



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة عباس لغرور خنشلة

كلية الحقوق و العلوم السياسية



جامعة عباس لغرور خنشلة
ABBES LAGHROUR UNIVERSITY KHENCHELA

نيابة العمادة للدراسات في التدرج

التخصص : قانون إداري

مذكرة حول

الإدارة الالكترونية و دورها في حسن سير المرافق العامة

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في الحقوق
تخصص: قانون إداري

تحت إشراف

*د/ بهلول سمية

من إعداد الطلبة:

- ريش وهيبة

- بوزيان وسيلة

الصفة	الجامعة الأصلية	الرتبة	الإسم و اللقب
رئيسا	جامعة عباس لغرور-خنشلة-	أستاذ محاضر -أ-	بن عمران سهيلة
مشرفا و مقررا	جامعة عباس لغرور-خنشلة-	أستاذ محاضر -أ-	بهلول سمية
عضوا ممتحنا	جامعة عباس لغرور-خنشلة-	أستاذ محاضر -ب-	خليفة وردة

السنة الدراسية : : 2024/2023

الحمد لله و الصلاة على الحبيب المصطفى و أهله و من وفى أما بعد.

الحمد لله الذي وهبنا التوفيق و السداد و منحنا الثبات و وفقنا لتتمة هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية

بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد و النجاح بفضلته تعالى.

قال رسول الله "من لم يشكر الناس لم يشكر الله و من أهدى إليكم معروفا فكافوه فإن لم تستطيعوا فادعوا له".

و عملا بهذا الحديث و اعترافا بالجميل.

بكل فخر أهدي تخرجي.

إلى التي أفضلها عن نفسي، فهي التي ضحت من أجلتي، إلى مصدر الأمان الذي أستمد منه قوتي، إلى نور عيني و فوزي و فخري.

إلى م كانت الداعم الأول لتحقيق طموحي إلى من كانت ملجئي و يدي اليمين في دراستي.

إلى التي أبصرت بها طريق حياتي، و اعتزازي بذاتي، إلى القلب الحنون إلى من كانت دعواتها تحيطني،

إليك وحدك "أمي الحبيبة"

إلى صاحب السيرة العطرة و الوجه الطيب و الأفعال الحسنة، فلم أراك تبخل علي بأي شيء طيلة حياتي.

"إنه أنت والدي العزيز"

إلى الدين هم ملاذي و رمز فخري و اعتزازي فأنا منهم و هم مني: إخوتي وأخواتي الأعزاء. إلى من كان سندي و علمني الصبر و الإرادة أخي العزيز رحمه الله.

إلى زوجي و أبنائي: أمجد، وائل، آلاء الرحمان حفظهم الله و رعاهم.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل عمال إدارة كلية الحقوق و العلوم السياسية، و نخص بالذكر قسم الحقوق تخصص قانون إداري و جميع دفعة 2024 جامعة عباس لغرور خنشلنة

و أخيرا لا يفوتنا أن نعبر عن بالغ تحياتنا إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا البحث.

أرجو أن يكون بحثنا هذا خالصا لوجه الله و أن تكون فيه الفائدة و أن يغفر لنا زلاتنا فيه و يثبتنا على ما وفقنا إليه، و يعلمنا و يكتبنا مع طلبة العلم إتباعا لسنة نبيه الكريم عليه أفضل الصلاة و السلام.



أهدي ثمرة جهدي إلى سندي و عوني و دعامتي الذي كان عليّ جوادا و أعطاني دون أن يبخل،

إلى من تعب لأدرس و تحمل المشاق لأتفوق

إلى الذي يدفع بي دوما إلى أعلى مراتب العلم و المعرفة

"أبي العزيز"

إلى بسمة الوجود، و الحزن الدافئ و نيراس الحياة، إلى من رافقتني بدعواتها و كانت سر نجاحي، إلى من أنارت دربي

بالنصح و التوجيه، إلى النور الذي يضيء حياتي

"أمي الغالية" حفظها الله و أطال في عمرها.

إلى أختي وتوأم روعي، إلى بسمتي الضاحكة و بهجة الكون

إلى أعلى هدية وهبها الله لي أختي الغالية "شريفة".

إلى إخوتي و أبنائهم و زوجاتهم.

إلى كل الصديقات و الزميلات اللاتي جمعني بهم المشوار الدراسي و العمل، و أخص بالذكر:

وسيلة، حنان، ليندة، بسمة.

إلى كل من دقق معي و دعمني و انتظر نجاحي.

إلى كل من وسعهم قلبي، و لم يذكرهم قلبي.

شكر و عرفان

في البداية الشكر و الحمد لله جل في
علاه فإليه ينسب الفضل كله.

و بعد الحمد لله، فإني أوجه إلى
أستاذتي الدكتورة المشرفة

"سمية بهلول"

الشكر و التقدير الذي لن تفيه
الكلمات لمرافقتنا في إعداد
هذا البحث.

و بعدها، فالشكر موصول إلى السادة
أعضاء اللجنة المناقشة كل باسمه
الخاص على قبولهم مناقشة هذا
البحث، أتشرف بوقوفي أمام
حضرتكم..

مفاهيم

مقدمة:

تعد الإدارة الالكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات و ابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول و الحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، باستخدام الحاسوب و شبكات الانترنت في انجاز الأعمال، و تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم و الوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح و الدوائر الحكومية، فضلا عن تجنب الروتين و الوساطة و غيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تطور النظم الإدارية الحالية، بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الالكترونية من سرعة في انجاز الأعمال و توفير الوقت و الجهد، و هي أيضا إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات، التي ساعد عليها تطور أجهزة الحاسب الآلي و تقنياته، جاءت الإدارة الالكترونية كرد فعل في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية على طرق أكثر مرونة و فعالة من ناحية، و من ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت و الجهد والتكلفة، و استخدام شبكة الانترنت في دعم التواصل بين الإدارة الحكومية و فروعها و بينها و بين المواطنين، حيث أسهمت شبكة الانترنت في الاستغناء عن الحاجة للنهيات الطرفية كوسيلة للربط بين جاهزية الحاسب الآلي، مما يترتب عليه سهولة الاتصال بين أجهزة الحاسب الآلي المختلفة باستخدام الانترنت الذي دعم توجهات الحكومات و المنظمات الإدارية و لفت أنظارهم لإمكان إدارة كافة التعاملات سواء مع إدارتهم أو إدارات الجهات ذات العلاقة عن طريق شبكات الانترنت، مما مهد لظهور مصطلح الإدارة الالكترونية كنمط إداري متطور يستخدم منجزات التقنية في تطوير العمليات الإدارية وإكسابها مميزات نوعية.

لقد عرف العالم في العقود الأخيرة خاصة في الألفية الثالثة ثورة هائلة في جل المجالات العلمية والتكنولوجية، التي أحدثت تغيير في الحياة اليومية للإنسان و أصبحت من الركائز الجوهرية و المعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية و الاجتماعية، هذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة و تخدم المواطنين، بذلك تم إدراج

البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة، والجانب المعلوماتي الحديث ينفرد بخصوصية متميزة عن الثروات التقنية الأخرى إذ أن رأس مالها هو العقل البشري و الثورة البشرية داخل الدولة و في سبيل التوافق بين مفهوم الحكومة الالكترونية و بين الخدمات التي تقدمها إدارات الدولة. حيث أصبحت الخدمات العمومية تشكل أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول، مما خلق منافسة شديدة بين مقدميها. و في هذه الظروف، أصبح هناك وعي لدى الباحثين و المهتمين بالأنشطة الخدمية بأهمية الجودة في تقديم الخدمات و أثرها على رضا العميل من أجل خلق ميزة تنافسية و زيادة الربحية للمؤسسات الخدمية. و من أجل النمو و التطور أصبحت إدارة الجودة و تحقيق رضا العميل هاجسا للمؤسسات الخدمية، حيث أصبح رضا العميل محور اهتمامها، و دائمة البحث و التعرف على حاجات و توقعات العميل، و تقديم خدمة تحقق رضاه وولائه للمؤسسة التي تقدمها، خاصة و أن ثورة تكنولوجيا الاتصالات و المعلوماتية مكنت العميل من أن يستطيع المفاضلة بين الخدمات حسب رغباته و اختياراته . إن المتتبع لواقع المؤسسات الخدمية الجزائرية و في ظل اقتصاد السوق و الانفتاح على العالم، لا تزال تطمح إلى التقدم و التطور في طرق تقديم الخدمات و تنويعها، و تسويقها و تحسين جودتها باستخدام تقنيات التأثير على العملاء و قياس مستوى الرضا لديهم عن الخدمات المقدمة .وتعتبر المؤسسات المينائية من بين المؤسسات الخدمية المتخصصة في تقديم خدمات متنوعة و مختلفة خاصة مع الانفتاح على السوق العالمي و فتح المجال للخواص للقيام بعمليات التصدير و الاستيراد مما أدى إلى ظهور حركية في المواني و زيادة الطلب على خدماتها لتسهيل عمليات التصدير و الاستيراد من شحن و تفريغ و نقل، و تخزين، و سحب وغيرها .إن استمرارية المؤسسات الخدمية في أداء نشاطها بشكل جيد و ضمان نموها و تطورها مرهون بمدى قدرتها على جلب عدد اكبر من التعاملات، و تلبية حاجات و رغبات العملاء، و يتوقف ذلك على مستوى جودة الخدمة المينائية المقدمة .إن تقييم جودة الخدمات و تطويرها بشكل دائم و مستمر يعتبر مهما للمؤسسات المينائية خاصة مع الأوضاع الاقتصادية الجديدة، و ترتيبات الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة و عقد

اتفاقية الشراكة الأوروبية، الشيء الذي يزيد من حجم التعاملات لذلك فالمؤسسات المينائية مضطرة إلى انتهاج استراتيجيات فعالة في تسويق خدماتها و تطبيق أساليب إدارية حديثة تهدف إلى تلبية حاجات و توقعات العميل و إشباع رغباته.

أهمية الدراسة:

إن علاقة الادارة الالكترونية بخدمة المواطن ذات أهمية بالغة، انطلاقاً من كون التحول نحو الخدمة العمومية الالكترونية هو أساس الادارة الالكترونية وبالتالي فأهمية الدراسة تأتي من العناصر التالية:

- جدية موضوع الخدمة العمومية الالكترونية.
- حداثة الموضوع باعتبارها أهم استراتيجيات الادارة الحديثة.
- اتجاه الجزائر نحو تجسيد مشروع "الجزائر الكترونية".
- الفجوة الكبيرة بين مخرجات الادارات العمومية ومستوى توقعات المواطن الجزائري.
- كثرة مظاهر البيروقراطية والمنازعات اليومية بين المواطنين والموظفين على مدى تقديم الخدمات تاعمومية مما يستوجب تسليط الضوء على الادارة الالكترونية كونها تسعى لتقديم أفضل الخدمات.

أهداف الدراسة:

- إثراء الرصيد العلمي والمعرفي من خلال النتائج المتوصل إليها من هذه المؤسسات العمومية وإزالة الغموض عنها.
- معرفة أهمية الادارة الالكترونية وفوائد تطبيقها.
- التعرف على مختلف الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية في ظل الادارة الالكترونية.

إشكالية الدراسة:

تهدف الإدارة الالكترونية إلى تخفيض النفقات المادية و ترشيد العمل الإداري بالشكل الذي يضمن تقديم أفضل الخدمات بجودة عالية في أي مكان و زمان إرضاء لرغبة المواطن.

من خلال ماسبق يمكن طرح الاشكالية التالية:

- كيف ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين المرافق العمومية؟

الأسئلة الفرعية:

- ماهي الإدارة الالكترونية؟
- ما المقصود الخدمة العمومية؟
- ما هو مستوى التطور في المؤسسات العامة من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية؟

حدود الدراسة:

الحدود الزمانية: من شهر مارس إلى غاية نهاية شهر ماي 2024.

أسباب اختيار الموضوع:

هناك أسباب موضوعية و أخرى ذاتية لاختيار الموضوع محل الدراسة و التي سنتناولها فيما يلي:

الأسباب الذاتية:

يمكن ارجاعها للميولات الشخصية و اهتمامنا بالإدارة الالكترونية بإزالة الغموض عنها، و محاولة تقصي جوانبها و الوصول إلى نتيجة يمكن تعميمها انطلاقا من قناعتها الشخصية التي تتمحور في اصلاح مؤسسات الدولة التي تكمن في علاقة المواطن بالمؤسسة العمومية و هذا ما تهدف إليه الإدارة الالكترونية.

الأسباب الموضوعية:

تتحور أهم أسباب بحثنا في الموضوع كونه حديث الساعة، و نظرا لنقص الوعي لدى المؤسسات العمومية بأهمية التكنولوجيا و دورها في الرقمنة أيضا لما تكتسيه الادارة الالكترونية من أهمية في تطوير مستوى الخدمات العامة و الانتقال من نمط الادارة التقليدية إلى الادارة الالكترونية وصولا لتبني خدمة عمومية تتمتع بتطبيقها لتكنولوجيات حديثة تساعدنا على تقديم أجود الخدمات.

المنهج المتبع:

المنهج الوصفي : من خلال التركيز على الوصف الدقيق و التفصيلي لموضوع الادارة الالكترونية من خلال سرد أهم التعاريف و الخصائص الخاصة بالادارة الالكترونية و كذلك الخدمة العمومية في ظل الرقمنة.

الدراسات السابقة:

➤ قادة دليّة، الادارة الالكترونية و دورها في تحسين الخدمة العمومية-دراسة حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، قسم علوم التسيير، 2017-2018: حيث اعتمدت الهيئة الآتية في دراستها أساسيات حول الإدارة العمومية و الخدمة العمومية في الفصل الأول، و دعم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في بناء الإدارة الالكترونية في الفصل الثاني، و في الفصل الثالث تطور الخدمة العمومية في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية و واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في الفصل الرابع.

➤ موبحة خولة، دخموش عايدة، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، دراسة ميدانية ببلدية جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2020-2021، حيث تناولتا في دراستهما ما يلي: مفهوم الإدارة الالكترونية من تعريف، خصائص، مبادئ، أهداف، مجالات، سلبيات و ايجابيات، مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية. كذلك تطرقنا إلى الخدمة العمومية من حيث المفهوم، الأهمية، الأنواع، المبادئ، و واقع الخدمة العمومية في الجزائر، و في الأخير النظريات الكلاسيكية و النظريات الكلاسيكية الحديثة و النظريات الحديثة كفصل أخير.

هيكل الدراسة:

قسمنا هذه الدراسة إلى مقدمة تحتوي على مختلف الخطوات التي يتضمنها البحث بشكل دقيق و بطريقة منهجية يليها الفصل الأول بعنوان الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية يتضمن:

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية تناولنا فيه تعريف الإدارة الالكترونية و تمييزها عن المفاهيم المشابهة لها و مبادئ و أهداف الإدارة الالكترونية و في المبحث الثاني تطرقنا إلى الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية درسنا فيه متطلبات الانتقال و مراحل و أسباب التحول أما في المبحث الثالث الذي هو الخدمة العمومية في ظل الرقمنة نظرنا إلى المفاهيم العامة لجودة الخدمة العمومية، و تقييمها و نماذج تقييمها أيضا لمسنا أثر الرقمنة على جودة الخدمة العمومية.

أما في الفصل الثاني و تحت عنوان: تطبيقات الإدارة الالكترونية على المؤسسات العمومية فدرسنا فيه ما يلي: كمبحث أول أثر الإدارة الإلكترونية للمبادئ العامة التي تحكم سير

المرفق العام تطرقنا إلى الإدارة الإلكترونية و مبدأ سير المرفق العام بانتظام و اطراد فيما
نظرنا إلى الإدارة الإلكترونية ومبدأ المساواة أمام المرافق العامة.

وفي المبحث الثاني: برنامج الجزائر الالكترونية درسنا إستراتيجية الدولة الجزائرية الالكترونية
2009-2013 وتم تقديم بعض من نماذج تطبيق الدولة الجزائرية للإدارات الكترونية على
المؤسسات العمومية في ظل الرقمنة.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي

للإدارة الإلكترونية

تمهيد

إن نشأة الإدارة الإلكترونية أو الرقمنة كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تكنولوجيا الاتصالات في ظل ثورة المعلومات التي طالت جميع المجالات.

و لقد برز دور الإدارة الإلكترونية بشكل كبير في الظروف التي عاشها العالم بأسره في الفترة التي انتشر فيها فيروس كورونا حيث لاحظنا أن الاستعانة بالإدارة الإلكترونية كان الحل الأمثل لمسايرة هذه الظروف مع محافظة على مبدأ دوام المرافق العامة.

و نظرا لأهمية هذا الطابع الرقمي للإدارة فقد ارتأينا في هذا الفصل لتقسيم الدراسة وفق ما يلي:

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثالث: أثر الرقمنة على جودة الخدمة العمومية

المبحث الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية

يعد إصلاح منظومة الإدارة العمومية و عصرنتها من بين الرهانات الرئيسية التي يطرحها تقدم البلاد لذلك فقد حظي موضوع الإدارة الإلكترونية باهتمام كبير لدى الباحثين سواء على الصعيد الدولي أو الوطني و قد حاولنا من خلال هذا البحث التطرق إلى مختلف التعاريف التي تنصب حول الإدارة الإلكترونية و كذا تمييزها عن باقي المصطلحات المشابهة لها كما تطرقنا إلى المبادئ التي تقوم عليها الإدارة والوقوف على أهدافها.

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية و تمييزها عن المفاهيم المشابهة له

من الملاحظ عند مختلف الدراسات التي طالت موضوع الإدارة الإلكترونية هو تعدد التعاريف المنسوبة لهذا النوع من الإدارات، و هذا إن دل على شيء فإنما يدل على سعي شراح و فقهاء القانون في وضع معايير مميزة للإدارة الإلكترونية و تمييزها عن باقي المصطلحات المشابهة لها.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية و خصائصها

يكاد يجمع أغلب الكتاب و المتخصصين في هذا المجال على المفهوم العام للإدارة الإلكترونية، و الذي يشتمل على بعض المتطلبات الرئيسية والمتمثلة أساسا في الحاسوب، الاتصالات، الموارد البشرية...

غير أن هذا الاتفاق لا يمنع من تباين و تنوع التعاريف التي أوردت مجموعة من خصائص مميزة للإدارة الإلكترونية.

أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية

يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت و شبكات الأعمال في التخطيط و التنظيم و التوجيه و الرقابة على الموارد، والقدرات الجوهرية للشركة و الآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة" (1).

¹ مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان، 2011، ص: 47

تعني الإدارة في اللغة: "الإحاطة"، و إدارة الرأي و الأمر أي " أحاط بهما "، والإدارة الإلكترونية هي " إنجاز المهام و الأعمال الإدارية من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية و المعلوماتية لتطوير و ميكنة هذه المهام و تلك الأعمال و تبسيط إجراءاتها بكفاءة عالية(1).

الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي تستخدم فيها التقنيات الحديثة مثل الكمبيوتر و شبكات الاتصالات المحلية للانترنت و الشبكة العالمية للانترنت أثناء أداء المهام الإدارية و التواصل بين الإدارة في مستوياتها الإشرافية و التنفيذية(2).

الإدارة الإلكترونية: عبارة عن استخدام للتقنيات و التكنولوجيا بجميع نماذجها، سواء أكانت حواسب آلية أو أجهزة رقمية أو أي معدات حديثة، في سبيل القيام بالأنشطة الإدارية بمختلف أشكالها.(3)

و كتعريف أمثل و أشمل للإدارة الإلكترونية هي " إستراتيجية إدارية لعصر المعلوماتية، وتعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت، و المال و الجهد، و تحقيق للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة(4)

من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول أن الإدارة الإلكترونية:

هي عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتسيير الأنشطة الإدارية للمؤسسات و تقديم الخدمات من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المادية والبشرية في إطار إلكتروني من حيث المكان و الزمان من أجل تحسين الأداء للمرافق العمومية و الخاصة و بذل مجهود أقل و خفض

¹ صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون للنشر و التوزيع، طبعة الأولى، ص: 1

² نور الدين خاروش، ربيعة حروش، علم الإدارة من المدرسة التقليدية، ط2015، دار الأيام للنشر و التوزيع، ص: 354

³ مبعث للدراسات و الاستشارات الأكاديمية، رسائل ماجستير عن الإدارة الإلكترونية، متاح على الموقع:

<http://mobt3qth.com>

⁴ صدام الخميسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، ط2013، عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع، ص: 78

التكاليف و اختصار للوقت و توفير المعلومات الصحيحة لاتخاذ القرارات الصائبة بغية تحقيق الأهداف المرجوة.

ثانيا: خصائص الإدارة الإلكترونية

في ضوء العولمة و انتشار الاقتصاد الشبكي و تزايد حدة المنافسة و تزايد الضغوط على المنظمات لتحسين الأنماط الإدارية و الأنظمة التي تستخدمها تزايدت أهمية الإدارة الإلكترونية و التي تتميز بالعديد من الخصائص ومنها:

❖ الخصائص الشكلية:

1. أنها إدارة بلا ورق: حيث تعتمد على البريد الإلكتروني و الرسائل الصوتية و الأدلة والمفكرات الإلكترونية و نظم المتابعة الإلكترونية(1)
 2. إدارة بلا مكان: تتمثل في الهاتف المحمول الهاتف الدولي الجديد و العمل عن بعد من خلال المؤسسات التحليلية .
 3. إدارة بلا تنظيمات: فبفضل الإدارة الإلكترونية صار بالإمكان الحديث عن تنظيمات ذكية تتسم بالمرونة التي تعتمد على صناعة المعرفة و قابلة لمواكبة جميع التغيرات الطارئة خلاف الإدارة التقليدية التي تتسم بالجمود و الروتين و البطء(2).
- __ مرونة الأداء و تبسيط الإجراءات مع زيادة الإتقان
- __ تسيير التكاليف لكون هذا التطور لا يحتاج إلى يد عاملة كبيرة وبالتالي إنفاق أقل.
- __ تحقيق الشفافية لكون هذا التحول ينقلنا مباشرة إلى الرقابة.
- __ الحفاظ على السرية و الخصوصية من خلال حجب معلومات العملاء.(1)

¹ رضوان محمود عبد الفتاح، الإدارة الإلكترونية و تطبيقاتها الوظيفية، ط1، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب و النشر، ص:20

² أونيسي ليندة، المبادئالظابطة للمرفق العام الإلكتروني، جامعة عباس لغرور خنشلة، الجزائر، ص:207

4. إدارة بلا زمان: تستمر (24 ساعة) متواصلة ففكرة الليل و النهار الصيف و الشتاء

هي أفكار لم يعد لها مكان في العامل الجديد. (2)

❖ الخصائص الموضوعية:

1. الإدارة الإلكترونية آلية عصرية في عمليات تطوير العمل الإداري و التغيير التنظيمي.

و تمثل منعرجا حاسما في المهام والأنشطة الإدارية التقليدية وتتطوي على مزايا أهمها زيادة

الإتقان و الدقة والوضوح التام في إنجاز المعلومات و معالجتها الفورية للطلبات.

2. سرعة إنجاز المعاملات:

إن المعاملة الإلكترونية أصبحت أكثر سرعة مما يوفر زمن الانتقال إلى مقر الإدارة لإنجاز

المعاملة، و كمثال على ذلك الاستغناء عن خدمات بعض المرافق كخدمة البريد العادي

التقليدي و استبداله بالبريد الإلكتروني بالمؤسسات و الشركات التي قامت بتخصيص مواقع

للبريد الإلكتروني، و بذلك فإن الإدارة الإلكترونية تمثل أداة لاستثمار الوقت والجهد و تحقيق

رغبات الجميع باستمرار و دون انقطاع.

3. تخفيض التكاليف وتبسيط الإجراءات:

إن أداء الخدمات بالطريقة الإلكترونية تقل تكلفته كثيرا عن أدائها بالطريقة اليدوية أو التقليدية مما

يؤدي إلى:

✓ تقليل عدد الموظفين المطلوبين في الإدارة.

¹ بهلول سمية، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه

العلوم القانون تخصص إدارة محلية، جامعة باتنة الحاج لخضر، كلية الحقوق و العلوم السياسية قسم

الحقوق، الجزائر، 2017_2018، ص: 75، 76

² رازك علي محمود الزعاري، غسان الطالب، الإدارة الإلكترونية و التسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة، العلمية للنشر

والتوزيع 2020، دار اليازوري، ص: 59

- ✓ اختصار الإجراءات و مراحل العمل.
 - ✓ تخفيض أو الاستغناء عن كمية الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات و هذا بالاستخدام الأمثل لما بها من إمكانيات و قدرات في تلبية حاجة المواطنين بشكل مبسط و سريع.
 - ✓ وجود الرقابة الإلكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات تخلق جسر يربط بين المواطنين والمؤسسات من جهة، و السلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى، بحيث تسمح الإدارة الإلكترونية برقمنة جميع الوثائق و تحقيق جودة عالية في معالجة البيانات و تخلق مزيدا من التشاركية بين مختلف القطاعات، و إضافتها للمصادقية في تقديم الخدمات بالتركيز على عنصر الشفافية.(1)
4. السرية والخصوصية:

أيضا من مميزات الإدارة الإلكترونية التميز بالسرية و الخصوصية للمعلومات ذات الأهمية فتعتمد على برامج تمكنها من حجب المعلومات و البيانات المهمة، و عدم إظهارها و منع الوصول إليها أو اختراقها، إلا لمن لهم الصلاحية في الولوج إلى هذه المعلومات عن طريق كلمة المرور، و يظهر تفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية في قدرة الإدارة الإلكترونية على الإخفاء و السرية، و منع الوصول بسهولة إلى الملفات المهمة.(2)

الفرع الثاني: تمييز الإدارة الإلكترونية عن المفاهيم المشابهة لها

الأعمال الإلكترونية:

يعني إدارة الأعمال إلكترونيا على مستوى المشروعات أو المنظمات الخاصة، و هو ينقسم إلى فئتين هما: التجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية الغير تجارية مثل: التوريد والتجهيز و التسويق.

¹ عثمانة عبد الرحمان، الإدارة الإلكترونية و أثرها على المبادئ العامة للمرفق العام، مذكرة نيل شهادة الماستر في

الحقوق، تخصص قانون إداري، للسنة الجامعية 2019_2020، جامعة عباس لغرور خنشلة الجزائر. ص: 16_17

² ياسمينة لعور، ور الإدارة الإلكترونية في تحقيق التنمية الإدارية، مذكرة نيل شهادة الماستر تخصص قانون إداري، جامعة

عباس لغرور خنشلة، الجزائر، 2021_2022، ص: 17

الحكومة الإلكترونية:

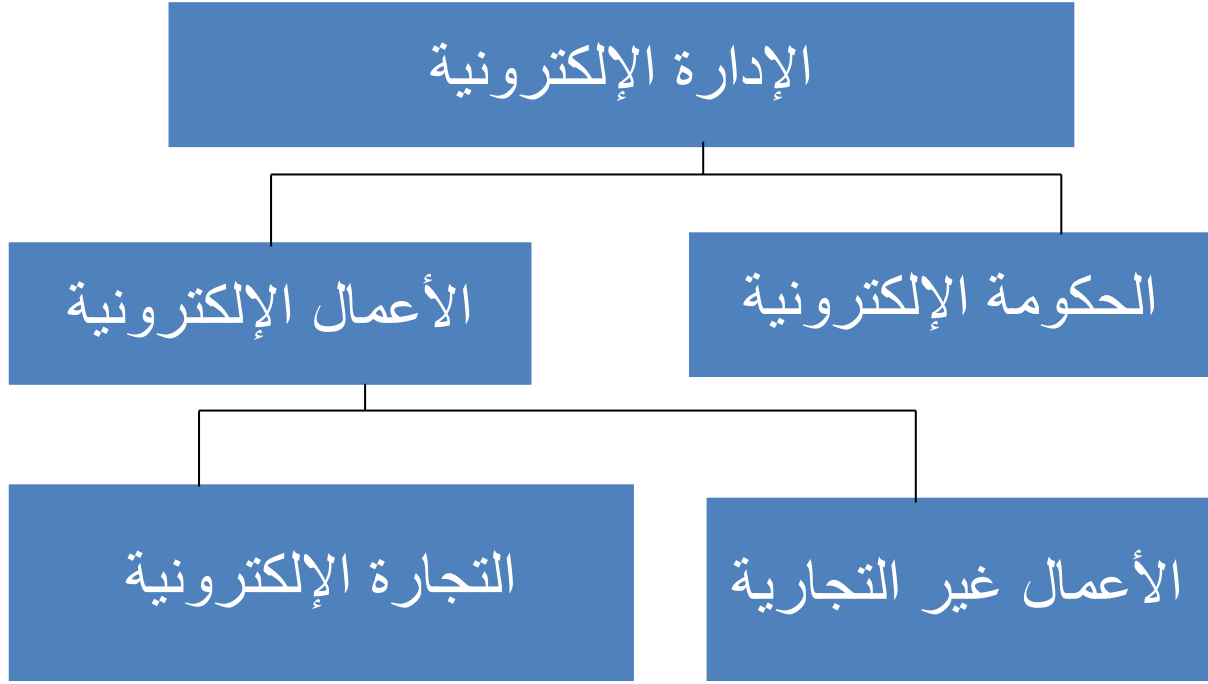
تعنى بالوظائف العامة أو الخدمات الحكومية التي يجري تنفيذها بالوسائل الإلكترونية إلى الجمهور العام بهدف تقديم الخدمة الحكومية.

