(06): مؤشرات الحكومة الإلكترونية للبحرين للسنوات (2012-2018)

السنوات	المؤشرات					
	مؤشر الحكومة الإلكترونية		مؤشر الخدمات على الخط	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر رأس المال البشري	مؤشر المشاركة الإلكترونية
	النتيجة	الترتيب				
2012	*0.6946*	*36*	*0.8627*	*0.4183*	*0.8028*	*0.6579*
2014	0.8089	18	*0.9370*	*0.7055*	*0.7840*	*0.8235*
2016	0.7734	24	*0.8261*	*0.7762*	*0.7178*	*0.7458*
2018	0.8116	26	*0.7986*	*0.8466*	*0.7897*	*0.7978*
الفارق	*0.117*	*-10*	*(0.0641)*	*0.4283*	*(0.0131)*	*0.1399*

المصدر: اعتمادا على بيانات تقارير منظمة الأمم المتحدة الصادر حول مؤشر الحكومة الإلكترونية للسنوات 2012، 2014، 2016، 2018.

يبين الجدول رقم(06) النتائج المحققة بالنسبة لدولة البحرين في مجال الحكومة الإلكترونية، حيث حصلت على أحسن ترتيب لها سنة 2014 باحتلالها المرتبة 18 بنسبة قدرت ب: 0.8089 ثم حدث تراجع سنة2016 و2018 باحتلالها المرتبتين 24 و26 على التوالي، وحققت البحرين المركز الأول على مستوى الدول العربية والشرق الأوسط في جاهزيتها سنة 2014، كما تم تصنيفها للمرة الثالثة على التوالي ضمن أفضل ثمانية دول عالميا في مؤشر الويب.

سادسا: تحليل مؤشرات الحكومة الإلكترونية لتونس للسنوات (2012-2018)

الجدول رقم(07): مؤشرات الحكومة الإلكترونية لتونس للسنوات (2012-2018)

السنوات	المؤشرات					
	مؤشر الحكومة الإلكترونية		مؤشر الخدمات على الخط	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر رأس المال البشري	مؤشر المشاركة الإلكترونية
	النتيجة	الترتيب				
2012	*0.4833*	*103*	*0.4771*	*0.2886*	*0.6841*	*0.3684*
2014	0.5390	75	*0.6378*	*0.3074*	*0.6717*	*0.6471*
2016	0.5682	72	*0.7174*	*0.3476*	*0.6397*	*0.6949*
2018	0.6254	80	*0.8056*	*0.4066*	*0.6640*	*0.7978*
الفارق	*0.1421*	*23*	*0.3285*	*0.118*	*(0.0201)*	*0.4294*

المصدر: اعتمادا على بيانات تقارير منظمة الأمم المتحدة الصادرة حول مؤشر الحكومة الإلكترونية للسنوات 2012، 2014، 2016، 2018.

يبين الجدول رقم(07) النتائج التي حققتها تونس في مجال الحكومة الإلكترونية، حيث حصلت على أعلى ترتيب لها سنة 2016 باحتلالها المرتبة 72 عالميا بنسبة قدرت ب: 0.5683، وأظهر تقرير 2016 إلى تقدم تونس في المشاركة الإلكترونية وإشراك المواطنين وأعتبر التقدير تونس نموذجا، وتمثل البلد العربي الأكثر تقدما في إفريقيا ويظهر الجدول التقدم والتحسن في جميع المؤشرات فهي في ارتفاع مستمر.

