

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور خنشلة

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



الإدارة الإلكترونية في الجزائر آفاق وتحديات في ظل الرقمنة

-دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر خنشلة-

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي

إشراف الأستاذ:

- د. شرف الدين ملال

إعداد الطالب:

- عبد الوهاب عسايدي

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
د.حدة بوتبينة	أستاذ محاضر -أ-	جامعة عباس لغرور خنشلة	رئيسا
د.شرف الدين ملال	أستاذ محاضر -أ-	جامعة عباس لغرور خنشلة	مشرفا ومقررا
د.محمد بوقلعة	أستاذ محاضر -ب-	جامعة عباس لغرور خنشلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَى
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ
الَّذِي يُخْرِجُ الْحَيَّ مِنَ الْمَوْتِ
وَيُدْخِلُ الْمَوْتَ فِي الْحَيِّ
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ

شكر وعرفان

الحمد والشكر لله القوي العزيز الجبار من خضع له أعزه ومن تولاه أنجاه ومن أطاعه
أرضاه ومن تقرب إليه اصطفاه ومن توكل عليه كفاه

إلى من بثت فينا الثقة بالنفس وزرعت فينا الجدية والمثابرة....

إلى من شرفني بقبوله تأطيري والإشراف على هذا العمل المتواضع

الدكتور "ملاي هرفه الدين"

أتقدم إليه بجزيل الشكر عرفانا على ما تحمله من أعباء تأطيري ومتابعته هذا العمل
بكل جزئياته فألفه شكر لك أستاذي الكريم

كما أشكر أيضا أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم وتشريفهم لي بمناقشة هذا البحث العلمي
المتواضع وإثرائه بملاحظاتهم القيمة

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل طاقم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير بجامعة عباس لغرور خنشلة

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء، والذي لم يبخل عليا بشيء من أجل دفعي
في طريق النجاح إلى القلب الكبير

"أبي العزيز"

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب والحنان إلى من كان دعائها سر نجاحي إلى
أغلى إنسانة في هذا الوجود

"أمي الحبيبة"

إلى زوجتي العزيزة وفلذة كبدي أبنائي

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله إلى من أظهروا لي ما هو جميل من الحياة إخوتي

إلى العائلة الطيبة عائلة صيام أصدقاء وزملاء وأخص بالذكر نصرالدين - زاكي -

والأستاذ عبد الرحيم على كل ما قدموه

إلى كل أصدقائي وإلى كل من تمنى لي النجاح وكان عوناً لي

فهرس المحتويات

شكر وعران.....

إهداء.....

فهرس المحتويات.....

مقدمة:.....أ

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

تمهيد:5

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية:.....6

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

أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية.....6

ثانياً: عناصر الإدارة الإلكترونية:.....9

ثالثاً: وظائف الإدارة الإلكترونية.....12

المطلب الثاني: خصائص ومزايا الإدارة الإلكترونية.....14

أولاً: خصائص الإدارة الإلكترونية:.....15

ثانياً: مزايا الإدارة الإلكترونية:.....17

المطلب الثالث: المنصات الرقمية.....18

أولاً: الاختلافات بين المنصة والموقع.....18

ثانياً: خصائص المنصة الإلكترونية.....19

ثالثاً: أنواع المنصات الإلكترونية:.....19

رابعاً: خصائص الموقع الإلكتروني.....25

المبحث الثاني: الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.....28

المطلب الأول: متطلبات الإدارة الإلكترونية.....28

أولاً: المتطلبات الإدارية والأمنية:.....28

ثانياً: المتطلبات السياسية.....30

ثالثاً- المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية.....31

فهرس المحتويات

31	رابعاً: متطلبات البنية التحتية للاتصالات
31	المطلب الثاني: معوقات الإدارة الإلكترونية
31	أولاً: المعوقات الإدارية
32	ثانياً: المعوقات السياسية والقانونية
33	ثالثاً: المعوقات المالية والتقنية
33	رابعاً: المعوقات البشرية
34	خامساً: المهددات الأمنية
34	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: واقع وتحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

36	تمهيد
37	المبحث الأول: واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر
37	المطلب الأول: واقع الجاهزية الإلكترونية في الجزائر
37	أولاً: آليات تنفيذ الإدارة الإلكترونية في الجزائر
39	ثانياً: بعض نماذج الإدارة الإلكترونية في الجزائر
41	ثالثاً: مستقبل الإدارة الإلكترونية في الجزائر وعوامل نجاحها
42	رابعاً: عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية في الجزائر
43	المطلب الثاني: الإطار القانوني للمعاملات الإلكترونية في الجزائر
43	أولاً: الإطار القانوني للمعاملات الإلكترونية في الجزائر
45	ثانياً: مظاهر المعاملات الإلكترونية في القانون التجاري الجزائري
37	المطلب الثالث: الاقتصاد الرقمي في الجزائر
49	أولاً: تعريف الاقتصاد الرقمي
50	ثانياً: مقارنة بين الاقتصاد الرقمي والاقتصاد التقليدي
50	ثالثاً: هيكل الاقتصاد الرقمي
52	المبحث الثاني: تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

فهرس المحتويات

52	المطلب الأول: متطلبات تفعيل الإدارة الاليكترونية في الجزائر
62	المطلب الثاني: الإدارة الجزائرية والتقنيات الرقمية الجديدة
6362	المطلب الثالث: معوقات الإدارة الاليكترونية في الجزائر
67	خلاصة الفصل:

الفصل الثالث: دراسة حالة اتصالات الجزائر ولاية خنشلة

69	تمهيد:
70	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر خنشلة
70	المطلب الأول: ماهية المؤسسة:
70	أولاً: التعريف بالمديرية العملياتية للاتصالات خنشلة:
70	المطلب الثاني: نشأة وتطور اتصالات الجزائر
70	أولاً: نشأة اتصالات الجزائر
71	ثانياً: تطور اتصالات الجزائر
72	ثانياً: اقسام المديرية العملياتية اتصالات الجزائر خنشلة وهيكلها التنظيمي:
74	ثالثاً: وظائف المديرية العملياتية للاتصالات خنشلة:
78	رابعاً: أهداف المديرية العملياتية للاتصالات بخنشلة:
79	المبحث الثاني: منهجية البحث الميداني
83	المطلب الأول: الاطار المنهجي للدراسة
83	أولاً: منهج الدراسة
83	ثانياً: عينة الدراسة
84	المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة
84	المطلب الثالث: الدراسة الميدانية
112	خاتمة:
115	قائمة المصادر والمراجع:

فهرس الأشكال والجداول

فهرس الأشكال والجداول

فهرس الأشكال:

الرقم	العنوان
11	الشكل رقم (01): عناصر الإدارة الإلكترونية
51	الشكل رقم (02): يحدد عناصر الاقتصاد الرقمي
72	الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر -خنشلة-
79	الشكل رقم (04): دائرة نسبية تبين نتائج الجدول رقم (09)
80	الشكل رقم (05): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (10)
81	الشكل رقم (06): دائرة نسبية تبين نتائج الجدول رقم (11)
82	الشكل رقم (07): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (12)
83	الشكل رقم (08): دائرة نسبية تبين نتائج الجدول رقم (13)
84	الشكل رقم (09): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (14)
85	الشكل رقم (10): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (15)
86	الشكل رقم (11): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (16)
87	الشكل رقم (12): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (17)
88	الشكل رقم (13): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (18)
89	الشكل رقم (14): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (19)
90	الشكل رقم (15): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (20)
91	الشكل رقم (16): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (21)
92	الشكل رقم (17): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (22)
93	الشكل رقم (18): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (23)
94	الشكل رقم (19): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (24)
95	الشكل رقم (20): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (25)
96	الشكل رقم (21): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (26)
97	الشكل رقم (22): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (27)
98	الشكل رقم (23): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (28)
99	الشكل رقم (24): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (29)
100	الشكل رقم (25): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (30)
101	الشكل رقم (26): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (31)
102	الشكل رقم (27): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (32)

فهرس الأشكال والجداول

فهرس الجداول:

الصفحة	العنوان
50	الجدول رقم (01): يوضح بعض الفروق بين الاقتصاد الرقمي والاقتصاد التقليدي
55	الجدول رقم (02): تطور قوة تدفق الإنترنت في الجزائر. المغرب. تونس. والعالم
56	الجدول رقم (03): مستخدمو الإنترنت لكل 100 شخص
57	الجدول رقم (04): الاشتراكات في خدمات الهاتف المحمول لكل 100 فرد
58	الجدول رقم (05): تطور عدد مستعملي الهواتف الثابتة والهواتف النقالة بالمليون مستعمل
60	الجدول رقم (06): المهارات الداعمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر
61	الجدول رقم (07): أنشطة الدفع على الأنترنت بالجزائر
61	الجدول رقم (08): أنشطة السحب على الجهاز النقدي بالجزائر
79	الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة بالنسبة للجنس
80	الجدول رقم (10): توزيع العينة حسب السن
81	الجدول رقم (11): المستوى التعليمي
82	الجدول رقم (12): توزيع العينة سنوات الخبرة
83	الجدول رقم (13): توفر اتصالات الجزائر أجهزة إعلام آلي حديثة لمختلف الوظائف
84	الجدول رقم (14): توفر اتصالات الجزائر على العدد الكافي من الطابعات لمختلف المكاتب؟
85	الجدول رقم (15): توفر اتصالات الجزائر على العدد الكافي من الماسحات الضوئية (Scanners)؟
86	الجدول رقم (16): توفر اتصالات الجزائر على العدد الكافي من الكاميرات الرقمية؟
87	الجدول رقم (17): أجهزة الخادم المتوفرة حاليا باتصالات الجزائر تعتبر كافية عمليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟
88	الجدول رقم (18): يوجد في اتصالات الجزائر شبكة داخلية تربط الإدارة بالموظفين
89	الجدول رقم (19): يتوفر لدى اتصالات الجزائر البرامج الخاصة بالاتصالات الإدارية الإلكترونية؟
90	الجدول رقم (20): يتوفر لدى اتصالات الجزائر مضادات حماية الأجهزة من أخطار التيار الكهربائي؟
91	الجدول رقم (21): يتوفر لدى اتصالات الجزائر مضادات الفيروسات والقرصنة؟
92	الجدول رقم (22): تسعى اتصالات الجزائر للحصول على أحدث البرمجيات لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟

فهرس الأشكال والجداول

93	الجدول رقم (23): تملك اتصالات الجزائر التقنيين المؤهلين بالعدد الكافي لتشغيل وصيانة الأجهزة الالكترونية؟
94	الجدول رقم (24): يتوفر لدى اتصالات الجزائر المبرمجين في مجالات انظمة الحاسوب والاتصالات
95	الجدول رقم (25): يتوفر باتصالات الجزائر مسؤل نظام المعلومات؟
96	الجدول رقم (26): لدى اتصالات الجزائر المكلفين بإدخال وإخراج البيانات والمعلومات وحفظها ونقلها؟
97	الجدول رقم (27): تقوم اتصالات الجزائر بدورات تدريبية للموظفين في مجال الإدارة الالكترونية
98	الجدول رقم (28): تتفق الشركة أكثر من غيرها في مجال الإدارة الالكترونية؟
99	الجدول رقم (29): يتوفر لشركة الدعم المالي الكافي لتوفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية
100	الجدول رقم (30): تتوفر الشركة لوائح تنظيمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية
101	الجدول رقم (31): توفر الإدارة العليا للمؤسسة تعليمات واضحة تتعلق بأمن وسلامة المعلومات
102	الجدول رقم (32): تتوفر قوانين تعاقب اختراق البيانات الإلكترونية للمؤسسة؟

مَقْتَمَةٌ

مقدمة:

أدى التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والتعاملات الالكترونية الى تغيرات جذرية في مختلف الميادين، خاصة مع جائحة كوفيد 19 والتي كان لها الدور في تسريع وتيرة التعاملات الالكترونية في كافة المجالات وفرضت على العديد من القطاعات بمواكبة هذه التحولات الرقمية الحاصلة كما هو الحال بالنسبة للعقود الالكترونية والخدمات الإلكترونية العامة، التعاملات النقدية الالكترونية... في العالم.

كما أن المتغيرات التي تشهدها بيئة التعاملات الالكترونية والتي لها الانعكاس الأكبر على الجوانب الإدارية من خلال إرساء ما يعرف بالرقمنة والذي يعتمد بالأساس على التطورات الحاصلة في التعاملات الالكترونية سواء كانت بين الإدارات وقطاع الأعمال أو بين الإدارات والأفراد.

وقد كان لها تأثير في تغير القواعد القانونية والملاحم البارزة في الإدارة وجعلها تقوم بقفزة نوعية في طريقة أدائها لوظائفها من حيث الإسراع في ابرامها وتنفيذها وبالتالي تحولت من الادرة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية محققة بذلك عدة نتائج إجابيه في عدة نواحي وموفرة بذلك المكان والزمان والجهد.

غير أنه توجد بعض القطاعات تباينت فيها مستويات اعتمادها للتعاملات الالكترونية نتيجة ظروف معينة، بالرغم من أن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية فرضته متطلبات عصر المعلوماتية من جهة، ومن جهة أخرى استجابة لرغبات الأفراد من أجل الحصول على خدمات سهلة وسريعة وغير مكلفة.

لذلك جاءت هذه الدراسة من أجل الوقوف على واقع تطبيق الإدارة والمؤسسات في الجزائر للإدارة الالكترونية.

الإشكالية الرئيسية.

ما هي التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر وافاقها المستقبلية؟ والذي سنجيب عليه في بحثنا هذا من خلال التطرق لتساؤلات التالية:

- ما هي المفاهيم النظرية المتعلقة بالإدارة الالكترونية؟
- ما هي معوقات الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الاليكترونية؟
- ما هي تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر؟
- ما هو واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر؟
- ما هي افاق الإدارة الالكترونية في الجزائر؟

الفرضيات:

- تطبق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الجزائرية؛
- تسعى الإدارات الجزائرية إلى توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية؛
- الإدارة الإلكترونية منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات؛
- تعتبر المعوقات الإدارية والسياسية والمالية والتقنية والبشرية والأمنية من بين معوقات الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية؛
- هناك إستراتيجية للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية في الجزائر؛

أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من خلال أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير المؤسسات في الجزائر ورفع الكفاءة والفعالية في الأداء وكذلك توسيع المعرفة بهذا النمط الجديد من الإدارة والمساهمة في التوجه للعمل به من خلال تحديد العوامل التي تقف أمام التحول إلى الإدارة الإلكترونية .

أهداف الدراسة:

تهدف دراستنا لهذا الموضوع الى التعرف على مجموعة من النقاط:

- معرفة بعض مفاهيم وخصائص الإدارة الإلكترونية؛
- تحديد اهم متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- التعرف على واقع وجاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر؛
- إظهار ملامح تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية؛
- معرفة مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية.

منهج الدراسة:

من اجل الوصول الى الهدف من الدراسة والالمام بجوانبه وتوضيح الهدف من التطرق له اعتمدنا الأسلوب الوصفي لتحليلي دراسة الحالة وذلك باستخدام أداة الاستبانة والبرنامج الاحصائي (SPSS).

هيكل البحث:

للإحاطة بالموضوع تم تقسيم الدراسة الى ثلاثة فصول رئيسة كما يلي:

الفصل الأول: تم التطرق من خلاله الى الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية من خلال تعريف الإدارة الالكترونية وتحديد اهم خصائصها وكذلك متطلبات ومعوقات الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الاليكترونية

الفصل الثاني: خصص لواقع وتحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر ومدى جاهزية الجزائر الالكترونية بالإضافة الى متطلبات تفعيل الإدارة الاليكترونية والمعوقات التي تواجه تطبيقها

الفصل الثالث: تناول هذا الفصل الدراسة الميدانية والتعرف على المؤسسة محل الدراسة

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للإدارة

الالكترونية

تمهيد:

المعلومات والرقمنة جزء أساسي داخل جميع الهيئات والمنظمات بمختلف توجهاتها لا يمكن لأيا كان يغفل عنها أو يتجاهل أهميتها وفي هذا الفصل نتعرف على الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخصائص والمزايا التي تتميز بها عن الإدارة التقليدية بالإضافة إلى وظائفها كما تطرقنا إلى مفاهيم عامة حول المنصات الرقمية وفي الأخير بينا متطلبات وعوائق الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية:

في هذا المبحث تم التطرق إلى مجموعة من التعاريف التي عرفت بها الإدارة الإلكترونية وأهم عناصرها بالإضافة إلى الخصائص والمميزات التي تمتاز بها وفي الأخير نتعرف على بعض المفاهيم المتعلقة بالمنصات الرقمية.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات التحويل العمل الإداري إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة، وهي عبارة عن تقديم الخدمات والمعلومات للمواطنين إلكترونياً.¹

في هذا التعريف بين بان الإدارة الاليكترونية هي تحويل العمل الإداري إلى أعمال تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات.

كما عرفت أيضا على أنها: القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة، لتنفيذ الأنشطة الإدارية إلكترونيا عبر الانترنت وشبكات الحاسبات الآلية، وتقديم الخدمات الآلية في كل زمان ومكان، مما يؤدي لجودة وتحسين الأداء وتوحيد الإجراءات وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة، بهدف تحقيق أهداف المنظمات بأقل جهد وتطوير العمليات الإدارية².

لقد بين هذا التعريف أهم إيجابيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة في الأنشطة الإدارية. كذلك عرفت على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين عمليات الحكومة وتشمل إعادة هندسة الخدمات باستخدام التكنولوجيا عبر الانترنت، تسويق الخدمات التجارية والأعمال الإلكترونية، حيث يتم تنظيم المجتمع وتحويل الخدمات الورقية إلى إلكترونية.³

¹ أيمن عودة المعاني، الإدارة العامة الحديثة، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص231.

² زروقي نسرين، الإدارة الإلكترونية كأحد إفرازات عالم تكنولوجيا الأنترنت والتجارة الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد15، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2016، ص236.

³ فهيمة قصوري، نصيرة صالح، متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية في الدول القومية، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد 4، جامعة خنشلة، الجزائر، 2015، ص61.

جاء في هذا التعريف بان الإدارة الإلكترونية هي التحول من النظام الورقي إلى الإلكتروني من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

كما يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على الأسس التالية: ويرتكز كل أساس على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأعمال الإدارية.

1- تعريف الإدارة الإلكترونية على أساس استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: استخدام خليط من التكنولوجيا الأداء الأعمال، والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المؤسسة، وبينها وبين المؤسسات الأخرى والعملاء.¹

كما عرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بأنها: " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولاسيما شبكة الانترنت كأداة تسمح بالوصول إلى إدارة أفضل.²

وعرفت أيضا على أنها: التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت، وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء، وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاية في استخدام مواردها.³

2- تعريف الإدارة الإلكترونية على أساس حصر استخدام البعض من تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعرف على هذا الأساس بأنها: " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنيت، وشبكات الأعمال في تخطيط، وتنظيم وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة، والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة".⁴

وعرفت أيضا بأنها: " عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات، والاتصال، وخاصة شبكة الإنترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمؤسسة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية، وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمؤسسة".⁵

¹ محمد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 43.

² OCDE. L'administration électronique, un impératif, Paris, France, 2004.p 11.

³ حسين محمد الحسن، إدارة الإلكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات، ستار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 39.

⁴ نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية الاستراتيجية، الوظائف المجالات ، ستار الجزيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 155.

⁶ امحمد أحمد سمير، المرجع السابق، ص 42.

كما عرفت كذلك بأنها هي: "أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تقنية معلومات متقدمة من أجل زيادة كفاءة، وفعالية في الأداء".¹

فهي عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات المتطورة لتعزيز دور الإدارة الإستراتيجية للمؤسسة ورفع مستوى الأداء بها، كما أنها تعمل على تحقيق ما يلي:²

أ- تصميم وتنفيذ خطة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، لإنجاز أعمال المؤسسة بما يساعدها على الوصول إلى تطبيق نموذج الأعمال الإلكترونية ككل في المستقبل؛

ب- بناء وتدعيم علاقات وثيقة بين كل من المؤسسة، وعملائها وشركائها ومورديها تتم باستمرارها وفعالية.

وعرفها كل من (Seresht et al) على أنها: "مظلة النماذج الأعمال الإلكترونية المتعددة تحتوي على أدوات النقل المعلومات، وتبادلها إلكترونياً، كما تؤكد الإدارة الإلكترونية على الموازنة بين عمل المؤسسة وتكنولوجيا المعلومات مع بعضهما بعضاً، والقدرة على إيصال الخدمة الآمنة، وتوافرها وإنجازها في الوقت المحدد".³

3- تعريف الإدارة الإلكترونية على أساس بعض المسائل الإجرائية التي تعتمد عليها الإدارة الإلكترونية

يعرف (Lilian) بأن الإدارة الإلكترونية: تهتم بالعمليات الداخلية والخارجية للمؤسسة، كما أن أنظمتها تسمح بالاتصال بين الموردين والشركاء والعملاء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتعطي مقاييس دقيقة لكل المؤشرات المطلوبة لاتخاذ قرار إداري فعال".⁴

وعرفت أيضاً على أنها: "الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات، وتقديم الخدمات للمواطنين، وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة".⁵

¹ حسين محمد الحسن، المرجع السابق، ص 40.

² محمد أحمد سمير، مرجع سبق ذكره، ص 44-45.

³ Seresht, H et al. **E-management : (Barriers and Challenges in Iran)**, E-ower Kraklead, Iran, 2008.p3.

⁴ Lulian M, **Implementing E-management in Small and Medium Enterprises**, (OnLine) Available:<http://steconomice.uoradea.ro/anale/volume/2008/v4-managementmarketing/259.pdf>، 2006. p1409.

⁵ حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 39.

وعرفت أيضا بأنها: " منهج يعتمد على تنفيذ كل الأعمال، والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المؤسسات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية، كالبريد الإلكتروني، والتحويلات الإلكترونية للأموال، والتبادل الإلكتروني للمستندات أو الفاكس والنشرات الإلكترونية.¹"

أما الدكتور سعد غالب إبراهيم فيقدم تعريفا للإدارة الإلكترونية، انطلاقا من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها، مثل الحكومة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية، ويعرف الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة، وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة "هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة للأعمال، أو الوجهة المؤسسات ودوائر الحكومية المختلفة.²"

مما سبق يمكن الاعتماد على تعريف شامل ومختصر للإدارة الإلكترونية " هي أسلوب حديث يعتمد على استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات من أجل تسهيل النشاط الإداري، وذلك عن طريق تحويل العمل الإداري التقليدي إلى إدارة معاصرة تعتمد على تكنولوجيات حديثة، بغرض تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء الخدمات".

ثانيا: عناصر الإدارة الإلكترونية:

نجاح الإدارة الإلكترونية يعتمد على عدة عناصر أهمها تكنولوجيا المعلومات الإدارية وفي مقدمتها تكنولوجيا الحاسبات والاتصالات لأنه لا يمكن أن تكون هناك إدارة إلكترونية حقيقية بدون تلك التكنولوجيا التي يتم عن طريقها تقديم المعلومات والبيانات اللازمة بشكل يؤثر على الأعمال الإدارية من حيث:³

زيادة فعاليتها، توفير الوقت والجهد المبذول لإنجازها بالشكل الصحيح، الدقة والسرعة في إنجاز الأعمال على الوجه المطلوب، تقليل التكلفة، تبسيط الإجراءات، وزيادة الإنتاجية الإدارية.

فالإدارة الإلكترونية هي منظومة تتكون من مجموعة من العناصر والتي يمكن تحديدها في:⁴

¹ حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 41.

² محمد، محمود المليامية، طارق، شريف الملوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004، ص 10-11.

³ السالمي، علاء عبد الرزاق، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 2003، ص 145-146.

⁴ ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها في الدول العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005، ص

1- العنصر التكنولوجي: وهذا العنصر من أهم عناصر الإدارة الإلكترونية والذي يتكون من العناصر الأساسية التي تتكون منها الإدارة الإلكترونية وهي:

أ-المعلومات: المعلومات هو عنصر حديث ساد في مختلف المجالات بقوة فالمعرفة المتجددة تقاس بما توفره من بيانات تم معالجتها وترجمتها إلى معلومات ذات خصائص عدة هي (الدقة، التوقيت، الملائمة، الوضوح، المعرفة، قابلية المراجعة، عدم التحيز، قابلية القياس، الشمولية، إمكانية الوصول في إطار تطبيق الإدارة الإلكترونية).

ب- الاتصالات: وهي تتضمن المكونات المادية من الحاسبات والشبكات والبرمجيات والتي تتمثل في برامج إدارة النظام مثل نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكات وبرامج التطبيقات والتي تشمل برامج التطبيقات العامة مثل برامج البريد الإلكتروني وبرامج التطبيقات الخاصة مثل البرامج المحاسبية والبرامج المالية وبرامج التجارة الإلكترونية والشبكات المتمثلة في الوصلات الإلكترونية لشبكات الإنترنت والإكسترنات، حيث إن هذه الشبكات توفر السرعة في تدفق البيانات والمعلومات بين مختلف الأجهزة أو الوحدات الإدارية داخل أي منظمة من جهة، وكذلك التواصل مع المنظمات المختلفة الأخرى من جهة أخرى،

ويمكن تصنيف وسائط الاتصال الشبكي إلى نوعين رئيسيين هما:¹

- **الوسائط السلكية:** حيث تستخدم الأسلاك في نقل المعلومات والبيانات ومنها الأسلاك المزدوجة وأسلاك الألياف الصوتية.

- **الوسائط اللاسلكية:** وهي التي تستخدم الموجات في نقل المعلومات والبيانات مثل الأقمار الصناعية والواي فاي.

ج-الخدمات: وتتمثل في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات للمستخدمين لأداء أعمالها بأسرع وأفضل ما يمكن نتيجة للتحويل والتوسع السريع في اقتصاد المعلومات والشبكات الإلكترونية.

2- العنصر البشري المؤهل:

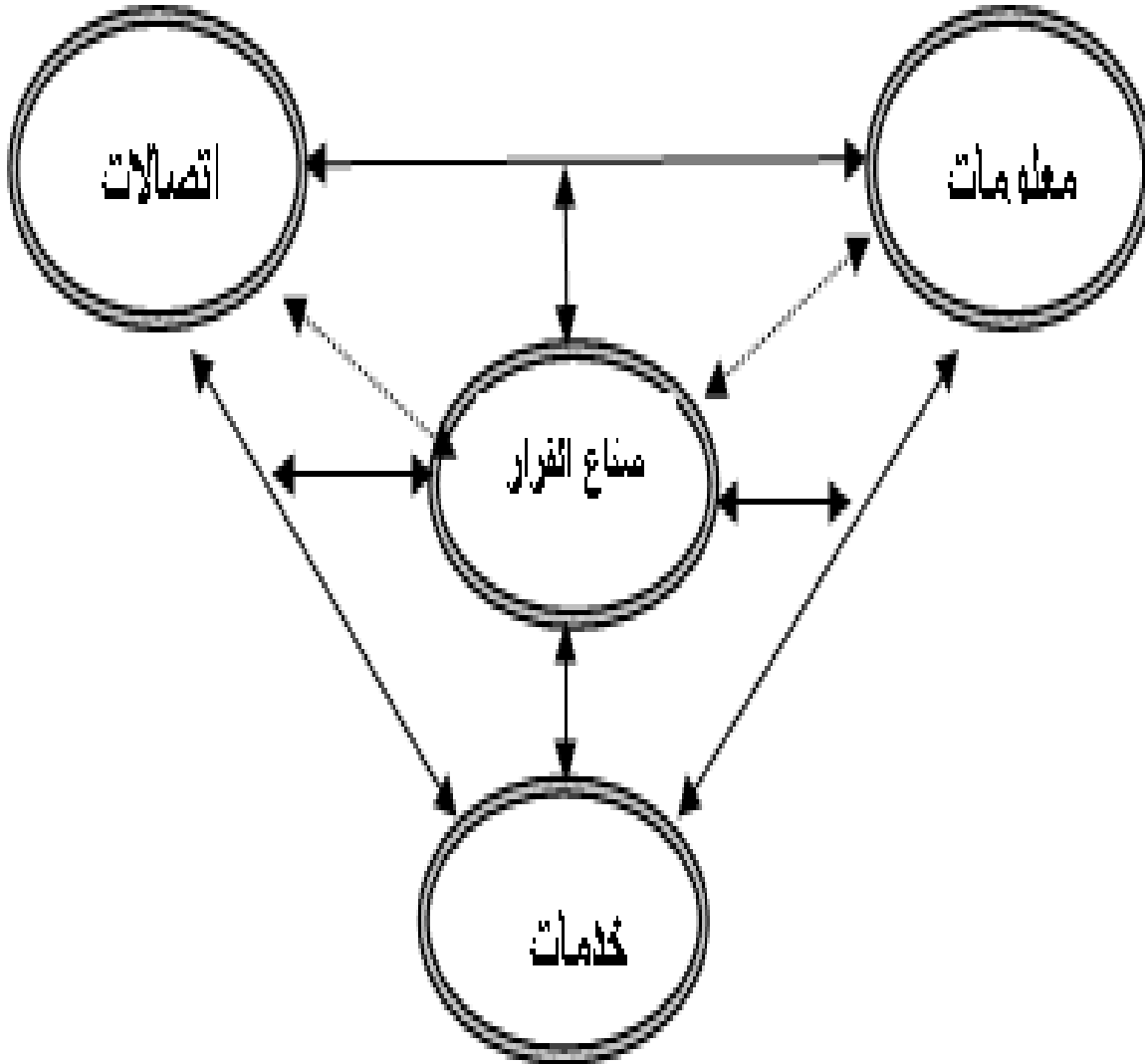
العنصر البشري هو العنصر المرسل للمعلومات والمستقبل لها والرأس المال الحقيقي للمنظمة والمتمثل في الخبراء والمتخصصين وصناع المعرفة والذين يمثلون البيئة الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، وعليه يجب أن يكون العنصر البشري مؤهل ومدرب فنيا من خلال الدورات التدريبية الحديثة في مجاله، حتى يصبح قادرا على استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة والتعامل معها واستغلال

¹ المفرجي وآخرون، عادل حرجوش؛ وآخرون، الإدارة الإلكترونية مرتكزات ومتطلبات تأسيس علمية، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 2007، ص 30.