الإدارة الإلكترونية:

هي منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً عبر الشبكات و هي تتكون من بعدين رئيسيين هما: الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، و القائم المشترك بين هذه المفاهيم هو استخدامها لتقنية المعلومات و الاتصال.(1)

¹ عنتر بن مرزوق، أقرقاد عادل، خفيظي نور الدين، بن ناعة الطاهر، الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، مركز الكتاب الأكاديمي، ص: 28_29

شكل رقم 01: تمييز الإدارة الإلكترونية عن المفاهيم المشابهة لها



التعليم الإلكتروني:

التعليم الرقمي كالتعليم عن بعد بشكل متزامن يضم مجموعات الطلاب و المدرسين ليتواصلوا معا في وقت واحد وفق جدول يتلاقون فيه لتبادل المعلومات، إجراء المحاضرات الدراسية و الاختبارات التحريرية و مناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمنشأة أو الاستفادة من الدروس المجانية المنشورة عبر شبكة الإنترنت.

الصحة الإلكترونية:

تعمل هذه الأخيرة على تقليل أوقات الانتظار للمريض و تسهيل التعامل مع الأطباء أو جهات الإدارة الطبية كما تقوم بتوفير بعض الخدمات الخاصة بالأدوية الدقيقة التي تصعب عليها عن طريق التسويق الإلكتروني لمنتجات جديدة طبية و علاجية و

إرشادات صحية حديثة، و يمكن أيضا من خلالها متابعة نتائج الفحوصات الطبية و التحاليل المخبرية و المعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الانترنت. (1)

المطلب الثاني: مبادئ و أهداف الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية

تعتمد الإدارة الإلكترونية على مجموعة من المبادئ نلخصها فيما يلي:

➤ تقديم أحسن الخدمات:

و هذا الاهتمام يتطلب خلق بنية عمل فيها تنوع من المهارات و الكفاءات المهية مهنية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة تم تشخيصها و ضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، و القيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة و الضعف و استخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

➤ التركيز على النتائج:

حيث ينصب اهتمام الإدارة الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج لا مجسدة في أرض الواقع أن تحقق فوائد للجمهور في تخفيف العبء من حيث الجهد، و المال و الوقت و توفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.

➤ سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:

أي إتاحة تقنيات الإدارة الإلكترونية للجميع في أماكن العمل و المؤسسات و المكتبات... الخ، لكي يتمكن الكل من التواصل.

¹ عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي، الإدارة الإلكترونية، مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، ط الأولى، دار المناهج للنشر و التوزيع، الجزائر، 2013، ص: 66_68

➤ **تخفيض التكاليف:**

و يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و تعدد المنافسين يؤدي إلى تقديم الخدمات بأسعار منخفضة.

➤ **التغيير المستمر:**

و هو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام على تحسين ما هو موجود. (1)

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

إن التحول من نظام الإدارة التقليدية التي تعتمد على الأوراق و السجلات إلى إدارة تعتمد على أسلوب جديد يعتمد على استخدام التكنولوجيا الحديثة هو تجسيد لمفهوم الإدارة الإلكترونية التي تخلق الفاعلية في الإدارة و ترمي إلى تحسين و تنظيم العمل الإداري بالاعتماد على استعمال تقنيات حديثة تساهم في تخفيف الأعباء على المواطنين و كذا تخفيف القيود البيروقراطية أمام طوابير الانتظار مما يساهم في تدعيم الشفافية.

أولاً: الأهداف الداخلية:

تتمثل الأهداف الداخلية للإدارة الإلكترونية في الأهداف المرتكزة على تحسين البيئة الداخلية لعمل الإدارة الإلكترونية و تتمثل في:

(1) تحسين أساليب تقديم الخدمات العمومية و ذلك من خلال:

- ✓ استمرار أداء الخدمات دون توقف إلا في حالات قاهرة تحول دون تقديمها إلكترونياً.
- ✓ جعل جميع المنتفعين الراغبين في الحصول على الخدمات متساوية في إتباع إجراءات الحصول عليها.

¹ سمير عماري، الإدارة الإلكترونية كآلية للتحول الإلكتروني لمؤسسات التعليم العالي في ظل البيئة الرقمية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر 2018، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد 6، سبتمبر، 2018، ص: 124

- ✓ اختصار الإجراءات المعقدة التي تتبعها الإدارة التقليدية، مع التسهيل و السرعة في إنجاز الأعمال الموكلة.(1)
- (2) تساعد على استعادة الثقة في الإدارة التي تعد شرطاً أساسياً من شروط الحوكمة الرشيدة كما تساهم في تعزيز الديمقراطية الإلكترونية من خلال تمكين الأفراد من المشاركة في المسار الديمقراطي التشاوري و تعزيز الشفافية بما يمكن من محاربة الغش و الفساد.(2)
- (3) تقليل تكلفة الإجراءات الإدارية و كل ما يتعلق بها.
- (4) اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإداري.
- (5) القدرة على تصحيح الأخطاء بسرعة و نشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن.
- (6) البريد الإلكتروني بدلاً من الصادر و الوارد.(3)

ثانياً: الأهداف الخارجية

و أهم هذه الأهداف تتمثل في:

- استخدام التقنيات الرقمية الحديثة من الحلول و الأنظمة التي يمكن من خلالها تطوير العمل الإداري و رفع كفاءة و إنتاجية الموظف، و تكوين جيل جديد من الكوادر بكفاءة عالية، بالإضافة إلى توفير المعلومات و البيانات لأصحاب القرار بالسرعة و الوقت المناسبين، و رفع المستوى و نوعية الرقابة، مما يمكن من استيعاب عدد أكبر

¹ عثمانة عبد الرحمان، الإدارة الإلكترونية و أثرها على المبادئ العامة للمرفق العام، المرجع السابق، ص: 20_21

² عطويوي سميرة، عيساوي نادية، المدرسة التحضيرية في العوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة عبد الحميد مهدي قسنطينة، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، العدد 14_2017، ص: 274

³ ميرة أسماء، واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية قسم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، السنة الجامعية 2017_2018، ص: 18

من العملاء في وقت واحد، ويحقق تواصل أفضل و ارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة الذي يؤدي بدوره إلى تقديم خدمات أفضل و رفع مستوى الأداء.

• الحد من تأثير العلاقات الشخصية في المعاملات الإدارية بإلغاء التواصل المباشر بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن.

• توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم و بناء ثقافة ايجابية لدى العاملين بصفة عامة من جهة، و إمكانية توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا وتجميعها من مصادرها بصورة موحدة من جهة ثانية، مما يمكن من سهولة تسيير الموارد و ترشيد النفقات المالية، بالإضافة إلى تقليص معوقات اتخاذ القرار بتوفير البيانات و ربطها و خلق نوع من الترابط بين المستخدمين و الإدارة العليا.(1)

• تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية و في خلال 24 ساعة في اليوم و طيلة أيام الأسبوع، بما في ذلك الإجازة الأسبوعية.

• تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل و بتكلفة مالية مناسبة.

• إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.

• توفير معلومات دقيقة ومحدثة باستمرار تساعد في التخطيط طويل المدى.(2)

المبحث الثاني: الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

الإدارة في جوهرها علم و فن و إنجاز المهام من خلال الموارد البشرية المكونة لها بغية تحقيق أهداف الإدارة و تلبية حاجيات الأفراد كان من الضروري أن يتم الانتقال من أسلوب

¹ عبد الرحمان نماسي، تقدير نظام الإدارة الإلكترونية في مجال تسيير المرافق العامة، و بيان طبيعة آثاره على المبادئ التي تحكمها، مجلة الدراسات القانونية و الاقتصادية، جامعة 8ماي 1945، قالمة، الجزائر، المجلد 05، العدد 02، ص: 623_624

² لشهب وسيلة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، تخصص إدارة الجماعات المحلية، لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر 2016_03_2017، ص: 18

الإدارة التقليدية المتمسمة بالبطء إلى إدارة إلكترونية تحقق تسهيلات كبيرة في المعاملات، فضلا عن تقريب الإدارة من الأفراد في إطار السرعة المطلوبة لقضاء مصالحهم.

المطلب الأول: متطلبات الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: متطلبات و عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية

يقتضي التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية متطلبات عديدة من أهمها:

أولاً: المتطلبات الإدارية و الأمنية: تنحصر المتطلبات الإدارية و الأمنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:

1- وضع استراتيجيات و خطط التأسيس:

و التي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط، المتابعة و التنفيذ لمشاريع الحكومة الإلكترونية، في هذه المرحلة لابد من توفير الدعم، و التأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري، مع توفير مخصصات مالية لإجراء التحول المطلوب.

2- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:

إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصال، بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، و مستوعبة للكُم الهائل من الاتصالات دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات.

3- تطوير التنظيم الإداري و الخدمات و المعاملات الحكومية وفق تحول تاريخي:

بإعادة تنظيم الجوانب و المحددات الهيكلية، مختلف الوظائف الحكومية، مما يجعلها تنسجم و مبادئ الإدارة الإلكترونية.

4- الكفاءات و المهارات المتخصصة:

و هو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة، تمتلك زاد معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني، و لها من الخبرة ما يمكنها أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات.

5- الإصلاح الإداري:

في إطار الوصول إلى تحقيق بحول ناجح في تطبيق الإدارة الإلكترونية، يقترح الدكتور السيد الباز ضرورة السيطرة و الإصلاح الإداري، والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية، و خبراء لتأمين المعلومات و حماية البرامج و التعاملات والوثائق أي محاولة إحداث تغييرات جذرية و جوهرية في المفاهيم الإدارية و التقنية.(1)

ثانيا: المتطلبات الاقتصادية و الاجتماعية

إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة و مستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية و على دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية مع الاستعانة بوسائل الإعلام التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية و برمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية (ثقافة تكنولوجية) مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على المشاريع الإلكترونية دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و إيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي و المحلي.(2)

_ المتطلبات القانونية:

¹ نورة سليمان فيسة، جامعة الشلف (الجزائر)، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الإدارة المحلية بالجزائر، مجلة طنبنة للدراسات العلمية و الأكاديمية، ص: 556، 557

² عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار العرب الإسلامي، 2006،

إن قرار منظومة تشريعية متكاملة على نحو يتجاوب مع فكرة التحول نحو الإدارة الإلكترونية من جهة و يتيح التكيف مع مخرجاتها من جهة أخرى يعد أمرا لا بد منه ولأجل ذلك تعمل الدول على تطوير منظوماتها التشريعية بشكل مطرد بما يتناسب و كل مستجد على أن هذا المطلب يظل منقوصا في ظل غياب قانون مكمل المعالم للإدارة الإلكترونية.(1)

_ المتطلبات الخاصة التقنية:

تعتبر هذه المتطلبات على البنية التحتية للإدارة الإلكترونية و هي القاعدة الأساسية التي تبنى عليها الإدارة الإلكترونية و تشمل تطوير و تحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة و جاهزة للاستخدام و لاستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في وقت واحد حتى تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت بالإضافة إلى التكنولوجيا الرقمية الملائمة من حواسيب و أنظمة و قواعد بيانات و برمجيات و توفير كل ذلك للاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن، و تشمل البنية التحتية للإدارة الإلكترونية في مجموعة من العناصر على غرار أجهزة الحاسوب، بشبكات الاتصال، برامج حاسوبية بالإضافة إلى المورد البشري الذي يرتبط عمله بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

_ المتطلبات البشرية:

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها و هذا يعني ضرورة تأهيل العناصر البشرية تأهيلا جيدا من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية و التي تساعد في إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة لمواكبة التطور التكنولوجي و لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية.(2)

¹ كوثر منسل، تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في الجزائر نحو بروز قانون للإدارة الإلكترونية، 2022-2023، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث، جامعة 8ماي 1945 قالمة،

² د. سمير عماري، مرجع سابق، ص: 136_137

و لكن البنية التحتية لتقنية المعلومات تتجاوز المعدات و البرمجيات، إنها تحتوي النظم التطبيقية و النشاطات و العلاقات، و هناك المعلومات في حد ذاتها، بغض النظر عن الغرض منها أو شكلها، مثل قواعد البيانات العلمية أو التجارية و تسجيلات الصوت و الصورة و أرشيف المكتبات أو وسائط أخرى، و هناك أيضا القوانين و الأعراف و وسائط الاتصال، و شفرات البث التي تسهل التعامل بين الشبكات و تضمن الخصوصية و الأمان للمعلومات التي تنقل عبر الشبكات، و أهم من ذلك كله الشخص الذي يعمل على تكوين المعلومات و الاستفادة منها و بناء التطبيقات و الخدمات و التدريب الضروري لتحقيق مستهدفات البنية المعلوماتية.(1)

الفرع الثاني: عوائق التحول إلى الإدارة الإلكترونية

قد تواجه عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية مجموعة من العوائق التي تحد من نجاح عملية التحول، أو تجعلها أكثر تعقيدا و أكثر تكلفة و عليه يمكن تقسيم هذه العوائق إلى عوائق داخلية و عوائق خارجية.

➤ العوائق الداخلية :

و يقصد بها العوامل الناتجة في البيئة الداخلية للمؤسسة، أي المتعلقة بمواردها و إمكانياتها و ثقافتها التنظيمية، و التي قد تشكل عقبة أمام عملية تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، و تتمثل هذه العوائق الداخلية في:

¹ شهرزاد بولحية، الإدارة الإلكترونية ووسائلها القانونية، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص قانون الدولة و المؤسسات العمومية، إشراف الأستاذ الدكتور رشيد خلوني، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 2017، 1_2018، ص:49

1_ العوائق الإدارية البشرية: و تتجلى هذه الصعوبات في

_ ضعف التخطيط و المتابعة من قبل الإدارة العليا لإنجاز المشروع، سواء تعلق ذلك بتحديد الموارد اللازمة أو الوقت المطلوب، أو متابعة مراحل التنفيذ لتقديم الحلول المناسبة، إضافة إلى ضعف التنسيق بين أقسام المؤسسة ومصالحها، مما قد تشكل عاملاً لفشل عملية التنفيذ.

_ التعقيدات الإدارية و عدم مرونة إجراءات العمل و الهياكل التنظيمية.

_ صعوبة التكامل بين الموقع المادي و الموقع الإلكتروني، حيث تتطلب عملية الجمع بين الموقعين جهوداً كبيرة و قدرات عالية لإدارة الموقع الإلكتروني لصالح الأعمال التقليدية.

_ غموض المفهوم: و تعني الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية و عدم استيعاب العاملين لأهدافها.

حيث قد يجهل الكثير من العاملين حتى في المستويات العليا للتنظيم، مضمون المشروع و أهدافه، و عدم إدراكهم لدورهم في عملية التحول، أو عدم اقتناعهم بأهمية هذا التحول و ضرورة الانخراط فيه، و تركيزهم على تكلفة و نفقات المشروع دون النظر إلى إيجابياته و عائدته.

_ مقاومة التغيير: يتضمن تطبيق الإدارة الإلكترونية تغييرات جذرية في إجراءات العمل والوظائف و توزيع المهام، لذلك قد تنشأ مقاومة للتغيير نتيجة خوف العاملين من فقدان مراكزهم الوظيفية أو زيادة عبء العمل، و يكون هذا العائق أكثر حدة إذا كانت المقاومة من مديرين في أعلى السلم الإداري و الذين يعتقدون أن هذا التغيير يهدد سلطتهم.

_ عدم التطابق بين ثقافة المؤسسة و ثقافة الانترنت، فالانترنت يتطلب الشفافية و تقاسم المعلومات مع الزبائن و الموردين و حتى المنافسين، في حين أن حماية أعمال المؤسسة و أسرارها التجارية تتطلب الحد من ذلك.(1)

_ ضعف مهارات الموارد البشرية، و خفض الكفاءات المؤهلة لتنفيذ المشروع و التعامل مع تقنياته، خاصة في حالة وجود عاملين يجهلون تماما طريقة تشغيل الحاسوب و استخدامه.

_ عدم تحفيز الحوافز المادية و المعنوية للعاملين لدفعهم لتطوير أنفسهم، من خلال التدريب و التعلم، و عدم التحمس لاكتساب المعرفة التقنية و المهارات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

_ عدم ملائمة البرامج التدريبية التي تهدف إلى الدفع من كفاءة العاملين و إكسابهم المهارات الجديدة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات الإدارية

إذن تتعلق هذه العوائق أساسا بكفاءة المشرفين على تنفيذ مشروع التحول، و الذين يجب أن يتمتعوا بإلمام شامل بمفهوم الإدارة الإلكترونية و أهداف المشروع و خططه، و أن يعملوا على تهيئة الظروف الملائمة للبدء في التنفيذ، كما أنها عوائق يمكن للمؤسسة تحديدها و التغلب عليها من خلال اتخاذ الإجراءات المناسبة و توفير الإمكانيات المطلوبة.

2_ العوائق المادية (المالية و التقنية)

تتمثل العوائق المادية في العوائق المالية و العوائق التقنية، حيث يعتبر الجانب التمويلي أهم الجوانب في أي مشروع، لذلك فإن الكثير من المؤسسات قد تواجه صعوبة في توفير الدعم

¹ بن عبيد عبد الباسط، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، تخصص علوم التسيير، الموسم الجامعي 2018_2019، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، ص:40_41

المالي الكافي لعملية التحول، خاصة و إن نظم و تقنيات الإدارة الإلكترونية متشابكة و متكاملة، و لا يمكن التدرج في توفيرها، بل لا يجب توفيرها جملة واحدة و في وقت واحد، مما يتطلب رصد التمويل الكافي، و بالتالي يتضح لنا الارتباط بين العوائق المالية و العوائق التقنية، حيث يمكن أن تجد صعوبات في:

- ✓ عدم القدرة على تمويل عملية التجهيز بالتقنيات و الأجهزة المسطرة المطلوبة.
- ✓ عدم القدرة على تمويل دورات التدريب و تأهيل العاملين و مكافأة المتدربين.
- ✓ عدم القدرة على توفير تكاليف الصيانة للأجهزة و الشبكات، و تحديث البرامج و التطبيقات.
- ✓ عدم القدرة على تمويل عملية الاستعانة بالخبرات من خارج المؤسسة.
- ✓ عدم القدرة على تحمل ميزانية البحوث و الدراسات وضاعة التطبيقات الإلكترونية الخاصة.
- ✓ الإخفاق في اختيار التطبيقات الإلكترونية التي تتناسب مع خدمات المؤسسة و نشاطها.
- ✓ ضعف متابعة التطور التقني و تطبيقاته، و عدم تجديد الخبرات في مجال تكنولوجيا الإدارة الإلكترونية خاصة في البيئة التنافسية.
- ✓ المخاطر الأمنية التي تتعرض لها الشبكات مثل الاختراق و القرصنة، و ما ينتج عنها من تخريب للبيانات أو تحويلها و سرقة المعلومات، مما يجعل المؤسسة مطالبة بتوفير برامج الحماية التي قد تكون مكلفة جدا.
- ✓ غياب المستندات الورقية في بعض التعاملات و العقود و توثيق العقود و الالتزامات، و إثبات صحة التوقيعات و الحفاظ على الملكية الفكرية.(1)

¹ بن عبید عبد الباسط، مرجع سابق، ص: 41، 42

نلاحظ أن العوائق المالية تكون سببا في عدم القدرة على تجاوز العوائق التقنية، لذلك يجب على المؤسسة التحديد الصحيح لميزانية التحول، لأن نقص التمويل قد يرهن تنفيذ المشروع كلية.

ثانيا: العوائق الخارجية

تعتبر البيئة الخارجية مهمة بالنسبة لمشروع الإدارة الإلكترونية، ذلك أن إدارة العلاقات مع الزبائن و المواطنين من أهم وظائف تطبيقات الإدارة الإلكترونية، من خلال توفير الخدمات و المنتجات للجمهور عن طريق الشبكات و بالتالي فإن تجاوب أفراد المجتمع و استخدامها للتكنولوجيا في تعاملاتهم يعد ضروريا لتحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية في المؤسسة.

و تتعدد العوامل الخارجية التي تعيق تحول المؤسسات إلى الإدارة الإلكترونية و لا تقل أهمية هذه العوامل عن العوامل الداخلية، خاصة أنه لا يمكن للمؤسسة التأثير في البيئة الخارجية، حيث تتميز البيئة الخارجية بعدة ظروف قانونية، اجتماعية، اقتصادية و تكنولوجية، وأهم هذه العوائق الخارجية نجد:

1_ العوائق القانونية:

تتمثل في نقص التشريعات و النصوص القانونية التي تحكم التعاملات الإلكترونية و تنظمها، خاصة و أن تعاملات البيئة الإلكترونية لا تقتصر على بلد معين، بل تكون على المستوى الدولي، و هذا يستوجب تعميم التشريعات على المستوى الدولي، كما أن الفراغ القانوني في هذا المجال يجعل الأفراد و المؤسسات تتخوف من عدم وجود ما يثبت الحقوق و يحمي التعاملات، و يضمن حجية الوثائق الإلكترونية، حيث أن كثير من الدول لم تضع القوانين التي تضمن اعتماد تقنيات التوقيع الإلكتروني و البريد الإلكتروني و التحقق من الهوية، إضافة إلى غياب الإطار القانوني الذي يجرم الأفعال المضرة بالتعاملات

الإلكترونية، و تضع العقوبات الرادعة لها، مما يجعل المتعاملين لا يشعرون بأمان التعامل الإلكتروني.

2_ العوائق الاجتماعية:

يتمثل أبرز هذه العوائق في:

- نقص الوعي الاجتماعي بفوائد التعاملات الإلكترونية، و غياب الثقافة ضمن ثقافة المجتمع.
- الفجوة الرقمية بين الأفراد و الأمية الإلكترونية.
- عدم الثقة في التعاملات الإلكترونية، و خوف الأفراد من فقدان الخصوصية، حيث أن قواعد المعلومات المرتبطة ببعضها تحتوي على البيانات التعريفية كالأسماء، العناوين، الحالة الاجتماعية و الصحية، مما يعتبره الأفراد أسرار خاصة، و لا يرغبون في الإطلاع عليها أو نشرها.

3_ العوائق الاقتصادية:

- عدم اعتماد المؤسسات الأخرى _ عامة و خاصة_ لمشاريع الإدارة الإلكترونية، و هذا يحد من جدوى المشروع و عوائده بالنسبة للمؤسسة، بحيث لا يمكن الربط الإلكتروني بين هذه المؤسسات، و يصعب التعامل معها إلكترونياً.
- قلة القوى البشرية المؤهلة في سوق العمل و التي تتمتع بالمهارات الأساسية في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- ارتفاع أسعار الأجهزة و البرمجيات الحديثة، مما يجعلها مكلفة للمؤسسات، و كذلك للدولة التي تزيد توفير البنية التحتية للاتصالات.(1)

¹ المرجع السابق، بن عبيد عبد الباسط،

- قلة الاعتماد وسائل الدفع الإلكترونية التي تعد ضرورية لإتمام المعاملات الإلكترونية.
- نقص مكاتب الاستشارات في مجال الإدارة الإلكترونية و تطبيقاتها.

4_ العوائق التكنولوجية:

تتمثل أساسا في:

- عدم الجاهزية و ضعف البنية التحتية للاتصالات في بعض الدول و عجزها عن الوفاء بالتزامات في توفير خدمات شبكة الانترنت و الاتصالات المختلفة، مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها.
- التطور التكنولوجي السريع الذي يحتم على المؤسسة مواكبته من أجل الحفاظ على مركزها التنافسي و ضمان الاستفادة القصوى من فرص الأعمال التي تتيحها التقنيات الجديدة.
- الانتشار المتزايد لعمليات الاختراق و القرصنة و جرائم المعلومات المختلفة و مهاجمة الأنظمة بالفيروسات و برامج التجسس، في ظل فشل برامج الحماية عن منع هذه العمليات.

و يشكل الأمن المعلوماتي أهم تحدي تقني لتطبيق الإدارة الإلكترونية، نظرا لجوانب القصور في العناصر الأساسية للأمن المعلوماتي و هي:

- ✓ العنصر المادي: نقص توفير الحماية المادية لنظم المعلومات
- ✓ العنصر التقني: نقص استخدام التقنيات الحديثة لدعم و حماية أمن المعلومات.

✓ العنصر البشري: نقص المهارات لدى العاملين، و كذا نقص خبرة المتعاملين في

استخدام هذه التقنيات مع المحافظة على سرية بياناتهم.(1)

المطلب الثاني: مراحل و أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إن التحول من الإدارات التقليدية إلى الإدارات الإلكترونية ليس فقط أساسها الحاسبات و شبكة الانترنت و شبكة الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية، رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الإلكترونية، لكنها بالدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على الفكر الإداري المتطور و القيادات الإدارية الواعية، تستهدف التطوير و تسانده و تدعمه بكل قوة لغرض تحقق مسؤوليتها الرئيسية و هي خدمة المستفيدين، و كذلك تحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل.

الفرع الأول: مراحل تطور الإدارة الإلكترونية

لقد قدمت العديد من الإسهامات الفكرية حول المراحل الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث ترى إحدى هذه الإسهامات أن التحول الناجح من نموذج الإدارة التقليدية التي تتصف بجمود الهيكل التنظيمي و الروتين المميز للوظائف و الأنشطة و زيادة مستوياتها التنظيمية إلى نموذج الإدارة الإلكترونية، لابد أن يمر بمراحل ذات أهمية و التي تشمل ما يلي:

أولاً: مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة

حيث يتم خلال هذه المرحلة تفعيل الإدارة التقليدية، و محاولة تنميتها و تطويرها، و ذلك بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، إذ يستطيع المواطن بذلك تخليص معاملاته، و إجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين، أو مباطلة، في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حاسب شخصي، أو عبر الأكشاك، الاضطلاع على نشرات

¹ بن عبيد عبد الباسط، المرجع السابق، ص: 44

المؤسسات و الإدارات و الوزارات و أحدث البيانات و الإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع إمكانية طبع و استخراج الاستثمارات اللازمة، و تعبئتها لإنجاز أي معاملة.

ثانيا: مرحلة الفاكس و التلفون الفاعل

تعد هذه المرحلة هي المرحلة الوسيطة، والتي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف و الفاكس، حيث يتمكن المتعامل أو المواطن الاعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن و المنازل، و الذي يوفر خدمات بشكل معقول التكلفة، إذ يمكن الأفراد من الاستفسار عن الإجراءات، و الأوراق و الشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سهل، كما يمكن للأشخاص في هذه المرحلة استعمال الفاكس لإرسال و استقبال الأوراق و الاستثمارات و غيرها و في هذه المرحلة يكون أغلب الأفراد أو المتعاملين و طالبي الخدمة العامة، قد اكتسبوا تجربة فيما يتعلق بنمط الإدارة الإلكترونية.