سابعا: تحليل مؤشرات الحكومة الإلكترونية للمغرب للسنوات (2012-2018)

الجدول رقم(08): مؤشرات الحكومة الإلكترونية للمغرب للسنوات (2012-2018)

	المؤشرات					
السنوات	مؤشر الحكومة الإلكترونية		مؤشر الخدمات على الخط	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر رأس المال البشري	مؤشر المشاركة الإلكترونية
	النتيجة	الترتيب				
2012	*0.4209*	*120*	*0.5425*	*0.272*	*0.4430*	*0.3947*
2014	*0.5060*	*82*	*0.4929*	*0.3350*	*0.4901*	*0.8039*
2016	*0.5186*	*85*	*0.7391*	*0.3429*	*0.4737*	*0.8305*
2018	*0.5214*	*110*	*0.6667*	*0.3677*	*0.5278*	*0.7753*
الفارق	*0.1005*	*10*	*0.1242*	*0.0957*	*0.0848*	*0.3806*

المصدر: اعتمادا على بيانات تقارير منظمة الأمم المتحدة الصادرة حول مؤشر الحكومة الإلكترونية للسنوات 2012، 2014، 2016، 2018.

يبين الجدول رقم(08) التي حققتها المغرب في مجال الحكومة الإلكترونية، حصلت المغربة على أحسن ترتيب سنة 2014 باحتلالها المرتبة 82 بنتيجة قدرت ب: 0.5060، وسجلت أعلى قيمة لها بالنسبة لمؤشر المشاركة الإلكترونية سنة 2014 بقيمة: 0.8039، وبالنظر إلى قيم مؤشرات الحكومة الإلكترونية نلاحظ أنها في تقدم ملحوظ ويبقى ترتيبها في تذبذب، وزلا تزال تعرف بعض التأخر في مجال رقمنة الإدارة وتطوير الولوج الإلكتروني إليها من طرف المواطنين.

وفي الأخير إذا ما تمت مقارنة كافة قيم ومؤشرات الحكومة الإلكترونية للجزائر مع ما حققته بعض الدول العربية التي عرفت تطورا ملحوظا في تطبيق الحكومة الإلكترونية كدولة البحرين والامارات العربية، نجد أن الجزائر بعيدة كل البعد على ما حققته هذه الدول، فالبحرين والامارات العربية تعدان من أفضل 50 دولة عالميا في مجال تطوير الحكومة الإلكترونية.

أما بالنسبة للدول المجاورة كتونس والمغرب نجد أن جميع المؤشرات المحققة بتونس والمغرب أحسن مما حققته الجزائر، باستثناء مؤشر رأس المال البشري أين تفوقت الجزائر على المغرب.

أما بالنسبة لدول العالم الكبرى كفرنسا والو. م. أ فالجزائر بعيدة جدا عن هذه الدولتين، هما تعدان من الدول الأولى عالميا، فقد احتلت الو. م. أ المرتبة الخامسة عالميا فيما احتلت الجزائر المرتبة 132 سنة 2012 وفرنسا المرتبة السادسة.

خلاصة الفصل الثاني:

مما سبق عرضه في هذا الفصل يمكننا استنتاج أن أهم استراتيجيات الجزائر الإلكترونية هي: تسريع استخدام

تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية، تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات، تطوير الآلات والإجراءات التحضيرية، دفع تطورات الاقتصاد الوطني ، تعزيز البيئة الأساسية للاتصالات .....إلخ ، ومن آليات تنفيذ الحكومة الالكترونية في الجزائر نجد آليات وهي برنامج تقويم التشـــريعات، برنامج تطوير البينة المالية ، برنامج التطوير الإداري التنفيذي، برنامج التطوير الفني، برنامج الإطارات البشرية، برنامج الإعلام والتوعية. ومن بين النتائج المتوصل إليها أيضا أن:

- قطاعات الداخلية والجماعات المحلية، العدالة، الضـــمان الاجتماعي كانت الســـباقة لتبني فكرة الحكومة الالكترونية، حيث قام قطاع الداخلية بإدخال النظام النظام البيومتري وإنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وفي قطاع العدالة تم انشاء أرضية أنترنت وموقع إلكتروني وبوابة القانون والأنظمة المعلوماتية، وقام قطاع الضرائب باستخدام مجموعة من التقنيات لرقمنة التكليف بالضريبة من خلال: البطاقة المغناطيسية للتعريفة الجبائية، البطاقة الإلكترونية الوطنية للغشاشين.