إمكانياتها لصالح المنظمة وبيئة العمل، وكذلك يكون حافزاً للابتكار والبحث عن المعلومات من خلال ما هو متاح والقدرة على التعامل مع المستفيدين والتواصل معهم وتلبية رغباتهم واستفساراتهم.¹

ومن ثم أصبحت الإدارة الإلكترونية حقيقة واضحة في كثير من الدول، ولها العديد من المقومات أهمها العنصر البشري الذي يقوم على تشغيل منظومة الإدارة وتأمينها، لأن النظام الإلكتروني للإدارة الإلكترونية يحتاج إلى فريق من العاملين متنوعي المهارات، لأن المعلومات والاتصالات والخدمات تمثل تحولا كبيرا في طريق أداء الأعمال وتقديم الخدمات، استجابة للتغيرات البيئية المحيطة للوصول إلى مجتمع قادر على إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات بسهولة ويسر وكفاءة عالية في الأداء.

شكل رقم 01: عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: عادل حرجوش المفرح، الإدارة الإلكترونية مرتكزات ومتطلبات تأسيس علمية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007، ص 3.

¹ ياسين سعد غالب، المرجع السابق، ص 48.

يوضح هذا الشكل عناصر الإدارة الإلكترونية ومدى اعتماد صناع القرار فيها على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اتخاذ القرار من أجل تحسين الخدمات.

ثالثا: وظائف الإدارة الإلكترونية

تقوم الإدارة على مجموعة من الوظائف، والتي تمكنها من انجاز المهام المسندة إليها بشكل فعال، بالإضافة إلى أن هذه الوظائف تساهم في اتخاذ القرارات والوصول إلى الأهداف المحددة، فهذه الوظائف تشبه إلى حد كبير تلك الموجودة على مستوى الإدارة التقليدية، إلا أن الفارق بينهما هو أن الإدارة الإلكترونية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات وأحدث التقنيات، أما الإدارة التقليدية الروتينية فتكتفي بكل ما هو تقليدي قصد القيام بهذه الوظائف، لذلك تعتبر الإدارة الإلكترونية نمط جديد ترك آثاره الواسعة على المنظمات والمجالات خاصة عمليات التهيئة أو إصلاح البنية التنظيمية، هكذا قد أسهمت هذه التغيرات التكنولوجية المهمة في خلق أسلوب جديد للإدارة، وإن هذه التقنيات ساهمت هي أيضا في تغيير مضامين ووظائف العملية الإدارية الكلاسيكية.¹

حيث يمكن إجمال أهم الوظائف الإدارية في التخطيط والتنظيم، التوجيه، الرقابة.

1- وظيفة التخطيط

التخطيط يعني التنبؤ بما سيكون عليه المستقبل مع الاستعداد لمواجهته، وهو كذلك العملية التي تسمح بتحديد الأهداف والوسائل الأكثر ملاءمة لتحقيق هذه الأهداف،² ووظيفة التخطيط لها مجموعة من الخصائص منها الدقة في مكونات ومراحل العملية التخطيطية، والواقعية في التخطيط والتعامل مع الأمور المختلفة، بالإضافة لتوفر عنصر المرونة بهدف التكيف مع المستجدات دون التأثير على الفعالية.

فالتخطيط عملية ميكانيكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف، مما يفيد أن التخطيط الإلكتروني هو انتقال وظيفة التخطيط من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الدنيا أي مشاركة كل من الإدارة والعاملين في التخطيط والتنفيذ على عكس الموجود على مستوى الإدارة التقليدية.

فالتخطيط في سياق الإدارة الإلكترونية يقوم على وضع خطط متعددة للظروف المختلفة، خطط مرنة جدا من أجل الالتزام بالاستجابة الديناميكية للتغيرات تركز على الزبائن وحاجاتهم الآنية والمحتملة

¹ ساسي مريم ، الإدارة الإلكترونية ، رسالة لنيل شهادة الماستر دراسة مقارنة، 2016-2015، ص 54.

² فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد، 2016، 02 ص 30.

تتأسس على الثقة التي تعتبر الأداة الرئيسية، والمخططون هم المبادرون من المديرين والعاملين بمشاركة المواطنين.

2- وظيفة التنظيم

يعتبر التنظيم الإلكتروني وظيفة إدارية مكتملة لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ، ونتيجة للتغيرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وقادرة على مسايرة مختلف المستجدات حيث أصبح هذا التنظيم يعرف بالتنظيم الإلكتروني.

ويمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم جاعلة منه تنظيماً مرناً يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد، التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية، استخدام موظفين ذوي تخصصات ومهارات عالية، استخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب.

إن أهمية التنظيم تتحدد من خلال توفير المعايير اللازمة لقياس أداء الإدارة وبالتالي إمكانية تحسين مستوى الأداء، كما يساهم التنظيم في تحقيق التمايز بين الأهداف والغاية والوسائل، مما يؤدي إلى الاقتصاد في الجهد والوقت والمال، وكذا الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمالية.¹

3- وظيفة التوجيه

تتفرد وظيفة التوجيه عن باقي الوظائف، حيث أنها ترتبط بتنفيذ العمل أو النشاط، فيصبح من الضروري أن تمارس الإدارة مهام التوجيه للعنصر البشري في الاتجاه الذي يساعد على تحقيق الأهداف، ويقصد بالتوجيه التوفيق بين نشاط الجماعة التي تعمل على تحقيق غرض مشترك.

وتعتمد وظيفة التوجيه على الكيفية والأسلوب الإداري الذي يستطيع من خلاله الرئيس دفع مرؤوسيه للعمل بأقصى طاقاتهم في إطار يحقق من خلاله إشباع رغباتهم، وتحقيق أهدافهم الشخصية وحتى يتم تحقيق وظيفة التوجيه بفعالية لا بد من القيام بنشاطين مهمين، أولهما إصدار الأوامر وثانياً تحفيز العاملين وحثهم على تنفيذ الأوامر.

ومن شأن حسن التوجيه الصحيح، أن ينعكس إيجابياً على الأعمال المنوطة بالإدارة، وتلافي مختلف العيوب التي تصدر، نتيجة غياب ثقافة عمل المجموعة على مستوى الهيكلية للإدارة.

¹ فرطاس فتيحة، المرجع السابق، ص 305.

4- وظيفة الرقابة

تعتبر الرقابة الحلقة الأخيرة في العملية الإدارية، حيث تلعب دورا رئيسيا للتأكد من أن التنفيذ يتم وفق ما هو مخطط له ومن دقة الاتجاه نحو تحقيق الأهداف، ويذكر أن الرقابة تزداد وتتنوع كلما كبر حجم الإدارة وكذلك عدد العاملين بها ونوع الأعمال التي تضطلع بممارستها.

وعليه فالرقابة في إطار الإدارة الإلكترونية هي متابعة قياس الأداء المحقق ونتائج الأعمال ومقارنة ذلك بالأهداف المخططة مسبقا، فتعريف الرقابة تعني التحقق مما إذا كان كل شيء يحدث طبقا إلى نقاط الضعف والأخطاء بقصد معالجتها، ومنع حدوث تكرارها.¹

غير أن ما يلاحظ في مختلف المرافق العمومية، تفشي غياب الرقابة على العمل الإداري، وهذا ما يؤدي إلى التقصير في انجاز الأعمال المكلفة بها الإدارة، وعدم مواكبة مظاهر النقص لتصحيحها، مما يؤثر سلبا على جودة الخدمات التي تقدمها الإدارة للأفراد.

وعموما فإن قيام الإدارة بمختلف وظائفها، سيمكن من تحقيق الأهداف المنتظرة منها، وهذا لن يتأتى في ظل وجود اختلالات على كافة المستويات، بدءا بغياب عمليات التخطيط المستقبلي، مروراً بالتضخم الذي تعاني منه الإدارات والمرتبب بغياب الكفاءة.

ضاف إلى ذلك العلاقة الهرمية بين موظفي الإدارات، والتي تؤدي إلى قصور في عمليات التواصل والمواكبة والتحفيز بين الرؤساء وباقي الموظفين، وهو ما ينتج عنه غياب الرقابة.

المطلب الثاني: خصائص ومزايا الإدارة الإلكترونية

تقدم الإدارة الإلكترونية وجها آخر مغايرا لوجه الإدارة التقليدية نظرا للمرونة في معالجة المعلومات وسرعة في الأداء، لذا أصبحت أداة فعالة في أيدي الإداريون بتطبيق التقنية في مؤسساتهم سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص، حيث أصبح الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية ميزة يأمل لها الإداريون البنين لم يحظوا بالانتقال إلى الإدارة الإلكترونية أو طبقوها جزئيا في بعض أنشطتهم، ولم يبلغوا الدرجة الكافية لإطلاق اسم الإدارة الإلكترونية على تعاملاتهم.

¹ فرطاس فتيحة، المرجع السابق، ص 308.

أولاً: خصائص الإدارة الإلكترونية:

يمكن عرض بعض خصائص الإدارة الإلكترونية، والتي تظهر في:

1- خصائص الإدارة الإلكترونية للمؤسسة: وتتمثل في¹:

أ- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة، وكأنها وحدة مركزية؛

ب- الدقة والسرعة في إنجاز الأعمال؛

ج- زيادة الإنتاجية الإدارية

د- توفير المعلومات اللازمة إلكترونياً لجميع المستويات الإدارية؛

هـ- زيادة الكفاءة، والفعالية للمؤسسة؛

و- تقليل مخالفة الأنظمة؛

2- خصائص الإدارة الإلكترونية للمتعاملين مع المؤسسة: وتتمثل في:

أ- الشفافية والوضوح في كيفية الحصول على الخدمات من المؤسسة؛

ب- إمكانية التواصل مع المؤسسة في أي مكان وزمان؛

ج- سرعة الحصول على الخدمات من المؤسسة

د- المشاركة في رسم سياسة المؤسسة من خلال التغذية العكسية؛

هـ- وصول الخدمات إلى المتعاملين مع ضمان سرية المعلومات

و- إتاحة الخيارات المتعددة للمتعاملين في توعية الخدمة المطلوبة، وفقاً لطلباتهم.

¹ أحمد فتحي محمد الحيث، أثر وظائف الإدارة الإلكترونية في تعزيز فعالية البنوك وكفاءتها، أطروحة دكتوراه، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، الأردن، 2012، ص 23-24.

3- خصائص الإدارة الإلكترونية للعاملين في المؤسسة: وتتمثل في:

أ- وضوح الاختصاصات، والمسؤوليات للعاملين في ظل الإدارة الإلكترونية؛

ب- تنمية مهارات، وقدرات العاملين التقنية؛

ج- سهولة أداء الأعمال بسبب توحيد نماذج إجراءات العمل الإلكترونية؛

د- استمرار الاتصال الفعال بين العاملين، والمستويات الإدارية

هـ- تحقيق اللامركزية الإدارية، مما يحقق سرعة أداء المهام ببسر وسهولة؛

و- سرعة الحصول على المعلومات اللازمة لأداء الأعمال من خلال الأرشيف الإلكتروني للمؤسسة

ي- التوثيق الإلكتروني لجهود العاملين من خلال الرقم السري لشخصية كل موظف، مما يحفزهم على الإبداع والتميز؛

ز- تطوير المهارات والمعرفة والاستثمار في التطوير والتدريب، وإدخال أساليب وتقنيات إدارية تمكن من تحسين الأداء، وتخفيض التكاليف، والعمل على تحديد المهارات والمعارف التي تحتاجها الموارد البشرية.

4- الخصائص الاقتصادية للإدارة الإلكترونية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بالعديد من الخصائص الاقتصادية منها¹:

أ- تناقص ملحوظ في كلمة التبادل بسبب الاستغناء عن عدد من حلقات الوسطاء التجاريين التقليديين واستبدالهم بأشكال جديدة، وقليلة من حلقات الوساطة الإلكترونية والرقمية؛

تعاضد القدرة الإنتاجية المضافة التي تخدمها الوسائل الإلكترونية، والرقمية في المجالات الخدمية والمجالات الإنتاجية المختلفة؛

ب- وجود نظام لوجستيكي Logistic system يسمح للعملاء بطلب الخدمات والسلع مباشرة وبسرعة وسهولة من أي مكان في العالم دون أية قيود كر. وهذا الأسلوب يوفر وقت الأفراد،

تحسين الكفاءة الاقتصادية للمؤسسات، وشركات الأعمال في الأمد الطويل من خلال توسيع قاعدة السوق وتقديم خدمات، ومنتجات جديدة متنوعة؛

¹ نائل العوالم، عبد الباسط، نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي (دراسة استطلاعية)، مجلة العلوم

الإدارية بجامعة الملك سعود مجله (05) حمد (2)، الرياض 2003، ص 15.

ج- بناء قاعدة منظمة للمعلومات، البيانات والمعرفة تساهم في رفع عمليات الإدارة، وخصوصا في مجال اتخاذ القرارات، وتطوير العناصر البشرية، وتزويدها بالمهارات والمعارف الملائمة للعالم الرقمي؛

د- تغيير القوى المؤثرة في الدورة الاقتصادية من الدورة التقليدية التي يقودها الطلب إلى دورة يقودها العرض والإنفاق الرأسمالي والإبداع التكنولوجي، وبالتالي اعتماد الدورة الاقتصادية بصورة أكبر على الأسواق المالية أكثر من اعتمادها على السياسات المالية والنقدية للحكومات.

ثانيا: مزايا الإدارة الإلكترونية:

إن للإدارة الإلكترونية مجموعة من المزايا التي تميزها عن الإدارة التقليدية، ويمكن إجمال هذه المزايا في النقاط التالية:

1- السرعة والوضوح

إن الكثير من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وابتقت السنوات طويلة على حواجز البيروقراطية يمكن أن تزول وتصبح ماضيا بفعل التحول إلى الإدارة الإلكترونية التي تعطل قوانينها وظروف عملها الورقية انجاز المعاملات.¹

2- عدم التقيد بالمكان

فهي ليست كالإدارة التقليدية التي تقوم في مقر معين على طالب الخدمة التنقل إليه للحصول على الخدمة المبتغاة، إذ لا يوجد مقر محدد للإدارة الإلكترونية، ولطالب الخدمة الحصول عليها كلما توفرت تقنيات الاتصال أو الهاتف المحمول في أي مكان.²

3- عدم التقيد بالزمان

إذا كانت الإدارة التقليدية تقوم في ساعات عمل محددة، فإن الإدارة الإلكترونية تمارس عملها على مدار 24 ساعة في اليوم، ومن ثم فلا يقسم الوقت إلى ساعات عمل وأخرى للراحة، بل يصبح اليوم بأكمله مخصص لتوفير الخدمة العمومية.¹

¹ غريبي علي، رينوبة الأخضر، " إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية وافاق ترشيدها"، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، العدد الثالث، 2016، ص 409 مقال متوفر على الموقع:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/17280/3/1/295>، تم الاطلاع بتاريخ: 04/05/2022.

² علاء الدين أمزيان، " الإدارة الإلكترونية في زمن كورونا: العمل عن بعد بالإدارات العمومية المغربية نموذجا"، ص 04، مقال متوفر على الموقع الإلكتروني التالي: <https://hazbane.asso web.com/uploaded/4c8f-1>، تم الاطلاع بتاريخ: 17/05/2022.pdf

4- تبسيط الإجراءات

أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية، عملت أغلب الإدارات على ادخال المعلومات إلى مصالحتها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات، وقدرات في تلبية حاجات المواطن بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.²

5- تحقيق الشفافية

إن الشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على ما يقدم من خدمات عمومية، "اذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن، ومؤسسات المجتمع المدني من جهة، والسلطات المسئولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة الجميع بأكمله في الرؤية".³

6- السرية والخصوصية:

السرية والخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون أدوات الدخول، للولوج إلى تلك المعلومات، فعلى الرغم من الوضوح والشفافية الذين تتمتع بهما الإدارة الإلكترونية إلا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الإلكترونية عن نظيرتها التقليدية.⁴

المطلب الثالث: المنصات الرقمية

تعتبر المنصات أحد الطرق الحديثة التي تساعد على تقديم الخدمات للمواطن دون عناء التنقل إلى مقر الإدارة موفرة بذلك الجهد والوقت من خلال الاستفادة من مختلف الخدمات الادارية عن بعد.

أولاً: الاختلافات بين المنصة والموقع

¹ علاء الدين أمزيان، المرجع السابق، ص 04.

² عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية"، المحلة الجزائرية للمالية العامة، العدد الثالث، 2013، ص85. متوفر على:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/31191/1/3/175>، تم الاطلاع بتاريخ 17/05/2022.

³ عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، مرجع سبق ذكره، ص 86.

⁴ غريبي علي، رينوية الأخضر، المرجع السابق، ص 411.

مع تطور استخدام الويب والإنترنت؛ ظهرت الكثير من الأنشطة الإلكترونية وتبعها الحاجة إلى عدد كبير من أنواع المواقع والمنصات والمتاجر الإلكترونية التي أخذت في النمو والتطوير إلى أن أصبحت مقصد الملايين من المستخدمين يوميا؛ ليس فقط من أجل التواصل الاجتماعي والحصول على المعلومات الثقافية فحسب؛ وإنما امتد الأمر ليشمل البيع والشراء عبر المتاجر الإلكترونية، فضلا عن أن العديد من الحكومات أصبحت تقدم العديد من الخدمات الحكومية عبر المنصات الإلكترونية التابعة إليها.¹

1. المنصة والموقع

العديد من الأشخاص يخلطون على وجه الخطأ بين المنصة والموقع؛ حيث أن المنصة الإلكترونية يطلق عليها أيضا اسم البوابة الإلكترونية ودائما ما تكون تابعة إلى مؤسسة واقعية سواء عامة أو خاصة، أما المواقع فإنه في الكثير من الأحيان يكون وجوده مقصورا فقط على الشبكة العنكبوتية، ولقد أشار العديد من خبراء التكنولوجيا إلى أن الفرق الجوهرى بني كل من المنصة والموقع يأتي على النحو التالي:

- **المنصة الإلكترونية:** المنصة بالإنجليزية: Platform هي عبارة عن بوابة ويب تهتم بتقديم الخدمات التفاعلية التي تختلف وفق طبيعة ونشاط هذه المنصة إلى جانب المعلومات التي يتم تقديمها من خلالها أيضا.

- **الموقع الإلكتروني:** أما الموقع الإلكتروني (وبالإنجليزية): website؛ فهو يهتم فقط بتقديم المعلومات في مجال واحد فقط أوفي أكثر من مجال، ونادرا ما يقوم الموقع بتقديم الخدمات التفاعلية.

ثانيا: خصائص المنصة الإلكترونية

لا يوجد هناك تعارض بين المنصة أو البوابة الإلكترونية وبين الموقع الإلكتروني، ولكن المنصة تكون ذو فائدة أكبر؛ نظرا إلى أنها تكون ذو قدر أكبر من الإمكانيات والمميزات، فضلا عن أنها تحتوي على حجم أكبر كثيرا من المحتويات، ولكن تجدر الإشارة إلى أن هذا الأمر لا يقلل من فوائد ومزايا الموقع الإلكتروني عند المقارنة مع البوابة؛ وخصوصا إذا كان كل منهما يخدم هدفا محددا بشكل سليم.

ثالثا: أنواع المنصات الإلكترونية:

هناك أكثر من نوع من أنواع المنصات الإلكترونية، وهي تشمل، ما يلي:

¹ أسماء نوري، محمد عبيود، المراجع العربية التقليدية والإلكترونية، المحاضرة الرابعة عشر، 2021، ص 1.

1- المنصة العامة (البوابات الأفقية): وهي التي يمكن لأي من رواد الإنترنت استخدامها، نظرا إلى أنها تقوم بعرض معلومات عامة وتحتوي على روابط متعددة ومن أهم أنواع المنصات العامة هي التي تقدم خدمات الاتصال والبحث ومن أشهرها بالطبع بوابة محرك البحث جوجل.

مثال: (<https://aswatonline.com>)

2- المنصة المتخصصة (البوابات الرئيسية): أما المنصة المتخصصة؛ فهي التي لا تكون موجهة إلى الجميع؛ ولكنها تستهدف فئة محددة فقط من مستخدمي الويب، ومن أبرز الأمثلة على ذلك، المنصات التي تقدم دورات تدريبية في تخصص محدد أو المنصات والبوابات الطبية، أو منصات العمل الحر، وغيرهم.

وعادة ما تتسم هذه البوابات بالسماوات التالية:

أ- أنها تقدم المعلومات في مجال موضوعي معين؛

ب- يتم إعدادها بواسطة اختصاصيين في المجال الموضوعي مثل اختصاصي المكتبات والمعلومات؛

ج- تخدم فئات الباحثين والدارسين والمتخصصين؛

مثال: تصدرت البوابة الإلكترونية لجامعة الأمير سلطان بن عبد العزيز في السعودية قائمة بوابات الجامعات على مستوى الوطن العربي بنسبة تقارب 100% لتحل بذلك المركز الأول عربيا.¹

جاء ذلك بحسب موقع "Speed rank" الذي يضع قائمة بالبوابات الإلكترونية للجامعات على مستوى الوطن العربي، وذلك حسب ترتيبها وفقا لاختبارات جوجل للأداء. ويعد "Speed rank" الموقع الأول الذي يقوم بترتيب المواقع اعتمادا على مؤشرات جوجل للأداء، ويضم قائمة بكل البوابات الإلكترونية للجامعات في الوطن العربي، ويقوم بتحديث بيانات تلك البوابات بشكل يومي ما يتيح لمسؤولي تلك الجهات إمكانية متابعة البوابة الخاصة بهم، والعمل على تحسين أدائها لاحتلال مركز متقدم ضمن القائمة.

وتمكنت البوابة الإلكترونية لجامعة الأمير سلطان بن عبد العزيز من احتلال المركز الأول بناء على أداء البوابة على أجهزة الحاسب، وأجهزة الجوال، ووفقا لمدى توافقها مع قياس سهولة استخدامها من قبل الزوار والمستخدمين. وعلى مستوى السعودية، احتلت جامعة المجمعة المركز الثاني بنسبة تقارب 90%، وفقا لقياس جوجل أداء البوابة الإلكترونية للجامعة.

¹ أسماء نوري، محمد عبيد، المرجع السابق، ص 2.

مثال آخر: (<https://www.sdl.edu.sa/SDLPortal/Publishers.aspx>)

مثال آخر: (<https://www.Dirasat-gate.org/>)

3- المنصة الحكومية (البوابة القطاعية والخدمية): وهي تعرف أيضا باسم بوابات أو منصات المؤسسات، ويشمل ذلك كل من مؤسسات وشركات القطاعين العام والخاص، وهي تهدف بشكل كبير إلى تقديم الخدمات التفاعلية والمعلومات للزوار، ومن أبرز الأمثلة على ذلك: منصة أبشر، وغيرها.

مثال: بوابة مصر الرقمية

4- منصة البوابات: منصة أو بوابة البوابات؛ هي التي يتم من خلالها عرض قائمة إرشادية ودليل إلكتروني يضم جميع البوابات والمنصات الأخرى وربما المواقع على شبكة الإنترنت؛ حيث يتم إضافة الروابط الإلكترونية الخاصة بكل منصة أو بوابة ومعلومات مختصرة عنها، ويتم تصنيف تلك البوابة وترتيبها وفقا لمجال تخصص كل منها.¹

مثال: <https://ar.wikipedia.org/wiki/>

5- منصات التعلم الرقمية (Moodle): (Learning Electronic Platform):

منصات التعلم الرقمية عبارة عن واجهات تعليمية مهمة، أو بيئة تعليمية تفاعلية. وهي عبارة عن أرضيات للتكوين عن بعد قائمة على تكنولوجيات الويب، وساحات لعرض كل ما يخص التعليم الإلكتروني التي من خلالها يتحصل المتعلم على كل ما يحتاجه من مقررات دراسية وبرامج وغيرها من النشاطات التي تحقق عملية التعلم.

أ- أهدافها:

لقد استطاعت منصات التعلم الرقمية تحويل نمط التعليم من التقليد المرتبط بالمكان والزمان المحددين إلى تعليم افتراضي ديناميكي متاح للجميع ويكون مجانا غالبا ويمكننا تحديد أهدافها كما يلي:

- إمكانية نشر الدروس على الويب (on line) ووضع الواجبات والأنشطة التعليمية للمتعلمين.

- منح المتعلمين فرصة الاتصال المباشر بالأساتذة من خلال تقنيات متعددة. (Plates-forms)

- ضمان العمل الجماعي من خلال تقسيم المتعلمين إلى أفواج عمل.

- تبادل الأفكار والآراء ومشاركة المحتوى العلمي بين المعلمين والمتعلمين مما يساعد على تحقيق مخرجات تعليمية ذات جودة.

¹ أسماء نوري، محمد عبيود، مرجع سابق ذكره، ص 3.

- تشجيع الاتصال الفعال بين جميع المتعلمين في أي زمان وأي مكان في العالم.
- تدعيم مهارة التعلم الذاتي وزيادة الكفاءة اللغوية لدى المتعلم.
- السماح للمتعلمين بالانخراط في التعليم التشاركي والتفاعلي فيما بينهم بشكل مباشر وأني، والمساعدة على اختيار أعمالهم وأنشطتهم دون قيود زمنية أو مكانية.
- تحسين وإثراء المستوى التعليمي لدى المتعلمين، وتنمية قدراتهم الفكرية، وتدريبهم على مهارات البحث والحصول على المعلومة.
- توفر المعلومات والشروحات بشكل كبير ومن مصادر متعددة.
- إمكانية التعلم من خلال عدة لغات.

ب- منصة موودل (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment: (Moodle (Alexander, B., 2006))، وقد صممت هذه المنصة على أس تعليمية وليس هندسة أو تقنية لمساعدة المعلمين على توفير بيئة تعليمية إلكترونية (<http://moodle.org/>) وهي فكرة وتطوير المهندس والمربي (Dougiamas Martin) وتستعمل حاليا من قبل عديد الجامعات التعليمية العالمية، والتي من بينها الجزائر. وتعد منصة موودل واحدة من منصات التعلم مفتوحة المصدر الأكثر والأسهل استخداما عبر الانترنت، والتي تسمح بإنشاء موقع ويب للدورة التدريبية، وهي مضمونة حيث لا يمكن الوصول إليها إلا من قبل الطلبة المسجلين فقط. تسمح هذه المنصة بتبادل المعلومات بين المستخدمين المتناثرين جغرافيا، وذلك بفضل آليات الاتصال المتزامنة (الردشة وغير المتزامنة (منتديات المناقشة). من وجهة نظر وظيفية لديها وظائف قابلة للتكوين بسهولة مما يسمح بإنشاء عمليات تقييم الطلبة (الاختبارات، الاختبارات والاستطلاعات عبر الإنترنت)، بالإضافة إلى إدارة مهامهم باستخدام جدولهم الزمني، إضافة إلى تقديم مجموعة متنوعة من الأدوات التكميلية لدعم عملية التعليم والتعلم.¹

ج- مزايا موودل (Moodle)

- مجاني وعالمي وله مصداقية وسهل استخدامه
- تعدد أوجه الاستخدام الفنية
- ميزته القوية في ميدان التربية.
- د- مساهمة منصة Moodle بجامعة سطيف 2 في دعم التعلم الجامعي والحد من انتشار كوفيد 19:

¹ أسماء نوري، محمد عيود، مرجع سابق ذكره، ص 4.