إن اكتساب تجربة أولية للتعامل عن طريق تقنيات الإدارة الإلكترونية يؤدي بكبار التجار و الإداريين و المتعاملين في هذه المرحلة إلى التمكن من إنجاز معاملاتهم عن طريق الشبكة الإلكترونية نظرا لأن عدد مستخدمي الأنترنت في هذه المرحلة يكون متوسط، كما من الطبيعي أن تكون التعريفية في هذه المرحلة أكثر من الهاتف و الفاكس.(1)

ثالثا: مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة

¹ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية و الرشادة، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، كلية الحقوق و العلوم السياسية، السنة الجامعية: 2009_2010، ص: 20

هي المرحلة الأخيرة وفق ما يرى أصحاب هذا الإتجاه، و التي يتم من خلالها التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة، بعد أن يصبح عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية يقارب 30% من المواطنين، و يجب أن يصاحب ذلك توفر الحواسيب، سواء بشكل شخصي أو عن طريق الأكشاك، أو في مناطق عمومية، بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة و يسيرة لجميع المواطنين، مما يتيح و يمكن كل الأفراد من استعمال الشبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية، و بالشكل المطلوب و بأسرع وقت، و أقل جهد، و أقل تكلفة ممكنة، و بأكثر فعالية كمية و نوعية (جودة) ، و بذلك يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية تقبلها و تفاعل معها، و تعلم طرق استخدامها.

و الملاحظ للمراحل الخاصة بالتحول للإدارة الإلكترونية التي يقدمها أصحاب هذا التوجه، يجد أنها ركزت على خطة انتقال تساعد على اندماج المجتمع بشكل تدريجي، لكي يكون هناك تقبل طوعي لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية، بما يؤدي إلى تخفيض شدة مقاومة التغيير التنظيمي، التي تنتج غالبا عندما يكون هناك مشروع يتعلق بتحول جذري، و مفاجئ في الأساليب الإدارية.

إن وجهة النظر سابقة الذكر قد أولت اهتماما بالمعدات، و الأجهزة الإلكترونية اللازمة، و هذا شيء منطقي، انطلاقا من أن التحول للإدارة الإلكترونية يتطلب توفير البنية التحتية الداعمة للأعمال الإلكترونية، لأن هذه الأخيرة تتطلب بالأساس وجود وعي ثقافي، و مستوى علمي مناسب يتماشى و بيئة العمل الإلكتروني، فمراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية، عن طريق بناء مجتمع معلومات و تكوين حلقات التواصل الإلكتروني، مقابل ذلك تتجه بعض الدراسات في تحديد مراحل التحول للإدارة الإلكترونية إلى طريقة تصنيف الخدمات الإلكترونية، و وضعها في شكل إلكتروني على شبكة الانترنت، و تبعا لذلك يمكن اختصار عملية، التحول للإدارة الإلكترونية وفق ما تراه هذه الدراسات في الآتي:

1_ الخدمات على الانترنت بطريقة صحيحة تبعا لنوع الخدمة و تشمل: خدمات شخصية_ خدمات تجارية_ خدمات تعليمية_ خدمات صحية.

2_ الخدمات الإلكترونية تبعا لمراحل العمر و تشمل: خدمات طلب شهادة ميلاد، الكشف الطبي، الالتحاق بالمدارس، خدمات التجنيد، خدمات انتخابية، خدمات التشغيل و التوظيف.

3_ الخدمات الإلكترونية تبعا لنوع المستفيدين من الخدمة و تشمل: خدمات فردية تقدم للمواطنين، خدمات مؤسسية تقدم للشركات و النوادي.

و يركز أصحاب هذا الاتجاه دائما على ضرورة توفير بعض الميكنيزمات الضرورية، و التي يجب أن تكون مصاحبة لكل مراحل التحول نحو خدمات الإدارة الإلكترونية و التي تتجسد في:

_ يجب البدء بالقطاعات الأكثر إلحاحا و القضاء على الهوة بين النظري و التطبيقي، و امتلاك الكوادر البشرية المؤهلة.(1)

_ يجب الحفاظ على أمن المعاملات و التعاملات.

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

_ توظيف العناصر الماهرة، و إشاعة ثقافة التدريب، و تنشر الثقافة الإلكترونية المبسطة و المتقدمة.

_ توعية المواطنين و الإدارات الحكومية بفوائد و عوائد الإدارة الإلكترونية.

¹ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية، مرجع سابق، ص: 20_21.

لقد حاول هذا الاقتراح أن يلم بجملته من المراحل الضرورية الخاصة بتطبيق مبادرة الإدارة الإلكترونية، غير أنه يركز بشكل جلي على تقنية الانترنت كشبكة معلومات يمكن أن يتم الاستناد إليها في تقديم الخدمات الإلكترونية، و يهمل بعض التقنيات الأخرى، و التي هي ضرورية في البناء الهيكلي للإدارة الإلكترونية، مثل شبكات الانترنت و خطوط الهواتف سواء الثابت أو النقال و كذا تقنية الفاكس.(1)

الفرع الثاني: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية و إنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية ففكرة التكامل و المشاركة و توظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة و قد فرض التقدم العلمي و التقني و المطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات و ضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية و يمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات فلم يعد من المقبول تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين و التجويد و ذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت و يمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية.(2)

- ✓ فشل الإصلاحات الإدارية و انعكاساتها السلبية من جمود و غياب للشفافية و انعدام المصداقية كل هذه المظاهر زادت من اتساع الهوة بين الإدارة و المواطن.
- ✓ هجر الكفاءات و الأدمغة و غياب فعالية و كفاءة أداء الجهاز الإداري.

¹ المرجع نفسه، ص:22

² د.ليليا عين سوية جامعة سوق اهراس. د.عبد القادر مخلوف دامعة المدية، مساعي الجزائر في تجسيد التجارة الإلكترونية و رقمنة الإدارة، مجلة الميدان للدراسات الرياضية و الإجتماعية و الإنسانية، المجلد الثالث العدد 10 مارس 2020، ص:311

✓ انتشار الفساد الإداري باستغلال النفوذ لتحقيق المصالح الشخصية على حساب المصلحة العامة.

✓ هشاشة و ضعف الهيئات الإدارية المكلفة بالإصلاح و بالتالي عدم استقرار سير الأجهزة الإدارية.(1)

و من أهم العوامل التي ساهمت في إحداث هذا التحول ما يلي:

1) ازدياد التقدم التكنولوجي و الثورة المعرفية المرتبطة به، إن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع و تمكينه من الحصول على فوائد كثيرة، تتمثل في تحسين أداء المؤسسات و إتاحة لها الفرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة و الاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.

2) توجهات العولمة و ترابط المجتمعات الإنسانية، حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية و لإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعد أن أصبح أمامه معيارا عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية مما تقدمه من الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها.

3) التحولات الديمقراطية و ما صاحبها من متغيرات و توقعات شعبية: لقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح و الحرية و المشاركة و احترام حقوق الإنسان في إحداث تغييرات جذرية في البناء المجتمعي عموما، و طبيعة الأنظمة السياسية و الاجتماعية على وجه الخصوص، و قد رافق هذه

¹ الإدارة الإلكترونية في النظامين المغربي و الجزائري، دراسة مقارنة طالبة الدكتوراه صفاء بورزقة، الأستاذ ميلود قاسم، جامعة ورقلة الجزائر، مخبر إشكالية التحول السياسي و الإقتصادي و الإجتماعي في التجربة الجزائرية، جامعة ورقلة ص: 1054

التغيرات ارتفاع في مستوى الوعي و التوقعات الاجتماعية بما في ذلك نشوء رؤى جديدة للقطاع العام بكافة أبعاده.

4) تزايد الضغط الشعبي على الحكومات و تطلعات المواطنين للحصول على الخدمات الأفضل و الأسرع و الأسهل في الوصول إلى المعلومات، و قد تدعم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات و معرفة آليات اتخاذ القرار السياسي.

5) حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي من خلال قاعدة معلومات صلبة، و نظام عمل متطور و حديث.

6) وجود ضغوط شعبية على القيادة السياسية في كل بلد لتمكين المواطن من المشاركة في النقاش و إبداء آرائهم في القضايا التي تهمهم، و مطالبتهم بخلق منظومة اتصال مفتوحة و أكثر شفافية.⁽¹⁾

المبحث الثالث: أثر الرقمنة على الخدمة العمومية و جودتها

من الصعب التحدث و تعريف جودة الخدمة العمومية نظرا لتغير الدراسات حولها و المفاهيم، كما أن ترجمة الكتب و تطبيقها على المؤسسات العمومية ليس بالأمر الصحيح، كون المؤسسات الأجنبية معظمها خاصة و ما يطبق على المؤسسات الخاصة ليس من الضروري يصلح للمؤسسات العمومية لذلك سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة العمومية وتقييمها و نماذج تقييمها و كذلك الرقمنة كمفهوم، أسبابها و مظاهرها.

¹ خالد ممدوح ابراهيم، الإدارة الإلكترونية، الإسكندرية، الدار الجامعية 2010، ص: 51_52

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول جودة الخدمة العمومية، و تقييمها و نماذج تقييمها

الفرع الأول: مفهوم الخدمة العمومية

أولاً: الخدمة العمومية

عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة العمومية على أنها: النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة.⁽¹⁾

وعرفتها أيضا بأنها: منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل، ولا يتم نقلها أو تخزينها، و هي تقريبا تقنى بسرعة، الخدمات يصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها و استهلاكها فهي تتكون من عناصر غير ملموسة متلازمة (يتعذر فصلها عن مقدمها)، و غالبا ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكيتها و ليس لها لقب أو صفة.⁽²⁾

يلاحظ من هذا التعريف أن الجمعية ركزت على خصائص الخدمة من حيث كونها غير ملموسة، ولا يتم نقلها أو تخزينها، و لا يتم فصلها عن مقدمها، و مشاركة الزبون في إنتاجها.

و تتلخص خصائص الخدمة العمومية في الجدول الموالي:

جدول رقم 01: خصائص الخدمة العمومية و بعض المشكلات الناتجة و طرق معالجتها

الخصائص	المشكلات	بعض طرق معالجتها
اللاملموسية	_ صعوبة توفير عينات	_ التركيز على الفوائد

¹ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، ط3، الأردن، 2005، ص:18

² نظام موسى سويدان، التسويق مفاهيم معاصرة، دار حامد للنشر و التوزيع، 2006، ص:226

<p>_ زيادة إضفاء الملموسية للخدمة _ استخدام التوصية الشخصية _ كمدخل لبيع الخدمة _ تطوير الشهرة</p>	<p>_ وجود قيود كثيرة على عنصر الترويج في المزيج التسويقي _ صعوبة تحديد السعر و الجودة مقمدا _ استخدام السعر كمؤشر للجودة _ صعوبة تقييم الخدمات المنافسة</p>	
<p>_ التدريب على العمل في مجموعات _ تحسين أنظمة تقديم الخدمات</p>	<p>_ تتطلب تواجد مقدم الخدمة _ البيع المباشر</p>	<p>التلازمية</p>
<p>_ تدريب أكبر عدد من مقدمي الخدمات الأكفاء _ الحرص على إختيار الموظفين الأكفاء _ توفير مراقبة مستمرة</p>	<p>_ صعوبة التأكد من الجودة</p>	<p>عدم التماثل</p>
<p>_ المحاولة المستمرة لايجاد توافق بين العرض و الطلب كتخفيض الأسعار في حالة انخفاض الطلب أو استخدام نظام الحجوزات.</p>	<p>_ لا يمكن تخزين الخدمة _ مشكل التذبذب في الطلب</p>	<p>القابلية للتلاشي (فناء الخدمة)</p>

المصدر: هاني حامد الضمور، مرجع سابق، ص:33

ثانيا: مفهوم جودة الخدمة العمومية

قبل التطرق لمفهوم جودة الخدمة العمومية، نقدم مفهوم للجودة مسبقاً:

مفهوم الجودة: (1)

عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة "AOQC" الجودة بأنها: المجموع الكلي للمزايا و الخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجيات معينة.

عرف "Juran" الجودة بأنها: مدى ملائمة المنتج أو الخدمة للاستخدام، أي القدرة على تقديم أفضل أداء و أصدق الصفات.

أما المهندس الياباني "Taguchi" فقد عرف الجودة بأنها: تعبير عن مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها التي قد يسببها المنتج للمجتمع بعد تسليمه، يتضمن ذلك الفشل في تلبية توقعات الزبون، و الفشل في تلبية خصائص الأداء، و التأثيرات الجانبية الناجمة عن المجتمع كالتلوث و الضجيج و غيرها.

أما "Crosby 1999" فيعرف الجودة بأنها: المطابقة مع المتطلبات و أكد بأنها تنشأ من الوقاية **préventives** و ليس من التصحيح **Corrective** و بأنه يمكن قياس مدى تحقق الجودة من خلال كلف عدم المطابقة. (2)

¹ حمد عاصي العجيلي، ليث عبد الحكيم، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية و الخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009

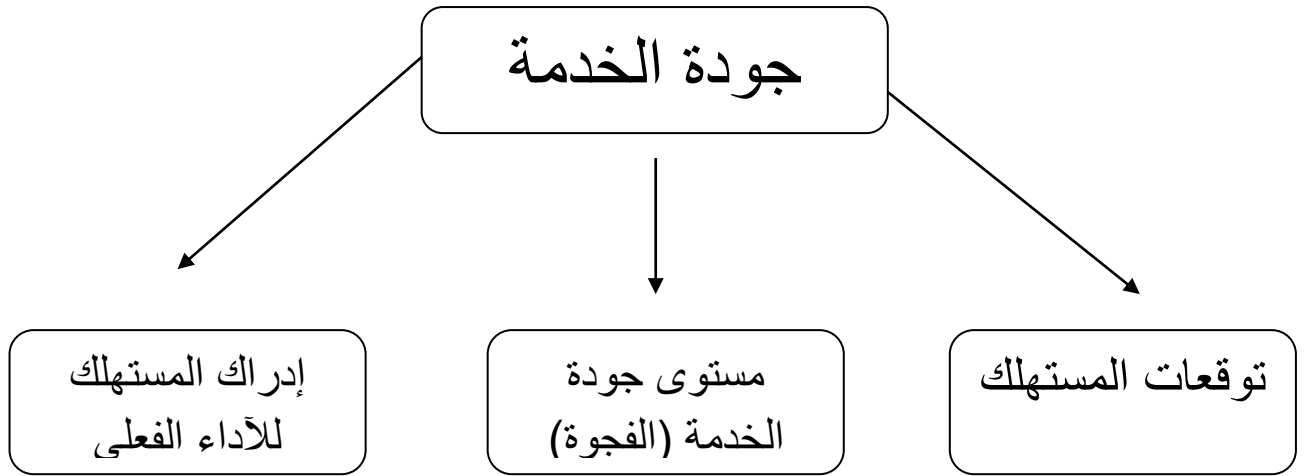
² يوسف حجيم الطائي، هاشم فوزي دباس العبادي، إدارة علاقات الزبون، دار الواق للنشر و التوزيع، عمان،

مفهوم جودة الخدمة العمومية:

هي إشباع مهام ذات الصالح العام و هي تركز على خمسة معايير: الثقة، الخدمة الجيدة، التنظيم، كفاءة الموظفين و رؤية المواطن لها للتأكد من أن هذه الخدمة تتم بالشكل الصحيح من حيث الاهتمام باحتياجات المستفيد الذي هو المواطن.

وعليه فإن مفهوم جودة الخدمة العمومية يكون كالآتي:

شكل رقم 02: مفهوم جودة الخدمة العمومية



المصدر: قاسم نايف، علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر و

التوزيع، الأردن، 2006، ص: 90_91

يتضح من الشكل أن مفهوم جودة الخدمة العمومية هو الفرق بين توقعات المستهلك و إدراكه للأداء الفعلي، و هو الذي يحدد مستوى جودة الخدمة.

و تعرف جودة الخدمة العمومية كذلك أنها: قدرة السلعة أو الخدمة على إرضاء حاجات المستهلكين.(1)

و يمكن تعريف جودة الخدمة بالنسبة للمستهلك على أنها قياس مدى تطابق مستوى جودة الخدمة المقدمة مع توقعاته، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في النهاية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستهلكين.(2)

الفرع الثاني: تقييم جودة الخدمة العمومية

إن ما يجعل تقييم جودة الخدمة العمومية أمرا صعبا هي الاختلافات بين المؤسسات الخدمية، أي أنه لا يوجد هناك مجموعة واحدة من العوامل التي يمكن اعتبارها كمعايير محددة لتقييم جودة الخدمة، فالخدمات الترفيهية و الخدمات المالية و التعليمية والخدمات الصحية يحكم عليها جميعا من خلال معايير عديدة و متنوعة، و ينظر عادة إلى تقييم جودة الخدمة من وجهتي نظر، إحداهما داخلية تعبر عن موقف الإدارة و مدى التزامها بالمواصفات التي صممت الخدمة على أساسها، أما وجهة نظر النظر الخارجية فتركز على جودة الخدمة المدركة من طرف المستهلك، و على اعتبار المفهوم التسويقي الحديث الذي يركز على التوجه بالمستهلك بمعرفة حاجاته، فإن تقييم الجودة يقوم على أساس مدى إدراك المستهلك للأداء الفعلي للخدمة أي جودة الخدمة العمومية المدركة، و سنذكر فيما يلي الأسباب التي تجعل تقييم جودة الخدمة من الأحسن أن يكون من وجهة نظر المستهلك:(3)

¹ CLAUDE DEMEURE.MARKETING.6eme édition. dunod. France.2008.p :143

² بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر و التوزيع، الأردن، 2007، ص:157

³ بوعنان نور الدين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، تخصص علوم التسويق، فرع التسويق، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006_2007، ص:70

○ قد لا يكون لدى المؤسسة معرفة بالمعايير والمؤشرات التي يحددها المستهلكون لاختيار الخدمة، و نوايا الشراء لديهم، أو حتى الأهمية النسبية التي يولونها لكل معيار في تقييم جودة الخدمة العمومية المقدمة.

○ قد تخطئ إدارة المؤسسة في معرفة الأساليب التي يدرك من خلالها المستهلك الأداء الفعلي للخدمة.

○ قد لا تعرف المؤسسة الخدمية بحقيقة أن حاجات المستهلكين وتوقعاتهم تتغير استجابة للتطور في الخدمات المقدمة من المؤسسة نفسها، أو من طرف مؤسسات منافسة و هو ما يجعلها تعتقد أن ما تقدمه يعتبر مناسباً للمستهلك.

○ قد لا تستطيع المؤسسة نظراً لنقص إمكانياتها تحديد حاجات المستهلكين، و معرفة توقعاتهم أو تقييم مستوى الرضا لديهم، وبالتالي عدم القدرة على تحديد مستوى الجودة في خدماتها.

تعتبر الأسباب السالفة الذكر المعايير الوحيدة المعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة هي تلك التي يحددها المستهلك بنفسه، حيث تم تجديد مجموعة من المعايير يلجأ إليها المستهلك للحكم على جودة الخدمة، فالمستهلك يتوقع أن تقدم له الخدمة بصفة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت و الأداء تماماً مثلما تم وعده.⁽¹⁾

الاعتمادية: و تعني الاتساق في الأداء و إنجاز الخدمة الموعودة بشكل دقيق،⁽²⁾ حيث تعني قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة التي وعد بها بشكل يمكن من الاعتماد عليها، و بدرجة عالية من الصحة و المهارة، و أن تتم الصيانة في الوقت المحدد.

¹ هاني حامد الضمور، مرجع سابق، ص:444

² قاسم نايف، علوان المحياوي، مرجع سابق، ص:94

مدى توفر الخدمة من حيث الزمان و المكان: و تشير إلى إمكانية توفر الخدمة في المكان و الزمان المطلوبين من قبل المستهلكين، فكثير منهم يقيمون جودة الخدمة وفق هذا المعيار، بالإضافة إلى ذلك فإن سهولة الوصول إلى الخدمة تعد معيارا مهما في جودة الخدمة لأنها تعني الملائمة و الراحة بالنسبة للمستهلك.(1)

و على المؤسسة محاولة الإجابة على الأسئلة التالية لمعرفة مدى أهميتها من وجهة نظر المستهلكين و هي:

_ هل الخدمة تتوفر في الوقت الذي يريده المستهلك؟

_ هل الخدمة متوفرة في المكان الذي يرغبه المستهلك؟

_ هل سيحصل المستهلك على الخدمة متى طلبها؟

_ كم من الوقت ينتظر المستهلك للحصول على الخدمة؟

_ هل من السهل الوصول إلى مكان تقديم الخدمة؟

الأمان: و يعكس ذلك بالدرجة الأولى خلو المعاملات مع المؤسسة الخدمية من الشك و المخاطر(2)، أي أنها تستخدم كمؤشر يعبر عن درجة الشعور بالأمان و الثقة في الخدمة المقدمة، و من يقوم بتقديمها، أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من هذه المؤسسة أو من مقدمها أو كلاهما، و مثال ذلك درجة الأمان المترتبة على قيام المستهلك باستئجار شقة في فندق ما.(3)

1 بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، مرجع سابق،ص:208

2 هاني حامد الضمور، مرجع سابق،ص:444

3 المرجع نفسه، من نفس الصفحة

المصدقية: و تعني مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها المؤسسة العمومية الخدمية للمستهلكين فيما يخص الخدمات المقدمة و تحسينها، مما يترتب عليه ثقة متبادلة،⁽¹⁾ كما أنها تعني درجة الثقة بمقدم الخدمة و مدى التزامه بوعوده،⁽²⁾ و مثال ذلك مدى محافظة مكتب محامي ما على أسرار موكلية.

و هناك العديد من المعايير من بينها: درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات المستهلك، الاستجابة، الكفاءة و الجدارة، الجوانب الملموسة، الاتصال، اللباقة،....الخ؟

الفرع الثالث: نماذج تقييم جودة الخدمة العمومية

تتاول عدد من الباحثين نماذج تقييم جودة الخدمة العمومية في ثلاثة مداخل، حيث منهم من يرى أن تقييم جودة الخدمة العمومية يكون من وجهة نظر المستهلك فقط، في حين يرى البعض الآخر أن قدرات المؤسسة الخدمية وإمكانياتها العامل الأهم لتقييم جودة الخدمة، بينما قدم آخرون نموذج شامل جمع بين وجهتي النظر السابقة، و سنتطرق إلى هذه النماذج فيما يلي:

❖ من وجهة نظر المستهلك:

¹ قاسم نايف، علوان المحيوي، مرجع سابق، ص: 94

² هاني حامد الضمور، مرجع سابق، ص: 445

إن عملية تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر المستهلك تتم وفق نموذجين، يعتمد كلاهما بشكل أساسي على مجموعة من المعايير القابلة للتعديل و التكيف حسب نوع الخدمة المراد تقييمها، و هما نموذج الفجوة و نموذج الاتجاه، بالإضافة إلى مقياس عدد الشكاوى.

11 نموذج الفجوة: ينسب هذا المدخل إلى (parsuramant ,berry ,zeithaml 1985) و هو الذي يستند إلى توقعات المستهلكين لمستوى الخدمة، و إدراكهم لمستوى أداء الخدمة بالفعل و من ثم تحديد الفجوة أو التطابق بين هذه التوقعات و الإدراكات و ذلك باستخدام الأبعاد الخمسة الممثلة لأبعاد جودة الخدمة (البعد الفني، البعد الوظيفي، الإمكانيات المادية، جودة المؤسسة، الجودة التفاعلية).⁽¹⁾

و عليه نجد أن مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلا للمستهلك، و بين ما يتوقعه بشأنها.

فهذا النموذج يقوم على معادلة أساسية ذات طرفين هما الإدراكات و التوقعات، و يمكن التعبير عنها بما يلي: **جودة الخدمة = التوقعات - الإدراكات**

12 نموذج الاتجاه: ظهر هذا النموذج سنة 1992، نتيجة للدراسات التي قام بها كل من (تايلور، كرونين)، و تعرف الجودة في إطار هذا النموذج مفهوم اتجاها يرتبط بإدراك المستهلك للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، و يعرف الاتجاه أنه تقييم الأداء على أساس مجموعة الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة، حيث يقوم نموذج الاتجاه على أساس رفض فكرة نموذج الفجوة في تقييم جودة الخدمة، و يركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على جانب الإدراكات الخاصة بالمستهلك فقط، ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات، و هي دالة لإدراكات المستهلكين السابقة، و خبراتهم و تجارب تعاملهم مع

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سابق، ص: 98

المؤسسة، و مستوى الرضا على الأداء الحالي للخدمة، فالرضا حسب هذا النموذج يعتبر عاملاً وسيطاً بين الإدراكات السابقة للخدمة و الأداء الحالي لها، و ضمن هذا الإطار تتم عملية تقييم جودة الخدمة من طرف المستهلك، و في هذا الصدد يرى أحد الباحثين أن التجربة الأولى نحو الخدمة تعتبر دالة لتوقعات المستهلك من الخدمة المسبقة حولها، و بتعبير آخر فالمستهلك يقيم الخدمة على أساس خبرته السابقة، وإذا ما انعدمت هذه الخبرة فإنه يعتمد بشكل أساسي على توقعاته خلال مرحلة ما قبل الشراء و أن توقعاته المستقبلية حول الخدمة هي دالة لعملية تقييمه للأداء الحالي.(1)

13 مقياس عدد الشكاوى: و تمثل عدد الشكاوى التي يتقدم بها المستهلك خلال فترة زمنية معينة مقياساً هاماً لتقييم مستوى جودة الخدمة المقدمة، و هو ما يمكن المؤسسات الخدمية من اتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنب حدوث المشاكل و تحسين مستوى جودة الخدمة.(2)

❖ حسب قدرات المؤسسة العمومية الخدمية

يتناول هذا المنظور مدى قدرة المؤسسة العمومية الخدمية على الوفاء بخدماتها المتنوعة من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة، و في هذا الإطار يمكن التمييز بين مداخل تقييم جودة الخدمة العمومية التالية:(3)

1_ تقييم جودة الخدمة العمومية بدلالة المدخلات:

يستند أصحاب هذا المدخل إلى فكرة مفادها أن بإمكان اعتبار المدخلات و المواد جوهر الخدمة و جودتها، فإذا ما توفر للمؤسسة الخدمية البناء المناسب بتجهيزاته و معداته و

¹ بوعنان نور الدين، مرجع سابق، ص:362

² قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سابق، ص:98

³ المرجع نفسه، ص:106-107

العاملين الأكفاء، و الأدوات و النظم المساعدة الكافية، فضلا عن الأهداف المحددة الواضحة، كانت الخدمة مميزة دون شك.

و يعتقد البعض أن تزايد معدل التكلفة لكل مستهلك يكفل جودة المدخلات التي تكفل بدورها جودة الخدمة ككل، و من هنا يقيمون الجودة بدلالة تكلفة المدخلات.

لكن و رغم أهمية عناصر المدخلات في جودة الخدمة العمومية إلا أنها لا تعد كافية في حد ذاتها لضمان الجودة، فهناك عوامل أخرى مكملة، فليس المهم توفر المدخلات أو الموارد الجيدة فقط، و إنما في كيفية استغلالها عمليا.

12 تقييم جودة الخدمة بدلالة العمليات: (1)

يركز هذا المقياس على جودة العمليات أو المراحل المختلفة لتقديم الخدمة المطلوبة، و إن كان أصحاب هذا المدخل لم يغفلوا كلية المدخلات عند تتبعهم لعلاقات السبب و الأثر.

و ينطوي هذا المدخل على مجموعة من المؤشرات و المعايير التي تضح النسب المقبولة لكافة عناصر و أنشطة الخدمات المقدمة، والتي يجب أن تستوفيها لكي يتم اعتبار هذه الخدمات جيدة.

13 تقييم جودة الخدمة بدلالة المخرجات

و هو من المقاييس المتعلقة بالنتائج النهائية، حيث ينظر إليها على أنها الإنجاز أو عدم الإنجاز للنتائج التي يسعى إليها المستهلك، و يتم تقييم جودة الخدمة من خلال قياس جودة المخرجات بالاعتماد على الطرق التالية:

¹ المرجع نفسه، ص: 108

✓ إجراء مقارنات بين توقعات المستهلك و الأداء الفعلي، بغرض اكتشاف جوانب الضعف و محاولة تجنبها مستقبلا.