- وقمنا لتقييم هذه التجربة في الجزائر وتوصـــلنا إلى أن هذا المشـــروع لم ينجح 100% ولم يكتمل بعد نظرا للعديد من الاسباب.

الخاتمة

اضـــحت الادارة الالكترونية احد أهم العوامل الهامة التي تقوم عليها الدول لتحقيق التطور والتنمية في جميع الميادين وتمثل الإدارة الإلكترونية طريق يمكن الدول من اســـتخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصـــال لتزويد المواطنين والإدارات والشـركات بالخدمات والمعلومات الضـرورية التحول الى الحكومة الإلكترونية مثله مثل أي مشـروع يحتاج إلى بيئة مناسبة .

من أجل تحقيق الهدف المطلوب و تفادي الفشـل وعدم خسـارة الجهد والوقت والمال وأصـبح على الدولة الجزائرية أن تعمل جاهدة على مواجهة التحولات والتغيرات من أجل مواكبة التطور للنهوض بالاقتصـــاد واللحاق بدول العالم في مجال تكنولوجيا والتقنيات الحديثة من خلال تبني مشروع الحكومة الإلكترونية .

من دراستنا توصلنا للنتائج التالية:

– الإدارة الإلكترونية هي عملية إدارية قائمة على الإمكانات المتميزة للأنترنت وشـــبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على المواد والقدرات الجوهرية للشركة.

– الحكومة الإلكترونية هي استخدام شبكة الانترنت لتقديم المعلومات والخدمات الحكومية للمواطنين

– من متطلبات الإدارة الإلكترونية نجد التكنولوجيا الرقمية ، العمليات الإلكترونية ، الهيكل الإلكتروني ، القيادة الإلكترونية ، التسويق الإلكتروني ، الاستراتيجية الإلكترونية.

– مشروع الجزائر الإلكترونية يندرج ضمن المشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة.

– لقد قامت الجزائر برقمنة معظم المرافق العمومية الا ان تفعيلها على ارض الواقع عرف تأخر كبير حيث انفقت الدولة أموال طائلة على عملية الرقمنة الا ان تفعيل الأنظمة الرقمية عرف تأخر كبير .

–ان تجربة الجزائر الإلكترونية لم تحقق أهم المشـاريع المدرجة ضـمن مشـروع الجزائر الإلكترونية، ولم تصـل الخدمات إلى المستوى المطلوب.

– من بين الصـعوبات التي اعترضـت برنامج الجزائر الإلكترونية ضـعف جاهزية شـبكة المعلومات والاتصـال ، و ضـــعف الثقة في التعاملات الإلكترونية، و الامية الإلكترونية ، و من معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية نجد : انعدام التخطيط، انخفاض الخبرات التكنولوجية والكفاءة العالية.

– حققت الدول العربية تقدم جيد في تطبيق الحكومة الإلكترونية منها الإمارات العربية البحرين ، فيما حققت دول المغرب العربي (تونس ، المغرب) مراتب لابأس بها مقارنة مع الجزائر.

على ضوء النتائج السابقة يمكن تقديم جملة من الاقتراحات هي :

- وضع خطط وبرامج واضحة ومحددة المدة لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية.

- شرح آليات العمل بالإدارة الإلكترونية للموظفين والمواطن طالب الخدمة بطريقة واضحة وسهلة.

- توفير قوانين وتشريعات مناسبة وتلائم مع البيئة الإلكترونية الجزائرية.

- تخصيص موارد مالية كافية للمشروع.

- اجراء تقييم دقيق لتنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية.

- الاستفادة من تجارب الدول العربية.

من خلال دراستنا لموضوع رقمنة المرفق العمومي في الجزائر و نظرا لتشعب الموضوع نقترح المواضيع الاتية:

-أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية.

- مدى رضا المواطنين على خدمات الإدارة الإلكترونية.

- أثر تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية على الإدارات العمومية.