تعد منصة "موودل" (Moodle) بجامعة محمد لمين دباغين سطيف 2 من بين المنصات الرقمية التي توفر لأقطاب العملية التعليمية الجامعية بيئة علمية آمنة. تقدم المنصة محتوى تعليميا رقميا حسب التخصصات المتاحة في الكليات الثلاث (الآداب واللغات العلوم الإنسانية والاجتماعية - الحقوق والعلوم السياسية) يجمع بين المحاضرات والتطبيقات والواجبات المنزلية حاليا وقد يتوسع في المستقبل القريب إلى الاختبارات والتقييمات والمناقشات.

وتقدم هذه المنصة برنامجا رقميا يجمع بين مجموعات مختارة من المحتويات والمحاضرات والدروس حسب كل كلية وكل قسم وكل تخصص باللغة العربية وبلغات أخرى. كما تتوفر المنصة أيضا على كتب جامعية، وعلى موارد أساسية لخدمة الاحتياجات المحددة للأساتذة والطلبة على أفضل وجه.

وتوفر منصة Moodle بجامعة سطيف 2 الخاصة بعملية التعلم عن بعد في ظل جائحة كوفيد 19 (<https://cte.univ-setif2.dz/moodle>) مجموعة من العمليات والأنظمة المساعدة على التعلم مثل تصميم درس والمنتدى ونظام الدردشة والرسائل ومساحة ويكي وما إلى ذلك.

ومن بين أهم العمليات التي توفرها تصميم الدرس (Instructional Design) والذي يعد عملية منهجية على درجة من الكفاءة والفاعلية لتسهيل عملية التعلم لدى الطلاب وهو خطوة أولى من خطوات الإعداد والتخطيط تقوم على التفكير في نسق كلي منسجم من المكونات والعناصر، وتتلوها عمليات التنظيم والتجريب والتقييم. ويكون هذا النسق في شكل خطة درس متناغم بين أهدافه المرصودة والمحتوى المتكون من موارد وأنشطة والطريقة التي يختارها وإجراءات التقييم، وينبغي تحديد موارد وأهداف الدرس وخصائص الطلبة، والمحتوى، والمكتسبات السابقة التي تؤهل الطالب لإمكانية دراسته، المراجعة الدورية للدرس وتحيينه باستمرار.¹

وقد وفرت منصة Moodle ثلاثة أنظمة مساعدة على التعلم يتم توظيفها من قبل الأساتذة والطلبة وهي:

* **نظام الدخول:** يتكون من خطة عامة للتكوين بالتركيز على صاحب الدرس والجمهور المستهدف، بالإضافة الأهداف المنتظرة من المعرفة والمعرفة الأدائية في نهاية الدرس والمكتسبات القبلية الأساسية التي تسمح له بتعلم الدرس وكذلك مخطط الدرس و في الأخير اختبار الدخول.

* **نظام التعلم:** يشكل هذا النظام المرحلة التي يبني فيها الأستاذ الدرس من خلال اختياره المحتوى، ثم تقسيمه إلى مقاطع ودعمه بالموارد التوضيحية، كما يحدد أنشطة التعلم وهي وضعيات تسمح للمتعلم ببناء تعلمه، ووضعيات تقويم. وقد وضعت منصة موودل الرقمية مجموعة من الموارد والأنشطة المساعدة على التعلم وهي:

¹ أسماء نوري، محمد عيود، مرجع سابق ذكره، ص 5.

- الأنشطة (Activities): هي الأداة التي تسمح للطلاب بالتفاعل نذكر منها: المنتدى- المحادثة- الويكي- الواجبات- الاختبار-الورشة
- الموارد (resources): هو كل ما يجده الأستاذ لدعم الدرس عن بعد منها:
- المجلد (Dossier): يسمح بجمع ملفات عديدة وبالنقر عليه يمكن رؤية وتحميل الملفات المرغوبة.
- الملصقة (etiquette): تسمح بإدراج محتوى قصير (صورة، نص، فيديو)، ويكون المحتوى ظاهرا.
- كتاب (Livre): يسمح بجمع عدة صفحات الوب مع فهرس للمحتوى. يقوم الطالب بالنقر على رابط (كتاب) ليتمكن من إظهار محتواه، كما يتضمن نقط للإبحار من صفحة لأخرى.
- الملف (Fishier): يسمح بوضع روابط الملف موجود في Moodle بالنقر على الملف المعنى يتمكن الطالب من قراءة المحتوى.
- الرابط ((url): يسمح بوضع روابط نحو موقع واب خارجي وبالنقر على الرابط يمكن للطلاب الولوج إلى الموقع.
- الصفحة (page): تسمح بإضافة نص بسيط أو نوع HTML
- * **الخروج:** يتعلق بالتقويم وهو مجال الحكم على مدى تعلم الطلبة وتحقيقهم لنواتج الأهداف المرصودة، إلى جانب تقويم العملية التعليمية بكل عناصرها وهذا يتطلب تصميم اختبارات وبناء نشاطات تقييمية نهائية مختلفة، وبالتالي تقديم المعلومات المرتدة، وتحديد مواطن القوة والعمل على تعزيزها، وتحديد مواطن الضعف والعمل على معالجتها.
- وقد ساهمت منصة موودل لجامعة سطيف2 في دعم التعلم الجامعي عن بعد والحفاظ على صحة الطلبة والأساتذة في ظل انتشار كوفيد 19، وذلك من خلال تمكينهم من:
- التواصل الجيد والتواصل الاجتماعي عن طريق الدردشة أو المنتدى، سواء بين الطلبة، أو بينهم وبين الأساتذة. وتحقيق التواصل الفردي مع الأساتذة، أو مناقشة الموضوعات من قبل جميع الأعضاء الذين يصلون إلى المنصة.
- المحافظة على صحته والتقليل من انتشار جائحة كوفيد 19.
- استشارة أو تنزيل الموارد الخاصة بدوراته (النصوص والصوت والفيديو)
- المشاركة في الدورات التعليمية عن بعد.

- الحوار مع الأساتذة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، وفي سرية تامة.
- القيام بإرجاع الواجبات المنزلية، والقيام بالتقييم الذاتي، المراجعة والإجابة عن الأسئلة في البيت.
- الحصول على الدورة والموضوعات وتفقد المكتبة الافتراضية في أي وقت.
- اكتساب مهارة استعمال الوسائل الإلكترونية مما يسهل له طريقة التعلم.
- إنشاء المعلومات ونشرها في المنتدى أو المدونة بطريقة آمنة.
- إتمام واجباته في حالة التغيب عن حضور الدروس لأنها تكون مدونة على المنصة بحيث يرجع إليها متى شاء.
- تصميم محتوى تعليمي قادر على تطوير مستوى الطالب التعليمي والبحث العلمي.
- إضافة محاضراتهم ودروسهم بسهولة على المنصة في أشكال متعددة منها: PDF Word, PowerPoint....ومناقشتها مع المتعلمين عن بعد.
- متابعة إنجازات الطلبة وتقويمها وتقييمها في أسرع وقت.

رابعاً: خصائص الموقع الإلكتروني

من أهم سمات الموقع الإلكتروني هو أنه في أغلب الأحيان يكون عبارة عن جهة افتراضية يتم عرضها على صفحات الويب من خلال النطاق والعنوان الخاص به على الويب، حيث أن الغالبية العظمى من مواقع الويب تعتمد على استخدام اللغة البرمجية التي تعرف باسم لغة ترميز النص الفائق وتعرف كذلك باسم لغة ترميز النص التشعبي.¹

الاختلافات بين المنصة والموقع هناك بعض أوجه الاختلاف التي يمكن من خلالها وصف الأداة الإلكترونية هل هي منصة وبوابة أم موقع، ومن أهمها، ما يلي:

- جميع المنصات والبوابات لا بد أن تقوم بتوفير خدمات تفاعلية إلى جانب المعلومات، وعدم وجود خدمات وتطبيقات خدمية بها يجعلها تخرج عن حيز البوابة، في حين أن الموقع ربما يعرض معلومات فقط وربما يعرض معلومات إلى جانب القليل من الخدمات التفاعلية؛ وفي كلتا الحالتين يظل محتفظاً بصفة الموقع الإلكتروني.

¹ أسماء نوري، محمد عبيود، مرجع سابق ذكره، ص5.

لكن في حالة المواقع؛ إنها قادرة على تغيير موضوعاتها وشكل شعاره أيضا في أي وقت إذا رغبت في ذلك دون أي ارتباط في هذا الأمر بأي طرف آخر. ومع ذلك، فإن العديد من المواقع تتغاضى عن فكرة أن اسم النطاق هو نفسه اسم الموقع، وهذا واضح في العديد من المواقع العربية -تتطلب المنصة الإلكترونية شبكة متكاملة من المهندسين والمتخصصين في عالم الحوسبة والبرمجة

من أجل الاستعداد والمتابعة والتواصل دائما مع زوارها بطريقة تحقق الهدف المنشود الذي تم إطلاق المنصة من أجله. في حين أن الموقع لا يتطلب سوى عدد محدود من المبرمجين، يمكن فقط تلبية مدير موقع واحد.

نظرا لحجم التطور التكنولوجي الذي نشهده ونعيشه بطريقة لا مفر منها في العصر الحالي. فإن العديد من الخبراء والمتخصصين في عالم التكنولوجيا والويب. أشاروا إلى أن المستخدمين مهتمون بالمنصات والبوابات الإلكترونية التي تقدم خدمات تفاعلية سيستمر المستقبل في تهديد قوة ونجاح المواقع الإلكترونية العادية التي تقدم معلومات فقط ولا يمكنها تقديم أي من الخدمات التفاعلية.¹

ومن هنا ظهرت فكرة "البوابة"، وتحديدا عام 1994، لتكون مدخلا للموقع، ويتمكن المستخدم من استعراض المواضيع الرئيسية والأكثر أهمية، التي تمتاز بطبيعة متجددة فيه، وقد نجد أن الهدف الرئيس للبوابة هو تقديم المعلومة المفيدة بطرق يسهل الوصول إليها، وقد أسهمت البوابات الإلكترونية في تنفيذ عديد من الخدمات الإلكترونية والعمليات الإدارية الإلكترونية. وتتميز البوابات في المواقع التقليدية ب:

- وجود هيكلية لخريطة الموقع من المواضيع الرئيسية إلى الوظائف؛
- تطبيق القواعد والتصنيفات الحديثة لتطوير وإدارة وتحديث المحتوى؛
- ربط الموقع بأنظمة المعلومات وفق قواعد البيانات للمنشأة تمكن المستفيد من التعامل مع خدمات المنشأة عبر الموقع؛
- إمكانية ربط الموقع ببعض الخدمات العالمية المجانية، مثل الأخبار العالمية اليومية؛
- إمكانية تصفح البريد الإلكتروني؛
- إمكانية التسوق والبيع والشراء الإلكتروني عبر الموقع؛
- التحديث الفوري للمحتوى.

¹ أسماء نوري، محمد عبيود، المرجع السابق، ص 6.

إن من أهمها توفير وتطوير بوابة موحدة ثنائية اللغة والمحتوى، وتطوير ونشر البيانات المفتوحة ضمن البوابة الإلكترونية الموحدة، وتطوير.

وإن من أهم مميزات البوابة الموحدة أيضا رصد وجمع ونشر جميع الأنظمة واللوائح الخاصة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية على البوابة الإلكترونية الموحدة، لكي تكون مرجعا دائما لأنظمة ولوائح الوزارة، وتطوير وتفعيل خاصية المحادثات الفورية وإطلاقها وتشغيلها على الموقع، بالإضافة إلى نشر دليل خدمات إلكترونية موحدة، لجميع خدمات الوزارة، إضافة إلى تطوير تقويم موحد يظهر الفعاليات والأحداث الخاصة بالوزارة.

وأوضح المتحدث الرسمي لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية، أن الهدف من المبادرة هو توفير بوابة إلكترونية موحدة تشمل قطاع العمل والتنمية الاجتماعية ثنائية اللغة، وتحسين وتطوير وتبسيط رحلة المستفيد مع الخدمات والبرامج التي تقدمها الوزارة عبر موقعها الإلكتروني.¹

¹ أسماء نوري، محمد عيبود، المرجع السابق، ص 6.

المبحث الثاني: الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

في هذا المبحث نتعرف على أهم المتطلبات اللازمة لانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وكذلك المعوقات التي تؤثر على الإدارة الإلكترونية

المطلب الأول: متطلبات الإدارة الإلكترونية

يقتضي التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية متطلبات عديدة نذكر من أهمها:

أولاً: المتطلبات الإدارية والأمنية:

تتحصر المتطلبات الإدارية والأمنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:¹

1- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس:

والتي يمكن أن تشمل إدارة، أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط، والمتابعة، والتنفيذ المشاريع الحكومية الإلكترونية، وفي هذه المرحلة لا بد من توفير الدعم، والتأييد من طرف الإدارة العليا في المجال الإداري، مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.

2- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:

إذ لا بد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات، وأجهزة، وحاسبات آلية، ومحاولة توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات.

3- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي:

بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تتسجم ومبادئ الإدارة الإلكترونية مثل (إلغاء إدارات، استحداث إدارات جديدة تسير التطور التكنولوجي).

4- متطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة:

¹ سعيد ، بن معلا العمري، المرجع السابق ، ص 21، 18

وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة، تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني، ولها من الخيرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات.

5- وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفرغ القانوني اللازم، والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية.

وفي هذا السياق نجد أن الدول التي اعتمدت تطبيقات الإدارة الإلكترونية لم تصدر تشريعات عامة، تلزم الإدارات والمؤسسات الحكومية بأداء جميع معاملاتها الإدارية مع المواطنين عن بعد، بالوسائل الإلكترونية إلى جانب الوسائل التقليدية، حيث أن التشريعات الحديثة في الكثير من الدول الغربية قد يتراوح مضمونها بين إقرار المبدأ، أي الإعلان عن حق المواطن في الحصول على المعاملات الإدارية والخدمات العامة بوسائل معلوماتية - باستثناء ما يشترط القانون صراحة حضور المعين شخصيا إلى المراكز الإدارية لإتمامه، وبين إلزام الإدارات العامة على تقديم بعض الخدمات الإلكترونية في مجالات أو قطاعات مثل مجال نشر القوانين، والقرارات الإدارية والمعلومات الإدارية، ومجال وضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الانترنت، إضافة إلى مجالات التصاريح المالية والضرورية، بحيث تلزم الشركات التجارية، وبعض فئات التجار بتقديم تلك التصاريح إلكترونيا وفق شروط تحدد بأدوات تعاقدية.

6- متطلب الإصلاح الإداري¹:

في إطار الوصول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية، يقترح الدكتور علي السيد الباز ضرورة الإصلاح الإداري، والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية، وخبراء التأمين المعلومات، وحماية البرامج والتعاملات، والوثائق أي محاولة إحداث تغييرات جذرية، وجوهرية في المفاهيم الإدارية والفنية، والحاجة إلى قيادات واعية متحمسة ولها القدرة الإدارية، وترشيدها، وتطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة والبحث عن حلول كفيلة تؤدي إلى تحسين

¹ علي ، السيد الباز ، الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية ، الإدارة المحلية الإلكترونية العربية ومناح في

انجاز الخدمة الوظيفية، إضافة إلى ضرورة بسط قواعد الإثبات فيما يتعلق بالتصرفات الإلكترونية (كما فعل القانون رقم 230 سنة 2000 في فرنسا)، والحاجة إلى تشريعات جديدة تخص التوقيع الإلكتروني، وحمايته مثل تشريع اعتماد التوقيع الإلكتروني عام 1998 في الولايات المتحدة الأمريكية.

ثانياً: المتطلبات السياسية

حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الإلكتروني، ومساندة المشاريع الإدارية الإلكترونية، عن طريق تقديم العون المادي، والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية.

إذ تمثل مبادرة الإدارة الإلكترونية العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة على الصعيد العربي إحدى النماذج التي وجدت تجنيد سياسي، وإرادة لدى القيادة، حيث انطلقت مبادرة دبي عام 1999 بموجب إعلان رسمي أصدره الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، إذ سرعان ما تحولت المبادرة إلى واقع ملموس عبر برنامج عمل يقوم على نقاط منها:¹

أ- اعتماد قناة موحدة لخدمة العملاء، بالتعاون مع إدارة الخدمات الإلكترونية، من أجل تعزيز مستويات الكفاءة والفعالية؛

ب- تبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية اعتماداً على إحداث التقنيات؛

ج- إبتكار خدمات حكومية جديدة وربط بيئات العمل في الدوائر الحكومية، لتحقيق التكامل الذي يمهد الطريق لمبدأ حكومة بلا أوراق وبدون طابور؛

د- تحديث الإجراءات الحكومية ووضع مقاييس متقدمة؛

هـ- توعية المجتمع بجدوى التحول الإلكتروني، وضمان الحد الأدنى من المعرفة، بكيفية استخدام الأدوات التي تمكنهم من الحصول على خدماتهم من الدوائر الحكومية.

¹ Dubai e-Government, virtual government, e All, Dubai, Issue 47 September 2007, p03.

ثالثاً- المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية

إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة، ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام، وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية (ثقافة تكنولوجية)، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي.

رابعاً: متطلبات البنية التحتية للاتصالات

ترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة، وأكشاك إلكترونية في الأماكن العمومية، والهواتف والفاكسات، وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة. وتمثل "رؤية الملك عبد الله الثاني عريبا إحدى الإستراتيجيات المحورية في تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية من خلال التنمية الاجتماعية والاقتصادية، التحول إلى اقتصاد المعرفة، والاستفادة من الموارد البشرية ورأس المال، والاهتمام بإصلاح القطاع العام، واستخدام التكنولوجيا كأداة تمكينيه"،¹ وتختلف متطلبات الإدارة الإلكترونية بين مبادرة إلكترونية وأخرى، وهذا حسب برامج التحول الإلكتروني، وتبعاً لحجم المشروع الذي يستهدف الأمانة الكلية، أو الجزئية لوظائف وأنشطة المنظمات الإدارية.

المطلب الثاني: معوقات الإدارة الإلكترونية

يجابه تطبيق الإدارة الإلكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر، تبعاً لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل إدارة، وعموماً يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

أولاً: المعوقات الإدارية:

¹ - Naffa , khaldoun, "**Jordan e-government programme**", Jordan e-government initiative, Jordan , septembre 2005, p 01.

تتجه بعض الدراسات إلى تحديد ومحاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية وترجعها إلى الأسباب الآتية:¹

- أ- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية؛
- ب- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات، أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات، وتدفق العمل بينها؛
- ج- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية؛
- د- المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية؛
- هـ- مقاومة التغيير في المنظمات من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي.

ثانيا: المعوقات السياسية والقانونية: تشمل هذه المعوقات ما يلي:

- أ- غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.
- ب- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي، وتنتظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته.
- ج- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق، وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها².

¹ حمد ، قبلان آل فطيح ، "دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية ، المملكة العربية السعودية، جامعة، نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ، 2008، ص43،42.

² حمد ، قبلان آل فطيح ، المرجع السابق، ص 44.

إضافة إلى الشبكات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني وحجية الثبات في المراسلات الإلكترونية، وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات، في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية، والسرية في التعاملات الإلكترونية.¹

ثالثاً: المعوقات المالية والتقنية: حيث تتمحور حول:

- أ- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول؛
- ب- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية؛
- ج- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، ومشكل الصيانة التقنية البرامج الإدارية الإلكترونية؛
- د- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الأفراد؛
- هـ- معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

رابعاً: المعوقات البشرية: ويمكن تحديدها في الآتي:

- أ- الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة؛
- ب- غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة، في ظل التحول للإدارة الإلكترونية؛
- ج- الفقر وانخفاض الدخل الفردي، أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية؛
- د- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفقدها) مما أدى إلى ازدياد حدة التفرق، وأضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية؛
- هـ- إشكالات البطالة التي يمكن أن تتجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية وحلول الآلة محل الإنسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الإلكتروني خوفاً عن امتيازاته ومنصبه؛
- و- قلة عدد الموظفين المسلحين بالمهارات الأساسية لاستخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت.

¹ بن عيشاوي أحمد، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر، العدد 07،

خامسا: المهددات الأمنية

تتمثل هذه المهددات في التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية، خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية ويمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية، مثل التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان، أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها. وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي:

أ- **العنصر المادي:** من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات؛

ب- **العنصر التقني:** باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات؛

ج- **العنصر البشري:** بالعمل على تنمية مهارات ورفع قدرات وخبرات العاملين في هذا المجال.¹

خلاصة الفصل:

مما سبق يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية هي عملية عصرية وتحديث لوظائف الإدارة المعروفة (التخطيط- التنظيم- التوجيه- الرقابة) عن طريق إدخال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والوسائل الحديثة في مختلف المراحل وعلى المستوى الداخلي والخارجي من اجل تحقيق أعلى كفاءة وفاعلية.

ويقتضي الانتقال الصحيح من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية عدة مراحل ومتطلبات بشرية ومادية وسياسية وقانونية واقتصادية واجتماعية وغيرها من جهة ومواجهة التحديات التي تحول وتطبيق الإدارة الإلكترونية على ارض الواقع من جهة أخرى، بالإضافة إلى البقاء على مواكبة التغيرات والتطورات الحاصلة في التكنولوجيا والتي تتميز بالتسارع من اجل مجابهة الأخطار والمحافظة على العصرية.

¹ بوقاشي عماد، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2011، ص 142.

الفصل الثاني

واقع وتحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر

تمهيد:

في هذا الفصل سنتعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر وذلك من خلال تسليط الضوء على الجاهزية الإلكترونية للجزائر والإطار القانوني المنظم والمحدد للمعاملات الإلكترونية بالإضافة إلى تقديم لمحة عن الاقتصاد الرقمي

المبحث الأول: واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

المطلب الأول: واقع الجاهزية الإلكترونية في الجزائر

أولاً: آليات تنفيذ الإدارة الإلكترونية في الجزائر: يمكن تحديدها في:¹

1- الآليات المادية:

ارتبطت الجزائر بشبكة الانترنت سنة 1994 عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني التابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وقد أثبتت بعض الدراسات العامة التي أجريت بخصوص استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالأجهزة الإدارية مفارقات مهمة يمكن أن نستشفها من خلال التقرير الصادر عن هيئة معترف بها دولياً هي المنتدى الاقتصادي الدولي (دافوس) الذي بين أن الجزائر في مجال مالكي أجهزة كمبيوتر شخصية تحتل المرتبة 111 عالمياً، وفي مجال عدد المشتركين في شبكة الانترنت تحتل المرتبة 88 عالمياً، وفي مجال مستخدمي الانترنت تحتل المرتبة 91 عالمياً، وفي مجال استخدام الانترنت في المدارس احتلت المرتبة 123 عالمياً، كما أن الجزائر شرعت في تنفيذ برامج أسرتي 1 والذي يهدف لتمكين كل أسرة جزائرية من الحصول على حاسب آلي وذلك في أفق 2010، كما يعد هذا البرنامج وسيلة لرفع معدل وصول المجتمع لشبكة المعلومات العالمية بحكم توفر العرض على التوصليل بشبكة الانترنت، بالإضافة إلى برنامج أسرتي 02، والذي يهدف إلى ربط كل المؤسسات التربوية بالتكنولوجيا الحديثة .

2- الآليات البشرية:

تم عقد شراكة بين وزارتي التكوين المهني ووزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بتاريخ 13/09/2009 من خلال برمجة أيام دراسية يخضع فيها المتربصون إلى برنامج إعدادي حول الحكومة الإلكترونية يدرسون من خلالها أساسيات الكمبيوتر وأنماط الحياة الرقمية، وهي متاحة لكل فئات المجتمع لمدة 15 يوم بمراكز التكوين المهني على مستوى الوطن، من جانبها أيضاً شرعت وزارة التربية الوطنية في تدريب المكونين والأساتذة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية وقد تم تخصيص دورات تدريبية للمؤطرين قصد ضمان سير المشروع، كما استضافت الجزائر العديد من المؤتمرات والندوات العلمية والمحلية والتي تدخل ضمن إطار الإدارة الإلكترونية .

¹ عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الإنسان والمجال، العدد، (2015)، ص 18-

3 - الآليات التشريعية:

حاول المشرع الجزائري في العديد من النصوص القانونية مسايرة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال:

أ- القوانين التنظيمية:

- المرسوم التنفيذي رقم 98-275 المؤرخ في 25 أوت 1998 الذي يضبط شروط وكيفيات ممارسة خدمات الانترنت وقد أنمي المرسوم احتكار الدولة لقطاع الانترنت.

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

- القانون رقم 03-2000 والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يكرس الفصل بين وظائف المتعامل البريدي ومتعامل الاتصالات.

ب- الثقة الرقمية:

وتعرف على أنها تلك البيئة المعلوماتية التي تتمتع وتتميز بخصائص الثقة التي تتميز بها البيئة الورقية، ولقد عمل المشرع الجزائري في هذا المجال لاستكمال الترسنة التشريعية بعدة قوانين متعلقة ب:

- الاعتراف بحجية الكتابة الإلكترونية: من خلال إصدار قانون رقم 5-10 بتاريخ 20 جوان 2005 المتمم والمعدل للقانون المدني، حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الإلكتروني، حيث أصبح للكتابة في الشكل الإلكتروني مكانا ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري.

- التوقيع الإلكتروني: كما اعتمد المشرع الجزائري التوقيع الإلكتروني في نص المادة 2-327 بالقانون 5-10 المعدل والمتمم للأمر 75-58 المتضمن القانون المدني، والتي تنص على أن يعتمد التوقيع الإلكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر، وذلك من أجل إضفاء الحجة على المحررات الإلكترونية.

- التصديق الإلكتروني: حددت ممارسة نشاط مقدمي خدمات التصديق الإلكتروني بموجب مرسوم 7-162 وهو الأمر الذي يتطلب الحصول على ترخيص تمنحه سلطة ضبط البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية.

- الدفع الإلكتروني: اعترف القانون الجزائري بوسائل الدفع الإلكتروني من خلال الأمر 3-11 المتعلق بالنقد والقرض ومن خلال المادة 69، والتي تنص على أن وسائل الدفع الإلكتروني هي كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال مهما كان السند أو الأسلوب التقني المستعمل.

- الجريمة الإلكترونية: أمام الفراغ القانوني في مجال الجريمة الإلكترونية تم إصدار القانون رقم 4-15 المؤرخ في 10/11/2004 المعدل والمتمم لقانون العقوبات، والذي ينص على الحماية الجزائية للأنظمة المعلوماتية من خلال تجريم كل أنواع الاعتداءات التي تستهدف أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات.

ثانيا: بعض نماذج الإدارة الإلكترونية في الجزائر: يمكن الاستدلال في هذا المجال بما يلي:

1- قطاع البريد والاتصال: تكريسا لتأسيس نظام الخدمات العامة الإلكترونية التي تبذلها مؤسسة بريد الجزائر، قامت هذه الأخيرة بمحاولة عصرنة قطاع البريد من خلال:¹

أ- **الشبكات الإلكترونية:** ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، وهيكلت للأجهزة الإلكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.

ب- **بطاقة CCP la carte السحب الإلكترونية:** يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، والتي تعمل مع وجود الشبكات الإلكترونية، إذ عن طريقها يتمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود في أي شبكات بريدي، أو موزع أوتوماتيكي عبر القطر الجزائري، وبشكل متواصل، فقامت مؤسسة بريد الجزائر بتوزيع 6 ملايين بطاقة سحب، إضافة إلى تأسيس 500 مركز سحب إلكتروني لبريد الجزائر.