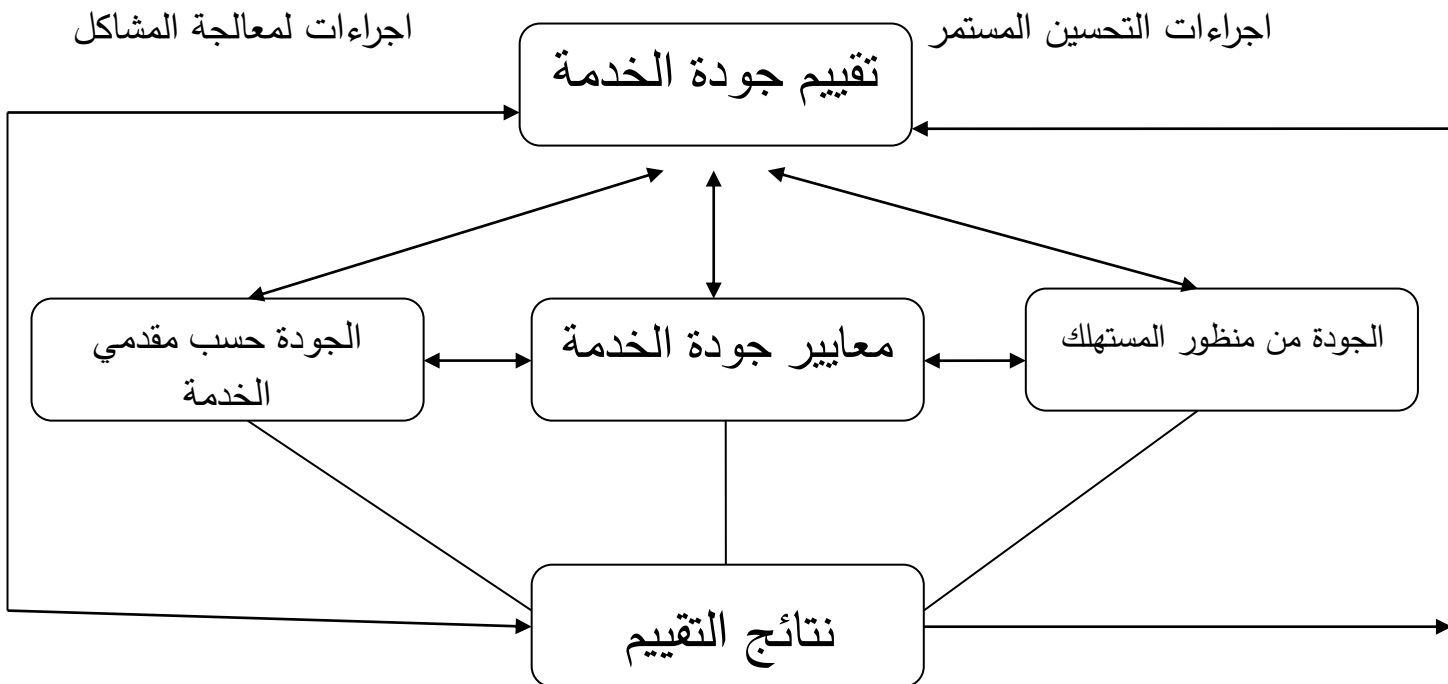
✓ استقصاء رضا المستهلك بخصوص الخدمة المقدمة.

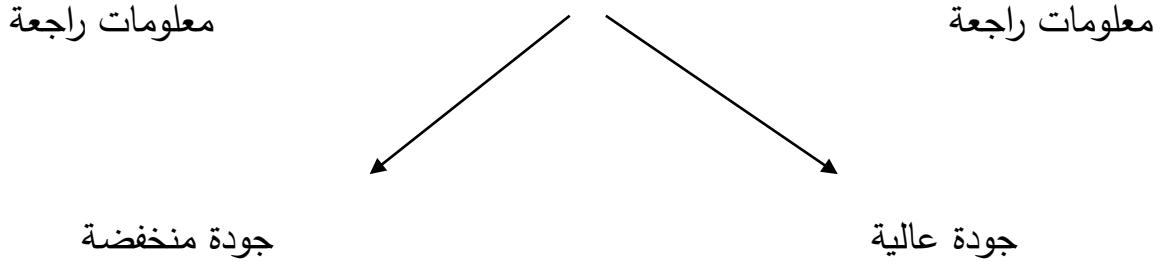
✓ استقصاء العاملين في المؤسسة الخدمية للوقوف على كافة المشاكل و المعوقات التي حالت دون تحقيق الأداء المرغوب.

❖ تقييم جودة الخدمة من المنظور الشامل

رغم ما أسهمت به المداخل السابقة من تقدم في تقييم جودة الخدمة إلا أن جميعها يغلب عليها الطابع الجزئي، و قد أدت هذه المداخل الجزئية إلى إبراز ضرورة المعالجة الشاملة في تقييم جودة الخدمة، و الشكل التالي يمثل نموذجا شاملا لتقييم جودة الخدمة العمومية من وجهة نظر المستهلك و مقدم الخدمة (المؤسسة العمومية الخدمية).

شكل رقم 03 : النموذج الشامل لتقييم جودة الخدمة العمومية





المصدر: قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سابق، ص: 108

المطلب الثاني: أثر الرقمنة على الخدمة العمومية

تعد الرقمنة إحدى أقوى التحولات النوعية الكبرى التي عرفها قطاع المعلومات منذ أكثر من عقدين من الزمن، إذ بفضلها استحدثت طرق جديدة لحفظ المعلومات و إتاحتها، و هي تمثل تحولا جذريا للأنظمة المعلوماتية.

الفرع الأول: مفهوم الرقمنة

تتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح *الرقمنة* و ذلك وفقا للسياق الذي يستخدم فيه، فينظر إليها بأنها: "عملية استنساخ رقمية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها و وعائها إلى سلسلة رقمية، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات من أجل فهرستها و جدولتها و تمثيل محتوى النص المرقمن.

و الرقمنة أو التحويل الرقمي: هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي، و ذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني في سياق نظم المعلومات، و عادة ما تشير الرقمنة

إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور إلى إشارات ثنائية، باستخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي التي تسمح بعرض نتيجة ذلك العمل على شاشة الحاسب الآلي. (1)

الرقمنة هي من الفعل "رقمن" و الذي ترجم من اللغة الفرنسية "numériser" و من الإنجليزية "digitization" و الذي يعني مباشرة عملية اسمها "الرقمنة" و هي تحويل النصوص الورقية أو الأصول في شكلها الفيزيائي المادي إلى نصوص إلكترونية مبنية على نظام الواحد و الصفر، بحيث يمكن للآلة أن تتعامل مع هذه النصوص و تخزينها في ذاكرتها و السمة التي يمكن أن نحصلها من هذه العملية هي لأجل تحقيق علاقة طردية بين متغيرين أساسيين و هما الآن يشكلان محور بناء نظم الحاسوب و هما عاملي "الدقة"، "السرعة"، و بالتالي فإن عملية الرقمنة هي تحويل المواد في صورتها التي يمكن للإنسان الإطلاع عليها بدون واسطة إلى الحالة التي لا يمكن قرائتها إلا بتدخل واسطة، و بذلك تكون المعلومات الرقمية جاهزة للتبادل في ظل النظام الشبكي الجاهز. (2)

و يمكن استخلاص أن عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعات من النصوص الإلكترونية و إدارتها، و لكن تتعلق في الأساس بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني، و بالتالي يصبح النص التقليدي نصا مرقما يمكن الإطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية. (3)

¹ سهيلة مهري، بلال بن جامع، المكتبة الرقمية_الأسس النظرية و التطبيقية، مخبر الدراسات و البحث حول الإعلام و التوثيق العلمي و التكنولوجي ، جامعة قسنطينة، دار بهاء الدين للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2011، ص 63_64

² سامح زينهم عبد الجواد، المكتبات و الأرشيفات الرقمية، التخطيط و البناء و الإدارة، شركة ناس للطباعة، مصر، 2006، ص:46

³ المرجع نفسه، من نفس الصفحة

مما تقدم يمكن القول أن الرقمنة هي العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب سواء كانت هذه البيانات نص مطبوع أو صور و ذلك عن طريق استخدام أجهزة رقمية مناسبة.

الفرع الثاني: أهداف الرقمنة و أسبابها

الأهداف: إن التحديد الدقيق لأهداف المشروع من أهم خطواته و بالتالي يترتب عليها مجموعة من القرارات سواء على المستوى التقني أو الوظيفي، كما أن بالغ الأثر في توفير الموارد المالية من المؤسسة الأم أو الدعم المالي من المؤسسات الخارجية و خاصة التجارية منها و ذلك أن اقتناع الغير بغير جدوى و عائد المشروع لن يأتي إلا بالتحديد الواضح و الدقيق لأهدافه و العوائد المرتقبة منه، إلا أنه لا ينبغي أن يكون السبب وراء مشروعات الرقمنة مخافة التخلف عن ركب الآخرين، بقدر ما هو إنتاج منتج رقمي جيد في ظل حدود التكلفة و الإمكانيات التقنية و توافر القوى العاملة، و هو الأمر الذي يتطلب النظر بعين الاعتبار الأسباب الكامنة وراء المشروع لتحقيق قدر من التوازن.

و يمكن إجمال الأهداف الكامنة وراء عملية الرقمنة فيما يلي:(1)

- إتاحة مصادر المعلومات التقليدية على نطاق أوسع و تشمل:
 - _ إتاحة 24\24 سا و 7\7 أيام.
 - _ إتاحة دون التقيد بالموقع الجغرافي.
 - _ إنتاج أشكال مختلفة من الملفات للمصدر الواحد.
 - _ توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري.

¹ محمد يحي ابراهيم، الرقمنة و الإختزان الرقمي، المنظمة العربية للتنمية الادارية، ورشة عمل المكتبات الرقمية: كيف تنفذها في مؤسستك، القاهرة، 15_17 مارس 2005، ص: 2_3

_ تجديد استخدام الأشكال المتهالكة و التالفة.

_ تطوير الخدمات التقليدية.

_ المشاركة في الموارد.

■ صيانة حفظ المعلومات من التلف و الكوارث و الفقد

✚ الأسباب الرئيسية للرقمنة

الرقمنة ليست هدفا يرجى لذاته، و إنما هي وجه آخر للتقنيات الحديثة التي يمكن تحقيقها بالكثير من الخدمات من جهة، و العناء و الجهد للإدارة من جهة أخرى، فهي إذا استجابة مرحلية لرسالة الإدارة و أهدافها النبيلة، خاصة من زاوية تقديم الخدمات فقط، فكل مهام الإدارة التقليدية باقية في الإدارة الرقمية، و المتغير هو طريقة تقديم هذه المادة فقط و يمكن ذكر بعض المبررات الموضوعية الداعية إليها.(1)

✓ التشارك في المصادر و المجموعات: تمثل إمكانية استخدام المصدر الرقمي من جانب عدة مستفيدين في الوقت نفسه، إتجاها ينبغي أن يؤخذ في الإعتبار من أجل القضاء على مشكلة النسخ المحدودة من المجموعات التقليدية، و التي تحدد عدد المستفيدين الراغبين في الإطلاع على مصدر المعلومات في ضوء عدد النسخ المتاحة منه.

✓ إتاحة المعلومات بشكل دائم: توفر تقنية الرقمنة استجواب المعلومات في أي وقت و من أي مكان، خاصة إذا اعتبرنا أن الإدارة التقليدية لا يمكن الولوج إلى مجموعاتها إلا في الأوقات التي تكون في حالة عمل، و بالتالي فإن أيام العطل و المناسبات و أوقات الليل.... تكون في حالة بطالة أو عطلة، مما يعني بهذا الخلفية أن الرقمنة تختصر مثل الحواجز و العراقيل.

¹ سامح زينهم عبد الجواد، مرجع سابق، ص: 57

✓ توفير بيئة جديدة: مع تقدم الشبكات و تسمى "المشابكة" في بعض الأدبيات و تطور صناعة الحواسيب الشخصية، أصبحت البيئة الرقمية واقعا يوميا معاشا، مما يعني أن الرقمنة ستأخذ مكانها في سلوكيات الأفراد و تضم بلا شك إلى المنظومة و المخزون الثقافي للفرد.

✓ سهولة تحديث المعلومات الرقمية: توفر النسخة الرقمية إمكانية التحديث بتحميل التحديثات و التنقيحات المستمرة بضربة بسيطة على رموز الكمبيوتر على عكس النسخ الورقية التي تتطلب إعادة طبع الوثيقة، و يزيد من الأمر تعقيدا عندما تكون التحديثات متعلقة بدوائر المعارف و الموسوعات و الأعمال الكبيرة.

✓ تعزيز الوصول: إلى مجموعة محددة من المواد البحثية المخزنة و إنشاء نقطة واجدة للوصول إلى الوثائق المتعلقة بموضوع محدد و المتوفرة في مؤسسات مختلفة.

_ انتشار تطبيق "إعادة التوحيد الافتراضي" للمجموعات و المقتنيات، من خلال موقع واحد.

_ دعم الديمقراطية من خلال الشفافية و المشاركة عن طريق الوصول إلى المعلومات العامة.

✓ للحفاظ: عندما تتعلق عمليات الرقمنة بالمواد المعرضة للضرر يكون الهدف الأساسي و بالمقام الأول، إنشاء نسخ على وسيط يحفظ هذه الحالة عن طريق الطلب و بالتالي يجب على هذه النسخ أن تلبي احتياجات المستخدمين الحاليين و المفترضين في المستقبل، و أن تكون درجة عالية من الجودة، و تمتلك وجودا ماديا يمكن المحافظة عليه مع مرور الوقت.

- _ سهولة و سرعة تحميل المعرفة والمعلومات من خلال بعض الكلمات الدالة.(1)
- _ تحصيل المعلومات المناسبة من المجموعات الكبيرة، و في أقل وقت ممكن.

الفرع الثاني: مظاهر ونتائج الرقمنة في ظل الخدمة العمومية

📌 مظاهر الرقمنة في ظل الخدمة العمومية

توجد العديد من مظاهر الرقمنة أهمها:

- **التوقيع الإلكتروني:** عرف بعض الفقهاء التوقيع الإلكتروني بأنه: مجموعة من الإجراءات و الوسائل يتبع إستخدامها عن طريق الرموز أو الأرقام إخراج الرسالة الإلكترونية يتضمن علامة مميزة لصاحب الرسالة المنقولة إلكترونيا يجري تشفيرها باستخدام زوج من المفاتيح، واحد معلن و الآخر خاص بصاحب الرسالة.
- كما عرفه فقهاء آخرون بأنه: مجموعة من الإجراءات التقنية التي تسمح بتحديد شخصية من تصدر عنه هذه الإجراءات و قبوله بمضمون التصرف الذي يصدر التوقيع بمناسبته.
- و عرفه البعض الآخر بأنه: "علامة أو رمز متميز يعود على شخص بعينه، و من خلاله يعبر الشخص عن إرادته و يؤكد حقيقة البيانات المتضمنة في المستند الذي وقعه." (2)

- **التشفير:** هو الآلية التي تحمي المعلومات القيمة، مثل المستندات أو الصور أو المعاملات الإلكترونية داخل الأنترنت، يعمل باستخدام "شفرة" (صسغة رياضية)، و مفتاح لتحويل البيانات المقروءة(نص عادي)، إلى شكل لا يستطيع الآخرون فهمه(نص

¹ الصوفي عبد اللطيف، المراجع الرقمية و الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية_قسنطينة_، دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 2006، ص:168

² أسامة بن غانم العبيدي، حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات، معهد الإدارة العامة، الرياض، ص: 145

مشفر)، و الشفرة هي الوصفة العامة للتشفير، و المفتاح الخاص يجعل البيانات المشفرة فريدة من نوعها، يمكن فك تشفيرها فقط من قبل من يعرف المفتاح، و عادة ما تكون المفاتيح عبارة عن سلسلة طويلة من الأرقام التي تحميها آليات المصادقة المشتركة مثل كلمات المرور، أو الرموز، أو القياسات الحيوية مثل: بصمة الأصبع.(1)

➤ **الدفع الإلكتروني:** هو منظومة متكاملة من النظم و البرامج التي توفرها المؤسسات المالية و المصرفية بهدف تسهيل إجراء عمليات الدفع الإلكتروني الآمنة، و تعمل هذه المنظومة تحت مظلة القوانين و القواعد التي تضمن سرية تأمين و حماية إجراءات الشراء و ضمان وصول الخدمة.(2)

📌 نتائج الرقمنة في ظل الخدمة العمومية

إن لعملية الرقمنة انعكاسات مترتبة عنها تتمثل في:(3)

1) رفع مستوى الكفاءة و الفعالية للعمليات و الإجراءات داخل القطاع الحكومي، و ذلك عن طريق:

_ تحسين مستوى الكفاءة في استخدام تقنيات المعلومات و توظيفها.

_ تقليل الوقت المستغرق في أداء الإجراءات ضمن كل إدارة.

_ الدقة في إنجاز الوظائف المختلفة.

¹ النشرة الشهرية حول الوعي الأمني لمستخدمي الحاسب الآلي، OUCH متاح على الموقع: <http://securingthehuman.sans.org>

² http://4pcs-solution.blogspot.com2012/05/blog-spot_1711.html

³ تقارير نعيمة، تكنولوجيايات المعلومات و الإتصال و دورها في عصرنة و رقمنة الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الأعمال العامة، جامعة عباس لغرور خنشلة، 2014_2015، ص 54،55

- _ الاستفادة من أفضل الممارسات في أداء الأعمال.
- (2) تقليل التكاليف الحكومية و ذلك عن طريق:
- _ تحسين و تطور و إعادة هندسة إجراءات الأعمال.
- _ تسهيل تدفق و سريان الأعمال بشفافية و سهولة عالية.
- _ تقليل الإجراءات و المعلومات المكررة ضمن سلاسل حلقات الأعمال.
- _ تشجيع الوحدة و التكامل و التبادل الآلي للبيانات.
- (3) رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدم لهم و ذلك عن طريق:
- _ تسهيل استخدام الخدمات الإلكترونية.
- _ تقليل الوقت المستغرق في حصول المواطن على الخدمة التي يحتاجها.
- _ تقديم بيانات دقيقة في الوقت المناسب حسب الحاجة.
- (4) مساندة برامج التطوير الاقتصادي و ذلك من خلال.
- _ تسهيل التعاملات بين القطاعات الحكومية و قطاع الأعمال.
- _ تقليل التكاليف للتنسيق و المتابعة المستمرة.
- _ زيادة الفرص الوظيفية.
- _ تحقيق درجة عالية من التكامل بين المشاريع الحكومية و القطاعات الخاصة فيما يخدم الاقتصاد الوطني.
- (5) تحسين جودة الخدمات الموجهة للمواطنين في ضوء معايير عالية الجودة المبنية على فلسفة الجودة الشاملة.

- 6) تقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم وفقا لاحتياجاتهم بالشكل و الأسلوب المناسبين و بالسرعة و الكفاءة المطلوبة مع تطوير أفضل الطرق لمشاركتهم في العملية التنفيذية.
- 7) تحسين إنتاجية و كفاءة المصالح الحكومية و المؤسسات الخاصة.
- 8) بناء ثقة المستخدم من خلال ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها من خلال مواكبة التطور التقني بما يحقق التكاملية مع التقنيات المتقدمة في هذا المجال و بما يخدم مصلحة المواطن و يسهل الإجراءات المتبعة في الجهات الحكومية و غير الحكومية.
- 9) تشجيع الإدارة الجيدة و توسيع المشاركة و تحقيق قدر أكبر من الضغط الإداري و الأمني بما يضمن سرية و سرعة و نظامية الإجراءات.
- 10) التخفيف على المواطن و المؤسسة العمومية في الإجراءات...الخ.

الفرع الثالث: مصادر المعلومات في مجال الرقمنة⁽¹⁾

نظرا للخدمات و المعطيات الكثيرة التي تستعمل في الرقمنة و التي يمكن الوصول إليها بأقل مجهود، إذ يكفي الحصول على اسم المستخدم لدى هذه المؤسسة والرقم السري، كان لا بد من أن يكون لهذه التقنية الحديثة العديد من المصادر كدعامة أساسية لها في استرجاع و معالجة المعطيات الإلكترونية، و لعل أبرز هذه المصادر بل أهمها هي شبكة الانترنت و تعد هذه الأخيرة شبكة مفتوحة لها ميزات التي تنفرد بها، دون غيرها من الشبكات و المصادر الأخر، فهذه الشبكة ليست ملكا لجهة معينة على الأقل من التسيير و الإدارة، كما

¹ عايدي جمال، الرقمنة و اثارها التنظيمية في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الموظفين، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16 العدد: 01(2022) متاح على الموقع:

أنها تتميز بحدائثة و آنية معلوماتها فالمعلومات و الأحداث و غيرها تنتشر حال حدوثها، إضافة إلى العديد من الميزات التي لا يمكن حصرها.

و من أهم الإجراءات الأساسية لإقامة اتصال بشبكة الانترنت و بالتالي بين أجهزة الإعلام الآلي هو وجود قواعد متفق عليها تعرف باسم بروتوكولات نقل النص المتشعب (HTTP) اختصار للعبارة الإنجليزية (Transfert Protocoles Hypertext)، أما بروتوكول الانترنت (IP) اختصار للعبارة بالإنجليزية (Internet Protocole) فهو أحد أهم البروتوكولات الأساسية و يتمثل في رقم يتكون من أربعة أجزاء و يرمز الجزء و يرمز الجزء الأول للمنطقة الجغرافية و الثاني للحاسوب، أما الجزء الثالث فيرمز لمجموعة الأجهزة التي ينتمي إليها الحاسوب و فيما يخص الجزء الرابع فيتعلق بتحديد الجهاز المستخدم، و ميزة بروتوكول الانترنت (IP) هو أنه نوعا من الخرائط إذ يمكن الاتصال بأي حاسوب خلال نقطة معينة على هذه الخرائط الإيبية (IP) إن صح التعبير، و بالإضافة على هذين البروتوكولين هناك بروتوكولات أخرى كل منها متخصص في معرفة نوع و طبيعة و طريقة إرسال و استقبال و كذا تخزين البيانات الإلكترونية.

و بالإضافة إلى شبكة الانترنت التي تعتبر أهم مصادر المعلومات و التي تستعين بها الرقمنة، هناك مصدر آخر يكتسي أهمية بالغة بالنسبة للمؤسسات والهيئات للحصول على المعطيات و الاتصال السهل و الأمن بين المستخدمين و المتعاملين المنتمين إليها، و يتمثل هذا المصدر في البريد الإلكتروني و الذي يعد من أهم و أقدم خدمات الانترنت و الأكثر استخداما منذ سبعينات القرن الماضي، و يتكون البريد الإلكتروني من مجموعة من الحروف و الأرقام و الرموز منها ما يرمز لاسم و بلد المستخدم، و يتيح هذا إرسال و استقبال الرسائل عبر أنحاء العالم لمن لهم بريد إلكتروني، و لا يمكن لأي شخص استخدامه إلا بالحصول على كلمة السر الخاص به فهو شخصي الاستعمال، و فوائده و استعماله لا

تخفى عن مستخدمي شبكة الانترنت، فبالإضافة إلى إرسال و استقبال الرسائل و الملفات فهو يعتبر بطاقة شخصية للكثير من المؤسسات و الهيئات للاتصال بمستخدميها، كما هو الحال في التعليم عن بعد في الجامعات و المعاهد أو إنجاز الواجبات و الوظائف الإدارية و غيرها.

خلاصة الفصل:

إن تحسين الخدمة العمومية أصبحت ضرورة لا بد منها وهذا بسبب كل النقائص التي آلت إليه الخدمة العمومية في ظل الإدارة التقليدية، لهذا فإن اللجوء إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية أصبحت إلزامية من أجل تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن وتكيفها مع متطلبات

تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من خلال تهيئة الوسائل الرقمنة المعلومات بتوفير البيئة القانونية، المالية و المادية، تطبيق إستراتيجية الإدارة الالكترونية تعمل على تطوير و تحسين مستوى الكفاءة في الإدارة لتسهيل العمل الإداري وتبسيط الإجراءات وتخفيض الأعباء الإدارية على المواطنين .تتأثر الخدمة العمومية بالإدارة الالكترونية في ضمان سريان المرفق العام بانتظام كون أنه يقوم بتقديم خدمات أساسية وضرورية في حياة المواطن لهذا فإن أي خلل أو عطل أو تأخير في عمل هذه المرافق يؤدي إلى التسبب في متاعب للمواطن في حياته اليومية، فالخدمة الالكترونية تسمح للفرد بتلقي خدماته في أي وقت ممكن من خلال دخوله للمواقع الالكترونية بعكس الإدارة التقليدية التي كانت محددة بمواقيت العمل، لهذا فان نظام الإدارة الالكترونية تسعى لتطوير المرفق العام من خلال توفير البوابات الالكترونية تقدم خدمات على شبكة الانترنت 24/24 ساعة بدون انقطاع وبدون إجازات أو عطل أي تحرير الأفراد من مشاكل الطابور والصف و التجمع أمام الشبائيك .

الفصل الثاني:

تطبيقات الإدارة

الالكترونية على

المراقب العامة

تمهيد:

تعتبر عملية تنظيم و تسيير المرافق العامة في الدولة عملية جوهرية و حيوية للحياة العامة في المجتمع، حيث تتوقف عمليات إشباع الحاجات العامة للمواطنين و المنتفعين على ضمان حسن سير عملية تنظيم و تسيير المرافق العامة بانتظام و اطراد و كفاية، فلا يمكن للحياة العامة في المجتمع و للأفراد (الاستعانة) الاستفادة من مختلف الخدمات (خدمات المواصلات، الصحة، الأمن، العدالة، التمويل بالمياه، الكهرباء، الغاز، التعليم).

إلا عن طريق ضمان حسن تنظيم و سير المرافق العامة في الدولة.

لكن مع بروز الإدارة الإلكترونية كنمط إداري يستخدم المنجزات التقنية في تطوير العمليات الإدارية.

المبحث الأول: أثر الإدارة الإلكترونية للمبادئ العامة التي تحكم سير المرفق العام

شهد العالم أواخر القرن العشرين تطورا هائلا في مجال المعلومات و الاتصالات حيث ظهرت أجهزة إلكترونية مختلفة تتميز بالسرعة و الدقة في معالجة و نقل و توزيع المعلومات انعكس على مختلف جوانب الحياة بما فيها علاقة الدولة بالأفراد، حيث أصبح لزاما عليها ضرورة مواكبة هذا التطور و الاستفادة من مزاياه و بدأت بتطبيقه في جميع الإدارات بصورة إلكترونية⁽¹⁾، و مما لاشك فيه أن استحداث الإدارة الإلكترونية في إدارة و تسيير المرافق العامة أدى إلى استحداث تأثير تلك المبادئ التي تحكم سيرها.⁽²⁾

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية و مبدأ سير المرفق العام بانتظام و اطراد

باعتبار أن الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجة جد ضرورية، فيجب أن يكون استعمالها مضمونا بصفة منتظمة و مستمرة دون انقطاع، فإذا كانت الخدمة العمومية المحلية المقدمة حقيقة ذات مصلحة عامة فإنه من الضروري ضمان استمرار فيها حتى و إن كانت الإدارة عاجزة.

الفرع الأول: المقصود بمبدأ سير المرفق العام بانتظام و اطراد

إن الغرض من إنشاء المرفق العام هو تقديم الخدمات الضرورية و الحاجات العامة التي لا غنى عنها، لذا يجب أن يتسم تقديم الخدمات العمومية بالاستمرارية و الانتظام، و ذلك بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة، إلا في الحالات التي يتعذر على هيئات المرافق

¹ مراد لمين، أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام ، باحث دكتوراه جامعة محمد خيضر بسكرة، جامعة الجبيلي بونعامة خميس مليانة، مجلة المفكر للدراسات القانونية و السياسية، العدد 5 مارس 2019، ص:55

² صهيب ياسر محمد شاهين، مخبر البحوث القانونية و السياسية و الشرعية، جامعة خنشلة، الجزائر، أونيسي ليندة جامعة خنشلة، الجزائر، أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد 8، العدد

العمومية أن تستمر في تقديمها، و ضمان عدم توقف الحاجات الجوهرية التي لا يستطيعون الاستغناء عنها، و إلا أحدث ذلك إضرابا في حياة الناس اليومية.(1)

و قد نال عناية فائقة و حظي بالتأييد في جميع الدول المتعدنية و اتسع نطاق تطبيقه في الوقت الحالي، نظرا لتغيير الظروف الاجتماعية و الاقتصادية و اتساع ميدان نشاط الدولة و ازدياد مرافقها العامة.

و يترتب على إقرار هذا المبدأ نتائج متعددة أهمها تحريم تنظيم إضراب الموظفين، و لاشك أن تقديم الخدمات المرفقية بنظام الحكومة الإلكترونية دون تدخل من جانب الموظفين أو بتدخل يسير من عدد قليل منهم من شأنه أن يقلل من خطورة الإضراب.