أ–الكتب:

1. أبو بكر محمود هوش، **الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق**، مجموعة النيل العربية، مصر، 2016.
2. أحمد فتحي الحيث، **مبادئ الإدارة الإلكترونية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2015.
3. إيمان عبد المحسن زكي، **الحكومة الإلكترونية**، مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009.
4. حسين محمد حسين، **الإدارة الإلكترونية (المفاهيم، الخصائص، المتطلبات)**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.
5. حمود القدوة، **الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010.
6. سوسن زهير المهتدي، **تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.
7. صدام الخماسية، **الحكومة الإلكترونية**، الطريق نحو الاصلاح الإداري، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع ، الأردن، الطبعة الأولى، 2013.
8. طارق عبد الرؤوف عامر، **الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة**، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
9. عامر ابراهيم قنديلجي، **الحكومة الإلكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، الطبعة الأولى 2015، .
10. عصام عبد الفتاح مطر، **الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق**، دار الجامعة الجديدة 2008.
11. عمر أحمد ابو هاشم الشريف، **الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2013.
12. فداء محمد، **الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيق**، دار مكتبة الكندي والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2015.
13. ماجد بن عبد الله الحسن، سامي محمد نصار، **الإدارة الإلكترونية وتجويد العمل الإداري المدرسي (ضرورة ملحة في ظل الثورة العلمية التكنولوجية)**، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2011.
14. محمد سمير أحمد، **الإدارة الإلكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
15. محمود القدوة، **الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الاولى، 2010.
16. ياسين سعد غالب، **الإدارة الإلكترونية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.

17. ياسين سعد غالب، **الأعمال الإلكترونية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2014.

ب. المجلات:

1- إلياس شاهد ، **تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر**، المجلة الجزائرية المحاسبة والمالية، الجزائر، عدد 03، 2016 .

2- الحاج عرابة، زرقون محمد ، **عصـــرنة نظام الضـــمان الاجتماعي في الجزائر :تجربة بطاقة الشـــفاء**، مجلة الباحث الاقتصادي ،جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ،الجزائر، المجلد 02،العدد 02 ،2014 .

3- صـــبرينة بوبكر، حفيظة خمايســـية، **دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية قطاع العدالة نموذجا**، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، الجزائر، العدد الثاني، جوان 2019.

4- محمد بودالي، بوشـنب موسـى، **رقمنة الإدارة كأسـلوب لتحسـين الخدمة العمومية في الجزائر –الإدارة الجبائية نموذجا**، مجلة دراسات جبائية ، جامعة البليدة 02،الجزائر ، مجلد 05،العدد 02، 2016.

ج. اطروحات و مذكرات:

1. أحمد أســـامة مســـعود، **علاقة المناخ التنظيمي بفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية**، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه(ل م د) تخصـص علم النفس، كلية العلوم الانسـانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة البليدة 2، 2019-2020.

2. آمال مروش، **الإدارة الالكترونية وفعالية التسيير بالمؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS**، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه LMDفي علوم الاجتماع ، تخصص علم اجتماع العلاقات العامة والاتصال، كلية علوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة البليدة 2، 2015-2016.

3. دليلة قادة، **الإدارة الإلكترونية ودورها في تحســـين الخدمة العمومية –دراســـة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شـــهادة دكتوراه تخصـــص تســـيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر-3-، 2017-2018.

4. عبد الباســـط بن عبيد، **متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شـهادة الدكتوراه تخصـص علوم التسـيير، كلية العلوم الاقتصـادية والتجارية وعلوم التسـيير، قسـم علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2018-2019.

5. محمد لكحل، **الادارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية – حالة الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د علوم التسيير، قسم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر -03-، 2019/2018.

6. رافيق بن مرسلي، **الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق –دراسة حالة الجزائر(2001–2011)**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير تخصص تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، ديسمبر 2011.

7. عماد بوقلاشي، **الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، –دراسة حالة وزارة العدل**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر-3-، 2010-2011,

8. الطاهر بوشنافة، **أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة المكتبات الجامعية**، دراسة حالة مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية يحيي فارس، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة المدية، 2017-2018.