2 - قطاع وزارة الداخلية:

في إطار تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية 2009 - 2013 بادرت الجزائر للقيام بعدة مشاريع خصت بها بعض المناطق في البداية ليتم تعميمها فيما بعد، وقد كانت وزارة الداخلية من أكثر القطاعات التي سارعت بتوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع في هذا الإطار والتي تتمثل خاصة في:²

¹ العربي بوعمامة ورقاد حليلة، مرجع سبق ذكره، ص: 40

² لقرع مصطفى وعمادية فايزة، مرجع سبق ذكره

أ- مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية: ويتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية على شبكة الانترنت ، وهي تقنية تحسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية.

ب- مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين: في إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتري وكذلك بطاقة التعريف البيومتري أصدرت وزارة الداخلية ممثل في شخص الوزير عدة قرارات نذكر من بينها:

- قرار مؤرخ في 09 ذي القعدة عام 1431 الموافق 71 أكتوبر سنة 2010، يحدد المواصفات التقنية المستخرج عقد الميلاد الخاص بإصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري.

- قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2012، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني.

تم إصدار أول جواز سفر البيومتري الإلكتروني بداية من 12 جانفي 2012، ويهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين إلى عصنة وثائق الهوية والسفر.

وفيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيومتري هو وثيقة هوية سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا، ويكون مطابقا للمعايير المملة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني، وأنه بالإمكان تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الانترنت وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني في خطوة مهمة التجسيد مشروع الجزائر الإلكتروني وتعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية.

ج- مشروع المواطن الإلكتروني: حيث أطلقت في أواخر سنة 2013 وزارة الداخلية مشروع المواطن الإلكتروني لأول مرة في الجزائر، والذي يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة لا تتجاوز 30 ثانية، وتقليص الوثائق الإدارية والاكتفاء فقط ببطاقة التعريف الوطنية، التي ستكون بطاقة رقمية مدة صلاحيتها مدى الحياة، ويعد هذا الإجراء خطوة هامة في دخول الجزائر مجال الإدارة الإلكترونية، التي تعد أول محور أساسي لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، ويعتمد هذا المشروع على وضع شبكات ربط بين المؤسسات و بين الوزارات، يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية

التي ستسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية، واستعمال الوسائل التكنولوجية من خلال الرقمنة وتوثيق الوثائق الإدارية وتنصيب أنظمة إعلامية مدمجة و كذا إدراج بعض الخدمات لصالح المواطن¹.

ثالثًا: افاق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وعوامل نجاحها

إن الإدارة الإلكترونية هي تحويل الممارسات الاعتيادية التي تتم في العالم الواقعي إلى شكل إلكتروني، فهي في الوقت المنظور الشامل أداة لبناء مجتمع قوي، من خلال المساهمة في حل المشكلات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وأول ما يصطدم به هذا المشروع في حال الجزائر هو:

1- مشكلة الدخول للشبكة (l'accès au réseau):

فلا زال تعميم استخدام شبكة الانترنت يواجه تحديات ضعف البنية التحتية، فليست كل العائلات في الجزائر موصولة بشبكة الاتصالات السلكية و اللاسلكية وهنا لا يقتصر المشكل على المناطق النائية بل يشمل حتى المدن الكبرى التي يصعب فيها أحيانا الحصول على خط هاتفي، لذا لا بد أن يترافق تجهيز الإدارة بالمعلوماتية مع توسيع قاعدة المستفيدين من هذه التقنية بسهولة وبكلفة معقولة، وذلك بتخفيض أو حذف الضرائب الجمركية و الضريبية على القيمة المضافة المطبقة على العداد المعلوماتي، وكذا إعادة النظر في التعريف الهاتفي التي تجعل الارتباط بشبكة الإنترنت صعب المنال.

2- كيفية استخدام الأداة (se servir de l'outil):

فلا يزال استخدام الشبكة مقتصرًا على بعض الفئات من المجتمع، فالأمية الإلكترونية تنتشر بكثرة في الوسط الجامعي، فكيف الحال بالنسبة لفئات المجتمع الأخرى.

3- صعوبة فهم المضمون (compréhension du contenu):

ليس كل من يستطيع الدخول للشبكة قادر على فهم المضمون، فالتعامل الورقي يعرف عدة تحديات، فالمشكلة ستكون أعقد عند الحديث عن القراءة التفاعلية والوثائق الإلكترونية.

4- غالبا ما يرتبط التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية بالقرار السياسي المركزي، إذ أن وحدات الإدارة المحلية لا تملك حرية اتخاذ قرار تحويل أعمالها إلى أسلوب إلكتروني لأن دورها تنفيذي فقط، أما الاستراتيجيات فتوضع من خلال السلطة المركزية، وقصور ونقص تدفق المعلومات من الإدارة المركزية نحو الإدارة المحلية يعيق نجاح الإدارة الإلكترونية المحلية ويعرقلها.²

¹ العربي بوعمامة ورقاد حليلة، مرجع سبق ذكره، ص ص : 43-42.

² العربي بوعمامة ورقاد حليلة، مرجع سبق ذكره، ص43.

5- نقص أو قلة الموارد المالية المحلية وتركيز جهود التنمية في المدن الرئيسية باعتبارها واجهة الدولة، دون النزول إلى مستوى المراكز والقرى العميقة التابعة للمحليات، ومن شأن ذلك الإضرار بفعالية الإدارة الإلكترونية.

6- تركيز جهود التنمية في المناطق المحلية على إشباع الحاجات الأساسية للمواطنين واستبعاد إدخال التطور التكنولوجي ضمن أولويات المواطن المحلي الذي يعاني البطالة وانخفاض مستوى المعيشة ونقص الإمكانيات مما قد لا يساعده على الاندماج في مجتمع المعلومات، إذ ينظر الكثير من المواطنين للإدارة الإلكترونية على أنها نوع من الرفاهية.

7- عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وبفلسفة الإدارة الإلكترونية وعدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة البيروقراطية المتعارف عليها لأن حركتهم في مجال الإدارة العامة مقيدة نظرا لمسئولياتهم عن قراراتهم أمام السلطات الوصية والرأي العام.

رابعا: عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

ولضمان نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر يجب أن تراعى عدة متطلبات وعوامل منها:

- الرعاية المباشرة والشاملة للجهات العليا بعيدا عن الارتجالية والقرارات غير المدروسة ووضوح الرؤية الاستراتيجية لديها والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية.

- وضع معايير محددة لاختيار القيادات الإدارية والتأكيد على اختيار القيادات المتميزة دون التقيد الأقدمية لوحدها، لأنها ليست معيارا وحيدا للقيادة الفعالة، والعمل على تدريب العاملين وتأهيلهم ليكونوا عمال معرفيين عن طريق الترتيبات والدورات التدريبية التطبيقية ونظام التدريب الإلكتروني عن بعد، كل حسب تخصصه لدعم كفاءهم في تسيير الإدارة الإلكترونية.¹

- المتابعة والتقييم المستمر من أجل الوقوف على النقائص وحصر متطلبات الإدارة الإلكترونية وتكاليفها وتحديد مزاياها لتنميتها وتأكيداتها، وحصر نقائصها من أجل تصحيحها والحفاظ على ديناميكية المسار الذي تم الالتزام به ودعم المجهودات المبذولة.

- الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات إذ ينبغي النظر إلى ما يصرف ويستثمر على الإدارة الإلكترونية على أنه عامل يساعد على تحقيق عائد إيجابي في الأجل المتوسط أو البعيد.

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يمثل إستراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج إيجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية، ويحقق مقدار من المصادقية ورضا المواطن، كما يقضي على عنصر الشك لدى

¹ عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الإنسان والمجال، العدد، (2015)، ص 03.

المواطن، ويقفل من حدة العلاقة الصراعية بينهم وبين مؤسسات، عن طريق خلق مؤسسات عامة تتصف بالفعالية والكفاءة، وتستجيب لاحتياجات المواطنين، وتضمن المساواة في الحصول على خدمات عالية المستوى.

المطلب الثاني: الإطار القانوني للمعاملات الإلكترونية في الجزائر

أولاً: الإطار القانوني للمعاملات الإلكترونية في الجزائر

جاء المشرع الإلكتروني بالإثبات الإلكتروني أولاً والتوقيع والتوثيق الإلكتروني ثانياً

1- الإثبات الإلكتروني

تنص المادة 324 مكرر¹ ق م ج على " زيادة العقود التي يأمر القانون بإخضاعها إلى شكل رسمي يجب تحت طائلة البطلان، تحرير العقود التي تتضمن نقل ملكية العقار أو حقوق عقارية أو محلات تجارية أو صناعية أو كل عنصر من عناصرها...".

لكن بصدور القانون 05-10 المعدل والمتمم للقانون المدني الجزائري⁽²⁾ انتقل المشرع من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الإلكتروني.

حيث أصبح للكتابة في الشكل الإلكتروني مكانا ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري طبقاً لنص المادة 323 مكرر مدني جزائري³ الكتابة في الشكل الإلكتروني ذات التسلسل في أو الأوصاف أو الأرقام أو أية علامات أو رموز ذات معنى مفهوم مهما كانت الوسيلة الإلكترونية المستعملة ومهما كانت طرق إرسالها.

ويقصد بالوسيلة الإلكترونية المستعملة مثل القرص الصلب أو القرص المرن أو في شكل رسائل إلكترونية.

وهكذا يتضح مما سبق بأن المشرع الجزائري اعتمد المفهوم الواسع للكتابة المقصود منه سواء الكتابة على الورق أو الكتابة الإلكترونية المثبتة على دعائم غير مادية غير ورقية.

¹ القانون رقم 88-14 السابق الذكر

² الأمر 75-58 السابق الذكر.

³ القانون 05-10 المعدل والمتمم للأمر 75-58 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم.

وبموجب المادة 323 مكرر¹ فإن المشرع يعتبر الإثبات بالكتابة في الشكل الإلكتروني كالكتابة على الورق بشرط إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها.

وبهذا يكون المشرع الجزائري قد سوى بين الكتابة الإلكترونية والكتابة العادية من حيث حجية الإثبات.

إن الوثيقة الإلكترونية أو المحرر الإلكتروني جاءت نتيجة للاستخدام الوسائل الإلكترونية من خلال شبكة الانترنت وإتمام معظم التصرفات القانونية من خلالها.

فنصت المادة الأولى من قانون الأونسترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية على تعريف رسالة البيانات بأنها المعلومات التي يتم إنشائها أو إرسالها أو استلامها أو تخزينها بوسائل إلكترونية أو ضوئية أو بوسائل مشابهة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر تبادل البيانات الإلكترونية، البريد الإلكتروني، أو البرق أو التلكس أو النسخ البرقي".

وهكذا فإن قانون الأونسترال عرف المحرر الإلكتروني من خلال تعريف رسالة البيانات².

2- التوقيع والتوثيق الإلكتروني

لا يكفي اعتراف المشرع الجزائري بالمحرر الإلكتروني كدليل للإثبات، وكما لا يكفي الاعتراف للمحرر الإلكتروني بنفس الحجية التي يتمتع بها المحرر الورقي، لكن يجب أن تتوفر شروط في المحرر الإلكتروني حتى يعتمد عليه في إثبات التصرفات القانونية.

1-2- التوقيع الإلكتروني:

اعتمد المشرع الجزائري بالتوقيع الإلكتروني لأول مرة في نص المادة 2/327 مدني جزائري المعدلة بالقانون 10-05⁽³⁾ والتي تنص على " ... يعتد بالتوقيع الإلكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر أعلاه.. " وذلك من أجل إضفاء الحجية على المحررات الإلكترونية.

عرف القانون الجزائري التوقيع الإلكتروني المؤمن وذلك بموجب المادة 3 من المرسوم التنفيذي 07-162⁽⁴⁾ " التوقيع الإلكتروني هو أسلوب عمل يستجيب للشروط المحددة في المادتين 323 مكرر و323 مكرر 1⁽¹⁾.

¹ نفس القانون المذكور سابقا.

² لورنس محمد عبيدات، إثبات المحرر الإلكتروني " دار الثقافة"، عمان، 2005، ص 77.

³ القانون 10-05 المعدل والمتمم للامر 75-58 المتضمن القانون المدني

⁴ المرسوم 07-162 يعدل ويتم المرسوم 01-123 المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية.

2-2- التوثيق الإلكتروني (التصديق الإلكتروني)

الموثق الإلكتروني هو طرف ثالث محايد يتمثل في أفراد أو شركات أو جهات مستقلة محايدة تقوم بدور الوسيط بين المتعاملين لتوثيق تعاملاتهم الإلكترونية.

والوظيفة الأساسية للموثق الإلكتروني أو لجهة التوثيق الإلكترونية هي تحديد هوية المتعاملين في التعاملات الإلكترونية وتحديد أهليتهم القانونية في التعامل والتحقق من مضمون هذا التعامل وسلامته وكذلك جديته وبعده عن الغش والاحتيال.

ويأخذ التوجيه الأوربي رقم 93 سنة 1999 بفكرة الموثق الإلكتروني وأطلق عليه تسمية مقدم خدمات التصديق⁽²⁾ وهي نفس التسمية التي جاء بها المشرع الجزائري في المرسوم التنفيذي 07-162³.

أما عن الأشخاص الذين يجوز لهم قانونا ممارسة هذا النشاط، يجب أن تتوفر فيهم نفس الشروط لممارس نشاط تقديم الانترنت في الجزائر.⁴

إن نشاط مقدمي خدمات التصديق الإلكتروني نشاطا اقتصاديا يخضع للقيد التجاري طبقا للقانون التجاري.

وبذلك تكون جهة التوثيق الإلكتروني مسؤولة عن توثيق العقد الإلكتروني، الأمر الذي يجعل الوضع تطبيقا لمهمة الموثق العادي.

ثانيا: مظاهر المعاملات الإلكترونية في القانون التجاري الجزائري

يعتبر القانون 03-15⁵ المتضمن الموافقة في الأمر 03-11⁶ المتعلق بالنقد والقرض أول قانون جزائري تضمن التعامل الإلكتروني الحديث في القطاع المصرفي، ويتضح ذلك من خلال المادة 69 التي تضمن نصها " تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل" ويتبين من خلال هذا النص نية المشرع الجزائري الانتقال من وسائل الدفع الكلاسيكية إلى وسائل دفع حديثة إلكترونية.

¹ المادة 323 مكرر و323 مكرر 1 تعرف الكتابة الإلكترونية.

² نسرين عبد الحميد نبيه، الجانب الإلكتروني للقانون التجاري، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2008، ص295

³ نفس المرجع

⁴ المادة 3 من الكرسوم 07-162 المذكور سابقا.

⁵ الجريدة الرسمية، العدد 52

⁶ الجريدة الرسمية، العدد 64.

وبعد ذلك وبصدور الأمر 05-06 المؤرخ بتاريخ 23 أوت 2005 المتعلق بمكافحة التهريب⁽¹⁾ وفي المادة الثالثة استعمل صراحة مصطلح " وسائل الدفع الإلكتروني" حيث اعتبرها المشرع من بين التدابير والإجراءات الوقائية لمكافحة التهريب.

وبذلك انتقل المشرع من مصطلح مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل الوارد في نص المادة (69)² إلى مصطلح أكثر دقة المتمثل في وسائل الدفع الإلكتروني الوارد في النص 03 من الأمر المذكور³.

وبموجب القانون رقم 05-02 المؤرخ في 06 فيفري 2005⁽⁴⁾ أضاف فقرة ثالثة للمادة 414 في وفاء السفتجة نص على.. " يمكن أن يتم التقديم أيضا بأية وسيلة تبادل إلكترونية محددة في التشريع والتنظيم المعمول بهما" ولقد تم إضافة نفس هذه الفقرة إلى المادة 502 بمناسبة تقديم الشيك للوفاء.

كما أضاف المشرع بموجب القانون 05-02 المؤرخ بـ 06 فيفري 2005 باب رابع إلى الكتاب الرابع من القانون التجاري والمعنون بالسندات التجارية، الفصل الثالث منه يتضمن بطاقات السحب والدفع وذلك في المادة 543 مكرر 23.

أما عن الطبيعة القانونية لهذه البطاقات، فلقد اعتبرها المشرع الجزائري أوراق تجارية جديدة إضافة إلى الأوراق التجارية الكلاسيكية وهي السفتجة والشيك والسند لأمر.

يتضح مما تقدم، بأن المشرع الجزائري استحدث نظام الوفاء الإلكتروني في المعاملات التجارية لمفهومه الواسع ويتضح ذلك من خلال نص المادة 69 من قانون النقد والقرض⁵ وذلك من خلال عبارة "... مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل"

لذلك سنتعرض إلى:

✓ أولاً: تعريف الوفاء الإلكتروني

✓ ثانياً: أنواع الدفع الإلكتروني

✓ ثالثاً: مخاطر الوفاء الإلكتروني.

¹ الجريدة الرسمية، العدد 59.

² من القانون 03-15 المتضمن الموافقة على الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض ج ر ع 64.

³ الأمر 05-06 المؤرخ بـ 23 أوت 2005 المتعلق بمكافحة التهريب، ج ر ع، 59.

⁴ الأمر المعدل والمتمم للأمر 75-59 لـ 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون التجاري ج ر ع 11.

⁵ نفس المرجع المذكور سابقاً.

1- تعريف الوفاء الإلكتروني:

يقصد بالدفع الإلكتروني نظام الدفع الآلي عبر الشبكة العالمية للمعلوماتية، وهو نتيجة إلزامية للتطور التكنولوجي على إثر الاتساع الانفجاري لشبكة الانترنت، وفي إطار الوفاء بمبلغ من النقود فإن للوفاء الإلكتروني.¹

2- أنواع الدفع الإلكتروني:

إن وسائل الدفع الإلكتروني عديدة وسريعة التطور وأهم أنواعها:

أ. التحويل الإلكتروني:

تتمثل هذه الطريقة في القيام بتحويل مبلغ معين من حساب المدين إلى حساب الدائن، وهذه العملية تحتاج إلى تدخل وسيط يعمل على إتمام إجراءات الوفاء بين مصرفي العميل والتاجر.²

ب. الشيك الإلكتروني:

الشيك الإلكتروني هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها، والشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت، ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونياً إلى مستلم الشيك (حامله) ليكون دليلاً على أنه قدم على صرف الشيك فعلاً، ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونياً من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ إلى حسابه.³

ج-بطاقات الدفع الإلكترونية:

¹ عدنان إبراهيم سرحان، الوفاء (الدفع) الإلكتروني، بحوث مؤتمر الأعمال المصرفية بين الشريعة والقانون المنعقد في 10-12 مايو 2003 بكلية الشريعة والقانون وغرفة التجارة وصناعة دبي، المجلد الأول، ص 268 وما بعدها.

² محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007، ص 105.

³ منير الجهني، ممدوح الجهني، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2005، ص 49 وما بعدها. وراجع أيضاً عدنان إبراهيم سرحان، المرجع السابق، ص 270 وما بعدها.

وهي البطاقات البلاستيكية والمغناطيسية التي تصدرها البنوك لعملائها للتعامل بها بدلا من حمل النقود، وأشهرها الفيزا (Visa) والماستر كارد (Master Card) و (Américain Express) وهناك عدة أنواع من هذه البطاقات أهمها:

- بطاقة السحب الآلي: (Cash Card): يكمن للعميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه.

- بطاقة الدفع (Debi Card) وتخول حاملها سداد مقابل السلع والخدمات، حيث يتم تحويل ذلك المقابل من حساب العميل إلى حساب التاجر.

د- **البطاقة الذكية (Smart card):** هي عبارة عن بطاقة ذكية تحتوي معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية، وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الكمبيوترات، ولا تتطلب تفويض أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع، هذا يسمح للعمليات البيع والشراء أن تتم في ثواني معدودة¹.

وتعتبر بطاقة الموند كس (Mondes Cards) مثال للبطاقة الذكية، وتتم بمرونة كبيرة في الاستخدام، حيث تجمع بين مميزات النقود الورقية التقليدية وبطاقات الدفع الإلكترونية الحديثة².

هـ- **بطاقات الائتمان: (Crédit Card):**³ وتقوم هذه الوسيلة على أن إحدى المؤسسات المالية أو شركات الاستثمار تصدر بطاقات مصنعة ذات تصميم عالي التقنية، ويصعب العبث بها، ويمكن لحاملها أن يقدمها للبائع عندما يشتري بعض السلع ليقوم هذا الأخير بتدوين بيانات البطاقة على فاتورة يصدرها ويوقعها حامل البطاقة لترسل إلى البنك كمعتمد لتلك البطاقة ليتم الوفاء بالمشتريات⁴. ثم يقوم حامل البطاقة بسداد دفعة البنك مع الفوائد خلال أجل متفق عليه⁵.

وتعتمد شركات "أمريكن إكسبريس" و "سي تي" و"ديكسفر" و"ماستر كارد" و "فيزا" الحصص الكبرى في أسواق بطاقات الائتمان في العالم، حيث وصلت العائدات السنوية لشركة "أمريكن إكسبريس" في نهاية سنة 2005 أكثر من 29.1 مليار دولار أمريكي. وحققت "ماستر كارد أنتر ناشيونال" نتائج قياسية خلال سنة 2004 في كافة قطاعات الإنفاق،

¹ منير الجهني، ممدوح الجهني، مرجع سابق، ص 52، نسرين عبد الحميد نبيه، مرجع سابق، ص 49، وما بعدها.

² محمود حسين منصور، مرجع سابق، ص 107.

³ نسرين عبد الحميد نبيه، مرجع سابق، ص 55.

⁴ محمد الكيلاني، التشريعات التجارية والمعاملات الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، الأردن، 2004، ص 505.

⁵ محمد حسين منصور، مرجع سابق، ص 105، وما بعدها.

وإن الجزائر لم تنظم بعد إلى هذه الهيئات وهناك مفاوضات للانضمام إلى مؤسسة "ماستر كارد"⁽¹⁾.

المطلب الثالث: الاقتصاد الرقمي في الجزائر:

أدت الثورة المعلوماتية إلى فتح الباب لحدوث تغيرات كبيرة وامتدت لتشمل جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية، التي حولت المجتمعات من مجتمع قائم على الإنتاج الصناعي إلى مجتمع قائم على الإنتاج المعلوماتي.

أولاً: تعريف الاقتصاد الرقمي:

إن التطور الكبير والسريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى ظهور ما يعرف بالاقتصاد الرقمي والمنتجات الرقمية مما ساهم المنظمات الدخول العالم الافتراضي للأعمال لذا ينبغي التطرق إلى مفهوم الاقتصاد الرقمي من خلال العناصر التالية:

- يقصد بالاقتصاد الرقمي التفاعل و التكامل و التنسيق المستمرين لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من جهة و بين الاقتصاد القومي و القطاعي و الدولي من جهة أخرى بما يحقق الشفافية و الفورية و الانتاجية لجميع المؤشرات الاقتصادية للمساعدة لجميع القرارات الاقتصادية و التجارية و المالية في الدولة خلال فترة ما، وتلعب تكنولوجيا المعلومات دورا استراتيجيا في زيادة معدلات النمو الاقتصادي و إصلاح الآليات الاقتصادية و التجارية و المالية، و بالتحديد تقوم تكنولوجيا المعلومات المختلفة مثل الشبكة الدولية للمعلومات والانترنت (Internet) بتحويل و تغير أنماط الأداء الاقتصادي في المال و الأعمال و التجارة و الاستثمار من الشكل التقليدي إلى الشكل الفوري (Online) بما يحقق تحسين المراكز التنافسية بعنصر الوقت أي المنافسة بالوقت. ويساعد الاقتصاد الرقمي على زيادة اندماج اقتصاد الدولة في الاقتصاد العالمي وزيادة فرص التجارة العالمية والوصول إلى الأسواق العالمية والقطاعات السوقية التي كان من الصعب الوصول إليها في الماضي كما يحسن الاقتصاد الرقمي من العلاقات بين الموردين والمصدرين وللمنافسين المتعاملين وللمستثمرين والبنوك وشركات التأمين والصناع والمنتجين والأجهزة الحكومية والجمارك والضرائب للمؤسسات الدولية وغيرها.²

¹ Dalaam.maktoobblog.com

² فريد النجار، الاقتصاد الرقمي الانترنت وإعادة هيكلة الاعمار والبورصات والبنوك الإلكترونية، الدار الجامعية، مصر، 2007، ص 25.

- إن الاقتصاد الرقمي هو التسمية المستخدمة للإشارة إلى الاقتصاد القائم على الانترنت أو اقتصاد الوب، وهو الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقميات أو المعلومات الرقمية، الزبائن الرقميين والشركات الرقمية، التكنولوجيا الرقمية، والمنتجات الرقمية.¹

ثانيا: مقارنة بين الاقتصاد الرقمي والاقتصاد التقليدي

للاقتصاد الرقمي عدة مميزات جعلته يختلف عن الاقتصاد التقليدي في عدة نقاط وفي الجدول التالي أهم الفروقات:

الجدول رقم (1): يوضح بعض الفروق بين الاقتصاد الرقمي والاقتصاد التقليدي

الخصائص الاقتصادية	الاقتصاد القديم (الصناعي)	الاقتصاد الجديد (الرقمي)
الأسواق	مستقرة	متقلب
المنافسة	وطنية، مخاطر مستقلة	منافسة عالمية، اتحاد وتعاون مع المنشآت الأخرى
النظام	متسلسل - بيروقراطي	على الشبكة
مصدره وموجهات النمو	المكنة، مدخلات العوامل العمل، رأس المال...)	الرقمنة، الابتكار، التجديد، الاختراع، المعرفة
مصادر الميزة التنافسية	الكتل الاقتصادية	التجديد، الجودة، النوعية
الكتلة الأجرية	التشغيل التام	التكيف والتطابق وتحقيق أكبر عائد
القدرات والامكانيات	قدرات محدودة	قدرات متنوعة، متغيرة ومتعددة وشاملة
التعليم المطلوب	القدرة والتعلم من الحياة	الشهادات
إدارة المستخدمين	تنافسية	تعلم بالممارسة ومستمر مدى الحياة
طبيعة التوظيف	ثابت حسب المهام	متعاونة ومشاركة تمديدات وفرص.

المصدر: رقية حساني ملوكة برورة، تقييم الاستثمارات العربية في مجال الاقتصاد الرقمي من خلال مؤشري الحوكمة الإلكترونية والجاهزية الرقمية، المؤتمر العلمي السنوي الدولي الأول للذكاء الاقتصادي: الأنظمة الرقمية والذكاء الاقتصادي، جامعة جيلالي بونعامة بخميس مليانة، الجزائر، 22-23 أبريل 2014، ص 4.

ثالثا: هيكل الاقتصاد الرقمي

يتكون الاقتصاد الرقمي من مجموعة من المؤسسات الإلكترونية التي تتشابه مع بعضها البعض من خلال شبكة المعلومات الداخلية وأخرى دولية. ويعتبر البريد الإلكتروني ومواقع الانترنت القاعدة العريضة

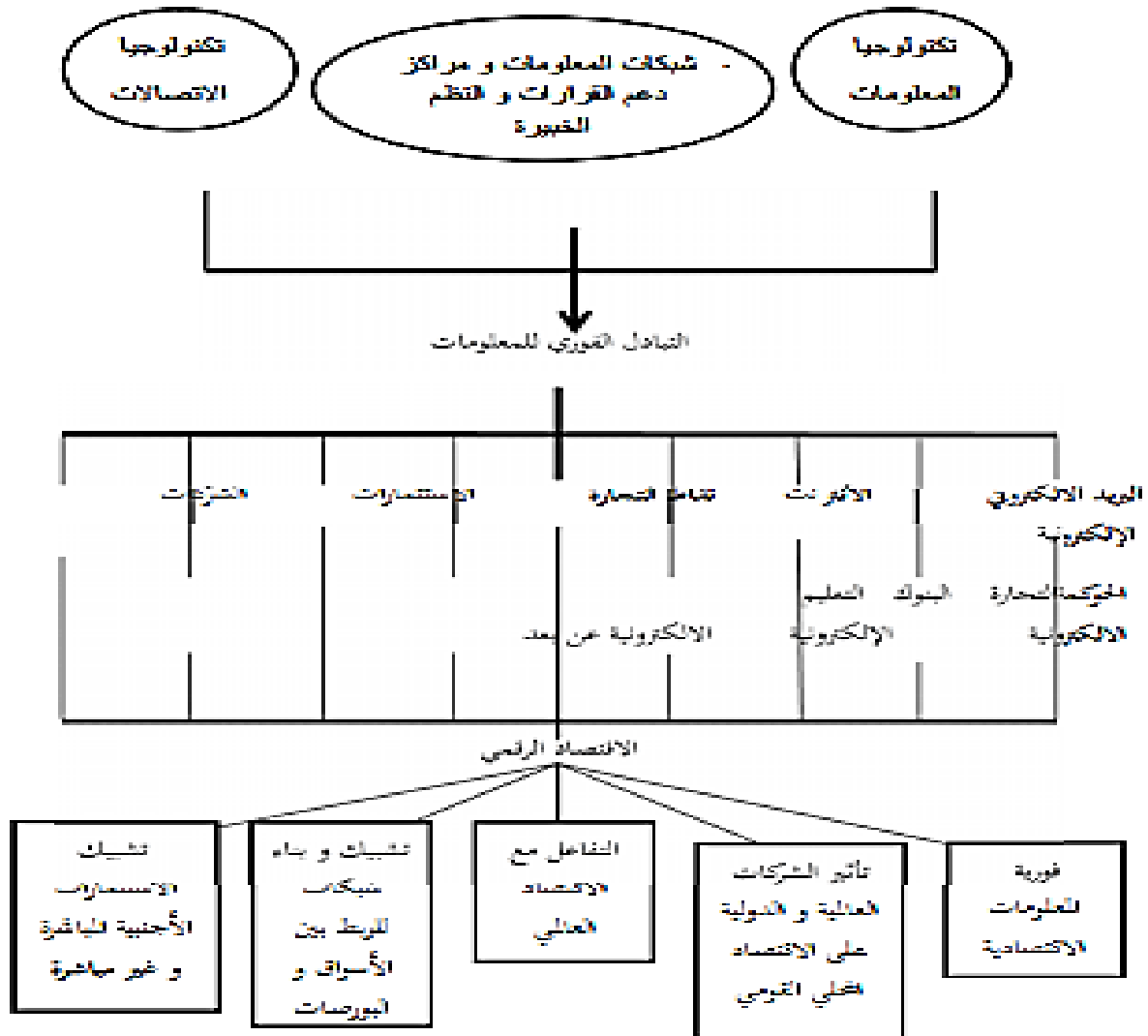
¹ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات"، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 88.