_ ذلك أن المواطن يمكن له الحصول على الخدمة المرفقية في أي وقت يشاء و ذلك بمجرد الدخول على شبكة المعومات إذا كانت الخدمة من الممكن تلبيتها دون اشتراط وجود الموظف في العمل، و هذه الخدمة تقدم On line طول 24 ساعة يوميا، الأمر الذي يعني استمرارية أداء المرفق العام لخدماته بشكل دائم و متصل دون انقطاع و بالتالي فإن نظام الإدارة الإلكترونية يكرس هذا المبدأ بشكل واضح.(2)

و مثال ذلك _ في مجال المصارف _ يمكن للشخص صرف مبالغ نقدية في حاجة إليها في أي وقت _ سواء بعد انتهاء مواعيد العمل الرسمية، حيث يمكن له عن طريق _الصراف الآلي_ A.T.M أمام أي بنك، و بمقتضى بطاقة السحب التي معه أن يصرف المبالغ التي يحتاجها و

¹ شهرزاد مناصر، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة، مجلة البحوث و الدراسات، المجلد 16، العدد 2، 2019، طالبة دكتوراه علوم، شعبة القانون تخصص تنظيم إداري، قسم الحقوق و العلوم السياسية، مخبر الحقوق و الحريات العامة، دامة محمد خيضر بسكرة، جامعة الوادي، الجزائر، 2019، ص: 115، البريد الإلكتروني:

ch.droit@gmail.com

² عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع و الطموح، دار الفكر الجامعي، الطبعة 2، 2001م، الإسكندرية، ص ص: 241، 242

ذلك في حدود السقف المسموح له به، دون حاجة لفتح البنك في غير مواعيد العمل و دون الحاجة لوجود موظف يقدم له الخدمة.

و يمكن للمواطن الحصول على المعلومات المطلوبة عن طريق خدمة التليفون المبرمج الذي يعمل تلقائيا للرد على استفسارات العملاء في أي وقت، ويمكن للموظف أن يرد على استفسارات المواطنين المرسلة إليه، من خلال بريده الإلكتروني في الإدارة التي يعمل فيها.

و من التطبيقات الحديثة في هذا المجال، إمكانية الدخول إلى مواقع الجامعات الرسمية و الخاصة لمعرفة شروط الانتظام بالدراسة و كيفية القبول، دون مقابلة أي شخص، كما يمكن للطالب الدخول إلى الموقع الرسمي لوزارة التربية و التعليم لمعرفة نتيجة الثانوية العامة، أو معرفة نتيجته في التعليم الجامعي حين يدخل على موقع الجامعة المنتسب إليها، كذلك يمكن لأي شخص الدخول إلى مواقع الجامعات الأجنبية لمعرفة شروط القبول بها دون أن يرسلهم، و دون أن يذهب إليهم.

○ و نلخص مما سبق إلى أن نظام الإدارة الإلكترونية يؤكد مبدأ المرفق العام بانتظام و

إضطراد بشكل واضح، و يجعل المرفق العام يقدم خدماته بلا انقطاع، و يؤدي إلى التخلص من البيروقراطية و القضاء على التعقيدات الإدارية في المرافق العامة، واختصار مراحل إنجاز المعاملات و عدد الدوائر التي تساهم في إنجاز طلبات و مصالح الجمهور، كما تساعد على تقديم الخدمات إلى المواطنين بشكل لائق و بمواصفات تتفق و جودة نظام الإدارة الإلكترونية ذاتها.(1)

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص ص: 243، 242

الفرع الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ الاستمرارية

يعتبر مبدأ استمرار سير المرفق العام من المبادئ الأساسية التي لا تحتاج إلى نص تشريعي لإقراره، لأن طبيعة نشاط المرفق العام تستلزم ضمان سيرها بشكل منتظم، و من هذا المنطلق فأى خلل توقف في سير المرفق العام يؤدي إلى شلل الحياة العامة في الدولة، لذلك لا يمكن للإدارة التخلي عن هذه المرافق نهائياً، و يترتب على هذا المبدأ عدة نتائج أو ضمانات تشريعية و قضائية تعمل على تجسيده على أرض الواقع و هي: تنظيم ممارسة حق الإضراب، تنظيم ممارسة حق الاستقالة، نظرية الموظف الفعلي، نظرية الظروف الطارئة، عدم جواز الحجز على أموال المرفق العام.(1)

و يترتب على إقرار المعاملات الإلكترونية ضمان مبدأ دوام سير المرافق العامة من خلال النتائج التالية:

✓ التقليل من خطورة الإضراب: يعد الإضراب من أخطر ما يهدد استمرارية المرافق العامة مما حدا بالمشرع إلى تحريمه في نطاق المرافق العامة الإستراتيجية، أو تنظيمية بشكل يكفل حقوق العاملين و حقوق المنتفعين من خدمات المرفق خاصة إذا كانت تلك المرافق احتكارية.

و تكمن خطورة الإضراب في أنه يعطل سير المرفق العام رغم شرعيته بالنسبة للموظفين، و لذلك كثير ما ثارت إشكاليات قانونية تتعلق بالتوفيق بين استمرارية سير المرافق العامة بنظام و انتظام كمبدأ من المبادئ العامة للمرافق العمومية، و حرص العاملين بمرافق الدولة على ممارسة حق الإضراب كحق أصيل منصوص عليه دستورياً.

¹ شهرزاد مناصر، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرافق العامة، مجلة البحوث و الدراسات، طالبة دكتوراه علوم، شعبة القانون تخصص تنظيم إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، مخبر الحقوق و الحريات العامة، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 16، العدد 02، 2019، ص: 117

و لأشك أن تقديم الخدمات المرفقية بنظام الإدارة الإلكترونية وفق برامج معدة سلفا يقلل من خطورة الإضراب، و ذلك لكون الخدمات لا تتأثر بوجود الموظفين، حيث يمكن للفرد الحصول على الخدمة حتى في حالة عدم وجود الموظفين، و ذلك من خلال الدخول على شبكة المعلومات التي تعمل عليها الإدارة الإلكترونية في أي وقت، و السير بإجراءات الخدمة المطلوبة حتى الحصول عليها.

✓ التخفيف من أثر الاستقالة: الاستقالة حق معترف به للموظف، و قد تدخل المشرع لتنظيمها لضمان استمرارية المرافق العامة، و يمارس ضمن الشروط المنصوص عليها في قانون 03_06 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.

إن حالات الاستقالة في ظل الإدارة الإلكترونية سوف لا تؤثر على استمرارية المرفق العام في أداء خدماته بصورة دائمة و منتظمة و ذلك كون الخدمة تؤدي إلكترونيا.(..)

المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية ومبدأ المساواة أمام المرافق العامة

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسيير المرافق العامة يؤكد هذا المبدأ بشكل واضح لأن تقديم الخدمات بالشكل الإلكتروني يلغي فرضية التمييز بين الأفراد في الحصول على الخدمة بشكل نهائي لأن الأفراد يجدون أنفسهم أمام أجهزة إلكترونية يمكن لكل من يستطيع التعامل معها الحصول على الخدمة المطلوبة.

الفرع الأول: مضمون مبدأ المساواة

أولاً: مضمون مبدأ المساواة في الانتفاع بالمرافق العامة

يقصد بمبدأ المساواة أمام المرافق العامة: تقديم خدمة مماثلة دون اعتبار الاتجاهات السياسية و الدينية و المصالح الخاصة، فالمواطنون متساوون أمام المرافق العامة سواء فيما يتعلق بالانتفاع بخدماتها أو تحمل أعبائها، بصرف النظر عن طريقة إدارتها.(1) و يرتبط بمبدأ المساواة مبدأ حياد المرافق العامة في علاقتها مع المنتفعين، و أن التعامل كل من تتوفر فيهم شروط الانتفاع بخدماتها بالمساواة و دون تمييز سواء من حيث الجنس أو اللون أو الدين أو الحالة الاجتماعية، و يعود السر في ذلك إلى أن المرفق العام تم إنشاؤه بأموال الخزينة العمومية و هي أموال جميع المواطنين و بالتالي يكون لهم جميعاً الحق في الانتفاع بها متى تقرر استغلاله في مرفق عام بهدف تلبية حاجات عامة للجمهور.(2)

ثانياً: المساواة في الالتحاق بالوظائف العامة

مادام الأفراد متساوون أمام القانون فبالضرورة يترتب على هذا المبدأ حق الأفراد الالتحاق بالوظائف العامة، و لا يمكن فرض شروط تنفي التحاقهم بالوظائف كشرط العقيدة، الجنس، اللون، فيجب أن لا يفضل البعض على غيرهم من المنتفعين، فقد أصبح اليوم الإلحاق

¹ شهرزاد مناصر، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرافق العامة، مرجع سابق، ص: 118

² بوضياف عمار، الوجيز في القانون الإداري، ط4، جسر للنشر و التوزيع، الجزائر، 2017، ص: 453

بالوظائف العامة يشكل حقا دستوريا يتمتع به الأفراد أما الاستثناء من هذه القاعدة هو حق المشرع في أن يضبط شروطا خاصة بالالتحاق بتلك الوظيفة كشرك الجنسية، السن، و حسن السيرة والسلوك و غيرها.(1)

أما في الشريعة الإسلامية و التي تستوجب علينا أن نأخذ بها كمعيار أساسي الذي يكرس مبدأ المساواة بين الناس بصفة عامة، و بين الأفراد بصفة خاصة، و يتجلى لنا ذلك في قوله تعالى: "يا أيها الناس إنا خلقناكم من ذكرٍ و أنثى و جعلناكم شعوبًا و قبائل لتعارفوا إن أكرمكم عند الله أتقاكم إن الله عليمٌ خبير" (2) و قوله تعالى: " و هو الذي أنشأكم من نفسٍ واحدةٍ " (3)

الفرع الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة

مما لا شك فيه أن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤكد و يدعم مبدأ المساواة بصورة كبيرة جدا، و ذلك حيث تقديم الخدمة آليا أو إلكترونيا، و هذا من شأنه عدم التمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة، فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة، و من جهة أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص و القضاء على حالات المحاباة و الوساطة في تقديم الخدمات و التي كانت تميز بين الأفراد وفقا لمدى علاقاتهم بالقيادات الإدارية، كما أن هذا النظام يقضي على حالات الرشوة التي كانت منتشرة بين الموظفين العموميين، إلا أنه وبتطبيق هذا النظام فلا تكون مواجهة مباشرة بين الفرد و طالب الخدمة و الموظف العام.

1 غسان مدحت الطيري، مدخل في القانون الإداري، ط2، دار الرابية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص:145

2 سورة الحجرات، الآية 13

33 سورة الأنعام، الآية: 98

و من ثم فلا يوجد مجال لرشوة موظف في هذا الشأن و يعلق المواطنين آمال كبيرة على نظام الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ المساواة أما المرفق العام بصورة عملية يمنع أو التقليل من التميز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية و القرابة و الإنتماء السياسي و غيرها من الأمور التي يتطلبها حياد الإدارة.(1)

المطلب الثالث: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير و التكيف

الفرع الأول: مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير

يقتضي هذا المبدأ أن للسلطة العامة التدخل في أي وقت للتعديل بإرادتها المنفردة النظم و اللوائح أو القواعد الخاصة بتسيير المرافق العامة بما يتلاءم و التطورات الحاصلة في الحياة اليومية دون أن تراعي في ذلك أي اعتبار غير تحقيق المصلحة العامة، ولا يكون لأحد المنتفعين الحق في الاعتراض على ذلك و المطالبة باستمرار عمل المرفق بأسلوب و طريقة معينة، حيث يكون لها العمل على تطوير و تغيير هذه المرافق سواء من حيث أسلوب إدارتها و تنظيمها، أو من حيث طبيعة النشاط الذي تقوم به بما يتناسب مع الظروف و المتغيرات التي تطرأ على المجتمع تلبية لحاجات الأفراد المتغيرة باستمرار.(2)

الفرع الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير

يمثل نظام الإدارة الإلكترونية التطبيق العملي لمبدأ مواكبة المرافق العامة لكل أشكال التغيير دون أن يكون للموظفين الحق في رفض هذا النظام بادعائهم الحق المكتسب أو استقرار مراكزهم القانونية حيث يسمح بتغيير طريقة تسيير المرافق العامة إلى النظام الإلكتروني

¹ بوعلام طوبال، وليد زرقان، علاقة الإدارة الإلكترونية بالمبادئ العامة التي تحكم سير المرافق العمومية، كلية الحقوق

و العلوم السياسية، جامعة سطيف 2، المجلد الخامس، العدد 2، جوان 2020، ص ص: 264_265

² عبد الرحمان قطناسي، تقدير نظام الإدارة الإلكترونية في مجال تسيير المرافق العامة و بيان طبيعته آثاره على

المبادئ التي تحكمها، مخبر الدراسات القانونية البنينية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2022، المجلد 5،

استجابة للمصلحة العامة بصرف النظر عن طريقة تسيير هذه المرافق مما يحقق فاعلية كبيرة بالنسبة لحقوق المنتفعين من خدمات المرافق العامة ، حيث يمكنهم من الحصول على هذه الحقوق بشكل يسهل و بدقة عالية و سرعة في الإنجاز.(1)

المبحث الثاني: برنامج الجزائر الإلكترونية

إن الدولة الجزائرية تسعى إلى تسهيل خدمة العملاء، حيث استفادت من تجارب خاصة في مجال تكريس الإدارة الإلكترونية الحديثة، بالاعتماد على التكنولوجيا في المجال الإداري و تأطير و تكوين الكفاءات البشرية في الخدمات الرقمية.

المطلب الأول: إستراتيجية الدولة الجزائرية الإلكترونية 2009 _ 2013 (2)

أعدت الدولة الجزائرية في سبيل تطوير تطبيقات الإدارة الإلكترونية، مخططا متعدد القطاعات يسمى: إستراتيجية الجزائر 2009 _ 2013، تم تحديد الأهداف المرجوة و ضبط الأعمال الواجب تنفيذها في غضون الخمس سنوات، حيث يركز المخطط على ثلاثة عشر محورا رئيسيا، بحيث تم إعداد و تقييم الوضع بالنسبة لكل محور و تحديد أهدافه الرئيسية و الخاصة المسطرة على مدى الخمس السنوات، مع وضع لائحة للعمليات اللازمة لتجسيد هذه الأهداف، تتمثل هذه المحاور كآتي:

¹ عبد الفتاح مطر عصام، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق(دون طبعة)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2008،ص: 97

² بوزكري جبلاي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و آفاق، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال و التسويق، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، السنة الجامعية

المحور الرئيسي (أ): تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإدارة العمومية

سيحدث إدخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تعزيز استخدامها في الإدارة العمومية تحولا كبيرا في أساليب تنظيمه و عملها، مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها و تنظيمها و تكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب، لا سيما من خلال وضع خدماتها على شبكة الانترنت، و التي تسمح بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن التوقع المادي و يتيح توفر المعلومات في أي وقت و في أي مكان، و في هذا السياق تم وضع أهداف خاصة و أحيانا مشتركة لكل دائرة وزارية و هي تخص الجوانب التالية:

- استكمال البنى الأساسية المعلوماتية
- وضع نظم إعلام مندمجة.
- نشر تطبيقات قطاعية متميزة.
- تنمية الكفاءات البشرية.
- تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين و الشركات و العمال والإدارات الأخرى في الجزائر انطلاقا من تقييم الوضع الذي أجرى إعداد إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013"

المحور (ب): تسريع استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المؤسسات (المؤسسات الإلكترونية)

استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أضحى أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء و رفع القدرة التنافسية لدى المؤسسات و تمكينها من الاستفادة من الفرص التي يتيحها سوق أوسع، و يمكن من تحسين العلاقات مع الزبائن والشركاء و يساعد على تحقيق فاعلية أكبر

بفض استخدام نظم تسيير المعارف، و بفضل الانترنت أصبحت السوق العالمية في اقتصاد يعتمد على المعرفة كقيمة أساسية و بذلك الأهداف من هذا المحور هي المؤسسة الإلكترونية و ذلك من أجل:

- دعم تملك تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- تطوير تطبيقات أداء الشركات.
- تطوير عرض الخدمات الإلكترونية من طرف الشركات.

المحور الرئيسي (ج): تطوير آليات و إجراءات التحفيزية الكفيلة يتمكن المواطنين من الإستفادة من تجهيزات و شبكات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات (المواطن الإلكتروني)

يجب تعميم النفاذ إلى الانترنت، من أجل السماح لكل مواطن بالاستفادة من الخدمات العمومية الإلكترونية و من قاعدة المعارف و العلم الهائلة المتمثلة في الانترنت و ارفاق برامج التجهيز و تطوير التوصيلات ذات التدفق السريع و المضامين المتعددة الوسائط، ببرامج تكوين من أجل تسريع عملية تعميم استعمال التكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

كما تشكل عملية تعميم النفاذ إلى الانترنت هدفا رئيسيا يتفرع بدوره إلى ثلاثة أهداف خاصة:

- إعادة بعث عملية أسرتك عن طريق توفير حواسيب شخصية و خطوط توصيل ذات الدفق السريع مع توفير التكوين و مضامين متميزة لفائدة كل فئة من فئات المجتمع.
- الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضائيات العمومية الجماعية و محلات الانترنت و المنصات المتعددة الوسائط و الحضائر المعلوماتية و دور العلم و دور الثقافة.
- توسيع الخدمة العمومية لتشمل النفاذ إلى الانترنت.

المحور الرئيسي (د): دفع تطوير الاقتصاد الرقمي

يتمحور الاقتصاد الرقمي حول ثلاث مكونات أساسية: البرمجية، الخدمات و التجهيز.

و يتمحور الهدف الرئيسي في تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تطويرا مكثفا، و يمكن تفريع هذا الهدف الرئيسي إلى أربعة أهداف:

○ مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة و المؤسسات و الذي تمت مباشرته في إطار إعداد إستراتيجية "الجزائر الالكترونية"، وضع آلية شراكة مستدامة بين القطاعين العمومي و الخاص.

○ توفير كل الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية و التقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات و توفير الخدمات و التجهيز.

○ وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون.

○ توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات نحو التصدير.

المحور الرئيسي (ه): تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع و الفائق السرعة

الهدف الرئيسي المقرر لهذا المحور يتمثل في إنجاز بنية تحتية للاتصالات ذات التدفق السريع و الفائق السرعة، تكون مؤمنة و ذات خدمات عالية الجودة، تمثل الأرضية التي تقوم عليها كل العمليات الرامية إلى تقديم خدمات للمواطنين و المؤسسات و الإدارات.

و يتفرع الهدف إلى أربعة أهداف:

✓ تأمين البنية التحتية الوطنية للاتصالات.

- ✓ تأمين الشبكات.
- ✓ توعية خدمات الشبكات.
- ✓ التسيير الفعال لإسم نطاق "DZ" بمعنى تحسين وؤية الجزائر فيما يخص الانترنت عبر تسيير فعال لاسم النطاق، و إنشاء وكالة تسيير اسم النطاق، اطلاق عملية وطنية لبلوغ استخدام مليون اسم نطاق DZ، في إطار الجزائر الالكترونية 2013.

المحور الرئيسي(و): تطوير الكفاءات البشرية

يجب إرفاق تعزيز البنية التحتية و تعميم النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بإجراءات ملموسة في مجال التكوين و تطوير الكفاءات البشرية من أجل استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و ضمان تملكها على جميع المستويات، و لتحقيق ذلك تم تحديد هدفين:

- ✓ إعادة النظر في برامج التعليم العالي و التكوين المهني، في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.
 - ✓ تلقين تكنولوجيات المعلوما والاتصالات لجميع الفئات الاجتماعية، أسر، موظفين.
- يبلغ عدد العمال في قطاع تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات 136662 أي ما يعادل 1,46% من مجموع العمال.

المحور الرئيسي(ز): تدعيم البحث *التطوير والابتكار*

يخص الهدف الرئيسي لهذا المحور تطوير المنتجات و الخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، عن طريق تعزيز نشاط البحث و التطوير و الابتكار.

و تشمل الأهداف الخاصة في هذا الصدد: التنظيم و البرمجة و تثمين نتائج البحث و كشف الكفاءات و تنظيم نقل التكنولوجيا و المهارات.

و تتحقق هذه الأهداف عن طريق مجموعة من العمليات منها إنشاء مراكز البحث و التكنولوجيا منها CERIST، و تشغيل الحصرة المعلوماتية بسيدي عبد الله و خظائر وطنية، جهوية، عنابة وهران، تكوين دورت تدريبية للباحثين في الخارج، تطوير التعاون العلمي مع مراكز البحث و الجامعات الأجنبية.

المحور الرئيسي(ح): ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني

لا بد من ضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع الممارسات الدولية و متطلبات مجتمع المعلومات و مع الأخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة و كل النقائص الملاحظة و الصعوبات المسجلة.

إن الهدف الرئيسي يتمثل في تهيئة مناخ من الثقة يشجع على إقامة الإدارة الإلكترونية و هذا الهدف الرئيسي يستلزم بدوره هدفا خاصا يتعلق بتحديد إطار تشريعي و تنظيم ملائم منها:

- إعداد و تفعيل تنظيم خاص بالهوية الإلكترونية وحيدة للأفراد و الشركات و بالتوقيع الإلكتروني.
- إعداد و تفعيل و تنظيم خاص بالمبادلات الإلكترونية و المصادقة عليها وفق إطار تنظيمي يحدد صلاحية و نجاعة العقود الإلكترونية.

المحور الرئيسي(ط): المعلومات و الاتصالات

يلعب كل من المعلومات والاتصالات دورا رئيسيا و مرجحا في اقتصاد المعرفة، شهدت الصحافة المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تطورا حقيقيا إذ بعد ما كانت العناوين منعقدة في هذا المجال سنة 2000 تجاوزت 15 في سنة 2008، و قد تم تحديد الأهداف الخاصة بالنسبة لهذا المحور في:

- إعداد و تنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر .
- بناء نسيج جمعي كامتداد للمجهود الحكومي .

المحور الرئيسي(ي): تثمين التعاون الدولي

يهدف التعاون مع البلدان الأخرى في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تراكم في المعارف الذي يضمن استمرارية المشاريع و انتشارها، والذي لم تحققه المشاريع المبعثرة لبلادنا، لاسيما مع الإتحاد الأوروبي في إطار مشروع || MEDA .

يتمثل الهدف الرئيسي للتعاون الدولي في تلك التكنولوجيات و المهارات و كذا إشعاع صورة البلد، و يتفرع هذا الهدف الرئيسي إلى هدفين خاصين هما:

- ✓ المشاركة الفعالة في الحوار و المبادرات الدولية.
- ✓ إقامة شراكات إستراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات و المهارات.

المحور الرئيسي(ك): آليات التقييم و المتابعة

تواكب عملية التقييم ككل مراحل عملية إعداد و تنفيذ و تحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجسيد أهداف إستراتيجية " الجزائر الإلكترونية"

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في تجديد نظام مؤشرات متابعة و تقييم يسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على التنمية الاقتصادية و الاجتماعية من جهة و بإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي " الجزائر الالكترونية 2013" من جهة أخرى يتشكل هذا الهدف الرئيسي من الهدفين الخاصين التاليين:

✓ إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية.

✓ إعداد قائمة مؤشرات ملائمة.

المحور الرئيسي(ل): إجراءات تنظيمية

في إطار إصلاحات قطاع الاتصالات، وضعت الجزائر هياكل دعم لسياستها في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، ترتب عن هذه الإصلاحات تحويل وزارة البريد و المواصلات سابقا إلى وزارة البريد و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، إلى جانب إنشاء شركتين منفصلتين "اتصالات الجزائر" و "بريد الجزائر" و إقامة سلطة ضبط (سلطة ضبط البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية)، مما يسمح بالفصل بين الاستغلال و الضبط و رسم السياسة القطاعية.

في إطار تحضير السياسة الموجهة لترقية مجتمع المعلومات و الاقتصاد الرقمي تم تشكيل لجنة وزارية "اللجنة الالكترونية"، يترأسها السيد رئيس الحكومة و تضم الوزراء المعنيين بهذا المجال كما تم تشكيل لجنة تقنية لتوفير الدعم التقني لهذه اللجنة الالكترونية في هذا الصدد تتمثل الأهداف الخاصة الواجب تحقيقها:

✓ تدعيم الانسجام و التنسيق وطنيا و بين القطاعات.

✓ تدعيم قدرات التدخل على المستوى القطاعات و الهيئات المتخصصة.

المحور "م": الموارد المالية

يستلزم تنفيذ إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013"، موارد مالية معتبرة يستحيل توفيرها من مصدر واحد، و بالتالي لابد من استغلال جميع مصادر التمويل المتاحة استغلالا جيدا، كما أنه يجب أن تكون الإجراءات التشريعية أو التنظيمية أو المادية، مقرونة بتقييم مالي إلى أبعد حد ممكن، ويستلزم الأمر أيضا ترتيب هذه الإجراءات، حسب تأثيرها على التنمية الاقتصادية و الاجتماعية.

يحدد برنامج ميزانية إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 وفق المراحل التنفيذية المرتقبة و سيتم عرضه سنويا إلى غاية استكماله مع تدقيقه بصفة شاملة على مدى فترة 2009_2013.

و قد قدمت اللجنة الإلكترونية جهات التمويل كالتالي:

جهاز التمويل: ستفيد المصاريف على مستوى:

- ✓ ميزانية الدولة، بعنوان التجهيزات و التسيير.
- ✓ صناديق لدعم التنمية الاقتصادية: صناديق ترقية المنافسة الصناعية و الصندوق الوطني لدعم تشغيل الشباب و برنامج دعم تطوير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و برنامج MEDA، لدعم تطوير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.
- ✓ الموارد الخاصة للمؤسسات.

المطلب الثاني: تطبيقات الدولة الجزائرية للإدارة الإلكترونية على قطاعاتها

الفرع الأول: قطاع الجماعات المحلية

الإدارة المحلية هي تلك المناطق المحدودة و التي تمارس نشاطها المحلي بواسطة هيئات منتخبة من سكانها المحليين تحت رقابة و إشراف الحكومة المركزية، و في الآونة الأخيرة شهدت الإدارة المحلية في الجزائر فكرا و ممارسة سلسلة التطورات خاصة بعد حتمية الولوج إلى عالم التقنيات الحديثة في مجال الاتصالات و المعلومات، و ضمن مبادرة التحول الرقمي و دفعا لمخططات التحول لخدمة محلية إلكترونية و بالتالي تحسين نوعية و جودة الخدمات المقدمة للمواطن في ظل تحسين و تطوير المرفق العام، فلقد تبنت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في الجزائر و بالتنسيق مع إدارتها الإقليمية و وزارة البريد و الاتصال و عبر الوطن جملة من الإصلاحات و الإجراءات التي بإمكانها تسريع تطبيق تقنية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في هذا الجزء المهم من الإدارة العمومية في الجزائر باعتبارها تمثل الإدارة الأقرب للمواطن.(1)

أولا: رقمنة الحالة المدنية(2)

و يتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود و وثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية و حفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات المدنية بصفة دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض

¹ د. بهلول خيرة، د. إسماعيل عيسى، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر، مجلة صوت القانون، 2019، تاريخ النشر: 2021/11/30، ص: 1307

² ط/ علي سايح جبور، الإدارة الإلكترونية و دورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مجلة مقار للدراسات الاقتصادية المركز الجامعي تندوف، العدد 01/ديسمبر 2017، ص: 15

نسخ إلكترونية على شبكة الانترنت لوثائق و عقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها.

و كانت أول بلدية طبق فيها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية في ولاية باتنة بتاريخ 04/مارس 2010، و أصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثواني على مستوى الشباك الإلكتروني.

إن هذه التقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد و تسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل و السفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية، و تستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج و الوفاة ثم السعي فيما بعد إلى تمديد العملية إلى كافة الوثائق.

ثانيا: مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومترين⁽¹⁾

في إطار تنظيم العمل بالسفر البيومتري و كذلك بطاقة التعريف البيومترية أصدرت وزارة الداخلية ممثلا في شخص الوزير عدة قرارات نذكر من بينها:

_ قرار مؤرخ في 17 أكتوبر سنة 2010 يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص بإصدار بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومتري.