9. عبد الغني لمقدم، **الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسة عامة وإدارة محلية، كلية العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة الوادي، 2016-2017.

10. فاطمة الزهراء مومنين، **الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر(2013–2018)**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر تخصص تنظيم سياسي وإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة أحمد دراية أدرار، 2018-2019.

11. محمد زين العابدين درويش، **دور الحكومة الإلكترونية في النهوض بالاقتصاد الوطني الجزائر 2008–2009**، مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة، جامعة مستغانم، عبد الحميد بن باديس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، 2017-2018.

12. وسيلة لشهب، **دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر – دراسة حالة بلدية دار البيضاء (2010–2016)**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 03، 2017-2018.

د. الملتقيات:

1. الزين منصوري، سفيان نقماري، **مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية**، ينظم ملتقى حول متطلبات الحكومة الإلكترونية في الجزائر –دراسة جارب بعض الدول- يومي 13-14 ماي 2013، مداخلة بعنوان الاطار النظري للحكومة الإلكترونية – بين المتطلبات ومبررات التحول-، جامعة سعد دحلب، البليدة.

هـ. القوانين و المراسيم:

1- القانون رقم 2000-03، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و بالمواصلات السلكية و اللاسلكية الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 45، 2000.

2- الأمر رقم 03 – 11 المؤرخ في 26 أوت 2003م، المتعلق بالنقد والقرض، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 53، 27 أوت 2003.

3- القانون رقم 04 – 15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004، المعدل والمتمم لقانون العقوبات الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 71، 2004.

4- القانون 05-10 المعدل والمتمم للأمر 75-58، المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية ،العدد 44 ، 26 جوان 2005 .

5- القانون رقم 09-04 المؤرخ في 14 شعبان عام 1430 الموافق ل 5 غشت سنة 2009م، المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 47، 16 غشت 2009.

6- القانون رقم 15 – 04 المؤرخ في 01 فيفري 2015، المتضمن تحديد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 06 ،10 فيفري 2015.

7-المرسوم التنفيذي رقم 07 – 162 المؤرخ في 30 ماي 2007، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 37، 07 جوان 2007.

8- المرسوم التنفيذي رقم 2000 –307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000م، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد15،6 أكتوبر 2000.

9- المرسوم التنفيذي رقم 271-17 المؤرخ في 7 أكتوبر سنة 2017، الذي يحدد صلاحيات وزير البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة ، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،الجريدة الرسمية ، العدد 6، 2 فيفري 2020.

10- مرسوم تنفيذي رقم 09-410 مؤرخ في 10 ديسمبر سنة 2009، يحدد قواعد الأمن المطبقة على النشاطات المنصبة على التجهيزات الحساسة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 73، 19 ديسمبر2009.

11- مرسوم تنفيذي رقم 98 – 275 المؤرخ في 25 أوت 1998م، المتعلق بضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 63 ،26 أوت 1998.

12- مرسوم رئاسي رقم 19-317 المؤرخ في 1 ديسمبر عام 2019، المتضمن انشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة و تحديد مهامها و تنظيمها و سيرها ، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،الجريدة الرسمية ، العدد 74، 1ديسمبر 2019.

و. **المواقع الإلكترونية:**

1- عادل غزال الجزائري، الحكومة الإلكترونية في الجزائر والنفاذ إلى مجتمع المعلومات، متوفر على الموقعadelghezzal.wrdpress.com.

2- وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي ، نشر بتاريخ 20مارس2020،شوهد بتاريخ 11جوان2020،على الساعة 18:05، www.mtess.gov.dz

3- عمار لشموت، الاقتصاد الرقمي في الجزائر الفرصة الضائعة، 10 نوفمبر 2019، حمل بتاريخ 2020/09/09 ، https: ultraalgeria.ultrasawt.com

4- https.scribd.com