لتحقيق التشابكات الاقتصادية بين المؤسسات لتنفيذ التجارة الإلكترونية، أي تبادل السلع والخدمات الأموال عبر الانترنت أو تحويل الأموال بين البائعين والمشتريين والبنوك باستخدام الأموال البلاستيكية (كروت الائتمان الدائن والمدين) بالبريد الإلكتروني عبر الانترنت والأدوات الإلكترونية الأخرى. ويشمل الاقتصاد الرقمي أيضا تسويق العديد من المنتجات المصرفية بالجملة أو بالتجزئة عن طريق قنوات التوزيع الإلكترونية وهي ما يسمى بالبنوك الإلكترونية ويحقق ذلك بسرعة المعاملات والتجديد المستمر فيها. وتقوم الشركات المساهمة الإلكترونية في الاقتصاد الرقمي بتصميم مواقع على شبكة الانترنت كتلوج إلكتروني للتعريف بالشركة ونشاطها وخطتها ومراكزها المالية وأسواقها وأهداف تصديرها لتحقيق الاتصال الفوري بالأسواق العالمية. وتستخدم الشركات أيضا المؤتمرات المعدة بالفيديو (Video conferencing) والمؤتمرات التليفونية لنفس الأغراض.¹

وعليه يمكن حصر هيكل الاقتصاد الرقمي في الأربع العناصر التالية: الحوكمة الإلكترونية والشركات الإلكترونية، البورصة الإلكترونية والمصارف الإلكترونية.

الشكل رقم 02: يحدد عناصر الاقتصاد الرقمي

¹ فريد نجار، مرجع سبق ذكره، ص 31.



المصدر: فريد نجار، نفس المرجع، ص 30.

يعبر الشكل عن ترابط وتكامل العناصر المكونة للاقتصاد الرقمي وعلاقته بالإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

يواجه تفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر عدة تحديات كما يتطلب تطبيقه مجموعة من العوامل

المطلب الأول: متطلبات تفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر

أولاً: المحددات التكنولوجية الداعمة للإدارة الإلكترونية في الجزائر:

تقضي الإدارة الإلكترونية والفهم الجيد لمحددات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة الجزائرية وضع الحلول العملية الملائمة لإشكالية تخطيط وتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية في الجزائر بكفاءة وفعالية. ولعل أهم هذه المحددات هي التكنولوجية، وهي تشمل بدورها مختلف التجهيزات.¹

1. التجهيزات والبرمجيات في الجزائر:²

أما بالنسبة لبرامج الحاسوب فبالرغم من وجود كفاءات بشرية عالية فلا يعرف هذا المجال تطورا مهما فهذه الطاقة مستغلة جزئيا مما دفع إلى الهجرة نحو الخارج وتبقى عملية قرصنة البرامج أهم العوائق التي تقف أمام تطوير برامج الحاسوب. حيث أن معظم البرامج المستعملة في الجزائر هي نتيجة لعملية القرصنة.

وكشفت دراسة حديثة لمؤسسة (بزنيس سوفتوير اليانس)، أن القرصنة المعلوماتية في الجزائر بلغت 84% نهاية عام 2011 ما يعادل 83 مليون دولار خسارة جارية للجزائر. وذكرت الدراسة أن 57% من مستعملي الحاسوب أقرروا بأنهم اكتسبوا برامج معلوماتية بطريقة غير شرعية وبأنهم قاموا بالقرصنة في أغلب الأوقات³

إن الجزائر التي تود المضي قدما في العالم الرقمي. تواجه أكبر مشكل قرصنة في البرمجيات. الذي يعيق فعلا مسيرتها الهادفة.

وفي إطار تعميم استعمال الحاسوب اعتمدت الجزائر برنامجين:

- برنامج (أسرتك. كمبيوتر لكل أسرة): هدفت هذه المبادرة إلى تمكين كل أسرة جزائرية من الحصول على حاسب آلي وذلك ببلوغ سنة 2010، كما أنها توفر العرض على التوصيل بشبكة الإنترنت بتقنية ADSL.

- برنامج أسرتك 2: هدف هذا المشروع إلى ربط كل المؤسسات التربوية بالتكنولوجيات الحديثة وتزويد الأساتذة بأجهزة كمبيوتر محمولة والربط بالإنترنت بالتقسيط.⁴

¹ بن عبد ربه آمنة. الجزائر في عصر المعلومات سنة 2003: حصيلة وأفاق. رسالة ماجستير. كلية العلوم الإنسانية والإعلام جامعة الجزائر، 2005-2006. ص 55

² موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الجزائري. /مؤثرات - تكنولوجيا, http://www.mptic.dzlar11 اطلع يوم:

³ جمال العيفة. قرصنة البرمجيات في الجزائر. مجلة cybrarians journal. العدد 36. 2014.

⁴ زين العابدين جبارة. (أسرتك 2) على مكتب رئيس الحكومة ". جريدة الشروق

اطع عليه يوم: http://www.echoroukonline.com/ara/articles/31931.html

أما عن التجهيزات التي تدعم انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال فسجلت الجزائر خلال سنة 2010 حوالي 9300 مقهى انترنت ما معدله 0,164 في الألف. و 51504 كشك متعدد الخدمات ما معدله 2,17 في الألف. بالإضافة إلى 20747 مخدعا عموميا للهاتف ما معدله 0,874 في الألف.¹

مازالت الجزائر بعيدة جدا عن المعدلات العالمية فيما يخص التجهيزات والبرمجيات اللازمة لدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية، خاصة مع ارتفاع أسعار التجهيزات والانتشار الواسع لعملية القرصنة التي طالت غالبية البرمجيات المستعملة في الجزائر.

2. الشبكات المعلوماتية في الجزائر:

تمثل الشبكات الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت. والاكسترانت. وشبكة الإنترنت التي تمثل شبكة القيمة للإدارة الإلكترونية.

أ. شبكة الإنترنت العالمية:

في إطار مساعي الجزائر للحاق بالركب التكنولوجي أقدمت الجزائر على عملية الربط بشبكة الإنترنت في شهر آذار من عام 1994، عن طريق مركز البحث والإعلام العلمي والتقني (CERIST) الذي أنشئ في شهر آذار عام 1986 من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

عرفت الجزائر منذ عام 1994 تقدما ملحوظا في مجال الاهتمام والاشتراك والتعامل مع الإنترنت. ففي السنة نفسها كانت الجزائر مرتبطة بالإنترنت عن طريق إيطاليا تقدر سرعة الارتباط ب 9600 وحدة في إطار إقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا، تسمى ب(RINAF).

في سنة 1996. وصلت سرعة الخط إلى 64 ألف وحدة في الثانية، يمر عن طريق العاصمة الفرنسية باريس، وتم في نهاية 1998م ربط الجزائر بواشنطن عن طريق القمر الصناعي، بقدرة (01) ميغابايت في الثانية. وفي شهر آذار 1999 أصبحت قدرة الإنترنت في الجزائر بقوة 2 ميغابايت في الثانية.

أما مركز البحث والإعلام العلمي والتقني فعمد إلى تقوية بنيته التحتية، حيث بدأ في مشروع يربطه بموزعه في الولايات المتحدة بخط سعته تصل إلى 30 ميغا بايت | الثانية. وقد حضر المركز نفسه لخوض غمار التجارة الإلكترونية من خلال تنمية البرامج، وبناء المواقع التجارية أي حضيرة البنية التحتية لهذا النوع من التجارة، ونذكر بأن هذا المركز هو الذي يشرف على إدارة وتسيير النطاق² dz

¹ موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الجزائري. مرجع سبق ذكره.

² بختي ابراهيم، الإنترنت في الجزائر مجلة الباحث. العدد01. جامعة ورقلة. الجزائر. 2002. ص 31. 7.

أما في سنة 2008، تم ربط 1541 بلدية بالإنترنت بفضل شبكة الإنترنت ذات التدفق السريع وهذا ما سمح بوصل المنازل والشركات ومقاهي الإنترنت بهذه الخدمة حيث ارتفعت نسبة توفر الإنترنت ذات التدفق السريع في المنازل من 1% في 2005 إلى 20% في 2013.

فيما يتعلق بعدد أجهزة الإنترنت ذات التدفق السريع فلقد انتقلت من 56.000 في 2005 إلى 1.309.454 في نهاية شهر آذار 2013 إضافة أنه مع انتشار شبكة الجيل الجديد من نوع MSAN. تم تشغيل 682540 خط، من بينها 50% تخص الإنترنت ذات التدفق السريع ADSL2+. وفيما يتعلق بعدد زبائن الإنترنت ذات التدفق السريع فلقد انتقل من 178.707 زبائن في نهاية 2007 إلى 1.188.201 في آذار 2013 حيث 60% منهم يستفيد من خدمة الإنترنت ذات التدفق السريع مع مودم¹. WIFI.

رغم الجهود المبذولة للدفع بعجلة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر إلا أنها تبقى قليلة مقارنة ببقية دول العالم، أي يمكن القول إن الجزائر التي يتجاوز عدد سكانها 40 مليون نسمة لا تزال تعاني من نقص في استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة. وتختلف واضح في مكونات البنية التحتية، ونظم المعلومات المحوسبة إلى جانب وجود معدلات استخدام ضئيلة للحاسوب بالمقارنة مع دول العالم الأخرى.

وللوقوف على مدى تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر وجب الوقوف عند قوة تدفق الإنترنت. ومقارنتها مع بقية دول العالم. قام الباحثون بتتبع تطور قوة تدفق الإنترنت لكل من الجزائر تونس المغرب والعالم، وذلك بالاستعانة ببوابة الاحصاءات والتحقيقات نت أندكس (Net) index الأمريكية بحيث غطى الباحثون تطور قوة تدفق الإنترنت من حزيران 2009 حتى 2015

الجدول رقم (02) تطور قوة تدفق الإنترنت في الجزائر. المغرب. تونس. والعالم

قوة تدفق الإنترنت في الجزائر والمغرب وفي تونس

¹ موقع اتصالات الجزائر.

http://www.algeriatelecom.dz/AR/?p=at_histoire_realisatio

السنوات	قوة تدفق الإنترنت في الجزائر	قوة تدفق الإنترنت في المغرب	قوة تدفق الإنترنت في تونس	قوة تدفق الإنترنت في العالم
حزيران 2009	0,99	1,49	0,92	5,96
حزيران 2010	1,28	2,41	2,42	7,64
حزيران 2011	1,02	2,92	2,03	8,8
حزيران 2012	0,94	3,85	2,35	10,93
حزيران 2013	1,25	4,13	2,5	13,92
حزيران 2014	2,82	5,47	3,25	18,72
حزيران 2015	3,29	6,07	5,01	24,28

Source: <http://explorer.netindex.com/maps>, 26-06-2015.

من خلال الجدول السابق لاحظ الباحثون تطور معدل تدفق الإنترنت في الجزائر لكن بوتيرة بطيئة جدا مقارنة مع جارتها تونس والمغرب، حيث انتقلت قوة تدفق الإنترنت في الجزائر من 0,99 Mbts خلال حزيران 2009 إلى 3,29 Mbts خلال حزيران 2015 .

ومن جهة أخرى لاحظ الباحثون الهوة الكبيرة التي تفصل العالم عن الجزائر فيما يخص قوة تدفق الإنترنت. إذ انتقل معدل قوة تدفق الإنترنت في العالم من 5,96 Mbts خلال حزيران 2009 إلى 24,28 Mbts خلال حزيران 2015.

وعليه فالجزائر تعاني من عجز واضح في قوة تدفق الإنترنت. إذ صنفت مؤسسة الأبحاث (نات أندكس) الجزائر في المرتبة 181 من ضمن 20 دولة وذلك خلال حزيران 2015، في حين احتلت كل من تونس والمغرب على التوالي المرتبة 164 و 146 عالميا

أما فيما يخص تطور عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر فقد أدرج الباحثون الجدول أدناه، الذي يوضح تطور نسبة استخدام الإنترنت في كل من الجزائر والمغرب، تونس. العالم العربي، والعالم، وذلك بالاستعانة بموقع البنك الدولي.

الجدول رقم 3: مستخدمو الإنترنت لكل 100 شخص

البلد	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
الجزائر	8,5	7,2	9,5	10,2	11,2	12,5	14,0	15,2	16,5

المغرب	15,1	19,8	21,5	33,1	41,3	52,0	46,1	55,4	56,0
تونس	9,7	13,0	17,1	27,5	34,1	36,8	39,1	41,4	43,8
العالم العربي	8,4	11,7	14,2	18,6	23	26,7	29,7	34,0	36,9
العالم	15,8	17,6	20,6	23,3	25,8	29,3	32	35,6	38,1

Source : <https://data.albankaldawli.org/indicator/IT.NET.SECR.P6?view=chart>

من خلال الجدول السابق لاحظ الباحثون تطور معدل استخدام الإنترنت في الجزائر بوتيرة منخفضة جدا مقارنة مع جارتها تونس والمغرب، حيث انتقل عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر من 5,8% خلال 2005 إلى 16,5% خلال 2013، ومن جهة أخرى لاحظ الباحثون الهوة الكبيرة التي تفصل العالم عن الجزائر فيما يخص عدد مستخدمي الإنترنت، إذ انتقل عدد مستخدمي الإنترنت في العالم من 15,8% خلال 2005 إلى 38,1% خلال 2015.

يرى الباحثون أن أسعار النفاذ إلى الإنترنت تشكل عبئا كبيرا على الفرد الجزائري. وهذا ما انعكس سلبا على عدد مستخدمي الإنترنت سواء من خلال ارتفاع السعر المتوسط للحاسوب أين بلغ 1.8 الأجر الوطني الأدنى المضمون، هذا من جهة ومن جهة أخرى ارتفاع أسعار النفاذ إلى الإنترنت في السوق المحلية بالعرض المحدود، حيث بلغ السعر المتوسط للوصلة 3.33% وبالعرض الغير المحدود، فبلغ السعر المتوسط للوصلة 74.91 الأجر الوطني الأدنى المضمون.¹

ب. شبكة الإنترنت والإكسترنات:

كل الإدارات والمؤسسات الجزائرية لديها شبكة الإنترنت وشبكة الإكسترنات تقريبا أو هي في طور انجازها حيث تعرض اتصالات الجزائر لزبائنها من المؤسسات العامة. والشركات الكبرى لقطاع الاقتصاد سواء كانت عامة أو خاصة مجموعة من الخدمات عبر الشبكة الموضوعية تحت تصرفهم. فقد تم تشغيل أكثر من 83.000 رابط انترنت ذي التدفق السريع لهؤلاء الزبائن، و 55% للأنترنت في التدفق السريع ADSL و SHDSL و 39% منها وصلات متخصصة فانتقل عدد الوصلات المتخصصة المقدمة للمؤسسات والشركات من 19.000 في 2005 إلى 32.500 في 2013 أي بزيادة مقدارها 71% خلال هذه الفترة. وصلات X25 ذات التكنولوجيا القديمة لا تمثل إلا 5% من هذه الروابط كما قد تم وضع برنامج لإيقاف هذه التكنولوجيا وتحويل الزبائن إلى تكنولوجيا جديدة في بداية سنة 2013.²

¹ موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الجزائري. مرجع سبق ذكره.

² موقع اتصالات الجزائر. مرجع سبق ذكره.

ج. وسائط الربط: أدخلت الألياف البصرية إلى الجزائر سنة 1987. وقد كانت التكنولوجيا الرئيسية التي أسست عليها الشبكات ذات المسافات الطويلة، سواء كانت وطنية أو دولية. قبل سنة 2000. وكان طول الشبكة الأرضية للألياف البصرية 7244 كم، ثم وصلت إلى 15.000 كم في 2003 لتضم إلى منتصف 2013 47.000 كم. كما انتقلت سعة شبكة الاتصالات من 2.5 Gbps سنة 2000، إلى 350 Gbps في الشمال و 120 Gbps في جنوب البلاد سنة 2013.

هدفت خطة عمل اتصالات الجزائر لسنة 2014 إلى تحديث شبكتها من خلال تكثيف الألياف البصرية، وذلك بتغيير الكوابل النحاسية القديمة التي تعد المصدر الرئيسي لتراجع مستوى جودة الخدمة¹. يعد مشروع FTTH الذي بادرت إليه مؤسسة اتصالات الجزائر. ضمانا لعصرنة قطاع الاتصالات في الجزائر. ويعني توصيل شبكة الألياف البصرية إلى المنازل، تتوفر الجزائر على 50 ألف كلم من الألياف البصرية جزء هام منها يباع لمجموعة (سوناطراك) ولكنها مستغلة بطريقة سيئة للغاية.

د. الهواتف في الجزائر:

من أجل إبراز أهم المؤشرات الدالة على تطور استعمال الهواتف الثابتة والهواتف النقالة في الجزائر أعد الباحثون الجداول التالية. وذلك بالاستعانة بموقع البنك الدولي.

الجدول 04: الاشتراكات في خدمات الهاتف المحمول لكل 100 فرد

البلد	2005	2006	2007	008	2009	2010	011	2012	2013
الجزائر	40	61	79	76	90	88	94	98	101
المغرب	41	53	65	74	81	101	114	120	129
تونس	57	72	76	83	93	105	115	118	116
العالم العربي	26,8	38,8	52,5	62,9	76,2	87,6	98,9	105	110
العالم	33,9	41,8	50,5	59,7	67,9	76,7	84,3	88,6	93.1

Source : <http://data.albankaldawli.org/indicator/IT.CEL.SETS.P2>, consulté

انطلاقا من الجدول السابق. لاحظ الباحثون تطور معدلات الاشتراكات في خدمات الهاتف المحمول بالجزائر بوتيرة مرتفعة، إذ انتقل معدل الاشتراك من 40% سنة 2005 إلى 101 % سنة 2013 وهي ليست بعيدة في ذلك عن جارتها تونس والمغرب وعن العالم العربي إذ بلغت معدلات الاشتراكات في

¹ المرجع السابق.

خدمات الهاتف المحمول لدى تونس والمغرب % 116. 126 % على التوالي بسنة 2013 اما لدى العالم العربي فبلغت 110% سنة 2013. كما فاقت معدلات الاشتراكات في خدمات الهاتف المحمول بالجزائر المعدلات العالمية إذ بلغ المعدل العالمي 93,1% سنة 2013

الجدول رقم (05) تطور عدد مستعملي الهواتف الثابتة والهواتف النقالة بالمليون مستعمل

السنوات	الهاتف الثابت	الهاتف النقال
2005	2,57	13,66
2006	2,84	21
2007	3,07	27,56
2008	3,07	27,03
2009	2,58	32,73
2010	2,92	32,78
2011	3,059	35,616
2012	3,231	37,528
2013	3,139	39,517

Source : Autorité de régulation de la poste et des Télécommunications : direction Econ

.http://www.arpt. dz/Fr/doc/pub/raa/raa 2013.pdf 16-08-2015

انطلاقا من الجدول السابق. لاحظ الباحثون ازدياد عدد مستعملي الهواتف الثابتة والهواتف النقالة من سنة 2005 إلى سنة 2013 وبشكل مستمر، وما يمكن أن يلفت الانتباه هو الإقبال الكبير على استعمال الهواتف النقالة مقارنة مع الإقبال على استعمال الهواتف الثابتة، مما يفسر بانتعاش سوق الهواتف النقالة ضمن سوق الاتصالات في الجزائر، وإيجاد مكانة له في تلك السوق ومنافسة سوق الهواتف الثابتة

يرى الباحثون أن استعمال الهاتف الثابت قد عرف توسعا محدودا خلال الفترة الممتدة من سنة 2005 إلى سنة 2013 مقارنة باستعمال الهاتف النقال. حيث قدر عدد مستعملي الهاتف الثابت ب 2,57 مليون مستعمل سنة 2005، ليصل بعد ذلك إلى 3,319 مليون مستعمل في 13 20، مع الإشارة إلى أن أكثر من نصف الخطوط موجهة للمؤسسات والإدارات العمومية المختلفة

في حين عرف استعمال الهاتف النقال توسعا كبيرا خلال نفس الفترة. حيث قدر عددهم ب 13,66 مليون مستعمل سنة 2005، ليصل إلى 39,517 مليون مستعمل في 2013 أي ما نسبته 104,26% من مجموع السكان وعليه لاحظ الباحثون الارتفاع الكبير في معدل تطور عدد

مستعملي الهاتف النقال مقارنة بالهاتف الثابت وهذا يعود إلى العديد من الأسباب منها انفتاح سوق الهاتف النقال على متعاملين جدد بعدما كان محتكرا من طرف مؤسسة موبيليس.

ه. المواقع الإلكترونية

من أجل تحضير البنية التحتية الإلكترونية، والتي لم تتطلق فعلا في الجزائر، بادر مركز البحث العلمي والتقني ببناء المواقع الإلكترونية التجارية. وقامت بعض المؤسسات بتطوير شبكات إلكترونية للدفع والسداد ولكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها، بسبب اعتمادها على حلول مستوردة غير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية جعل بعضها يتوقف عن تقديم الخدمات.

تفضل غالبية الهيئات وحتى المؤسسات الرسمية إيجاد مواقع لها في الولايات المتحدة الأمريكية، وغالبا ما تتم إضافة الرمز الدولي للجزائر DZ في نهاية العنوان الإلكتروني لإعطاء الانطباع بأنه موقع جزائري. حتى وإن كان في واشنطن¹

و. الكفاءات البشرية

لا يمكننا تصور استخدام كل مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات دون وجود الكفاءات البشرية. فالمرحلة القادمة من حياة الجزائر الإلكترونية مرتبطة بمواردها البشرية بدرجة أولى لصياغة أهداف واضحة واستراتيجيات واقعية.

إلا أن الواقع العملي للتدريب في الجزائر يعاني من مشاكل كثيرة من بينها:

- سوء تقدير الاحتياجات التدريبية التي تتماشى مع المتطلبات الفعلية للعمل
- ضعف الروابط الدولية في تداول الخبرات في مجال التدريب وتنمية الموارد البشرية
- غياب المتابعة لنتائج التدريب، وعدم مشاركة القطاع الخاص في أنشطة التدريب واقتصار عمليات التمويل والإشراف على الدولة.

إن عملية بناء مهارات الموارد البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات ترتبط بمجموعة من العوامل المختلفة. وقد تناول تقرير تكنولوجيا المعلومات لسنة 2015 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي مؤشر المهارات كأحد مؤشرات الجاهزية الشبكية وهي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): المهارات الداعمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

¹ بشير بوزيان الرحماني. الإنترنت في الجزائر: من 2002 إلى 2014 مشاكل مختلفة والسبب واحد. <https://tigzal.wordpress.com>. اطلع عليه يوم: 2022/06/20

المؤشر	الرتبة	القيمة
المهارات	94	4,4
جودة النظام التعليمي	113	3.0
جودة التعليم الرياضيات & العلوم	113	3.2
نسبة الالتحاق بالمدارس المرحلة الثانوي	44	97.6
نسبة الإلمام بالقراءة والكتابة لدى البالغين	85	80.2

Source: The Global Information Technology Report 2015, WWW3.weforum.org/docs/WEF Global IT Report 2015.pd, 01_12_2015

نلاحظ من الجدول السابق أن الجزائر حصلت على علامات أقل من المتوسط في كل من مؤشري جودة النظام التعليمي، وجودة التعليم في كل من الرياضيات والعلوم في حين حصلت على نسب عالية في كل من مؤشري نسبة الالتحاق بالمدارس في المرحلة الثانوية. ونسبة الإلمام بالقراءة والكتابة لدى البالغين، وكمحصلة للمؤشرات الفرعية حصلت الجزائر على علامة 4,4 نقطة وهي علامة مقبولة.

يرى الباحثون أن الجزائر تتوفر على البيئة الداعمة من أجل بناء مهارات التحكم في تكنولوجيا المعلومات بمستوى مقبول، إلا أنها تحتاج إلى الرفع من جودة منظومتها التعليمية حتى توفر دعما أكبر لعملية بناء المهارات. كما تحتاج المنظمات الجزائرية إلى التركيز على عملية تدريب مواردها البشرية، وهذا ما يؤكد تقرير تكنولوجيا المعلومات أي حصلت الجزائر على 3,4 نقطة في مؤشر التدريب وهي علامة أقل من المتوسط بترتيب 117 من ضمن 143 دولة.

ي- الدفع الإلكتروني بالمؤسسة الجزائرية

جدول رقم 07: أنشطة الدفع على الأنترنت بالجزائر

عام	الهاتف/ اتصالات	نقل	تأمين	الكهرباء /الماء	الخدمة	خدمات	بيع البضائع	إجمالي المعاملات	المبلغ الإجمالي
2 016	6 536	388	51	391	0	0	0	7 366	15 009 842.02 دج
2 017	87 286	5 677	2 467	12 414	0	0	0	107 844	267 993 423.40 دج
2 018	138 495	871	6 439	29 722	1 455	0	0	176 982	332 592 583.28 دج
2 019	141 552	6 292	83 42	38 806	2 432	5 056	0	202480	503 870 361.61 دج
2020	2 248 252	8716	4042	48 829	816	106 968	100	2417 723	2 927 205 805 دج

المصدر: تقديم تجمع النقد الآلي تحميل بتاريخ 2022/05/21.

جدول رقم 08: أنشطة السحب على الجهاز النقدي بالجزائر

السنة	العدد الإجمالي لمعاملات السحب	المبلغ الإجمالي لمعاملات السحب
2016	6 868 031	98 822 524 500,00 دج
2017	8 310 170	126 398 291 000,00 دج
2018	8 833 913	136 233 452 000,00 دج
2019	9 929 652	164 116 233 000,00 دج
2020 أوت	42 367 883	672 088 241 500,00 دج

المصدر: تقديم تجمع النقد الآلي تحميل بتاريخ 10/09/2022

نلاحظ من هذا الجدول نشاط الدفع في سنة 2020 مقارنة بسنة 2019 تضاعف بأكثر من 11 مرة وزيادة كبيرة في المبلغ الدفع وهذا راجع انضمام بريد الجزائر إلى تجمع النقد الآلي وتحقيق تبادل المعاملات بين البطاقة الإلكترونية البنكية الذهبية، التي أصبحت سارية المفعول منذ 05 جانفي 2020.

المطلب الثاني: الإدارة الجزائرية والتقنيات الرقمية الجديدة

لقد أدخلت الجزائر التقنيات الرقمية الجديدة على عدة خدمات التي تقدمها مختلف القطاعات أهمها:

أ- جواز السفر البيو متري: في أكتوبر 2019 ومنذ انطلاق عملية رقمنة الوثائق الإدارية تم إنجاز وتسليم "14 مليون و720 ألف جواز سفر بيو متري، وهو العدد الذي سيضاف له مليوني جواز سفر الكتروني جديد من هذا النوع خلال 2020.