_ قرار مؤرخ في 26 ديسمبر سنة 2012 يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني أما من الناحية التطبيقية فقد أعلنت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2010 عن إطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري

¹ ديدوش هاجرة، حريري عبد الغني، الإدارة الإلكترونية و دورها في تطوير الخدمة العمومية مع الإشارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر، مجلة الحدث للدراسات المالية و الاقتصادية، العدد 7، ديسمبر 2021، ص ص: 28_29

الإلكتروني بداية من جانفي 2012 على مستوى 45 دائرة بعواصم الولايات بالمقاطعة الإدارية لحسين داي بالجزائر العاصمة و أضاف ذات المصدر أن هذه الدوائر تم تعيينها كمواقع نموذجية للشروع في هذه العملية و التي ستعمم تدريجيا على جميع المقاطعات و الدوائر.

و بهدف مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومتريين إلى عصرنة وثائق الهوية و السفر حيث أصبحت بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و الإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطنين القيام بمختلف الإجراءات اليومية.

و فيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيومتري فهو وثيقة هوية سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا و يكون مطابقا للمعايير المطبقة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.

و من جهتها أصدرت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في العدد 31 من الجريدة الرسمية لسنة 2011 قرارا وقعه الوزير بضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومتريين، و الجديد فيه أنه بالإمكان تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الانترنت و إرسالها عن طريق البريد الإلكتروني في خطوة مهمة لتجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية و تعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية.

و بصفة إجمالية فإن الإجراءات التي اتخذتها وزارة الداخلية و الجماعات المحلية تصب في مصب تطوير تطبيقات الإدارة الإلكترونية و محاربة كل أشكال البيروقراطية التي تعرقل حصول المواطن على الوثائق الإدارية في الوقت المناسب و تشمل هذه الإجراءات:

▪ إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

▪ تمديد مدة صلاحية جواز السفر البيومتري من 05 سنوات إلى 10 سنوات.

- تقليص عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية من 29 إلى 14 وثيقة.
- إلغاء شروط المصادقة على نسخ الوثائق الأصلية المسلمة من طرف الإدارات العمومية.
- تمديد أجل صلاحية عقد الميلاد إلى عشر سنوات بعد ما كان سنة واحدة من قبل.
- إلغاء تحديد أجل صلاحية شهادة الوفاة بعدما كان سنة واحدة من قبل.
- تكفل البلديات مع السلطات القضائية المختصة بطلبات المواطنين الراغبين في تصحيح الأخطاء المكتشفة في وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم، و القيام بإجراءات تصحيحها عوض عنهم، و بالتالي تخليص المواطنين من عناء التنقل بين البلدية و المحكمة.
- تمديد أجل التصريح بالولادات والوفيات بالنسبة للمواطنين القاطنين بالجنوب إلى 20 يوما بدلا من يوم واحد.

ثالثا: التسجيل الإلكتروني للحج⁽¹⁾

تم البدء في التسجيل الإلكتروني للحج بالبلدية موسم 2016 لتخفيف عبء استخراج مختلف الوثائق و الوقوف بالطابور لاستكمال التسجيل اليدوي، و تتم العملية إما من طرف المعني بملء استمارة إلكترونية على موقع وزارة الداخلية أو بالتسجيل في المنصة الإلكترونية للبلدية بطريقة بسيطة و سريعة و تتبع العملية بإجراء قرعة إلكترونية لاحقا.

¹ مغربي شهرزاد مروى، حاكمي إكرام، الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، 2021/2020، ص:80

رابعاً: البطاقة الرمادية و رخصة السياقة البيومترية

تم البدء باستخراج أول رخصة سياقه بيومترية بالبلدية شهر جوان 2019، كما تم استبدال البطاقة الرمادية في شكلها الحالي ببطاقة إلكترونية لتحسين الخدمة العمومية من جهة و القضاء على تزوير وثائق المركبات من جهة أخرى و هذا قبل نهاية 2019.(1)

خامساً: البلديات الذكية(2)

إن حلم وزارة الداخلية و الجماعات المحلية البلديات الذكية، تعمل على إنشائه و تعميمه على باقي ولايات الوطن في أسرع وقت ممكن، فالزائر لمختلف البلديات الجزائرية يجدها لا تستوعب عدد المواطنين الذين يستفيدون من خدماتها العامة، بالإضافة إلى غياب الكفاءات في بعض الوظائف، كما أن العديد من مقرات البلدية تقتصر إلى الربط بشبكات الانترنت أو انقطاعها بشكل متكرر، كل هذا يحول دون تحقيق مع اللجنة الولائية للاتصال و تكنولوجيات الإعلام للبرنامج التكنولوجي، خاصة و أن العديد من الإجراءات التي اتخذتها الوصاية لرقمنة البلديات بحيث بات ممكناً للمواطن استخراج الوثائق بسهولة بالإضافة إلى إلحاق خدمة استخراج الوثائق البيومترية بها بعد أن كانت حكرًا على الدوائر الإدارية.

الفرع الثاني: قطاع العدالة

أولاً: دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

¹ المرجع السابق، من نفس الصفحة

² بوحفصي أمال، محمد أمين صحبي، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الإدارة المحلية، ISSN :2800-1095 تاريخ الاستلام: 2022/11/24، تاريخ النشر: 2023/06/18، تاريخ القبول: 2023/06/12، ص ص: 185 186

لقد أدرك القائمون على برامج الحكومة الإلكترونية أهمية التغييرات المستمرة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و في مفهوم الحكومة أيضا، و لم يعد لديهم خيار آخر إلا التفكير جديا في تطبيق الحكومة الإلكترونية كقناة خدمات عمومية يستخدمها الجميع في أي وقت و في أي مكان، و هو ما سيوفر الكثير من الجهد و الوقت، و المال، و متاعب انتقال المواطنين إلى المكاتب الحكومية و الانتظار في طوابير طويلة لإنهاء إجراء روتيني لمعاملة ما.

وتلعب الحكومة الإلكترونية دورا هاما في تحسين الخدمات العمومية المقدمة من خلال: (1)

- ✓ تقليل الضغوط على مستوى شبابيك الخدمة و تقليص آجال الانتظار.
- ✓ تسهيل معاملات المواطنين و إعادة هيكلة الإجراءات نحو التبسيط و التسهيل.
- ✓ تقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الإلكترونية بديلا عن الوثائق الورقية.
- ✓ استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في زيادة قدرة الحكومة الجزائرية على توفير المعلومات و الخدمات بسهولة و يسر.
- ✓ التقليل من طوابير الانتظار و عدد مرات التردد على الأجهزة الحكومية و تحقيق مبدأ العدالة و الشفافية الكاملة للحصول على الخدمة.
- ✓ تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي حتى يواكب مستوى أداء الحكومة مع النظم الحديثة المتبعة في أماكن أخرى (منظمة الطيران الدولية التي فرضت تعميم استعمال جواز السفر الإلكتروني في كل الدول العالم مع حلول سنة 2015).

¹ بوقلاشي عماد، الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر3، السنة الجامعية 2010/2011، ص: 187 188

- ✓ التشجيع على نشر التعامل مع الحاسوب وسط المجتمع و محو الأمية الرقمية و إيجاد بيئة أعمال أفضل و تنافس تجاري فيما يتعلق بالاقتصاد الرقمي.
- ✓ و من الأمور التطويرية التي سعت إليها الحكومة الإلكترونية الوصول إلى المناطق النائية بخدماتها، حتى تسهل على مواطني تلك المناطق قضاء وتيسير أمورهم و عدم تحملهم عناء التنقل لإنهاء معاملاتهم مع الحكومة.
- ✓ تحسين فعالية تدخل الدولة سواء فيما يتعلق بالتكفل بانشغالات المواطنين أو وضع قيد التنفيذ السياسة الوطنية للتنمية الاجتماعية و الاقتصادية.
- ✓ التنمية و بصفة متواصلة لسياسات تبسيط و تخفيف الإجراءات الإدارية و كذا مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.
- ✓ تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة، ، و المساهمة كذلك في التجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية و المساواة، و كذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
- ✓ و لمواجهة تحديات العولمة المتسارعة، حددت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية_الجزائر_ كذلك كهدف من خلال هذه العملية حماية المجتمع والبلاد ضد آفة الجريمة المنظمة و بالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود و كذا ظاهرة الإرهاب التي تستعمل غالبا تزوير و تقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.

ثانيا: الإدارة الإلكترونية بوزارة العدل

تتطلب العدالة في المجتمع تأمين خدمة قضائية تقوم في أدائها على قواعد عمل شفافة، و هذا لا يتأتى إلا من خلال تطوير آليات الأداء و الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، الذي من شأنه أن يؤثر بالإيجاب على عمل قطاع العدالة و التوجه به نحو إدارة إلكترونية محورها المواطن، و لذلك اعتبرت هذه الأخيرة وسيلة تمكن المواطن من سهولة الحصول على المعلومة و الخدمة في أحسن الظروف، و تمنح لموظفي العدالة إمكانية أداء مهامهم على أحسن وجه، و يمكن أن تظهر الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة من خلال الانجازات المالية و التي من شأنها أن تحسن من أدائه: (1)

1/ توفير محيط ثقافي و مهني مناسب لأداء عصري:

انطلاقا من تصور المخطط العام و الشامل لعصرنة قطاع العدالة، تم تجسيد جملة من الخطوات التي تسمح بإنشاء و تسيير ذاتي للمنظومة المعلوماتية، و تعميم تقنيات استكمال المعلومة بين موظفي العدالة و توفير معلومات قانونية للمواطنين عامة، و تطوير العمل المشترك بين مختلف المصالح وصولا إلى أداء خدمة نوعية في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية و الشفافية، و في إطار يسمح بترقية ثقافة الإعلام و الاتصال لدى الذين يؤدون الخدمة و لدى طالبها على حد سواء، إذ تم تجسيد في أرض الواقع الإنجازات المالية:

1/1 أرضية خدمات الانترنت (internet service Platform):

توافقا مع الأهداف التي حددها برنامج الإصلاح و التي تجد انعكاسها في تسهيل معرفة القواعد القانونية والإطلاع على مستجداتها، و تيسير سبل اللجوء إلى القضاء و كذا التعريف بالقوانين لدى المهتمين به من المواطنين و الأجانب، إذ تم منذ شهر نوفمبر 2003 تزويد قطاع العدالة بممون للدخول إلى عالم الانترنت يتميز بنوعية رفيعة تحقق على إثرها

¹ بوقلاشي عماد، الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، مرجع سابق، ص 234_244

الأهداف الخاصة بالإدارة المركزية لوزارة العدل و الجهات القضائية و كل المؤسسات التابعة للقطاع، و هي الأرضية التي تسمح بتسيير ذاتي للاتصالات الإلكترونية و تعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة، و تأوي:

- موقع ويب خاص بوزارة العدل: تعد الانترنت أكبر شبكة اتصال عالمية، لأنها تربط الجهات الأربع للكرة الأرضية فهي البديل الافتراضي للعالم الجغرافي على سلم مصغر، ولأنها تختزل الزمن و المسافات، والانترنت ليست شبكة اتصال واحدة بل هي إتحاد مجموعة من شبكات الاتصال تحتوي على مجموعة كبيرة من الحواسيب المتناثرة في أنحاء العالم.

إذ أن الانترنت ملك للجميع الشعوب و لهم الحق في الولوج إليها، فهي ليست حكرا على شعب دون آخر، فليس ثمة جهة مسؤولة على إدارتها رغم أن بعض الدول تسعى لتقسيم العالم إلى عالم غني بالمعلومات و عالم آخر فقير بها، كما قسمته من قبل إلى عالم متقدم و عالم متخلف من لناحية الاقتصادية⁸ و ذلك بالتحكم في هذه الشبكة العالمية و الهيمنة عليها.

و لقد سارعت الهيئات الحكومية و المنظمات العالمية و كبريات المؤسسات و البنوك للظفر بمواقع ضمن هذه الشبكة، و وزارة العدل واحدة من بين الهيئات الحكومية الجزائرية التي أنشأت موقع لها على الانترنت، إذ تم في أواخر نوفمبر 2003 من إنشاء موقع إلكتروني خاص بوزارة العدل بعنوان: www.mjustice.dz و هو يشكل فضاء إعلاميا متخصصا و موجهها لإعلام المواطنين بكل نشاطات وزارة العدل، و تنظيم القطاع و مهامه و الخدمات التي يقدمها لعامة الناس، و هذا بهدف تعميم و نشر الثقافة القانونية.

• بوابة القانون الجزائري: و هو موقع إلكتروني^(1*) يضع تحت تصرف المهتمين بالقانون كل الوثائق المتعلقة ب:

الاجتهاد القضائي: عبارة عن قاعدة بيانات مزودة بمحرك بحث يسمح من خلاله الوصول إلى مختل قرارات المحكمة العليا و مجلس الدولة.

التشريع: ربط الموقع بموقع الأمانة العامة للحكومة المكلف بالجريدة الرسمية <http://www.jordp.dz> ، و الذي يحتوي على جميع الجرائد الرسمية منذ سنة 1962 إلى يومنا هذا، إذ زود الموقع_ أي بوابة القانون الجزائري_ بمحرك بحث تلقائي، مع إمكانية النسخ على قرص مضغوط، انطلق العمل به في شهر جوان سنة 2005، و اكتمل انجازه في شهر مارس سنة 2007.

أهم القوانين و في جميع الميادين: قانون العقوبات، الإجراءات الجزائية، القانون المدني....

العلاقات الدولية(معلومات قانونية دولية): جميع المعاهدات و الاتفاقيات الدولية المصادق عليها من طرف الجزائر.

نصوص فقهية: يحتوي على جميع النصوص المنشورة في المجالات القضائية(قيد الانجاز).

¹ البريد الإلكتروني في الحقيقة شبيه بالبريد العادي مع فارق السرعة و الدقة و الأمانة و التكلفة التي يتميز بها من ناحية، و من ناحية أخرى إنك في البريد الإلكتروني تستطيع إعادة الاطلاع على الرسائل التي أرسلتها و التي ألغيتها و التي استقبلتها، كما تسعى بعض المؤسسات الإعلامية إلى تزويد علبها الإلكترونية بالمؤثرات السمعية و البصرية، و بذلك نستطيع القول أن الفاكس على شفى حفرة من الاندثار تماما كما كان للفاكس أثره في إرسال التلكس إلى متحف التقنيات القديمة.

أحداث قانونية مختلفة: حول المشاريع الجديدة للقوانين المعدلة و كل معلومة قانونية أو قضائية جديدة.

و تم تجميع و تصنيف هذه الوثائق بحسب دورها الذي تؤديه، فالاجتهاد القضائي و التشريع تم إدراجهما تحت عنوان قواعد المعطيات، و العلاقات الدولية و الأحداث القانونية المختلفة أدرجا تحت عنوان خدمات، و النصوص الفقهية أدرجت تحت عنوان الفقه القضائي و هذه بعضها و ليست كلها.

• الشبكة الداخلية للقطاع: موجهة بالخصوص للاتصال الداخلي بين موظفي العدالة، و تساعد في العمل المشترك بين المصالح، إذ بدأ العمل بها كمرحلة أولى في الإدارة المركزية قبل أن تعمم في كل الجهات القضائية في سنة 2005.

2/1 تطوير و توسيع مجالات الاتصال:

استلزم نجاح برنامج عصرنة قطاع العدالة اتخاذ خطوات متعددة و مترامنة، منها التحسيس بأبعاده، و التعريف بمحصلاته، و تنسيق الجهود في استدامة تطوره، و ذلك بتنظيم عدة ملتقيات جهوية و دولية، منها الملتقى الدولي حول عصرنة العدالة المنعقد في شهر سبتمبر سنة 2003، الذي تسنى من خلاله عرض الخطوط العريضة لبرنامج عصرنة قطاع العدالة، و كذا اليوم الدراسي حول عصرنة العدالة، المنعقد بالمحكمة العليا في شهر مارس سنة 2004، الذي سمح بتقييم بعض الأشواط التي قطعتها العدالة في مجال عصرنة هياكلها و سيرها.

و استمر العمل على القيام بالمبادرات الموجهة لتعزيز قدرات إطارات و أعوان القطاع، قصد جلب اهتمامهم و إشراكهم في عملية العصرنة، كإرسال بعثات للدراسة و التكوين في

هذا المجال، وتوفير معلومات حول ذلك بتقديم دعائم متعددة و متنوعة في شكل مطويات، واجهات، ملصقات، أقراص مضغوطة.

و في هذا الخصوص، تم تكوين تقنيين في المعلوماتية، بالنسبة للمشاريع التي أنجزت كمشروع صحيفة السوابق العدلية، و الموقع الإلكتروني (ويب)، و بوابة القانون، و كذا الجدول التحليلي، بالاستعانة بالكفاءات التي يملكها القطاع، و الخبرات الوطنية من خارج القطاع، مما أعطى ذلك دفعا قويا للجهود المبذولة في ترقية و تحسين و توسيع قدرات موظفي القطاع، و ساهم في تسيير و تطوير الأنظمة و التطبيقات الموضوعية حيز الإنجاز والاستمرار في التحكم فيها داخليا.

إضافة لما تم تسطيره من برامج للتكوين في المعلوماتية على مستوى مدارس التكوين التابعة للقطاع، على غرار المدرسة الوطنية لا لكتابة الضبط و المدرسة العليا للقضاء، إذ تم العمل على تكوين الموظفين المستعملين للأنظمة المعلوماتية و المعنيين بالمشاريع المحققة في مختلف مراحل انجازها.

2/ تحقيق خدمة نوعية بضمانات الأداء الآمن:

تعد الخدمة النوعية المحاطة بالضمانات الضرورية للعمل القضائي الآمن هدفا من أهداف عصرنة الخدمة القضائية، و هو ما تم على أساسه إنشاء الشبكة القطاعية لوزارة العدل، كترسانة قاعدية قابلة للتوسع في التطبيقات المعلوماتية التي تجري تنميتها بصفة مستمرة و عقلانية، و إنشاء المركز الوطني لصحيفة السوابق القضائية الذي يعد بالفعل قفزة نوعية هامة في تحسين خدمات قطاع العدالة، بالتوازي جرى الحفاظ على أمن المعلومات و خصوصية هذا الأداء.

1/2 الشبكة القطاعية لوزارة العدل:

يعتبر هذا الإنجاز أكبر مكسب للجزائر بصفة عامة و للعدالة بصفة خاصة، نظرا لأن الجزائر من بين الدول القليلة التي سعت لإنجاز مثل هذه المشاريع من ناحية ، و من ناحية أخرى لأن هذا الإنجاز يزود قطاع العدالة بوسيلة مؤمنة لضمان سير و التبادل الفوري للمعلومات، كما أنه الوعاء الفيزيائي لكل التطبيقات التي يجرى تنميتها و تطويرها على مستوى الوزارة، فلا يمكن التحدث عن برامج معلوماتية في غياب الشبكة.

و هذه الشبكة تهدف كذلك إلى إنشاء ما يسمى بالجهات القضائية الافتراضية التي تتجز من إنشائها الشباك الإلكتروني الموحد، الذي يعمل على تقريب على تقريب الإدارة من المواطن و كسر طوابير الانتظار في المجالس القضائية و محاكمها، كما أن الشبكة القطاعية أداة عصرية لفك العزلة و القضاء عليها ببعض الجهات القضائية و المؤسسات العقابية النائية بواسطة المحاضرات، و الاجتماعات و سماع المحبوسين عن بعد.

و الشبكة القطاعية عبارة عن اتحاد و اتصال شبكات محلية على مستوى كل جهة قضائية بمجموع 36 مجلس قضائي و 192 محكمة و 21 ملحق و كل مؤسسة عقابية بمجموع 127 مؤسسة، بالإضافة إلى الإدارة المركزية ، المحكمة العليا، مجلس الدولة، المدرسة العليا للقضاء، و المدرسة الوطنية لكتابة الضبط و المفتشية العامة و إدارة السجون.

2/2 إنشاء المركز الوطني لصحيفة السوابق القضائية:

يعتبر هذا المشروع المرجعية الحقيقية لمفهوم عصرنة قطاع العدالة و التوجه نحو تطبيق الإدارة في نظر المواطنين، لأن الهدف الرئيسي منه هو أداء الخدمة عمومية متميزة و هامة ألا و هي تسليم صحيفة السوابق القضائية رقم 03 في ظروف تتسم بالسرعة و الفعالية، و من أجل إزالة العراقيل بالنسبة للجهتين المواطن و الجهات القضائية من ناحية الإجراءات القانونية شرعت المديرية العامة لعصرنة العدالة في إدخال المعلوماتية على هذه

المصلحة و ذلك بإنشاء قاعدة بيانات خاصة بتسيير صحيفة السوابق القضائية، إذ كانت البداية بتزويد المجالس القضائية ببرمجة تسيير صحيفة السوابق القضائية هذه الأخيرة مبرمجة بـ Delphi*¹ و بنظام تسيير قواعد بيانات Paradox و نظام التشغيل Windows²، و بعد تجربته قرابة ثلاث سنوات فقد استطاعت هذه البرمجية تسيير عملية استخراج هذه الصحيفة بسرعة أكبر و بتكلفة أقل على المستوى المحلي لكل مجلس، إلا أنها أثبتت عجزا كبيرا في تسيير هذه الصحيفة، خاصة في حين تعلق الأمر بإنشاء مركز وطني لصحيفة السوابق القضائية هدفه تسهيل عملية الحصول على هذه الصحيفة في أي نقطة من الوطن، فكان لزوما على مديرية العصرية إيجاد بديل لهذا النظام، و تم اختيار نظام Oracle الذي اثبت القدرة العالية في تسيير قواعد البيانات و احتلاله مكانة عالمية في عالم البرمجيات فكبريات المؤسسات العالمية و البنوك تعتمد علة هذا النظام مثل France Telecom، و لقد تم فعلا ذلك، إذ تم تهجير جميع البيانات من بيئة Paradox³، إلى بيئة Oracle على مستوى عشرة مجالس قضائية لاختيار هذه التطبيق الجديدة، و بعد نجاح هذا الاختبار تم تعميم التطبيق على مستوى جميع المجالس القضائية الأخرى، و بتاريخ 06 فيفري 2004 تم استلام المركز الوطني لصحيفة السوابق القضائية الذي يحتوي على قاعدة بيانات وطنية تجمع جميع قواعد البيانات المحلية التابعة للمجالس القضائية كما تم مؤخرا إدراج المولودين بالخارج بهذه القاعدة الوطنية، إذ تم يوم الخميس 24 جوان 2010 إعطاء

¹ Delphi : معناه باللغة اليونانية معبد و هو وسط تنفيذ يعتمد على لغة باسكال الرياضية بإمكانك بواسطته عمل برامج خاصة بك كما أنك تستطيع من خلاله الوصول إلى قواعد البيانات و إنشاء برامج خاصة بها، فهو يدعم تقريبا جميع الأنظمة الخاصة بتسيير قواعد البيانات كما أنه يحتوي على بعضها.

² Windows: نظام تشغيل يعتبر الأكثر انتشارا و استعمالا في العالم نظرا لسهولة استعماله فهو لا يحتاج إلى مجهودات كبيرة.

³ نظام تسيير قواعد البيانات يميل إليه كثير من المبتدئين موجه خصيصا إلى التطبيقات المحلية أي في جهاز واحد، و إذا اخترته في برامج الشبكات فإنك ستواجهه معه مشاكل كبيرة خاصة في الوصول المتزامن للمعلومة.

إشارة انطلاق عملية استصدار شهادة السوابق القضائية للمواطنين الجزائريين المقيمين بالخارج، و الأجانب الذين أقاموا بالجزائر.

يمكن لكل مواطن أن يطلب صحيفة السوابق القضائية رقم 03 الخاصة به عن طريق الانترنت بتعبئة استمارة بمعلوماته الشخصية و بعد اختيار المحكمة التي يتم فيها استخراج الصحيفة يتم إرسال الطلب، و من ثم سحب الصحيفة سيكون بالمحكمة المختارة، و يتعين كذلك على المعني أن يتقدم شخصيا، حاملا بطاقات إثبات الهوية، عقد ميلاد ساري المفعول و طابع جبائي قيمة 30 دج.

الأمر الذي أتاح لجميع المواطنين الحصول على صحيفة السوابق القضائية من أي جهة قضائية على المستوى الوطني و بذلك تم القضاء على جميع المشاكل التي حالت دون الأداء الأمثل لهذه المصلحة القضائية في نظر المواطن و خطوها في اتجاه تطبيق الإدارة الإلكترونية.

📌 وضع آلية التصديق الإلكتروني على صحة الوثائق⁽¹⁾

تعتبر الثقة و السرعة في التعامل من أهم ما يميز المعاملات التجارية عموما و الإلكترونية خصوصا، و لما كان التعاقد و التوقيع يتمان بصورة الإلكترونية في هذه الأخيرة و جب استحداث سلطة محايدة تستند إليها مهمة تأمين هذه المعاملات، و تقوم بالتحقيق من هوية المتعاملين الذي يجهل بعضهم البعض في أغلب الأحيان و صحة بياناتهم، ولتحقيق هذه الغاية وجدت سلطة التصديق الإلكتروني.

¹ قريقر خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرافق العمومية(عصرنة قطاع العدالة نموذجا)، مذكرة لنيل شهادة الماستر قسم القانون العام تخصص دولة و مؤسسات، جامعة زيان عاشور_الجلفة_، السنة الجامعية:2021/2022، ص: 40_62

أدى تطبيق التوقيع الإلكتروني إلى إحداث تغيير كبير في تقديم الخدمة العمومية حيث تطمح الجزائر من خلال تطبيق هذا المشروع إلى الوصول لخدمة عمومية أفضل و بأساليب إلكترونية حديثة، تلبي بها حاجات المواطن بأسرع وقت و أقل تكلفة.

اعترف المشرع الجزائري بحجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات في المادة 327 من القانون المدني المعدل بالقانون رقم 05/10 حين نصت على: (... و يعتد بالتوقيع الإلكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر1)، و عرفته المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 162_07 المؤرخ في 2007/05/09 على أنه: (معطى على أنه:) معطى ينجم عن استخدام أسلوب عمل يستجيب للشروط المحددة في المادتين 323 مكرر، 323 مكررا من الأمر 75/58 المؤرخ في 1975/09/26 و المنكور أعلاه، ثم صدر القانون رقم 04_15 المتعلق بالتوقيع و التصديق الإلكتروني ثم صدر القانون رقم 04_15 المتعلق بالتوقيع و التصديق الإلكتروني، فعرفته المادة 02 الفقرة 1 بأنه: (بيانات إلكترونية في شكل إلكتروني مرفقة أو مرتبطة منطقيا ببيانات إلكترونية أخرى)، و حددت المادة 06 منه استعمالات التوقيع الإلكتروني بقولها: (يستعمل التوقيع الإلكتروني لتوثيق هوية الموقع و إثبات قبوله مضمون الكتابة في الشكل الإلكتروني) أما القانون 05_18 المعلق بالتجارة الإلكترونية فلم يضع له تعريفا و هذا أمر طبيعي لوجود القانون 04_15 الذي نظم أحكام التوقيع الإلكتروني فتجنب المشرع التكرار و إعادة النصوص القانونية.

و عرفه المشرع المصري في قانون تنظيم التوقيع الإلكتروني المصري رقم 15 لسنة 2004 الخاص بتنظيم التوقيع الإلكتروني و بإنشاء هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات في المادة 01 الفقرة ج بأنه: (ما يوضع على محرر إلكتروني و يتخذ شكل حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو غيرها و يكون له طابع متفرد يسمح بتحديد شخص الموقع و يميزه عن غيره).

أما المشرع الفرنسي فقد عرفه في المادة 1316 من القانون المدني المضافة بقانون 13 مارس 2000 بأنه: (نتاج من تتابع أحرف أو أشكال أو أعداد أو إشارات أو رموز لها مدلول أيا كانت الدعامة المثبتة شرط أن يكون في الإمكان بالضرورة تعيين الشخص الذي صدرت منه و أن تعد و تحفظ في ظروف من طبيعتها ضمان سلامتها).

من أهم شروطه:

- ✓ أن يكون التوقيع مميزا لموقعه.
- ✓ أن يكون التوقيع شخصيا.
- ✓ أن يكون متصلا مباشرة بالمحرر.

من أهم أشكاله:

- ✓ التوقيع بالخواص الذاتية(التوقيع الإلكتروني)
- ✓ التوقيع بواسطة الرقم السري و البطاقة الممغنطة.
- ✓ التوقيع الرقمي.
- ✓ تطوير الخدمات عبر الانترنت

نظام التقاضي الإلكتروني هو آلية لإنجاح الخطط التنموية التي ترسمها الحكومات لتحقيق التنمية المستدامة، فأغلب الدول أنشأت محاكم إلكترونية لما تتميز به هذه المحاكم من سرعة الفصل في المنازعات و تخفيف عبء تنقل المتقاضين إلى المحكمة، كما أنها تخلق بيئة استثمارية و اقتصادية للدولة .