ب- بطاقة التعريف البيو مترية: نص المرسوم الرئاسي رقم 17-143 على حيثيات إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العصرية في مجال الإدارة (الجريدة الرسمية، 2017، العدد، 25ص10) بهذا يتم عصرنة بطاقة التعريف الوطنية الورقية إلى واستبدالها ببطاقة إلكترونية، إذ تعتبر قفزة نوعية في مجال عصرنة الإدارة الجزائرية، حيث في أكتوبر 2012 تم إنجاز وتسليم "16 مليون و800 ألف بطاقة تعريف وطنية بيو مترية، وهو العدد الذي سيرتفع إلى أكثر من 21 مليون بطاقة" برسم 2020، وفي الإطار نفسه، سيتم خلال 2020 السهر على تطوير تطبيقات استخدام بطاقة التعريف الوطنية البيو مترية حتى تشمل كل الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين من طرف كافة القطاعات".¹

ج- رقمنة التسجيلات في الحج: في سنة 2016 شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية عبر جميع بلديات الوطن تعميم خيار عملية التسجيل في الحج عبر الأنترنت، التي ساهمة في التقليل من عناء المواطن من التنقل إلى الشبائيك للقيام بعملية التسجيل التقليدي.

د- رقمنة السجل التجاري: حدد المرسوم التنفيذي رقم 18-112 نموذج مستخرج السجل التجاري الصادر بواسطة إجراء إلكتروني حيث يدرج في مستخرجات السجل التجاري للتجار سواء كانوا أشخاصا طبيعيين أو معنويين، وقد ألزم ذات المرسوم التجار غير الحائزين عليه بضرورة طلبه لدى فروع المركز الوطني للسجل التجاري المختصة إقليميا، حيث أكد وزير التجارة على رقمنة السجل التجاري بشكل إجباري مع نهائية سنة 2020 وشطب المتعاملين بالطريقة القديمة.²

هـ- رقمنة البث التلفزيوني في الجزائر

إنشاء شبكة للبث التلفزيوني الرقمي الأرضي (TNT التلفزيون الرقمي الأرضي هو نوع من البث الأرضي للتلفزيون أين تكون الإشارات البصرية والسمعية والمعلوماتية مشفرة ثم بعد ذلك مرتبة في تدفق (flux) وحيد (le multiplex) قبل أن يتم بثها عبر أمواج إلكترو مغناطسية.

وفي إطار إنشاء الشبكة الوطنية للتلفزيون الرقمي الأرضي وافق المؤتمر الجهوي للاتصال اللاسلكي الذي أقيم في جنيف سنة 2006، على منح الجزائر من 06 إلى 08 (multiplex) الإرسال المتعدد المتقابل لكل موقع بث، ويسمح كل multiplex ببث من 6 إلى 08 قنوات تلفزيونية وهذا باحترام الآجال التقنية

¹ نفس المرجع، ص 12.

² نفس المرجع، ص 13.

المحددة من طرف مؤتمر الاتصال اللاسلكي للانتقال من البث التماثلي Analogique إلى البث الرقمي Nnumerique وللعلم سيكون عام 2015 بالنسبة VHF و UHF في أوروبا 2015 و 2020 بالنسبة VHF في إفريقيا والشرق الأوسط.¹

و- رقمنة قطاع التشغيل والضمان الاجتماعي:

نظام البطاقة الإلكترونية (بطاقة الشفاء) في التأمينات الاجتماعية كنموذج: يعتبر نظام الشفاء المشروع الطموح في مجال التأمينات الاجتماعية وبرنامج إلكتروني يساير العصرنة ويعتمد على مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذي يعتمد برنامج ونظام رقمي، وبطاقة إلكترونية ذات شريحة تسمى التي (بطاقة الشفاء) ويأتي هذا النظام من خدماته العصرية التي تشمل قطاع الضمان الاجتماعي.

- تعريف بطاقة الشفاء: (موقع cnas تحميل 10/09/2020): هي بطاقة إلكترونية للضمان الاجتماعي تسمح بالتعرف على المؤمن له اجتماعيا وكذا ذوي حقوقه، حتى تتسنى لهم الاستفادة من أداوات الضمان الاجتماعي.

وفي السنوات الأخيرة أدخلت العديد من الخدمات الهامة في العمل الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت عن طريق الموقع الخاص بالصندوق وأهمها البوابة الإلكترونية للتصريح عن بعد للمستخدمين (Tele declaration)، وموقع الهناء للمؤمنين لهم اجتماعيا (Ehana).

المطلب الثالث: معوقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

على المسؤولين عن وضع وتنفيذ مشروع "الإدارة الإلكترونية" التمتع بفكر شامل و محيط بكافة العناصر و المتغيرات التي يمكن أن تطرأ و تعيق خطة عمل و تنفيذ استراتيجية الإدارة الإلكترونية و ذلك اما لتفاديها أو إيجاد الحلول المناسبة لها و من هذه العوائق التي يمكن ان تعيق عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية:²

أ- التخبط السياسي والذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة "الإدارة الإلكترونية" وفي بعض الأحيان تبديل وجهتها، ويشكل هذا العنصر خطرا كبيرا على مشروع الإدارة الإلكترونية.

ب- عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة "الإدارة الإلكترونية" لاسيما في حال تدني العائدات المالية الحكومية.

¹ فريد النجار، الاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، مصر، 2020، ص 63.

² عبدالفتاح البيومي الحكومة الإلكترونية العربية، دار الفكر، الاسكندرية. 2006، ص 20.

ج- تأخير متعمد أو غير متعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساسا لأي عملية تنفيذ "للإدارة الإلكترونية"

د- الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع إقليمي والتي يمكنها تعطيل البنية التحتية لفترة من الزمن مما من شأنه أن يعيق تنفيذ "استراتيجية الإدارة الإلكترونية".

هـ- مقاومة هائلة للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية.

ي- عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الانترنت نظرا للأزمات الاجتماعية الاقتصادية خاصة إذا كانت هذه العملية مكلفة ماديا.

و- نقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محليا أو دعم غير كاف من قطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولي للجهود الحكومية الرامية إلى تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

رغم المشاكل التي تعاني منها الإدارة في معظم البلدان العربية لم تكن هناك محاولة جدية وشاملة لتحسين الإدارة العامة، فأنشأت الوزارات والمؤسسات العامة في غياب مخطط هيكلي عام للإدارة مما أوصل الإدارة إلى ما هي عليه اليوم من واقع سيئ جدا يتصف ب: تدني مستوى الخدمات، عدم الالتزام بالقانون، انتشار الفساد والرشاوى والمحسوبيات والفوضى، اعتماد التنفيذ الاعتباطي للمعاملات، التمادي في تعقيد الإجراءات وتأخر في إنجاز المعاملات إضافة إلى تدخل السياسيين الواضح في الشؤون الإدارية والمحسوبية الإدارية.

أما المشاكل والأسباب التي أدت إلى هذه النتائج السلبية في الإدارة فهي متعددة ومتنوعة ومنها:

1- طبيعة النظام السياسي: إذ أن معظم المشاكل التي تعاني منها الإدارة هي ناتجة عن طبيعة النظام السياسي في البلدان العربية وهو أهم عنصر في تدرج وضع الإدارة، وهو أمر أغفله أو جهله كثير من الناس، إذ أن الإدارة ليست إلا أداة لتطبيق السياسات التي يضعها النظام السياسي، وبما أن النظام السياسي في معظم البلدان العربية مشلول فقد أدى هذا إلى شل الإدارة وتقسيمها على أساس حصصي مما أدى بدوره إلى انتشار المحسوبيات والفوضى وإلى إهمال مبدأ الكفاءة في التعيين وإهمال مبدأ الثواب والعقاب.

2- عدم كفاءة الموظفين: وهو عنصر يتصل بالسبب السابق كما تم شرحه إذ أن الكثير من الموظفين هم مما لا يستطيعون حتى الكتابة أو على الأقل بشكل جيد وهم من غير المتخصصين ولا يخضعون

حتى بعد توظيفهم لدورات تخصصية ويختارون على مقياس حزبي وطائفي وكل هذا يؤدي الى اعتماد التنفيذ الاعتباطي للمعاملات وعدم التقيد بالقوانين وازدراء المواطنين.¹

3- البيروقراطية الشديدة: ان البيروقراطية في معظم البلدان العربية ليست ناجمة عن "الالتزام الشديد بالقانون"، بل هي نتيجة لغياب القانون في كثير من الأحيان واعتماد الارتجال في المعاملات لدرجة أن معاملتين مثلا ينطبق عليهما نفس الموضوع والخصائص الا أن تنفيذها يتم بطريقتين مختلفتين وذلك يعود إلى بيروقراطية "الجهل بالقانون" أي التمسك الشديد برفض فهم القانون أو حتى الاضطلاع عليه.

4- انعدام المساءلة: إن أنظمة الرقابة والمساءلة في المجال الإداري غير فعال وبالرغم من كثرة عدد الهيئات الرقابية والتأديبية داخل السلطة التنفيذية، لم يتم التوصل حتى الآن الى ضبط المخالفات والحد من سوء الإدارة. وفي غياب عامل الردع القانوني وهو ما يؤدي إلى انتشار الفساد والتسيب الإداري.

5- تدني مستوى الدخل: يؤثر هذا كثيرا على الموظف حتى صاحب الأخلاقيات والملتزم بالقانون ويدفعه الى قبول الرشاوي والمال مقابل تيسير المعاملات وتسهيلها ويعد عاملا لا يستهان به في وصول الإدارة إلى مستواها الحالي.

6- المركزية الإدارية الشديدة: تشكو هيكلية الإدارة العامة من مركزية شديدة وعدم ترابط فعال بين إدارتها على المستوى المركزي والإدارات المحلية.²

¹ عبد الفتاح البيومي الحكومة الإلكترونية العربية، دار الفكر، الاسكندرية. 2006، ص 59.

² خالد الزعبي: الادارة الإلكترونية، المؤتمر السنوي لجمعية الإداريين، ص 59.

خلاصة الفصل:

رغم الجهود المبذولة من طرف الحكومة الجزائرية من أجل النهوض بالإدارة الإلكترونية في مختلف قطاعاتها ومؤسساتها إلا أنها تبقى بعيدة عن المستوى الذي وصل إليه العالم في مجال استعمال التكنولوجيا وتطبيقها في الإدارات.

الفصل الثالث:

دراسة حالة اتصالات الجزائر
ولاية خنشلة

تمهيد:

بعدها تناولنا في الفصول السابقة الإطار النظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة في التحديات والآفاق، وكذا تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير وظائف الإدارة، سنحاول في الجانب الميداني تبيان دور تطبيق التكنولوجيا في الإدارة انطلاقاً من المنهج الوصفي والمنهج التحليلي وذلك من خلال بعض الأدوات الكيفية والكمية التي تتمثل في الاستمارة، ومن ثم محاولة تفسير النتائج، ولقد تمت هذه الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر-خنشلة

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر خنشلة

المبحث الثاني: منهجية البحث الميداني

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر خنشلة

نتطرق من خلال هذا المبحث الى تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر محل دراستنا.

المطلب الأول: ماهية المؤسسة:

أولاً: التعريف بالمديرية العملياتية للاتصالات خنشلة:

وفق قرار المديرية العامة رقم 02/15 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس المديرية العملياتية للاتصالات بخنشلة. وفي 01 جانفي 2003 كانت الانطلاقة الرسمية لهذه المؤسسة "المديرية".

وهذا بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات الى مؤسستين، بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم.

تقع المديرية العملياتية للاتصالات خنشلة في حس السعادة خنشلة، المدير العام لها هو السيد ب. ش.، تضم 205 عاملا مقسمين حسب تنظيمها الهيكلي.¹

المطلب الثاني: نشأة وتطور اتصالات الجزائر.

أولاً: نشأة اتصالات الجزائر

تم إنشاء " اتصالات الجزائر " المؤسسة الأم 05 أوت 2000 م بالجزائر العاصمة المحمدية، بلائحة رقم 2000/03 وهي عبارة عن مؤسسة عمومية اقتصادية تحت اسم شركة ذات أسهم SPA متخصصة في توفير خدمات الاتصال من هاتف ثابت، نقال، هاتف بدون كابل.

وقد كانت معروفة سابقا بالبريد والمواصلات وتم انفصالها في التاريخ المحدد سابقا، انقسمت إلى أربع فروع خاصة ولكل فرع تخصصه وهي:

- الوحدة العملية للاتصالات الجزائر SPA
- الوحدة العملية لبريد الجزائر EPIC
- وحدة سلطة الضبط (تحتوي على إطارات مؤهلة ومتخصصة تدخل في مراقبة وتنظيم مصالح القسم).
- المديرية الولائية للبريد والمواصلات والتكنولوجيا والإعلام والاتصال.

¹-وثائق ادارية مقدمة من طرف السيدة نادية شرابن رئيسة خلية الاتصال والعلاقات الخارجية.

- وفيما يخص المؤسسة الفرعية "اتصالات الجزائر" التي بصدد الدراسة التطبيقية عليها في الوحدة العملية لاتصالات الجزائر فقد تم فتحها نهائيا بولاية خنشلة في 03/01/2003م ودشنت من طرف فخامة رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة وهي تضم الأعضاء التالية:
- المدير العام؛
- محافظ الحسابات؛
- المصالح الإدارية؛
- الإدارة العامة؛
- مجلس الإدارة.

ثانيا: تطور اتصالات الجزائر

تتمثل الخطوة الأولى في هذا المجال في إصدار قانون جديد لقطاع الاتصالات هو القانون (03) لعام 2000، والذي جاء لإنهاء احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات ووضع حد فاصل بين نشاطي التنظيم واستغلال أو إدارة الشبكات ومع صدور هذا القانون تم إنشاء «سلطة ضبط البريد والاتصالات» والتي تعتبر سلطة مستقلة حكما بين الجهات المختلفة.

وتهيمن شركة "اتصالات الجزائر" على سوق الاتصالات وهي الشركة الأم والتابعة للحكومة والتي تقدم خدمات للاتصالات الهاتفية الثابتة والمحمولة ولكنها لم تكن الشركة الأولى التي قدمت خدمات الهاتف المحمول بالجزائر عبر شركتها «جازي» قبل أن تطلق الجزائرية للاتصالات شركتها "موبيليس" وأخيرا الشركة الوطنية الكويتية من خلال شركة "نجمة"، ونجحت هذه الشركات خطوط هاتفية لأول فترة لا تتجاوز 4 سنوات بعدد مشتركين خدمات الهاتف المحمول لأكثر من 13 مليون مشترك في الوقت الذي لا يتجاوز فيه عدد مشتركين الهواتف الثابتة 2.6 مليون مشترك الأمر الذي يتأثر بشكل واضح على انتشار خدمات الانترنت، هذا رغم إعلان الدولة الجزائرية بان تبدي اهتماما كبيرا بقطاع الاتصالات حيث يعتبر هذا الأخير انه سيصبح أهم القطاعات التي تجذب الاستثمار بع الثورة النفطية ولكن هذا الوضع الاحتكاري أصبح في طريقة للتغيير مع حصول شركة "اوراسكوم" الجزائرية بالتعاون مع الشركة المصرية للاتصالات على رخصة إقامة شبكة هواتف أرضية في علم 2005، وقد أعلنت الشركة إنها تجهز العديد من المفاجآت السارة للعملاء عندما تبدأ العمل على مستوى الخدمات والأسعار بما في ذلك تقديم خدمة الانترنت السريع ADSL بالتعاون مع إحدى الشركات الصينية.¹

¹- نفس المرجع السابق.

ثانيا: اقسام المديرية العملياتية اتصالات الجزائر خنشلة وهيكلها التنظيمي:

ضمن الإطار الجديد لتنظيم المؤسسة على المستوى العملياتي اعتمدت المؤسسة على اهداف بغية التطور التقني وتنافسية السوق ونظرا للاختلافات الموجودة حول انفصال الوظائف انبثق هيكل المديرية العملياتية وتنظيم المديرية العملياتية للاتصالات والذي تم المصادقة عليه من طرف القرار رقم 252 في 27 ماي 2010 وقد جاء فيه التقسيمات الادارية التالية:

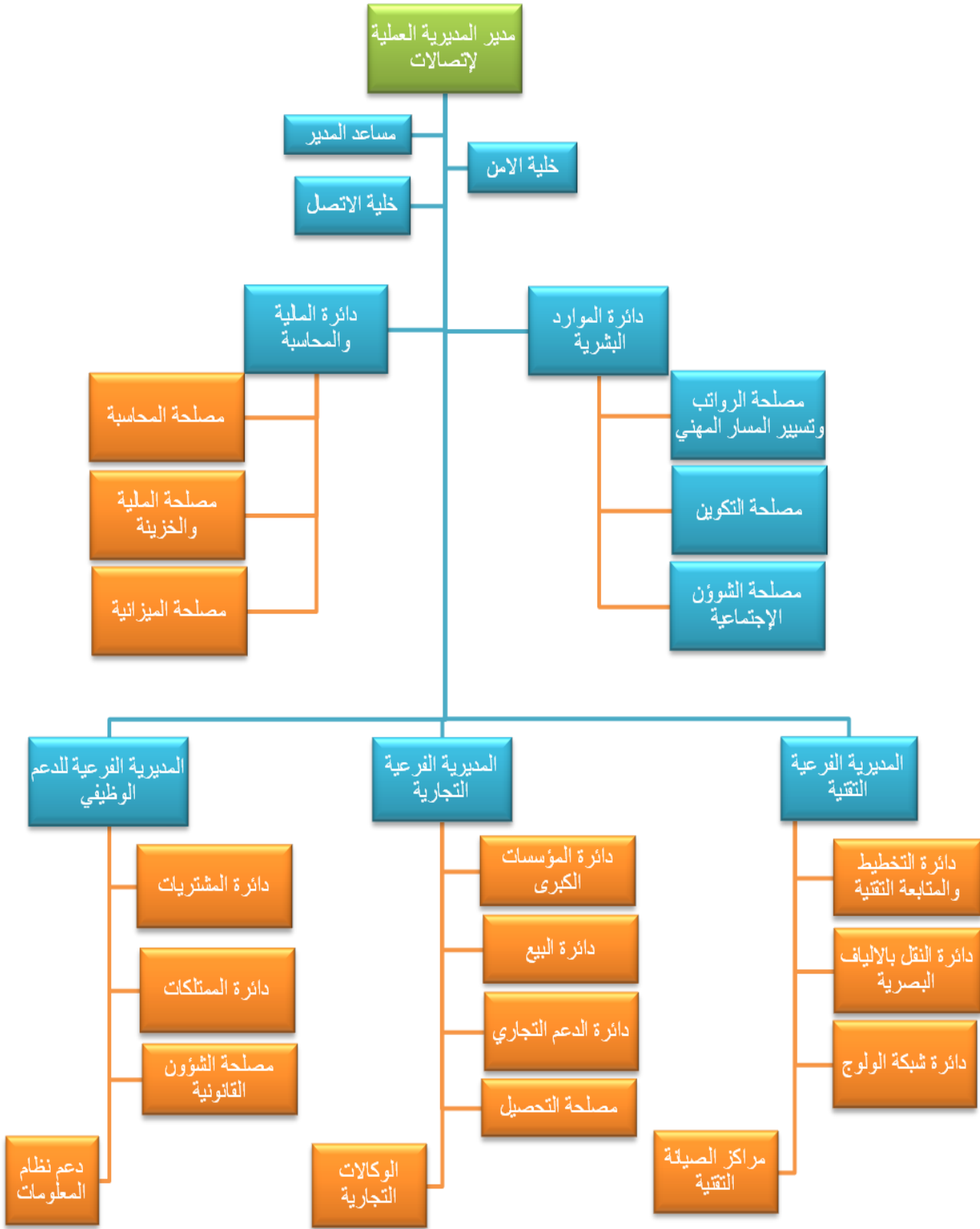
*ادارة الموارد البشرية والوسائل؛

*الادارة التجارية؛

*الادارة التقنية؛

*الادارة المالية والمحاسبية.

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر خنشلة-



المصدر: بالاعتماد على قرار المديرية العامة رقم 123 لسنة 2017 المتعلق بتنظيم مديرية اتصالات الجزائر لولاية خنشلة

ثالثا: وظائف المديرية العملياتية للاتصالات خنشلة:

1- وظائف ومهام رئيسية وتتمثل في:

- رفع مستوى تحصيل الاستحقاقات الهاتفية الة نسبة تفوق 80 بالمئة؛
- ترتيب وتوسيع الشبكة الهاتفية في الولاية -وكذا زيادة عدد المشاركين في الهاتف الثابت بنوعية الخطي واللاسلكي وزيادة عدد المشتركين في الانترنت عالي التدفق ADSL؛
- اصلاح الاعطال في خطوط المشتركين بالإضافة الى المراقبة المستمرة واليومية لشبكة الالياف البصرية الممتدة عبر الولاية؛
- تزويد المؤسسات العمومية والشركات بالخدمات المختلفة مثل: انشاء شبكات محلية (إنترنت) وتزويدها بالتحضيرات التي تستخدم في نقل واستقبال وارسال المعطيات؛
- تزويد المديرية الاقليمية والجهوية بالإحصائيات الاسبوعية والشهرية والسنوية، وبالمعطيات والمعلومات التي تتعلق بالمشاريع المستقبلية.

2- الوظائف الفرعية (وظائف ومسؤوليات الادارات والمصالح):

باعتبار الوحدة العملياتية للاتصالات خنشلة وحدة عملية مستقلة فهي مستقلة ماليا وتسييرا (تسيير الوحدات التقنية والتجارية التابعة لها). وقد قسمت الى أربع ادارات اساسية ذات ارتباط مباشر بالمدير العملي للاتصالات اضافة الى الخلايا.

وتتمثل مهامها في:

***المدير:**

يقوم بالتسيير والتنسيق ما بين مختلف القطاعات التقنية والمالية والوسائل من اجل بلوغ الاهداف المسطرة.

***الادارة التقنية:**

-التنسيق ما بين مختلف المصالح التقنية، ومتابعة انجازاتها.

-متابعة انشغالات الزبائن حول توسيع شبكة الاتصالات.

-متابعة مختلف المراسلات والتقارير سواء الاسبوعية الشهرية والسنوية المرفوعة الى المدير.

تتقسم الادارة التقنية الى 03 مصالح هي:

-مصلحة الهياكل القاعدية مهامها:

-صيانة العتاد والاجهزة عبر مختلف المراكز الجهوية؛

-وضع برامج صيانة للأجهزة والتوصيلات؛

وضع خطط حالية ومستقبلية لشبكة الاتصالات وكذا التقارير الاسبوعية والشهرية والسنوية وتبليغها للمصالح المعنية؛

متابعة الانجازات الجديدة على مستوى العتاد والاجهزة في الولاية.

- مصلحة شبكة المعطيات مهامها:

-مراقبة شبكات المؤسسات والمديريات على مستوى الولاية مثل: الداخلية-الصحة-العدالة.....

-المشاركة في اعداد البرامج التوسعية لشبكة الاتصالات.

-مصلحة شبكة الدخول من مهامها:

-تسيير شبكة الخطوط الهاتفية على مستوى الولاية؛

-وضع برامج الصيانة وشبكة الخطوط؛

-وضع برامج توسعية لشبكة الخطوط على مستوى مختلف البلديات؛

تحضي التقارير ورفعها الى الجهات المعنية.

*ادارة الموارد البشرية: تقوم ب:

-مراقبة اعمال المصالح الملحقة والتنسيق بينها؛

-متابعة برنامج التشغيل وانجاز البيانات.

++تتقسم هذه الادارة ايضا الى أربع مصالح هي:

-مصلحة تسيير رواتب الموظفين:

تقوم بمتابعة ملفات العمال من حيث الرواتب -الاقدمية ...

اعداد ملفات العمال الجدد والمحاليين على التقاعد.

-مصلحة تسيير التكوين:

تقوم ب: اعداد برامج التكوين بالمساواة مع مختلف المصالح للمدير

متابعة ملفات التكوين لجميع العمال بمختلف المستويات

-مصلحة تسيير الوسائل:

تقوم ب: مراقبة الصيانة لمختلف الوسائل بالمؤسسة وكذا البرامج الجديدة من حيث البناء

مراقبة وصيانة وسائل النقل واقتناء مختلف احتياجات الموظفين

متابعة فواتير الكهرباء والماء والغاز بالمؤسسة

-مصلحة تسيير الممتلكات:

احصاء ممتلكات المؤسسة على مستوى الولاية والممتلكات الجديدة وكذا متابعة الاحصاءات السنوية للمؤسسة.

*الادارة التجارية:

تتمثل في ثلاثة مصالح هي:

-مصلحة العلاقات مع الزبائن:

مهامها: السهر على ارضاء الزبون من خلال الوحدات التقنية والتجارية التابعة لها

دراسة ومعالجة الشكاوى والطعون الخاصة بالزبائن

-مصلحة قوة البيع وشبكة الوكالات التجارية: من مهامها:

-لحرص على توفير الوسائل اللازمة لتحقيق اهداف البيع المرجوة ؛

-تقوم بدراسة تحليلية لسلوك الزبائن اتجاه عملية البيع ؛

-تعد مخططا للعمل التجاري يحدد اهداف عملية البيع في كل وحدة تجارية ؛

-تكوين مستخدمي المصلحة .

-مصلحة الاتاوات وتسوية الديون:

تقوم ب: ضمان متابعة الفواتير الهاتفية وتحصيلها وكذا المعالجة الودية للمستحقات مع الزبون
اعداد ميزانية الفواتير وارسالها للمديرية الإقليمية والعمل على ضمان صحة المعلومات للمساهمة في
ارضاء الزبون

*الادارة المالية والمحاسبية والشؤون القانونية:

تتكون من أربع مصالح مشتركة مهامها اعداد الميزانية والتسيير المالي والمحاسبي لأموال المؤسسة وكذا
متابعة النزاعات بين المؤسسة وخصومها.

*الخلايا:

تتمثل في:

-خلية الامن والوقاية

مهامها اعداد وتحضير بروتوكول السلامة في المؤسسة والسعي الى تطبيقه.

-خلية التفتيش

مهامها التحقق من الاعطاب التي تمس نظام المؤسسة وكذا التحقق من الانقطاعات المفاجئة في
الوحدات التجارية

-خلية الاتصال والعلاقات الخارجية:

-لها دور كبير في تحقيق الانسجام بين وحدات المؤسسة ضمن خطط الاتصال الخاصة بالمؤسسة
ايضا؛

-تضمن الخلية وصول المعلومات الى المواطن بمختلف الوسائل سواء التلفاز الاذاعة او مواقع التواصل
الاجتماعي؛

-تسعى لتحسين صورة المؤسسة.

-خلية تسيير النوعية:

-تساهم في تحديد خطط نوعية بالتزامن مع الخطط الموضوعة لتحسين اداء ونوعية وجود خدمات المؤسسة؛

ضمان الاداء الفعال للمؤسسة من خلال تحقيق الاهداف المسطرة من قبل المؤسسة.

رابعا: أهداف المديرية العملياتية للاتصالات بخنشلة:

من أهم أهداف المديرية العملياتية للاتصالات بخنشلة نذكر:

-الزيادة في نسبة المعروض من الخدمات الهاتفية، وكذا تيسير الحصول على خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية خاصة الارياض؛

-التحسين من جودة الخدمات بهدف الرفع من تنافسية تشكيلة الخدمات المقدمة؛

-تطوير شبكة فعالة موصولة بمختلف قنوات تدفق المعلومات؛

-تطوير خدمات جديدة للعملاء؛

-تقديم المساعدة التقنية؛

-تحسين قيمة المبيعات.

منتجات وخدمات المديرية العملياتية للاتصالات بخنشلة من اهم المنتجات والخدمات المقدمة من قبل المديرية العملياتية للاتصالات بخنشلة نذكر:

✓ الهاتف الثابت

✓ الأنترنيت FTTH-ADSL

✓ الجيل الرابع للهاتف الثابت GLTE4

✓ خدمة الويسي (Wici)

✓ خدمات التداول عن طريق الفيديو (Visio conference)

✓ تصميم أو إنشاء المواقع الإلكترونية (بنقرة واحدة)

✓ المكتبة الإلكترونية (في مكتبتني)

✓ الرقابة الأبوية (fi@mane)

✓ خدمة الدفع الإلكتروني (خلاص)

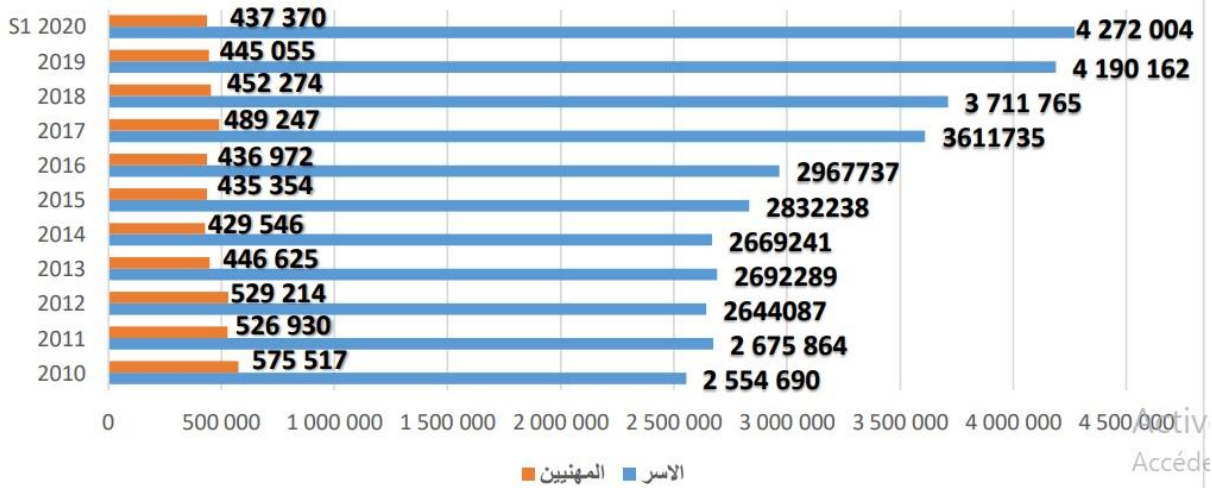
✓ تقديم حلول متكاملة للشركات والمؤسسات العمومية

وسنقوم بعرض بعض التقرير والاحصائيات في مجال التنمية لسوق الهاتف والإنترنت باعتبارهما اهم الخدمات المقدمة من اتصالات الجزائر والتي تشكل من العناصر المكونة للبنية التحتية للإدارة الاليكترونية:

1- مؤشر عدد المشتركين في الهاتف الثابت

س.أ	2020	2019	2018	2017	2016	2015	المؤشر
	4 272 004	4 190 162	3 711 765	3 611 735	2 967 737	2 832 238	الإشتراكات السكنية
	437 370	445 055	452 274	489 247	436 972	435 354	الإشتراكات المهنية
	4 709 374	4 635 217	4 164 039	4 100 982	3 404 709	3 267 592	المجموع

تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت حسب نوع الاشتراك



المصدر: <https://www.mpt.gov.dz/sites/default/files>

نلاحظ من خلال الجدول ارتفاع عدد المشتركين في الهاتف الثابت من 3.09 مليون مشترك في سنة 2014 الى 4.70 مليون مشترك في نهاية السداسي الأول من سنة 2020 أي بمعدل 0.65 وهذا يدل توجه الافراد والمؤسسات الى طلب خدمة الهاتف الثابت بشكل متزايد.

2- مؤشر عدد المشتركين في الأنترنت

س.أ	2020	2019	2018	2017	المؤشر
			7557	1 070 607	الإشتراكات أقل من 2 ميغابايت
	2 470361	2 385 257	2 192 357	1 211 630	الإشتراكات من 2 ميغابايت الي أقل من 10 ميغابايت
	1 205 565	1 195199	863 921	920 268	الإشتراكات التي تساوى او تزيد عن 10 ميغابايت
	3 675 926	3 580 456	3 063 835	3 202 505	المجموع

المصدر: <https://www.mpt.gov.dz/sites/default/files>

نلاحظ من خلال الجدول ارتفاع عدد المشتركين في الانترنت من 3.20 مليون مشترك في سنة 2017 الى 3.67 مليون مشترك في نهاية السداسي الأول من سنة 2020 أي بمعدل نمو 0.87 وهذا يدل تزايد الطلب على خدمة الانترنت بمختلف التدفقات.

3- عدد مقدمي الخدمات في مجال الاتصالات

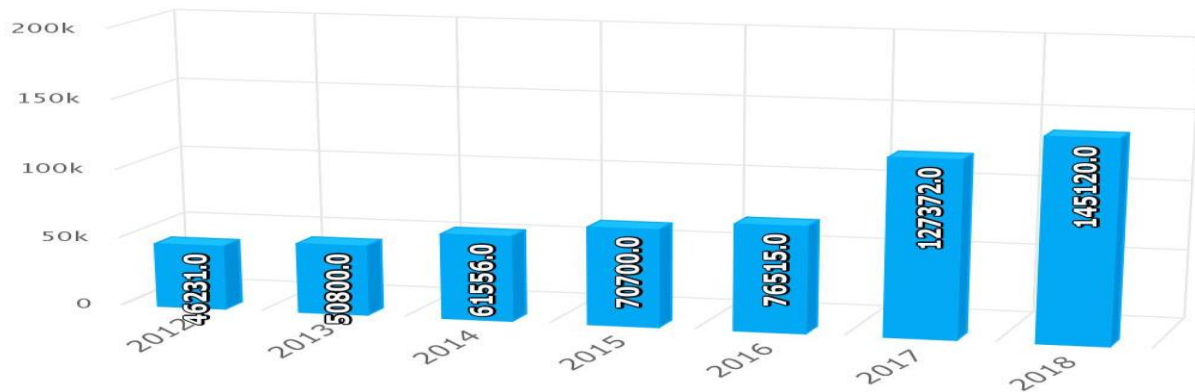
المؤشر	2018	2019	السداسي 1 2020
الهاتف الثابت	01	01	01
الهاتف النقال	03	03	03
الهاتف النقال الجيل الثالث	03	03	03
الهاتف النقال الجيل الرابع	03	03	03
الأرضيات ذات الفتحة الصغيرة VSAT	03	02	02
الاتصالات الخاصة الشاملة للنقال عبر الأقمار الاصطناعية (GMPCS)	01	01	01
متعاملي نقل الصوت عبر بروتوكول الانترنت (VOIP)	02	01	01
موفر الدخول للانترنت FAI	30	22	15
الاستعلام الصوتي Audiotex	08	08	7
مركز النداء centre d'appel	89	81	84
الإيواء و الحوسبة السحابية	م.غ	م.غ	10

المصدر: <https://www.mpt.gov.dz/sites/default/files>

نلاحظ من خلال الجدول ثبات نسبي في عدد متعاملي ومقدمي الخدمات وهذا راجع الى الاعتماد على المتعاملين العموميين.

4- امتداد الاليف البصرية

تطور امتداد الألياف البصرية (كم)

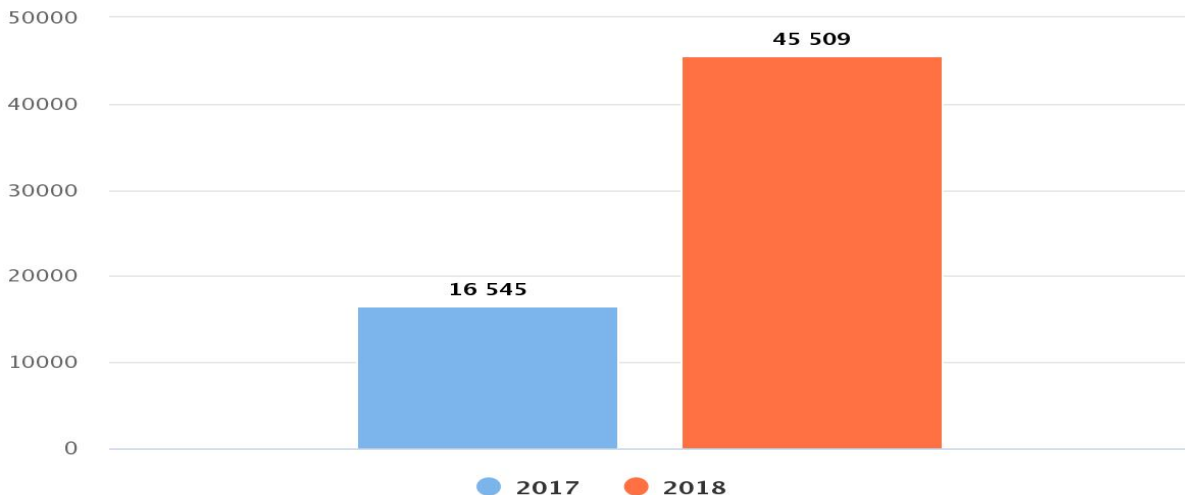


المصدر: <https://www.mpt.gov.dz/sites/default/files>

بلغ امتداد الاليف البصرية الى 145120 كم سنة 2018 وهذا يبين توجه الدولة الى تعميم الاليف البصرية وتحديث وعصرنة البنية التحتية.

5- الدفع عبر الانترنت

عدد الفواتير المدفوعة أونلاين



المصدر: <https://www.mpt.gov.dz/sites/default/files/>

يلاحظ من الجدول ارتفاع المعاملات الالكترونية بشكل ملحوظ من سنة 2017 الى 2018 وهذا من خلال عدد الفواتير المدفوعة عبر الانترنت.

كما طرحت اتصالات الجزائر عدة حلول ومنصات رقمية من شأنها تسهيل التعامل مع زبائنها من أهمها:

- **التعبئة الالكترونية:** وتسمح هذه الخدمة للزبون بدفع مختلف فواتيره وتعبئة اشتراكاته (الهاتف، الانترنت، الجيل الرابع... الخ) عبر مختلف وسائل الدفع الالكتروني.
- **فضاء الزبون:** وضعت اتصالات الجزائر تحت تصرف زبائنها فضاء الزبون الذي يمكنهم من الاطلاع على عروضها، وكذلك على اشتراكاتهم وتسييرها بكل بساطة وفي أي وقت والابلاغ عن التعطيلات.

- **الموقع الإلكتروني:** أنشأت اتصالات الجزائر موقع الإلكتروني من شأنه التعريف بمختلف خدماتها والترويج لعروضها وإعطاء جميع المعلومات والأسعار التي يمكن ان يتساءل الزبون عنها.
- أما من الناحية التسيير والاتصال الداخلي فقد حرص مسيري اتصالات الجزائر على توفير برامج جديدة وفعالة لتسهيل مختلف الوظائف وتمثل في:
- **البريد الإلكتروني:** وهو بريد الإلكتروني مهني يعمل على الشبكة الانترنت والانترنت من خلاله يتم إرسال واستقبال جميع المذكرات المصلحية والمعلومات بين مختلف مستويات الوظيفية.
- **نظام الفوترة:** وهو نظام حديث يتم من خلاله تسجيل جميع العمليات المتعلقة بالزبائن من عروض واشتراقات وتسييرها فوترتها.
- **نظام تسيير الموارد البشرية:** وهو نظام يتم من خلاله تسيير المسار المهني للعمال.
- **نظام المحاسبة:** وهو نظام يتم فيه تسجيل جميع العمليات المحاسبية وكذلك جرد الممتلكات.

المبحث الثاني: منهجية البحث الميداني

في هذا المبحث سنتطرق الى الإطار المنهجي للدراسة وتحليل الاستبيان.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة**أولاً: منهج الدراسة**

من أجل تحقيق أهداف هذا المبحث اعتمدنا على المنهج الوصفي حيث أن المنهج الوصفي يتمثل في وصف السياق النظري، وتم إجراء دراسة ميدانية باعتماد على الاستبانة المعدة لذلك مع تحليل كافة البيانات باستخدام الطرق الإحصائية المناسبة لمعالجتها (برنامج SPSS)، وذلك من أجل محاولة اسقاط ما تناولناه في الجانب النظري على أرض الواقع.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة**أ- مجتمع الدراسة**

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين الإداريين بمختلف الدرجات والمهام في مديرية اتصالات الجزائر خنشلة.

ب- عينة الدراسة

إن اختيار العينة المناسبة للمبحث من العناصر الأساسية، والمهمة في بداية العمل الميداني، وبناء على أهداف الدراسة تم تحديد عينة أخذت عشوائياً من المؤسسة محل الدراسة. وقد تم توزيع 25 استبانة تم استردادها كلها صالحة للتحليل، وبالتالي فإن نسبة الاستجابة بلغت 100 %.

ثالثاً: الدراسة السابقة

لقد تم الاستفادة من الدراسة السابقة والتي لها صلة بموضوع البحث والمتمثلة في:

- دراسة (العمودي مينة، 2017) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع وآفاق تطبيق الإدارة الإلكترونية في ترقية قطاع الخدمات، فقد تمت الدراسة الميدانية على مستوى مجموعة المؤسسات الخدمية بولاية بسكرة، وتوصلت الدراسة الى توفر متطلبات الادارة الإلكترونية بالمؤسسات محل الدراسة بمستوى مقبول واما ممارسة وظائف الإدارة الإلكترونية فكان بمستوى متوسط ،وبينت نتائج الدراسة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية تحسين تقديم الخدمة ،كما أظهرت الدراسة اقتصار الخدمات الإلكترونية على الخدمات الذاتية و خدمات المعلومات ، وأوضحت الدراسة افاق تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال سعي اغلب المؤسسات الى تفعيل مواقعها الإلكترونية لتسويق وتقديم خدماتها بشكل افضل وهذا ما يعكس الاستراتيجية المنتهجة من طرف إدارة هذه المؤسسات للاستخدامات الحديثة للإدارة الإلكترونية لترقية خدماتها ،وفي الأخير خلصت الدراسة الى وجود تفاوت في تطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك راجع الى طبيعة النشاط.

المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة

قمنا باستخدام الاستبيان الذي يعتبر نموذج يتكون من 25 سؤالاً، حيث قمنا بتوجيه الاستبيان للأستاذ المشرف من أجل التدقيق أكثر وبعد تصحيح الاستبيان واعطاء الملاحظات وأخذها بعين الاعتبار، بعدها تم صياغة الاستبيان بشكله النهائي وتوجيهه للعينة المختارة في المؤسسة محل الدراسة تم تقسيم الاستبيان إلى:

القسم الأول: البيانات الشخصية

حيث أن العمر والمستوى التعليمي والخبرة تؤثر في التحول إلى الإدارة الإلكترونية، فالفئة الشبابية ذات المستوى التعليمي الجيد مستغلنا خبراتها في استخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في مختلف أعمالها الإدارية، بينما الفئة الأكبر سناً والتي يكون مستواها التعليمي بسيط وسنوات الخبرة التي مارستها بنظام البيروقراطية تكون مقاومتها للتحول الإلكتروني كبير وبذلك تكون تحدياً في اتجاه الإدارة الإلكترونية.

القسم الثاني: محاور الاستبيان

أساليب التحليل المستخدمة في تحليل نتائج الاستبيان

- عرض البيانات في جدول ودوائر نسبية؛

المطلب الثالث: الدراسة الميدانية

في هذا الإطار قمنا بتصميم مجموعة من الجداول لتفريغ إجابات الأسئلة بالأرقام والنسب المئوية والدوائر النسبية حيث استعملنا في التفريغ الطريقة اليدوي، والنسب المئوية والدوائر النسبية لمعرفة نسبة أفراد العينة الذين اختاروا كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان.

أولاً: بيانات شخصية

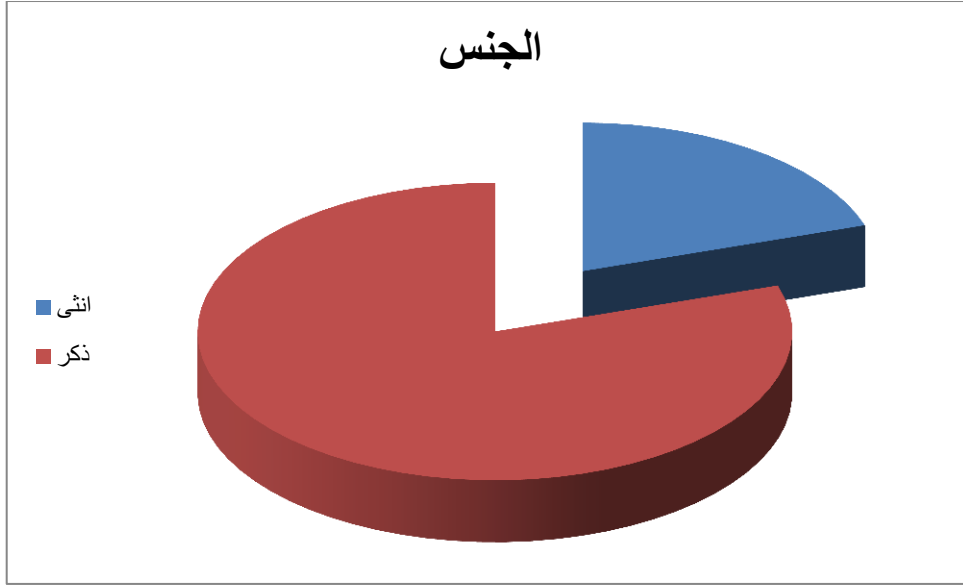
1-الجنس:

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة بالنسبة للجنس

الجنس	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
انثى	5	20.0	20.0	20.0
ذكر	20	80.0	80.0	100,0
المجموع	25	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الاستبيان

الشكل رقم (04): دائرة نسبية تبين نتائج الجدول (09)



المصدر: من اعداد الطالب بناء على الجدول (09)

يتبين من الجدول والشكل أن 20% من العينة المدروسة اناث، 80% ذكور وهذا لأن اختيار العينة كان عشوائياً.

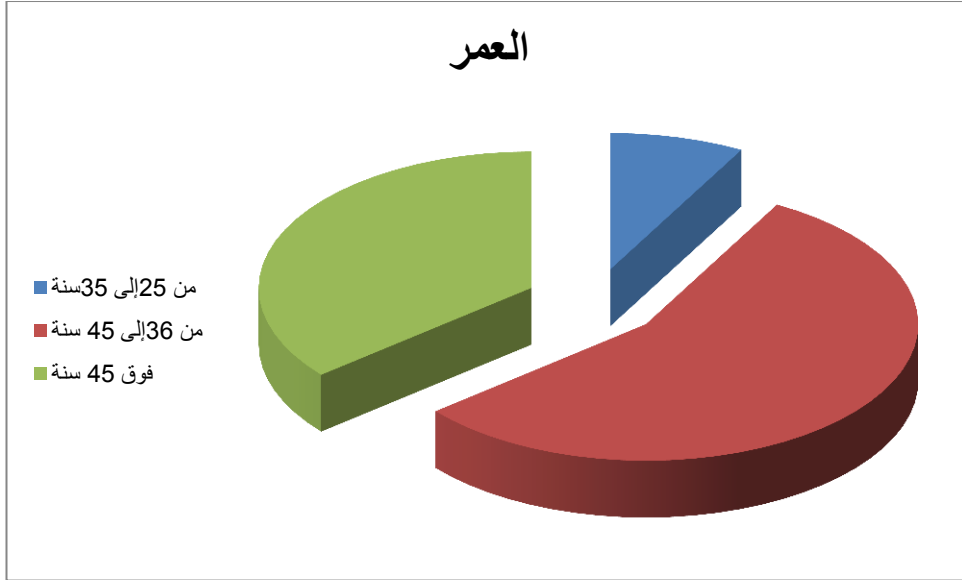
2-العمر

الجدول رقم (10): توزيع العينة حسب السن

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
من 25 إلى 35 سنة	2	8.0	8.0	8.0
من 36 إلى 45 سنة	14	56.0	56.0	64.0
فوق 45 سنة	9	36	36	100
المجموع	25	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الاستبيان

الشكل رقم (05): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (10)



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على الجدول رقم (10)

من نتائج الجدول والشكل نلاحظ أن الفئة العمرية (36-45) سنة تمثل نسبة 56% تمثل حصة الأسد في المؤسسة وهي فئة شبابية تتمتع بالحيوية والنشاط وأن الفئة العمرية (25-35) نسبة 8% في المؤسسة، بحيث أن الفئة العمرية (45 فما فوق) سنة تمثل نسبة 36%. وهذا دلالة على أن أكثر نسبة في المؤسسة هي فئة شبابية تساعدها في القيام بمهامها بصورة ممتازة.

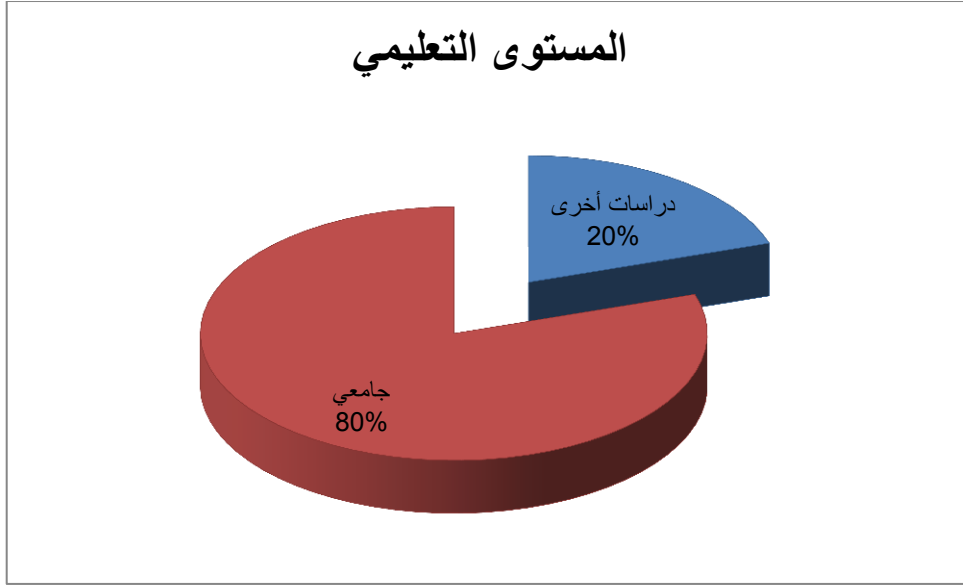
3-المستوى التعليمي:

الجدول رقم (11): المستوى التعليمي

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
دراسات أخرى	5	20.0	20.0	20.0
جامعي	20	80.0	80.0	100,0

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الاستبيان

الشكل رقم (06): دائرة نسبية تبين نتائج الجدول (11)



المصدر: من اعداد الطالب بناء على الجدول (11)

يبين الجدول والشكل أن 80% من العينة المدروسة كان مستواهم التعليمي جامعي و20% كان دراسات أخرى.

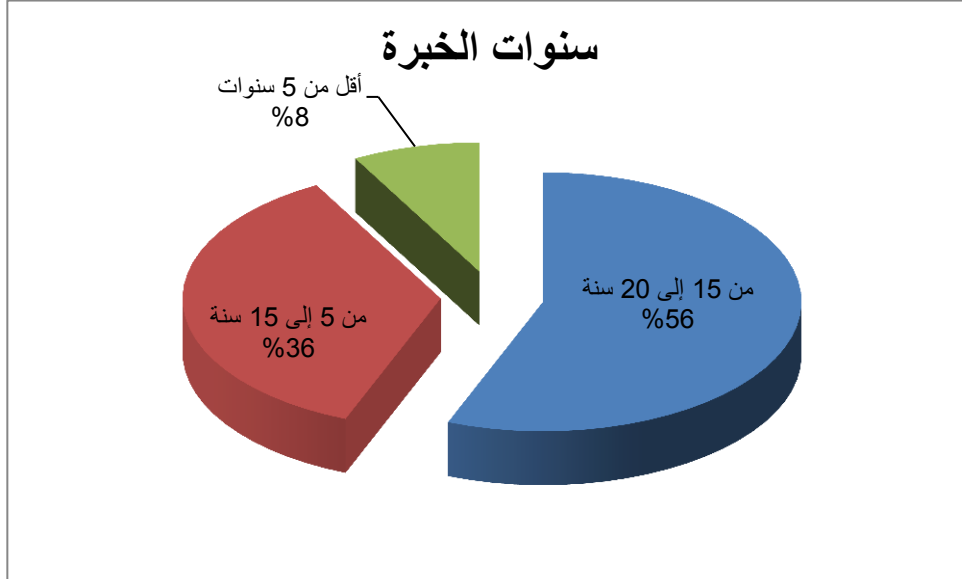
4-سنوات الخبرة:

الجدول رقم (12): توزيع العينة سنوات الخبرة

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
من 15 إلى 20 سنة	14	56,0	56,0	56,0
من 5 إلى 15 سنة	9	36,0	36,0	92,0
أقل من 5 سنوات	2	8,0	8,0	100,0
المجموع	25	100,0	100,0	

المصدر: من اعداد الطالب بناء على نتائج الاستبيان

الشكل رقم (07): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم 12



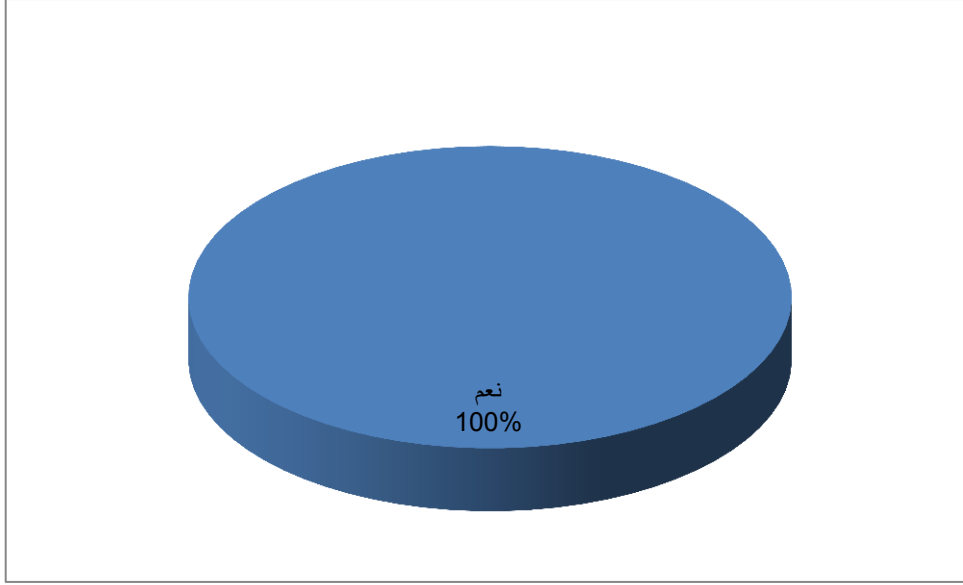
من نتائج الجدول والشكل نلاحظ أن نسبة 56% تمثل الحصة الأكبر في المؤسسة وهي فئة لها خبرة كبيرة في العمل تفوق 15 سنة والموظفين الذين تتراوح سنوات الخبرة لديهم بين 5 و 15 سنة فتمثل نسبة 36% في المؤسسة، واما الفئة التي لديها عدد اقل من 5سنوات عمل تمثل نسبة 8%. وهذا دلالة على أن أكثر نسبة في المؤسسة هي فئة ذات خبرة واسعة تساعدها في القيام بمهامها بصورة ممتازة.

الجدول رقم (13): توفر اتصالات الجزائر أجهزة إعلام آلي حديثة لمختلف الوظائف

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
نعم	25	100,0	100,0	100,0

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الاستبيان

الشكل رقم (08): دائرة نسبية تبين نتائج الجدول (04)



المصدر: من اعداد الطالب بناء على الجدول (13)

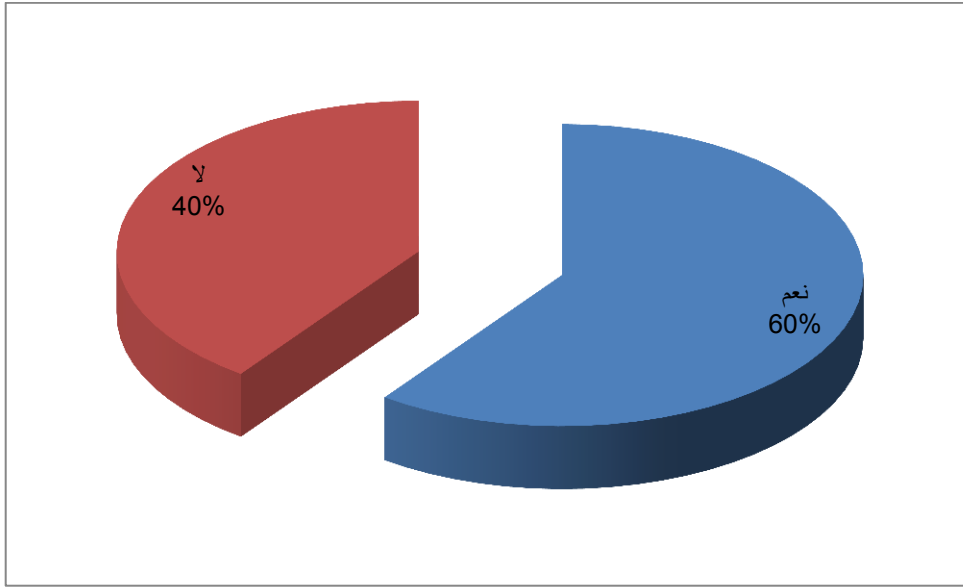
يبين الجدول والشكل أن نسبة 100% من موظفي المؤسسة يوافقون على العبارة توفر اتصالات الجزائر أجهزة إعلام آلي حديثة لمختلف الوظائف.