التقاضي الإلكتروني يعتمد على شبكة الاتصال و المعلوماتية و التي من أهمها شبكة الانترنت Internet و الإكسترانيت 2 EXTRANET، و بالمقارنة مع التقاضي التقليدي الذي يعتمد على العمل اليدوي أكثر منه الإلكتروني بالعديد من الخصائص كالتالي:

- ✓ حلول الوثائق الإلكترونية محل الوثائق الورقية.
 - ✓ تسليم المستندات و العرائض الكترونيا عبر شبكة الاتصال.
 - ✓ الاعتماد على الوسيط الإلكتروني.
 - ✓ سرعة تنفيذ إجراءات التقاضي.
 - ✓ من حيث سداد المصاريف القضائية.
 - ✓ إثبات إجراءات التقاضي إلكترونيا.
 - ✓ تنفيذ عملية التقاضي الإلكتروني من خلال خلق محاكم إلكترونية.
- ✚ من أهم وسائل التقاضي الإلكترونية:

أولاً: المحكمة الإلكترونية: وهي عبارة عن حيز تقني معلوماتي ثنائي الوجود ، و تعكس الظهور المكاني للمحاكم و المجالس القضائية و من خلالها يعمل كتاب الضبط على تسجيل القضايا و متابعة الإجراءات القضائية ، كما يباشر القضاة نظر الدعاوى و الفصل فيها بموجب تشريعات تخولهم مباشرة الإجراءات القضائية إلكترونيا.

ثانياً: إنشاء موقع للمحكمة على شبكة الاتصال: بالنسبة لموقع المحكمة على الانترنت يتوجب أن يتم تصميمه بحيث يستطيع كل شخص معني أن يقوم بنوعين من الخدمات، النوع الأول يحصل على المعلومات بتصفح أوراق الموقع وما تم من إجراءات بخصوص دعواه أو بالاتصال الإلكتروني المباشر مع موظفي المحكمة والاستفسار مباشرة عن ملف الدعوى. النوع الثاني من الخدمات يتمثل في القيام بإجراءات تسجيل الدعاوى والتقاضي دون الحاجة إلى الحضور الشخصي.

ثالثاً: إنشاء سجل إلكتروني: يحتوي هذا السجل الإلكتروني على البيانات المتعلقة بالدعوى و يشمل جزأين: الجزء الأول حفظ ملف الدعوى أي حفظ الوكالات، العرائض، الوثائق التي أرسلها أطراف الدعوى على ملفات PDF و هذا البرنامج لتقادي أي تغيير

المحتوى الملف، و بعد تحضير ملف الدعوى يتم إرساله عبر الشبكة الداخلية إلى مكتب القاضي ليقوم بالنظر في النزاع في التاريخ المحدد للجلسة. أما الجزء الثاني: برنامج ملف الدعوى و يشمل كل الإجراءات التي مرت بها الدعوى من تاريخ التسجيل إلى غاية تاريخ النطق بالحكم.

استحداث تقنية المحادثة المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية

إن النطاق الإجرائي لاستخدام التقاضي الإلكتروني عن بعد يكون في صورتين أساسيتين تتمثل الأولى في رفع و برمجة الدعوى إلكترونياً، و الثانية في التحقيق و المحاكمة عن بعد باستخدام المحادثة المرئية والمسموعة عن بعد، و قد تناولت معظم التشريعات في العالم هذا النظام ووضعت إجراءات قانونية لاستخدامه من أهمها:

رفع و برمجة الدعوى إلكترونياً، و استخدام المحادثة المرئية عن بعد في التحقيق والمحاكمة.

اعتماد نظام المراقبة الإلكترونية

تم تطبيق نظام الوضع تحت المراقبة الإلكترونية تقريبا في أغلب دول قارة أوروبا و أمريكا و بعض دول آسيا، حيث أصبح جزءا أساسيا في نظام العدالة الجنائية بها، و ربما ما شجع المشرع الجزائري على إقراره ضمن السياسة الجنائية الحديثة، و يتطلب نظام الوضع تحت المراقبة الإلكترونية الذي يتم وفق آلية، و لا تختلف آلية عمل المراقبة الإلكترونية سواء أكانت بديلا عن العقوبة أو الحبس المؤقت من الناحية الفنية، و لكن الاختلاف يكمن في طبيعة المرحلة التي تطبق فيها، ففي العقوبة يكون تطبيقها بعد صدور الحكم الواجب التنفيذ، أما فيل حالة الحبس المؤقت فتكون في مرحلة سابقة لصدور الحكم.

و يكون نظام المراقبة الإلكترونية بطريقتين عن طريق النداء التلفوني، و طريقة البث المتواصل.

اعتماد الإدارة الإلكترونية لتحسين العمل القضائي

تناغما مع سياسة الدولة الرامية إلى عصرنه وتطوير المرفق العام وبغية إرساء الدولة القانون و ترسيخ فكرة الدولة العادية، أولت الجزائر اهتماما كبير المرفق العدالة فانتهجت سياسة إصلاح عميقة ارتكز جزء منها على إدخال التكنولوجيا الحديثة و على رأسها تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل القضائي من أجل عصرنه مرفق العدالة و سعيا منها لضمان الشفافية و حسن التسيير للوصول إلى عدالة في متناول المواطن، و تقديم خدمة عمومية بشكل إلكتروني و حديث ليس لصالح المواطن فحسب بل كذلك لصالح إطارات و شركاء القطاع من قضاة و موظفين و محامين و محضرين قضائيين و موثقيين، و غير متاح لهم، و على هذا الأساس بدت مظاهر عصرنه القطاع اليوم واقعا ملموسا، فظهرت جزء كبير من خدمات الوثائق القضائية متاحا على المواقع الإلكترونية كما أدخلت في أورقة المحاكم تقنيات المحاكمة عن بعد و بدأ العمل بالسوار الإلكتروني و غيرها من التقنيات الحديثة التي تم تسخيرها لخدمة مرفق العدالة، و تظهر هذه الانجازات و الأنظمة في مجال عصرنه العدالة فيما يلي:

- ✓ النظام الآلي لتسيير الملف القضائي.
- ✓ نظام صحيفة السوابق القضائية.
- ✓ نظام تسيير الأوامر بالقبض.
- ✓ النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي.

الفرع الثالث: الإدارة الإلكترونية في قطاع الصحة

الصحة الإلكترونية: (1)

إن وجود نظام معلوماتي متكامل يوفر تبادل المعلومات بين مختلف أفراد الأطر العاملة في المستشفيات الصحية حيث تعتبر نظم معلومات المستشفيات أحد أهم البرمجيات المتطورة التي تخدم بشكل مباشر كل أنشطة الرعاية الصحية منها و الإدارية بما يضمن للمؤسسة الصحية السيطرة الكاملة على كل أنشطتها و مواردها، ولا يعتمد نجاح هذه الأنظمة المتطورة على الاختيار الدقيق للمعدات و البرمجيات الخاصة بتخزين و معالجة و استعادة المعلومات فحسب و إنما يعتمد نجاحها بشكل كبير على مدى ملائمتها لمختلف المستخدمين مقدمي الرعاية الصحية من أطباء و إداريين حيث تختلف رؤية و أولويات كل فئة من هذه الفئات و تختلف احتياجاتهم للمعلومات و كيفية استعادة كل منهم من هذه الأنظمة.

إن تبني المنظمات للأعمال الإلكترونية و للإحلال تطبيقات تقنية المعلومات و الاتصالات في خدمات الرعاية الصحية من أجل تحسينها و تحسين إدارة المؤسسات الاستشفائية أدى إلى ظهور ما يسمى ب"الصحة الإلكترونية".

الصحة الإلكترونية: هي مصطلح جديد استخدم في وصف الاستخدام المزدوج للاتصالات الإلكترونية و تقنية المعلومات في القطاع الصحي، و يكن تعريفها في القطاع الطبي بأنها استخدام البيانات الرقمية المرسلة والمخزنة و التي يمكن استرجاعها آليا "الالكترونيا"، للاستخدامات الطبية و الإدارية و التعليمية محليا و خارجيا و لمسافات متباعدة في القطاعين العام و الخاص.

¹ عبد الله كيبيش، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية الجزائرية بين الواقع و المأمول، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم و الطفل بالجلفة، المركز الجامعي تيسمسيلت، مجلة دراسات في سيكولوجية الانحراف مجلة دولية نصف سنوية، المجلد 05، العدد 02، السنة 2020 ص ص: 96_97

فوائد الصحة الإلكترونية: في مجال الصحة الإلكترونية تحسن الأعمال الإلكترونية جودة الخدمات الصحية و تساعد على خفض التكاليف لما تتضمنه من انسيابية و مركزية في المعلومات، و سهولة مشاركة البيانات و الحصول عليها و سهولة ربط الشبكات و الاتصالات و وصول عالمي للبيانات فوجود نظام و تطويره للمساعدة في تقديم خدمات صحية إلكترونية ضرورة ملحة في ظل المنافسة المحلية و الدولية.

فاستخدم الحاسب الآلي في الرعاية الصحية له دور مهم و حيوي حيث يسرع المعاملات الطبية و المراجعة للمريض من ناحية أخرى، فملف المريض الطبي الإلكتروني أصبح اليوم قلب المعلومات الصحية النابض و هو الأكثر حيوية و نشاط حيث ما من شك أن الرعاية الصحية تعتمد على المعلومات.

واقع و فوائد الرقمنة في المؤسسات الاستشفائية بالجزائر: (1)

إن الجزائر كغيرها من دول العالم تواجه أزمة حقيقية في مستوى الخدمات الصحية التي هي بحاجة إلى جهود مكثفة و بشكل مستمر لتحسينها و خلق مؤسسات صحية أكثر فعالية و كفاءة، ومن هنا تبرز العلاقة بين الجانب الإنساني و الاقتصادي الذي يحدد أبعاد المستشفى كمؤسسة خدماتية عمومية تخضع لإشراف حكومي و تعتمد على مجانية العلاج الجزئي.

و كغيرها من المنظمات، فالمستشفى في الجزائر بحاجة ماسة إلى مسايرة التطورات الراهنة للرفع من مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة، و الملاحظ أن اعتماد الإدارة الإلكترونية بدأ يشق طريقه في مستشفيات الجزائر لكن بخطى متثاقلة و يبقى الهدف الأساسي لها: ترشيد و عقلانية المصاريف و جودة الرعاية و الخدمة.

¹ خلاصي عبد الإله جامعة أبي بكر قايد تلمسان، نصري منال جامعة باجي مختار عنابة، الإدارة الإلكترونية كخيار استراتيجي لتحسين لخدمات الصحية في الجزائر،ص: 13،14،15

و إن كانت معظم المستشفيات الحديثة تلجأ إلى الإدارة لتوفير خدمات الرعاية الأولية اللازمة و تعزيز صحة الفرد و المجتمع و تعليم و تدريب العاملين في المجالات الطبية و التمريضية و تقديم الخدمات العلاجية، فإن تفعيل الإدارة الإلكترونية في المستشفيات الجزائرية من أجل تحقيق أهداف وظائفها الصحية لصالح الفرد و المجتمع في الدولة بصورة رشيدة و فعالة و منظمة لا يزال يواجه العديد من العراقيل أهمها:

- ✓ الإرادة السياسية غير كافية.
- ✓ وجود ذهنية تعرقل التحول إلى الرقمنة.
- ✓ عدم تكوين العاملين كفاية لمواجهة تحديات الإدارة الإلكترونية.
- ✓ المشاكل التقنية و التكنولوجية.
- ✓ البيروقراطية و نقص التشريع.

و اليوم الإدارة الإلكترونية في المستشفيات الجزائرية هي حتمية تنظيمية إدارية و صحية و قانونية حتى تتمكن الدولة من الاضطلاع بوظائفها في مجال المحافظة على صحة الأفراد و المجتمع بصورة جيدة و عصرية و فعالة و وقاية و رعاية و حماية و علاج الأفراد، فوحدها الإدارة الإلكترونية كإدارة صحية رشيدة و عصرية و فعالة في سياستها و تنظيمها و في مواردها البشرية والمادية و الفنية والقانونية و العلمية و التكنولوجية قادرة على تجاوز سوء الخدمات الصحية في الجزائر اليوم و الغد و ذلك من خلال:

- _ التحول إلى الرقمنة في تسيير ملفات المرضى و هو جار حاليًا في بعض المستشفيات لتسهيل التواصل و البرمجة و التكفل و تعزيز الثقة مع المواطن.
- _ تعزيز الشبكات الاتصالية الداخلية و الخارجية لكسب الوقت والفعالية و تسيير الخدمات الصحية و النفقات و مختلف نشاطات التنظيم.

_ تكوين الفاعلين من الموظفين و الفريق الطبي للانسجام مع متطلبات الإدارة الالكترونية.

كما أن التحول إلى رقمنة المحتوى المعلوماتي المعرفي له العديد من الفوائد نذكر منها:

✓ توسيع قاعدة البيانات المتعلقة بمختلف الأقسام في المؤسسات الصحية مما يدعم عمل الإدارة العليا و يوفر لها المعلومات المناسبة لتسيير عملها في مختلف أقسامها.

✓ تخفيض نفقات الإدارة الداخلية المختلفة من المستندات.

✓ تدعيم فرصة تطوير أداء الأعمال في الإدارات المختلفة.

✓ إضافة إلى تحقيق عدة مبادئ مساهمة في تحقيق أهداف مختلف التنظيمات أي

كان نشاطها لعل أهمها مبدأ الشفافية خاصة في التعاملات الداخلية.

✓ سهولة التعامل مع ما تم رقمته من استرجاع و بحث و سرعة الوصول إ و إتاحة الأنية لأكثر من شخص في نفس الوقت و في أي مكان و زمان.

✓ إمكانيات إظهار التفاصيل و التصغير و التكبير و النسخ و الطباعة و المعالجة الآلية.

✓ التوفير في أماكن التخزين و الأرشفة العقلانية و خاصة ما يتعلق بالوثائق الورقية مع

إمكانيات حمل كميات كبيرة من الوثائق الرقمية كملفات المرضى في الجيب.

✓ كما و أنه لا يخفى علينا أنه و من أهم ما حققته الرقمنة في المؤسسات بشكل عام و

المؤسسات الصحية بشكل خاص مبدأ المساواة في تقديم الخدمة لكل الأفراد دون تحيز

لشخص على حساب الآخر مما يمنع ظاهرة المحاباة، و يسمح بإرساء عديد المبادئ

الإيجابية التي تحسن من نوعية و جودة الخدمة المقدمة من خلال تصميم سياسات و

استراتيجيات للإدارة الالكترونية إضافة إلى تقديم الخدمات الالكترونية الأساسية و

المساواة في تقديمها بمبدأ التساوي بين الجميع، و من هنا وجب إلزام جميع الإدارات في

مؤسسات الصحية باستخدام الأساليب الالكترونية لتحسين أداء العمل، و البعد عن

الطرق التقليدية، و كذا تحسين البنية التحتية للإدارة باستمرار بحيث تتلاءم مع التطورات التكنولوجية الحديثة بشكل مستمر. كما أصبح من الضروري متابعة و تكثيف الدراسات في مجال الإدارة الإلكترونية و معرفة مدى التأثير الفعلي لها على تطوير و تحسين أداء الخدمة خاصة منها الخدمة الصحية في الجزائر التي باتت الإدارة الإلكترونية فرصة لتجاوز عديد المشاكل التسييرية في التنظيمات الصحية.

الفرع الرابع: الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي و البحث العلمي

أولاً: واقع الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي

مع تنفيذ سياسة الدولة الجزائرية الرامية إلى اللحاق بركب الدول الرائدة في مجال الحكومة الإلكترونية، أصبح من الضروري التفكير بجدية في إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013" التي تعكس الرؤية الناشئة في المجتمع الجزائري لتحصيل المعرفة والمهارات، مع الأخذ بعين الاعتبار التغيرات العميقة و السريعة التي يعرفها العالم، و التي تهدف إلى تعزيز أداء الاقتصاد الوطني و الأعمال التجارية و الإدارة و تحسين حياة المواطنين، كما تسعى إلى تحسين واقع التعليم و البحث و الابتكار من خلال المزايا الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، و يتضمن مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ثلاث عشر محورا رئيسيا:

الشكل رقم(3): المحاور الأساسية لإستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013



المصدر: سحانين الميلود، بغدادباي غالي، واقع و أهمية الإدارة الالكترونية في

قطاع التعليم العالي، المجلة الجزائرية للموارد البشرية، المجلد 5، العدد

01(2020)، ص:56

تبذل جهود حثيثة لتطوير المحتوى الرقمي و الخدمات عبر الانترنت في الجزائر، و التي من شأنها أن تلبى احتياجات المواطن و الإدارة و المؤسسة، تتعلق النتائج المتوقعة بمجالات التعليم و الصحة، المالية، التجارة، و ما إلى ذلك .. و تسمح بتحسين جودة الخدمة و تنويع و إثراء المحتوى الوطني، و لتحقيق هذه الغاية، طبقت الدولة سياسة طوعية لدعم الشباب الراغبين في إنشاء مؤسساتهم المصغرة عن طريق تزويدهم بآليات تمويل مجدية و أجهزة

حضانة مناسبة، حيث اتخذت وزارة البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و التكنولوجيات و الرقمنة عدة اجراءات في إطار سياستها المتعلقة بالتحول الرقمي، بما في ذلك:

➤ إنشاء حضائر تكنولوجية و حاضنات تقنية و مرافقة الشركات الناشئة، و أصحاب المشاريع و ما إلى ذلك بهدف تعزيز صناعة المحتوى المحلي.

➤ إنشاء مؤسسة دعم تطوير الرقمنة (EADN): تسعى أن تكون عاملا محفزا لنظم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و الرقمنة في الجزائر، بهدف توحيد الموارد البشرية و البنى التحتية و المنصات المعلوماتية للإدارات و الهيئات العمومية، و ذلك بغرض توفير خدمات عمومية ذات جودة لفائدة المواطنين، من مهامها، عصرنة الإدارات العمومية من خلال إنشاء منصات معلوماتية هيكلية، رقمنة الإجراءات الإدارية و رفعها على الانترنت، ترشيد الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالدولة من خلال سياسة توحيد الاستثمارات و موائمة التكنولوجيا، مراقبة إنجاز مركز البيانات الحكومي ووضعه حيز الخدمة، إنشاء نظم اتخاذ القرار من أجل مراقبة أنجع للإجراءات الحكومية، تقليص الفجوة الرقمية و تسهيفا بروز مجتمع المعلومات و الاقتصاد القائم على المعرفة، تحديد مؤشرات أداء الأنظمة الموضوعة مع ضمان متابعتها و تقييمها،...الخ.

➤ تطوير الحضائر التكنولوجية: بالنسبة للجزائر، فإن التحدي الرئيسي للانتقال إلى مجتمع المعرفة هو خلق قيمة مضافة و تحسين مستويات المعيشة والرفاهية الاجتماعية للمواطنين، و إنشاء الحضائر التكنولوجية هو جزء من إستراتيجية وطنية طموحة، تهدف للالتحام مع مجتمع المعرفة، و إعطاء أولوية مطلقة لتعزيز الصناعة و البحث و الابتكار في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، و يركز عمل الحضائر التكنولوجية على تطوير كثافة الجهات الفاعلة لتكنولوجيات الإعلام و الاتصال

لتحفيز الأفراد القدرة التنافسية للمؤسسات تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات و تأمين الاستدامة و النمو المجمعات التكنولوجية، التعاون بين الجهات المعنية لتعزيز القدرات و القدرة التنافسية للشركات الفردية، بهدف التشجيع على تبادل الخبرات و المهارات، الابتكار التعاوني من خلال وضع التآزر و تفاعل قدرات الابتكار في الشركات، تنمية روح المبادرة لما لديه من أثر اجتماعي و اقتصادي.

➤ **البحث و التطوير:** يعتبر التطور الصناعي في العالم نتيجة مباشرة لجهود البحث و الاستثمار الهائلة في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، و تأثيره يبدو جليا من خلال سيطرة الشركات الكبرى متعددة الجنسيات على المبادلات في البورصات العالمية، فقطاع البريد و تكنولوجيات الاعلام و الاتصال و باعتباره محور وطني، أصبح واعيا بهذه المعطيات و عمل على تهيئة مناخ ملائم يهدف إلى تدعيم نشاطات البحث و التطوير من خلال:

○ إنشاء مركز الدراسة والبحث في الاتصالات و تكنولوجيات الإعلام والاتصال
تكنولوجيات (CERTIC).

○ إنشاء مخبرين تحت تسمية (LABORTIC) و (LARATIC) في المعهد الوطني للبريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و المعهد الوطني للاتصالات و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

أما بالنسبة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، فقد أعدت مخطط عمل استراتيجي للفترة الخماسية 2005_2009، يرمي إلى وضع الجامعة الجزائرية في تناغم مع نظام التعليم العالي الدولي، يتمحور حول عدة انشغالات رئيسية منها:

○ تدعيم و توسيع الشبكة القاعدية للتكوين، مصحوبة بفضاءات تدعم نوعية التعليم.

○ إدخال طرائق و مقاربات جديدة للتسيير، من أجل بعث حركية جديدة للإدارة لتمارس مهامها المتمثلة في وظائف دعم و مرافقة عملية الإصلاحات الواسعة.

و في نفس السياق، تم إنشاء مديرية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، المتمثلة في "مديرية شبكات و أنظمة الإعلام و الاتصال الجامعية"، مع اعتماد مفاهيم تربوية و مقاربات تسييرية جديدة، و تطبيقا لهذا القرار الاستراتيجي سجلت مديرية شبكات و أنظمة الإعلام و الاتصال الجامعية من جهتها، ضمن الأهداف الإستراتيجية لسنوات 2007_2008_2009، برنامجين وطنيين هما:

✓ إعداد نظام الإعلام الشامل للقطاع.

✓ الانطلاق في المشروع الوطني للتعليم عن بعد كدعم للتعليم الحضوري، قصد تخفيف نقائص التأطير و تحسين نوعية التكوين (تماشيا مع متطلبات ضمان النوعية بإدخال طرائق جديدة للتكوين و التعليم تتضمن إجراءات بيداغوجية جديدة).

يرتكز التعليم عن بعد حاليا على شبكة منصة للمحاضرات المرئية و التعليم الإلكتروني، موزعة على غالبية مؤسسات التكوين، و الدخول إليها ممكن عن طريق الشبكة الوطنية للبحث و منذ 2003 شرعت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي في تجهيز كل المؤسسات بتجهيزات للتعليم عن بعد متخصصة بكلفة إجمالية تقدر ب: 716.152.000 دج.

و للوصول إلى المبتغى تم ضبط أجندة على النحو التالي:

شبكة المحاضرات المرئية و نظام التعليم الإلكتروني لوزارة التعليم العالي و البحث العلمي

نظام التعليم عن بعد

الشبكة الجزائرية للبحث الحالية

الشبكة الوطنية للتعليم و البحث المقبلة

وضع في متناول الباحثين منصة البحث و الابتكار

الإطلاق الواسع لنظام التعليم عن بعد

أهمية الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي: (1)

يعتبر قطاع التعليم العالي من بين القطاعات الحيوية في المجتمع، ينتظر منه أن يواكب التطورات التي أحدثتها الثورة الرقمية، حيث أنها مصدر المعرفة الأساسي والركيزة في بناء المورد البشري المؤهل، و تتمثل أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي في:

- تنمية الإداريين علميا و ثقافيا و مهنيا لمسايرة التطورات العصرية في تسيير القطاع و التقدم العلمي و تحقيق جودة الإدارة الإلكترونية التعليمية في ضوء المعايير الدولية.
- تفوق و تميز الإدارة باستثمار كل الطاقات و القوى البشرية عالية المهارة و التحفيز.
- تسهيل طرق البحث و الاطلاع باعتماد أحدث تقنيات الاتصال و تبادل المعارف.
- ربط الأعمال الإدارية للقطاع بشبكة واحدة، لتوحيد البيانات و خدمة متخذي القرار عن طريق إمدادهم بالمعلومات اللازمة لاتخاذ قرار سليم على أسس موضوعية.
- تمكين حصول الإدارة التعليمية و المديرية و مجلس الإدارة و الوزارة على تقارير سريعة و دقيقة للوقوف على حالة النظام التعليمي بصفة مستمرة و حديثة.

¹ سحانين الميلود، بغداد باي غالي، واقع و أهمية تطبيق الادارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي، المجلة الجزائرية للموارد البشرية، المجلد 5، العدد 2020، 01، ص 61

- توفير الوقت و الجهد و المال و خفض تكاليف التشغيل مع تقليل العمل المكتبي.
- و يكمن أثر الإدارة الإلكترونية و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأستاذ الجامعي في:

- ✓ تغيير في أنماط الولوج إلى المعرفة و الحصول عليها و بثها.
 - ✓ إعادة النظر في جميع الإستراتيجيات الخاصة بالأعمال و النشاطات التي كان يقوم بها من قبل و يتحكم فيها.
 - ✓ اكتساب مجموعة من المهارات التقنية و الفعالية في أداء العمل في ظل بيئة تعليمية جديدة.
 - ✓ سرعة الولوج إلى المعلومات و تنظيمها و تخزينها حسب كل اختصاص لدى الأستاذ.
 - ✓ تساهم في تنمية نشاطه البيداغوجي و البحث في تحضير الدروس و إثراء المعلومات التي تستخدم في المحاضرات.
- ومن أهم سمات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي نجد ما يلي: (1)

➤ التوظيف: تساعد المسير في الجامعة أو الكلية أو القسم في انتقاء العناصر المؤهلة بالرجوع إلى قاعدة المعلومات في المؤسسة، و تساعد أيضا في مختلف مراحل عملية التوظيف الخارجي و إجراء الاختبارات، حيث أصبح اليوم إعلان التوظيف على الانترنت فقط، و من ثم تلقي الطلبات و معالجتها، مما يسمح بتوفير الجهد، الوقت و المال.

¹ سحانين الميلود، بغداد باي غالي، واقع و أهمية تطبيق الادارة الالكترونية في قطاع التعليم العالي، مرجع

- المسيرين و الإداريين: حيث تساعد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الإداريين و المسيرين في مؤسسات التعليم العالي على القيام بأعمالهم و واجباتهم بأحسن طريقة و بأقل تكلفة ووقت عن الطريقة التقليدية، و مثال ذلك الرفع من أداء العامل، إشراف المسير على مرؤوسيه من مكان عمله، تحقيق ميزة تنافسية للعامل،...الخ.
- التكوين: إن اليد العاملة لدى مؤسسات التعليم العالي يعد أكثر عناصر الإنتاج تكلفة سواء من حيث الأجور أو مصاريف التكوين و التكوين المستمر، و يكمن دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في توفير سبل التكوين كالتعليم عن بعد و تحميل الدروس و المحاضرات الكترونياً، بالنسبة للإداريين والأساتذة، و تساهم أيضاً تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توجيه الأساتذة و الباحثين إلى الجامعات الأجنبية كل حسب اختصاصه.
- تطوير خدمات الاستعلام عن بعد: بفضل الرسائل الرقمية يمكن المؤسسات التعليمية العالي معرفة آراء الطلبة و العمال و الأساتذة حول الخدمات المقدمة من طرفها.
- تقديم الخدمات الحرة: حيث يستطيع الزبون تنفيذ الخدمة بنفسه مباشرة دون اللجوء إلى المكان المادي للمؤسسة، أو الاستعانة بأشخاص آخرين.
- تحسين عملية صنع القرار: ذلك أن الإدارة الإلكترونية تعتمد على وجود قاعدة بيانات و معلومات تساعد متخذي القرار على التخطيط و اتخاذ القرارات الصحيحة، و بالتالي فإن أهمية الإدارة الإلكترونية تقاس بأهمية المعلومات، و التي تؤدي دوراً فاعلاً في عملية صنع القرار على مستوى المنظمات.
- تحسين العلاقات داخل المؤسسة: حيث تساعد الإدارة الإلكترونية في إعادة النظر في العلاقات الهرمية بين الهياكل الإدارية عبر إعادة انتشار الكفاءات و الرفع من درجة التنسيق الأفقي و العمودي بين مختلف الوحدات الإدارية، و ذلك من خلال وضع

بنوك المعلومات الخاصة و المشتركة فيما بينها لتبادل المعلومات بشكل سليم دون إتباع للإجراءات.

➤ تقديم أحسن الخدمات: فالاهتمام بخدمة الفرد يتطلب خلق بيئة عمل متنوعة فيها المهارات و الكفاءات المهيأة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على جوهر كل مشكلة يتم تشخيصها، و ضرورة انتقاء المعلومات المتوفرة و تحليلها بدقة، مع تحديد نقاط القوة و الضعف، وصولاً إلى استخلاص النتائج و اقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

➤ التركيز على النتائج: يقصد بهذا المبدأ أن اهتمام الإدارة الالكترونية ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع، لأن الأفراد لا تهمهم كثيراً فلسفة العمل، و إنما الشيء الذي يهتمهم بالدرجة الأولى هو إثبات البرهان و الدليل الفعلي على صحة العملية الالكترونية و بروز نتائجها في أرض الميدان.

➤ سهولة الاستعمال و الإتاحة للجميع:⁽¹⁾تقنيات الإدارة الالكترونية متاحة للجميع سواء في العمل أو في الجامعات أو المكتبات... الخ، و ذلك حتى يتمكن كل فرد و كل وافر من التواصل مع الإدارة الالكترونية، كما أن نظام الإدارة الالكترونية يقوم على أساس سهولة الاستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين الأفراد و المنظمات بسهولة و إتمام الإجراءات بسهولة و بساطة.

➤ التغيير المستمر: تسعى الإدارة الالكترونية بانتظام لتحسين و إثراء ما هو موجود و رفع مستوى الأداء، سواء بقصد إرضاء المستفيد من الخدمة أو بقصد التفوق في مجال المنافسة، و في جميع الحالات فإن الفرد هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر و المتواصل.

¹ المرجع نفسه ، ص: 63

انعكاسات الادارة الالكترونية على ادارة الجامعات:(1)

للادارة الالكترونية في الجامعات دور كبير في رعاية الشؤون الجامعية المختلفة، حيث تستطيع الجامعات أن تطور وظائفها من خلال تطبيقها للادارة الالكترونية في المجالات التالية:

1- التسجيلات الجامعية: فالطالب الناجح في شهادة البكالوريا يستفيد من الخدمة الالكترونية عن طريق تسجيله في الجامعة عن طريق الانترنت، كما أن توجيه الطالب يكون آليا دون تدخل عوامل أخرى، حيث أصبح توجيه الطلاب يتم بكل حيادية و شفافية و في وقت وجيز من خلال المعالجة الالكترونية للمعطيات، هذا و يمكن للطلاب الطعن في هذا التوجيه، و بذلك فإن الخدمة الالكترونية ساهمت في القضاء على ظاهرة البيروقراطية و الطابور في المراكز الجامعية، فلم يعد للطلاب حاجة للتنقل إلى الجامعة، كما ساهمت هذه الخدمة في ترشيد استخدام الموارد داخل الجامعات حيث أن هذه الخدمة وضعت حدا لتكاليف استقبال الطلبة الجدد بما فيها التكاليف المالية و البشرية.

كما ساهمت الادارة الالكترونية في توفير وقت اضافي يمكن استغلاله في مقابلة الاحتياجات الخاصة لكل طالب وجها لوجه، بدلا من معالجة الاستمارات داخل المكاتب.

2- النشر الالكتروني: يمكن الاستفادة من خدمات أخرى و هذا من خلال موقع الجامعة و الاعلانات عليه مما يسهل التواصل بين الادارة و الموظفين من جهة و الطلبة من جهة أخرى و يكون ذلك بتزويدهم بكل المعلومات حول جدول المحاضرات و

¹ بن تريعة مها، طالبة دكتوراه قانون خاص جامعة المديية، تفعيل الادارة الالكترونية في قطاع التعليم العالي كآلية لترشيد الخدمة العمومية، مجلة دائرة البحوث و الدراسات و السياسة- مخبر المؤسسات الدستورية و النظم السياسية (العدد الخامس-جوان 2018)، ص ص: 204-205

الاعلان عن النتائج، كما يتم الاعلان عبر الموقع عن مسابقات توظيف في الجامعة و كذا كل المواعيد التي ستعقد بالجامعة من مجلس علمي و ملتقيات أو ندواتفكرية و علمية سواء كانت دولية أو وطنية، فضلا عن عرض معلومات إدارية متمثلة في العنوان و أرقام الهاتف و البريد الالكتروني لتسهيل التواصل بين زوار الموقع و إدارة الجامعة.

خلاصة الفصل:

إن للإدارة الإلكترونية مبادئ عامة تحكم سير المرفق العام بانتظام واطراد حيث يمكن للمواطن الحصول على المعلومات عن طريق خدمة التلفون المبرمج الذي يعمل تلقائياً للرد على استفسارات العملاء في أي وقت و يمكن للموظف ان يرد على استفسارات المواطنين المرسله إليه، من خلال بريده الإلكتروني في الإدارة التي يعمل فيها، لمبدأ الاستمرارية أثر على سير نشاط المرفق العام بشكل منتظم، و كذلك مبدأ المساواة في الانتفاع من المرفق العام و الالتحاق بالوظائف العامة و للإدارة الإلكترونية أثر على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير و التكيف.

إن الدولة الجزائرية تسعى إلى تسهيل خدمة العملاء، حيث استفادت من تجارب خاصة في مجال تكريس الإدارة الإلكترونية الحديثة، بالاعتماد على التكنولوجيا في المجال الإداري و تأطير و تكوين الكفاءات البشرية في الخدمات الرقمية. كما اعتمدت على استراتيجيات حديثة مواكبة للتطور الهائل الحاصل في مجال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و طبقت رقمنة الخدمة العمومية في العديد من ادارات المؤسسات العمومية و هذا في ظل الإدارة الإلكترونية من بين هذه القطاعات القطاع الصحي، البريد و المواصلات، الجماعات المحلية، التعليم العالي، النقل... الخ.



الخاتمة

الخاتمة:

إن التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال من خلال شبكة الانترنت قد أدى و بشكل متسارع إلى تنمية و تطوير الخدمات العمومية في الادارات من خلال ما يسمى بالرقمنة التي ساهمت كثيرا في تقريب الادارة من المواطن و العمل على كسب رضاه و تقديم الخدمات له بأفضل جودة، و هذا هو الهدف الذي تسعى الجزائر الالكترونية للوصول إليه عن طريق ما يسمى برقمنة الخدمة العمومية في الإدارات العمومية فالخدمة العمومية الالكترونية هي نسق خدمي بديل يكرس الرقابة و الشفافية و يمنع المحاباة و الرشوة و المحسوبية، خاصة إذا كان التعامل يتم بشكل افتراضي وفق مقولة"اتصل و لا تنتقل"، و هو ماجعل الادارة الالكترونية تمثل الخيار التنظيمي الأول في جميع المؤسسات العمومية، و لا سبيل لرقمنة الخدمة العمومية إلا بالتحول الالكتروني الخدمي.

سارعت الجزائر خلال السنوات الأخيرة إلى إصلاح المنظومة الالكترونية، لمواكبة التطورات العالمية خاصة و أن مجمل القطاعات اليوم أصبحت مرتبطة بالتكنولوجيات الحديثة، و في هذا الصدد إتبعته النهج العالمي الذي تسير عليه المؤسسات في مجال تكنولوجيات المعلومات الرقمية حيث أصدرت الجزائر في هذا الشأن عدة قوانين، منها قانون رقم 06-116 الذي يحدد مضمون البطاقة الالكترونية للمؤمن له اجتماعيا و المفاتيح الالكترونية لهياكل العلاج، و القوانين المتعلقة بالحالة المدنية (جواز السفر البيومتري و بطاقة التعريف البيومترية)، حيث تنص هذه القوانين على تحسين جودة الخدمات كل في قطاعه عن طريق إدخال تكنولوجيات حديثة و رقمية ، مما نتج عنه استخدام واسع للانترنت و البطاقات الالكترونية في انجاز مختلف المعاملات. و على الرغم من الجهود المبذولة و الرامية إلى إصلاح الادارة الالكترونية في الجزائر إلا أن هذه الاخيرة تواجه العديد من المشاكل التي تقف حاجزا أمام تطورها و انتشارها. و انطلاقا مما سبق استنتجنا ما يلي:

الخاتمة

- أن الجزائر خطت خطوة جيدة نحو رقمنة إدارتها في السنوات الأخيرة ، حيث تجلّى ذلك في اعتماد كل من قطاعها البنكي ، الصحي و القطاع الخدماتي على البطاقات الالكترونية، التي مكنتها من تحسين نوعية خدماتها مقارنة بالأساليب التقليدية.
- ساهمت الإدارة الالكترونية من تخفيف الضغط على الإدارات العامة في تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية إلى الشكل الالكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت و المال و الجهد.
- توفير الوسائل الالكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية من خلال توفير أجهزة الكمبيوتر والبرمجيات وتزويدها بالشبكة العنكبوتية.
- عجز قطاع البريد و الاتصالات في توفير السرعة العالية للانترنت التي تعد من أهم وسائل التواصل.
- تعرض البطاقات الالكترونية للعديد من المخاطر بسبب قصور أنظمة الرقابة الالكترونية وغياب قانون المعاملات الالكترونية.

التوصيات:

- ضرورة الاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و توفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة الكترونية قوية الأركان.
- توفير التشريعات الراعية لهذه التكنولوجيا و تنمية و تلهيل المورد البشري للتكفل بمجمل القضايا التقنية المتولدة عن الاستخدامات الرقمية ضمن فضاء الكتروني متميز .
- ضرورة تحسين و تعبئة المواطنين بفوائد و مزايا هذه التقنيات و تقديم التسهيلات الضرورية لهم بخصوص تكاليف اقتناء العتاد اللازم، كما وقع في ماليزيا و سنغافورة و الدول الأخرى.

الخاتمة

- يجب الجد و الاسراع في ايجاد الحلول للمعوقات التي تحول دون تحقيق البنية الأساسية لتطبيق مشروع الجزائر الالكترونية لاسيما في ظل انضمامها لمنظمة التجارة العالمية و تطلعاتها الواعدة للشركات الأوروبية و الاقليمية المتعددة.
- مواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و "الادارة الالكترونية" على مستوى العالم.

قائمة المصادر و المراجع

المصادر

التشريعية: من القرآن

_ سورة الأنعام، الآية: 98

_ سورة الحجرات، الآية 13

➤ الكتب

1. بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر و التوزيع، الأردن، 2007
2. بوضياف عمار، الوجيزفي القانون الإداري، ط4، جسور للنشر و التوزيع، الجزائر، 2017
3. حمد عاصي العجيلي، ليث عبد الحكيم، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية و الخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009
4. خالد ممدوح ابراهيم، الإدارة الإلكترونية، الإسكندرية، الدار الجامعية 2010
5. راکز علي محمود الزعاري، غسان الطالب، الإدارة الإلكترونية و التسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة، العلمية للنشر و التوزيع 2020، دار اليازوري.
6. رضوان محمود عبد الفتاح، الإدارة الإلكترونية و تطبيقاتها الوظيفية، ط1، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب و النشر ،
7. سامح زينهم عبد الجواد، المكتبات و الأرشيفات الرقمية، التخطيط و البناء و الإدارة، شركة ناس للطباعة، مصر، 2006.

8. سهيلة مهري، بلال بن جامع، المكتبة الرقمية_الأسس النظرية و التطبيقية، مخبر الدراسات و البحث حول الإعلام و التوثيق العلمي و التكنولوجي ، جامعة قسنطينة، دار بهاء الدين للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2011.
9. صدام الخمايسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، ط2013، عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع.
10. صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون للنشر و التوزيع، طبعة الأولى.
11. الصوفي عبد اللطيف، المراجع الرقمية و الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية_قسنطينة_، دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 2006.
12. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع و الطموح، دار الفكر الجامعي، الطبعة 2، 2001م، الإسكندرية.
13. عبد الفتاح مطر عصام، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق (دون طبعة)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2008.
14. عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار العرب الإسلامي، 2006.
15. عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي، الإدارة الإلكترونية، مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، ط الأولى، دار المناهج للنشر و التوزيع، الجزائر، 2013.
16. عنتر بن مرزوق، أقرقاد عادل، خفيظي نور الدين، بن ناعة الطاهر، الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، مركز الكتاب الأكاديمي.
17. غسان مدحت الطيري، مدخل في القانون الإداري، ط2، دار الراجحة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2012.
18. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان، 2011.

19. نظام موسى سويدان، التسويق مفاهيم معاصرة، دار حامد للنشر و التوزيع، 2006.
20. نور الدين خاروش، رفيقة حروش، علم الإدارة من المدرسة التقليدية، ط2015، دار الأيام للنشر و التوزيع.
21. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، ط3، الأردن، 2005.
22. يوسف حجيم الطائي، هاشم فوزي دباس العبادي، إدارة علاقات الزبون، دار الواق للنشر و التوزيع، عمان، 2009.

➤ المذكرات

_ بن عبيد عبد الباسط، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، تخصص علوم التسيير ، الموسم الجامعي 2018_2019، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة

_ بهلول سمية، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم القانون تخصص إدارة محلية، جامعة باتنة الحاج لخضر، كلية الحقوق و العلوم السياسية قسم الحقوق، الجزائر، 2017_2018.

_ بوزكري جبالي، الادارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و آفاق، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال و التسويق، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، السنة الجامعية 2015|2016

_ بوغان نور الدين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، تخصص علوم التسيير، فرع التسويق، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006_2007

_ بوقلاشي عماد، الادارة الالكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، مذكرة
مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر3،
السنة الجامعية 2011/2010

_ تفرات نعيمة، تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و دورها في عصرنة و رقمنة الخدمة
العمومية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الأعمال العامة،
جامعة عباس لغرور خنشلة، 2014_2015

_ شهرزاد بولحية، الإدارة الإلكترونية ووسائلها القانونية، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم
.....تخصص قانون الدولة و المؤسسات العمومية، إشراف الأستاذ الدكتور رشيد خلوني،
كلية الحقوق، جامعة الجزائر 2017، 1_2018.

_ صفاء بورزقة، أ/ ميلود قاسم، الإدارة الإلكترونية في النظامين المغربي و الجزائري، دراسة
مقارنة جامعة ورقلة الجزائر، مخبر إشكالية التحول السياسي و الإقتصادي و الإجتماعي في
التجربة الجزائرية.

_ عثمانة عبد الرحمان، الإدارة الإلكترونية و أثرها على المبادئ العامة للمرفق العام، مذكرة
نيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، تحت إشراف الأستاذة أونيسي
ليندة، للسنة الجامعية 2019_2020. جامعة عباس لغرور خنشلة الجزائر.

_ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة
الأمريكية و الجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في
العلوم السياسية و العلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية و الرشادة، إشراف

الأستاذ: د_ بوريش رياض، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، كلية الحقوق و العلوم

السياسية، السنة الجامعية: 2009_2010.

_ قريقر خديجة، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء المرافق العمومية (عصرنة قطاع
العدالة نموذجاً)، مذكرة لنيل شهادة الماستر قسم القانون العام تخصص دولة و مؤسسات،
جامعة زيان عاشور_ الحلفة_، السنة الجامعية: 2021/2022.

_ كوثر منسل، تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في الجزائر نحو بروز قانون للإدارة الإلكترونية، 2022-2023، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث، جامعة 8ماي 1945 قالمة.

_ لشهب وسيلة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، تخصص إدارة الجماعات المحلية، إشراف الأستاذ فاضل أمال، لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر 2016، 03_2017.

_ مغربي شهرزاد مروى، حاكمي إكرام، الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، 2020/2021.

_ ميرة أسماء، واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية قسم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، السنة الجامعية 2017_2018.

_ ياسمينة لعور، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق التنمية الإدارية، مذكرة نيل شهادة الماستر تخصص قانون إداري، تحت إشراف د. عبد المجيد لخداري، جامعة عباس لغرور خنشلة، الجزائر، 2021_2022.

➤ المجالات

_ بن تريعة مها ، تفعيل الادارة الالكترونية في قطاع التعليم العالي كآلية لترشيد الخدمة العمومية، مجلة دائرة البحوث و الدراسات و السياسة- مخبر المؤسسات الدستورية و النظم السياسية (العدد الخامس-جوان 2018) 205. ، جامعة المدية

_ بوعلام طوبال، وليد زرقان، علاقة الإدارة الإلكترونية بالمبادئ العامة التي تحكم سير المرافق العمومية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة سطيف 2، المجلد الخامس، العدد 2، جوان 2020

_ د. بهلول خيرة، د. إسماعيل عيسى، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر، مجلة صوت القانون، 2019، تاريخ النشر: 2021/11/30.

_ د. ليليا عين سوية جامعة سوق اهراس. د. عبد القادر مخلوف جامعة المدية، مساعي الجزائر في تجسيد التجارة الإلكترونية و رقمنة الإدارة، مجلة الميدان للدراسات الرياضية و الإجتماعية و الإنسانية، المجلد الثالث العدد 10 مارس 2020.

_ ديدوش هاجرة، حريري عبد الغني، الإدارة الإلكترونية و دورها في تطوير الخدمة العمومية مع الإشارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر، مجلة الحدث للدراسات المالية و الاقتصادية، العدد 7، ديسمبر 2021.

_ سحانين الميلود، بغداد باي غالي، واقع و أهمية تطبيق الادارة الالكترونية في قطاع التعليم العالي، المجلة الجزائرية للموارد البشرية، المجلد 5، العدد 2020، 01.

_ سمير عماري، الإدارة الإلكترونية كآلية للتحويل الإلكتروني لمؤسسات التعليم العالي في ظل البيئة الرقمية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، تاريخ القبول 2018_04_23، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد 6، سبتمبر، 2018.

_ شهرزاد مناصر، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم المرافق العامة، مجلة البحوث و الدراسات، طالبة دكتوراه علوم، شعبة القانون تخصص تنظيم إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، مخبر الحقوق و الحريات العامة، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 16، العدد 02، 2019.

_ شهرزاد مناصر، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة، مجلة البحوث و الدراسات، المجلد 16، العدد 2019، 2، طالبة دكتوراه علوم، شعبة القانون

تخصص تنظيم إداري، قسم الحقوق و العلوم السياسية، مخبر الحقوق و الحريات العامة،
دامة محمد خيضر بسكرة، جامعة الوادي، الجزائر، 2019.

_ صهيب ياسر محمد شاهين، مخبر البحوث القانونية و السياسية و الشرعية، جامعة
خنشلة، الجزائر، أونيسي ليندة جامعة خنشلة، الجزائر، أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ
سير المرفق العام، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية.

_ ط/ علي سايح جبور، الإدارة الالكترونية و دورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في
ظل تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة مقار للدراسات الاقتصادية المركز
الجامعي تندوف، العدد 01/ديسمبر 2017.

_ عايدي جمال، الرقمنة و اثارها التنظيمية في الجامعة الجزائرية منوجهة نظر
الموظفين، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16 العدد: 01(2022).

_ عبد الله كيبش، الإدارة الالكترونية في المؤسسات الصحية الجزائرية بين الواقع و
المأمول، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم و الطفل بالجلفة، المركز
الجامعي تيسمسيلت، مجلة دراسات في سيكولوجية الانحراف مجلة دولية نصف سنوية،
المجلد 05، العدد 02، السنة 2020.

_ عطويوي سميرة، عيساوي نادية، المدرسة التحضيرية في العلوم الاقتصادية والتجارية و
علوم التسيير، جامعة عبد الحميد مهدي قسنطينة، مجلة البحوث والدراسات
الانسانية، العدد 14_2017.

_ مراد لمين، أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام ، باحث دكتوراه جامعة
محمد خيضر بسكرة، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، مجلة المفكر للدراسات
القانونية و السياسية، العدد 5 مارس 2019.

_ نورة سليمان فيسة، جامعة الشلف (الجزائر)، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الإدارة المحلية بالجزائر، مجلة طبنة للدراسات العلمية و الأكاديمية، تاريخ قبول المقال 2021\12\02 .

_ عبد الرحمان قطناسي، تقدير نظام الإدارة الإلكترونية في مجال تسيير المرافق العامة و بيان طبيعة آثاره على المبادئ التي تحكمها، مخبر الدراسات القانونية البيئية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2022\12\29، المجلد 5، العدد 2.

_ عبد الرحمان نماسي، تقدير نظام الإدارة الإلكترونية في مجال تسيير المرافق العامة، و بيان طبيعة آثاره على المبادئ التي تحكمها، مجلة الدراسات القانونية و الاقتصادية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، المجلد 05، العدد 02، تاريخ إرسال المقال 2022\08\08، تاريخ قبول المقال: 2022\12\29.

➤ مقالات

_ بوحفصي أمال، محمد أمين صحبي، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الإدارة المحلية، ISSN: 2800-1095 تاريخ الاستلام: 2022/11/24، تاريخ النشر: 2023/06/18، تاريخ القبول: 2023/06/12

_ خلاصي عبد الإله جامعة أبي بكر قايد تلمسان، نصري منال جامعة باجي مختار عنابة، الإدارة الإلكترونية كخيار استراتيجي لتحسين لخدمات الصحية في الجزائر.

_ محمد يحي ابراهيم، الرقمنة و الإختزان الرقمي، المنظمة العربية للتنمية الادارية، ورشة عمل المكتبات الرقمية: كيف تنفذها في مؤسستك، القاهرة، 15_17 مارس 2005.

_ أسامة بن غانم العبيدي، حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات، معهد الإدارة العامة، الرياض.

_ أونيسي ليندة، المبادئ الطابطة للمرفق العام الإلكتروني، جامعة عباس لغرور خنشلة، الجزائر

➤ مواقع الكترونية

_ النشرة الشهرية حول الوعي الأمني لمستخدمي الحاسب الآلي، OUCH متاح على الموقع:

<http://securingthehuman.sans.org>

_ مبعث للدراسات و الاستشارات الاكاديمية، رسائل ماجستير عن الإدارة الالكترونية, متاح

على الموقع: <http://mobt3qth.com> للتواصل على رقم الواتساب:

00966115103356

<http://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/417> _

_ البريد الالكتروني: ch.droit@gmail.com

http://4pcs-solution.blogspot.com2012/05/blog-spot_1711.html

<http://dspace.univ-alger3.dz/jspui/handle/123456789/2372>

➤ المصادر باللغة الأجنبية

CLAUDE DEMEURE.MARKETING.6eme édition. dunod.¹

France.2008.p :143

القهرس

مقدمة:.....	ابجد هوز
الفصل الأول: الاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية.....	9
تمهيد.....	9
المبحث الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية.....	10
المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية و تمييزها عن المفاهيم المشابهة له.....	10
الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية و خصائصها.....	10
أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية.....	10
ثانياً: خصائص الإدارة الإلكترونية.....	11
الخصائص الشكلية:.....	12
الخصائص الموضوعية:.....	12
الفرع الثاني: تمييز الإدارة الإلكترونية عن المفاهيم المشابهة لها.....	14
الأعمال الإلكترونية:.....	14
الحكومة الإلكترونية:.....	14
الإدارة الإلكترونية:.....	14
التعليم الإلكتروني:.....	16
الصحة الإلكترونية:.....	16
المطلب الثاني: مبادئ و أهداف الإدارة الإلكترونية.....	17

- 17 الفرع الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية.
- 18 الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية.
- 20 المبحث الثاني: الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.
- 20 المطلب الأول: متطلبات الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.
- 20 الفرع الأول: متطلبات و عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- 23 الفرع الثاني: عوائق التحول إلى الإدارة الإلكترونية.
- 28 المطلب الثاني: مراحل و أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية.
- 29 الفرع الأول: مراحل تطور الإدارة الإلكترونية.
- 29 أولاً: مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة.
- 29 ثانياً: مرحلة الفاكس و التلغون الفاعل.
- 30 ثالثاً: مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة.
- 32 الفرع الثاني: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية.
- 33 المبحث الثالث: أثر الرقمنة على الخدمة العمومية و جودتها.
- 34 المطلب الأول: مفاهيم عامة حول جودة الخدمة العمومية، و تقييمها و نماذج تقييمها.
- 34 الفرع الأول: مفهوم الخدمة العمومية.
- 34 أولاً: الخدمة العمومية.
- 35 ثانياً: مفهوم جودة الخدمة العمومية.
- 37 الفرع الثاني: تقييم جودة الخدمة العمومية.
- 40 الفرع الثالث: نماذج تقييم جودة الخدمة العمومية.

- 40..... من وجهة نظر المستهلك:
- 41..... حسب قدرات المؤسسة العمومية الخدمية
- 43..... تقييم جودة الخدمة من المنظور الشامل
- 44..... المطلوب الثاني: أثر الرقمنة على الخدمة العمومية
- 44..... الفرع الأول: مفهوم الرقمنة
- 45..... الفرع الثاني: أهداف الرقمنة و أسبابها
- 48..... الفرع الثالث: مظاهر و نتائج الرقمنة في ظل الخدمة العمومية
- 51..... الفرع الرابع: مصادر المعلومات في مجال الرقمنة⁽¹⁾
- 53..... خلاصة الفصل:
- 56..... الفصل الثاني: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة
- 56..... تمهيد:
- 57..... المبحث الأول: أثر الإدارة الإلكترونية للمبادئ العامة التي تحكم سير المرفق العام...
- 57..... المطلوب الأول: الإدارة الإلكترونية و مبدأ سير المرفق العام بانتظام و اطراد
- 57..... الفرع الأول: المقصود بمبدأ سير المرفق العام بانتظام و اطراد
- 59..... الفرع الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ الاستمرارية
- 61..... المطلوب الثاني: الإدارة الإلكترونية ومبدأ المساواة أمام المرافق العامة
- 61..... الفرع الأول: مضمون مبدأ المساواة
- 62..... الفرع الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة
- المطلب الثالث: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير و التكيف
- 63.....

63.....	الفرع الأول: مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير
63.....	الفرع الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير
64.....	المبحث الثاني: برنامج الجزائر الإلكترونية
64.....	المطلب الأول: إستراتيجية الدولة الجزائرية الإلكترونية 2009 _ 2013 ¹¹
71.....	المطلب الثاني: تطبيقات الدولة الجزائرية للإدارة الإلكترونية على قطاعاتها
71.....	الفرع الأول: قطاع الجماعات المحلية
75.....	الفرع الثاني: قطاع العدالة
89.....	الفرع الثالث: الإدارة الإلكترونية في قطاع الصحة
94.....	الفرع الرابع: الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي و البحث العلمي
104.....	خلاصة الفصل:
106.....	خاتمة عامة:
109.....	ملخص:

قائمة الأشكال والجداول

جدول رقم 01: خصائص الخدمة العمومية وبعض المشكلات الناتجة وطرق

معالجتها 34

شكل رقم 01: تمييز الإدارة الإلكترونية عن المفاهيم المشابهة لها 16

شكل رقم 02: مفهوم جودة الخدمة العمومية 36

شكل رقم 03 : النموذج الشامل لتقييم جودة الخدمة العمومية 43

ملخص:

تمثل عملية عصرنة الادارة العمومية الاهتمام المشترك لكثير من دول العالم، و في هذا الإطار تريد الجزائر الانخراط بعزم في هذه العملية فيما يتعلق بالخدمات الادارية التي يقدمها المرفق العمومي.

في هذا السياق أطلقت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية برنامج تحديث واسع يهدف إلى تحقيق مشروع حكومة الكترونية فعالة و شفافة من خلال رقمنة جميع سجلات الأحوال المدنية، عن طريق إنشاء سجل وطني إلكتروني للحالة المدنية.

و قد أظهرت الدراسة وجود علاقة ايجابية بين تجسيد مشروع الحكومة الالكترونية و جودة الخدمة العمومية، ما يؤدي إلى رفع درجة الرضا لدى المواطن.

الكلمات المفتاحية: الادارة الالكترونية- جودة الخدمة العمومية-تكنولوجيا الاعلام والاتصالات- الرقمنة.

Résumé :

La modernisation de l'administration publique constitue une préoccupation commune a de nombreux gouvernements a travers le monde. Le gouvernements algerien veut s'engager avec détermination dans ce processus a l'égard des services administratifs publics.

Dans ce contexte le ministère de l'intérieur et des collectivités locales a lancé un large programme de modernisation dont l'objectif est d'instaurer une administration électronique efficace et

transparente a travers la numérisation de l'ensemble des registres de l'état civil. En mettant en place un registre national informatisé de l'état civil.

L'étude a montré qu'il existe une relation positive entre l'administration électronique et le taux de satisfaction de citoyen.

Les mots clé :

L'administration électronique–Qualité du service public–La Technologie de l'information et de la communication– Numérisation.