الجدول رقم (14): توفر اتصالات الجزائر على العدد الكافي من الطابعات لمختلف المكاتب؟

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
نعم	15	60,0	60,0	60,0
لا	10	40,0	40,0	100,0
المجموع	25	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الاستبيان

الشكل رقم (09): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (05)



المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بالجدول رقم (14)

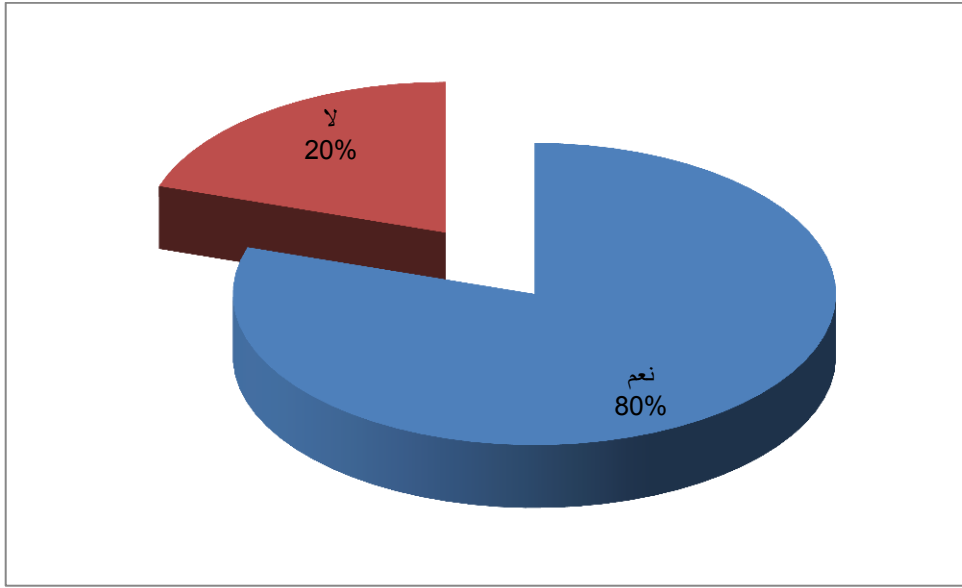
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أغلبية العينة المدروسة بنسبة 60% يوافقون على العبارة توفر اتصالات الجزائر على العدد الكافي من الطابعات لمختلف المكاتب، بينما 40% من العينة المدروسة غير موافقون، وهذا دال على أن اتصالات الجزائر توفر العدد الكافي من الطابعات لمختلف المكاتب.

الجدول رقم (15): توفر اتصالات الجزائر على العدد الكافي من الماسحات الضوئية (Scanners)؟

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
نعم	20	80,0	80,0	80,0
لا	5	20,0	20,0	100,0
المجموع	25	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الاستبيان

الشكل رقم (10): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (15)



المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بالجدول رقم (15)

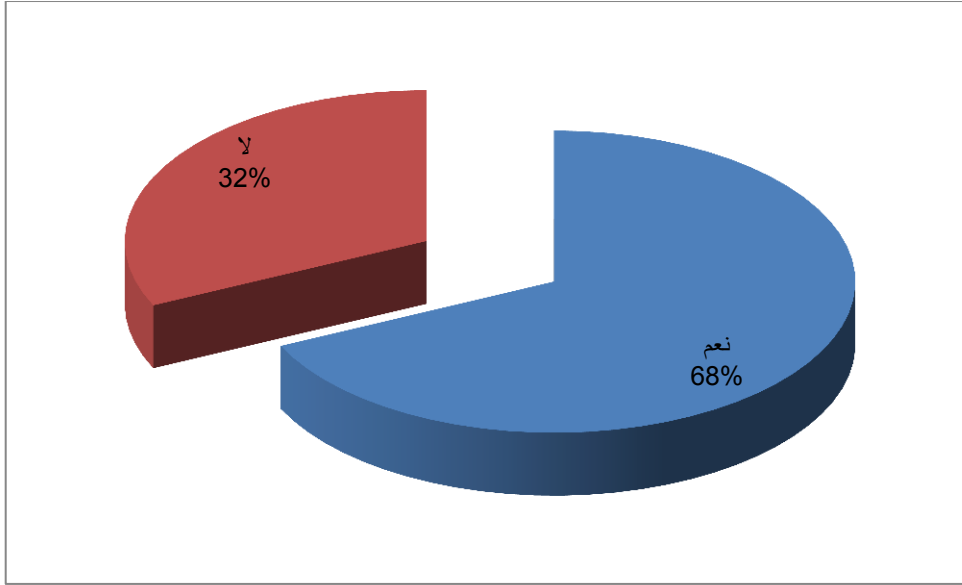
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أغلبية العينة المدروسة بنسبة 80% عبروا عن رأيهم ان توفر اتصالات الجزائر على العدد الكافي من الماسحات الضوئية (Scanners)، بينما 20% من العينة المدروسة كانت إجابتهم عكس ذلك، وهذا دال على أن توفر اتصالات الجزائر على العدد الكافي من الماسحات الضوئية (Scanners).

الجدول رقم (16): توفر اتصالات الجزائر على العدد الكافي من الكاميرات الرقمية؟

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
نعم	17	68,0	68,0	68,0
لا	8	32,0	32,0	100,0
المجموع	25	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الاستبيان

الشكل رقم (11): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (16)



المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بالجدول رقم (16)

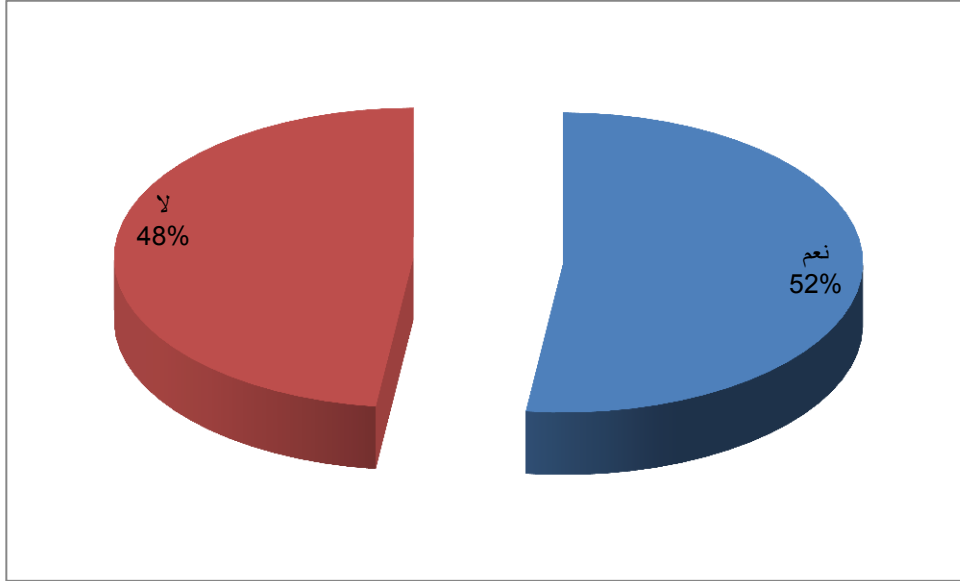
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أغلبية العينة المدروسة بنسبة 68% موافقون ان توفر اتصالات الجزائر على العدد الكافي من الكاميرات الرقمية، بينما 32% غير موافقون على ذلك، وهذا دال على أن اتصالات الجزائر توفر على العدد الكافي من الكاميرات الرقمية.

الجدول رقم (17): أجهزة الخادم المتوفرة حاليا باتصالات الجزائر تعتبر كافية عمليا لتطبيق الإدارة الالكترونية؟

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
نعم	13	52,0	52,0	52,0
لا	12	48,0	48,0	100,0
المجموع	25	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الاستبيان

الشكل رقم (12): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (17)



المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بالجدول رقم (17)

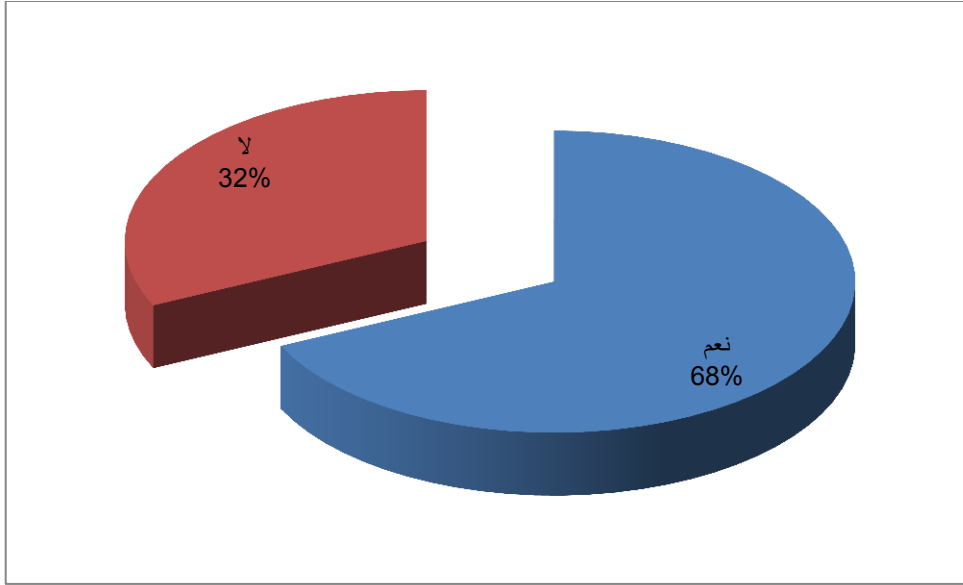
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أغلبية العينة المدروسة بنسبة 52% يرون أن أجهزة الخادم المتوفرة حاليا باتصالات الجزائر تعتبر كافية عمليا لتطبيق الإدارة الالكترونية، بينما 48% من العينة المدروسة يرون عكس ذلك، وهذا دال على أن أجهزة الخادم المتوفرة حاليا باتصالات الجزائر تعتبر كافية عمليا لتطبيق الإدارة الالكترونية.

الجدول رقم (18): يوجد في اتصالات الجزائر شبكة داخلية تربط الإدارة بالموظفين

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
نعم	17	68,0	68,0	68,0
لا	8	32,0	32,0	100,0
المجموع	25	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الاستبيان

الشكل رقم (13): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (18)



المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بالجدول رقم (18)

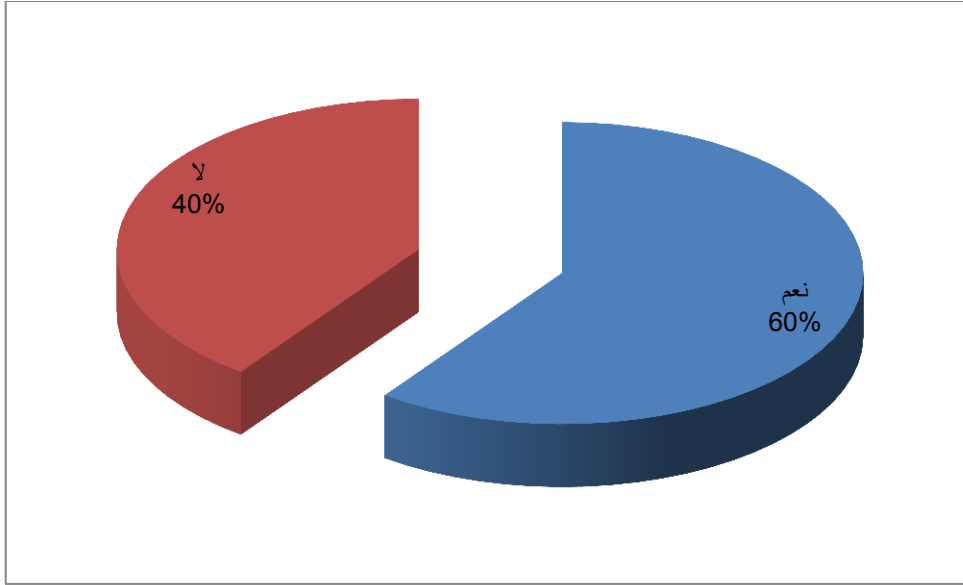
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أغلبية العينة المدروسة بنسبة 68% موافقين على وجود في اتصالات الجزائر شبكة داخلية تربط الإدارة بالموظفين، بينما 32% من العينة المدروسة معارضون للعبارة، وهذا دال أن يوجد في اتصالات الجزائر شبكة داخلية تربط الإدارة بالموظفين.

الجدول رقم (19): يتوفر لدى اتصالات الجزائر البرامج الخاصة بالاتصالات الإدارية الالكترونية؟

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
نعم	15	60,0	60,0	60,0
لا	10	40,0	40,0	100
المجموع	25	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الاستبيان

الشكل رقم (14): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (19)



المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بالجدول رقم (19)

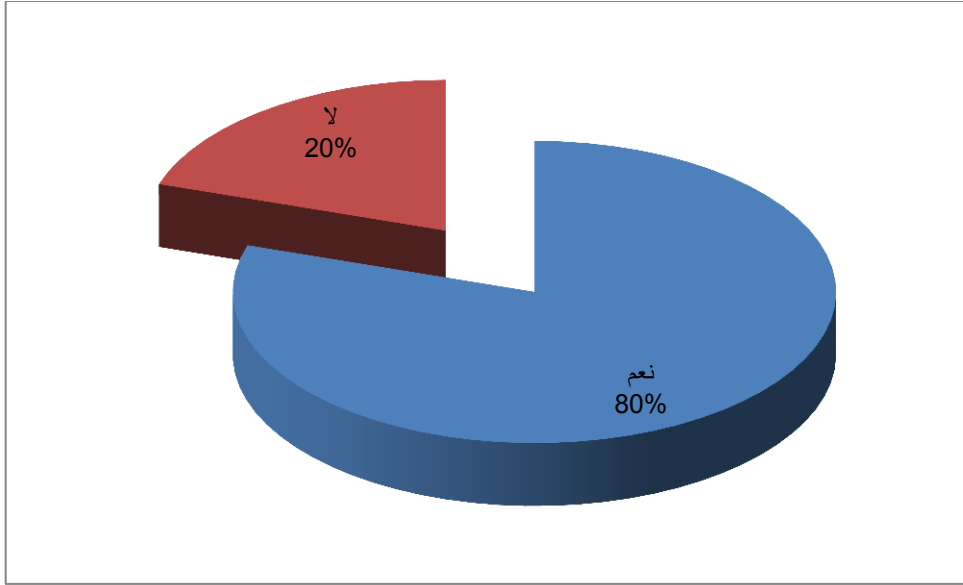
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أغلبية العينة المدروسة بنسبة 60% يرون أن يتوفر لدى اتصالات الجزائر البرامج الخاصة بالاتصالات الإدارية الالكترونية بينما 40% يرون عكس ذلك، وهذا دال أنه يتوفر لدى اتصالات الجزائر البرامج الخاصة بالاتصالات الإدارية الالكترونية.

الجدول رقم (20): يتوفر لدى اتصالات الجزائر مضادات حماية الأجهزة من أخطار التيار الكهربائي؟

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
نعم	20	80,0	80,0	80,0
لا	5	20,0	20,0	100,0
المجموع	25	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الاستبيان

الشكل رقم (15): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (20)



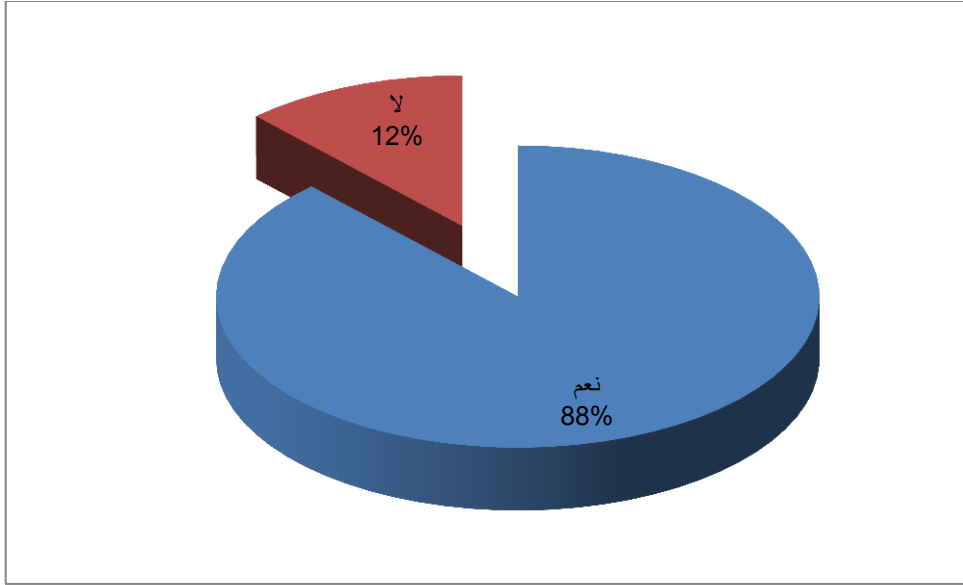
المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بالجدول رقم (20)

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أغلبية العينة المدروسة بنسبة 80% وافقوا على انه يتوفر لدى اتصالات الجزائر مضادات حماية الأجهزة من أخطار التيار الكهربائي، بينما 20% من العينة المدروسة معارضون على صحة العبارة، وهذا دال على يتوفر لدى اتصالات الجزائر مضادات حماية الأجهزة من أخطار التيار الكهربائي.

الجدول رقم (21): يتوفر لدى اتصالات الجزائر مضادات الفيروسات والقرصنة؟

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
نعم	22	88,0	88,0	88,0
لا	3	12,0	12,0	100,0
المجموع	25	100,0	100,0	

الشكل رقم (16): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (21)



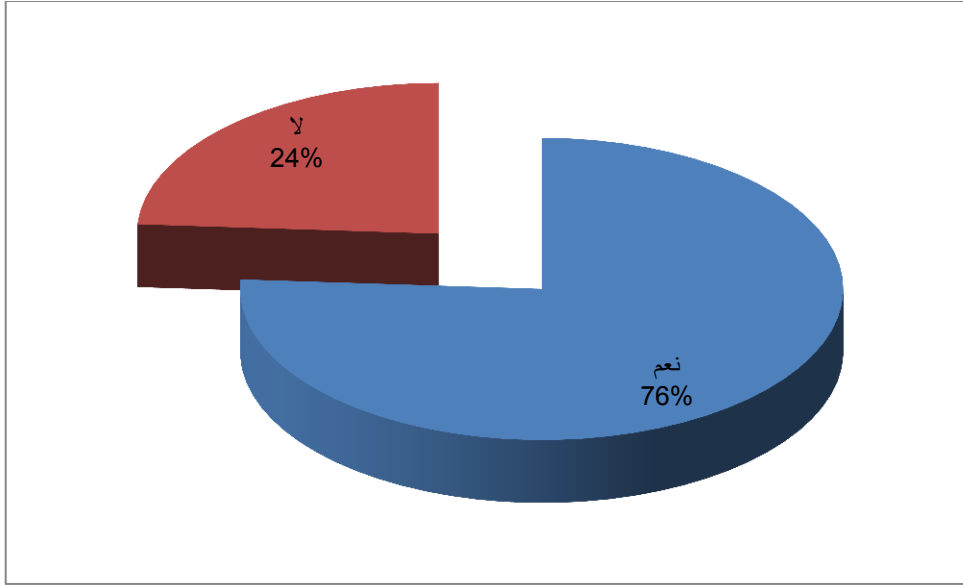
المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بالجدول رقم (21)

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أغلبية العينة المدروسة بنسبة 88% مؤيدين لصحة العبارة، بينما 12% من العينة المدروسة معارضون على صحة العبارة يتوفر لدى اتصالات الجزائر مضادات الفيروسات والقرصنة، وهذا دال على أن يتوفر لدى اتصالات الجزائر مضادات الفيروسات والقرصنة.

الجدول رقم (22): تسعى اتصالات الجزائر للحصول على أحدث البرمجيات لتطبيق الإدارة الالكترونية؟

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
نعم	19	76,0	76,0	76,0
لا	6	24,0	24,0	100,0
المجموع	25	100,0	100,0	

الشكل رقم (17): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (22)



المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بالجدول رقم (22)

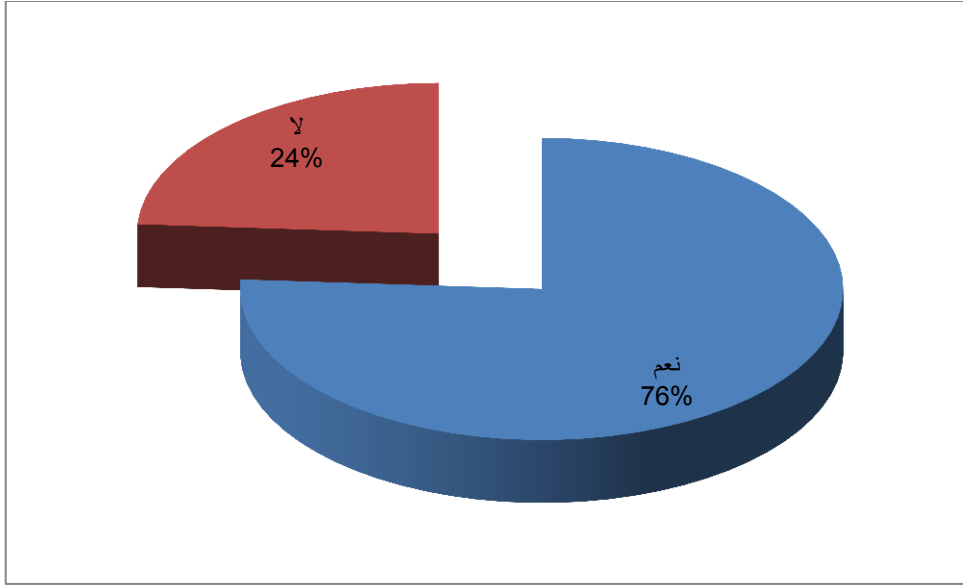
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أغلبية العينة المدروسة بنسبة 76% مؤيدين لصحة العبارة أنه تسعى اتصالات الجزائر للحصول على أحدث البرمجيات لتطبيق الإدارة الالكترونية، بينما 24% من العينة المدروسة معارضون لصحة العبارة، وهذا دال على أنه تسعى اتصالات الجزائر للحصول على أحدث البرمجيات لتطبيق الإدارة الالكترونية.

الجدول رقم (23): تملك اتصالات الجزائر التقنيين المؤهلين بالعدد الكافي لتشغيل وصيانة الأجهزة الالكترونية؟

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
نعم	19	76,0	76,0	76,0
لا	6	24,0	24,0	100,0
المجموع	25	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الاستبيان

الشكل رقم (18): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (23)



المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بالجدول رقم (23)

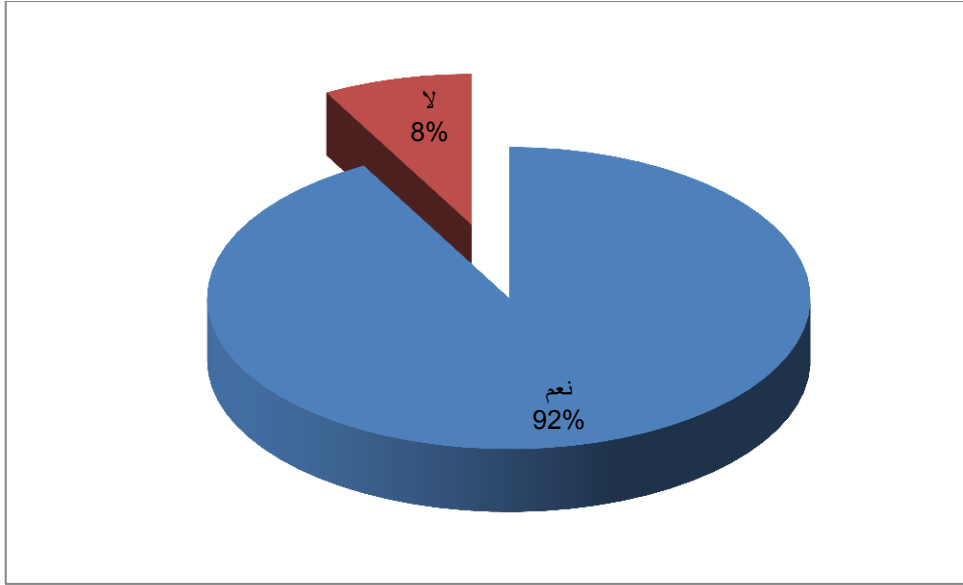
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أغلبية العينة المدروسة بنسبة 76% مؤيدين لصحة العبارة أنه تملك اتصالات الجزائر التقنيين المؤهلين بالعدد الكافي لتشغيل وصيانة الأجهزة الالكترونية، بينما 24% من العينة المدروسة معارضون لصحة العبارة، وهذا دال على أن اتصالات الجزائر تملك التقنيين المؤهلين بالعدد الكافي لتشغيل وصيانة الأجهزة الالكترونية.

الجدول رقم (24): يتوفر لدى اتصالات الجزائر المبرمجين في مجالات انظمة الحاسوب والاتصالات

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
نعم	23	92,0	92,0	92,0
لا	2	8,0	8,0	100,0
المجموع	25	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الاستبيان

الشكل رقم (19): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (24)



المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بالجدول رقم (24)

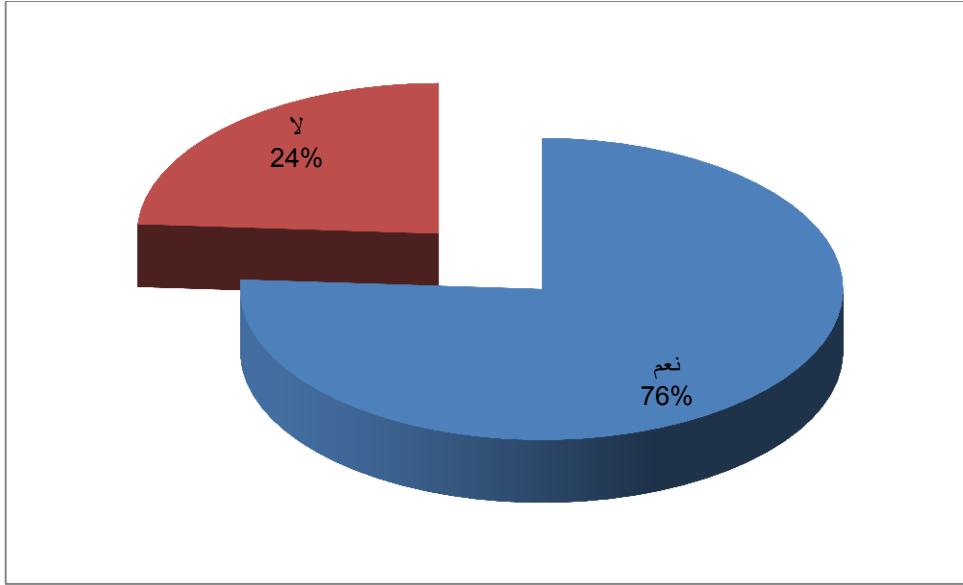
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أغلبية العينة المدروسة بنسبة 92% مؤيدين لصحة العبارة أنه يتوفر لدى اتصالات الجزائر المبرمجين في مجالات أنظمة الحاسوب والاتصالات، بينما 8% من العينة المدروسة معارضون لصحة العبارة، وهذا دال على أن يتوفر لدى اتصالات الجزائر المبرمجين في مجالات أنظمة الحاسوب والاتصالات.

الجدول رقم (25): يتوفر باتصالات الجزائر مسئول نظام المعلومات؟

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
نعم	19	76,0	76,0	76,0
لا	6	24,0	24,0	100,0
المجموع	25	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الاستبيان

الشكل رقم (20): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (25)



المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بالجدول رقم (25)

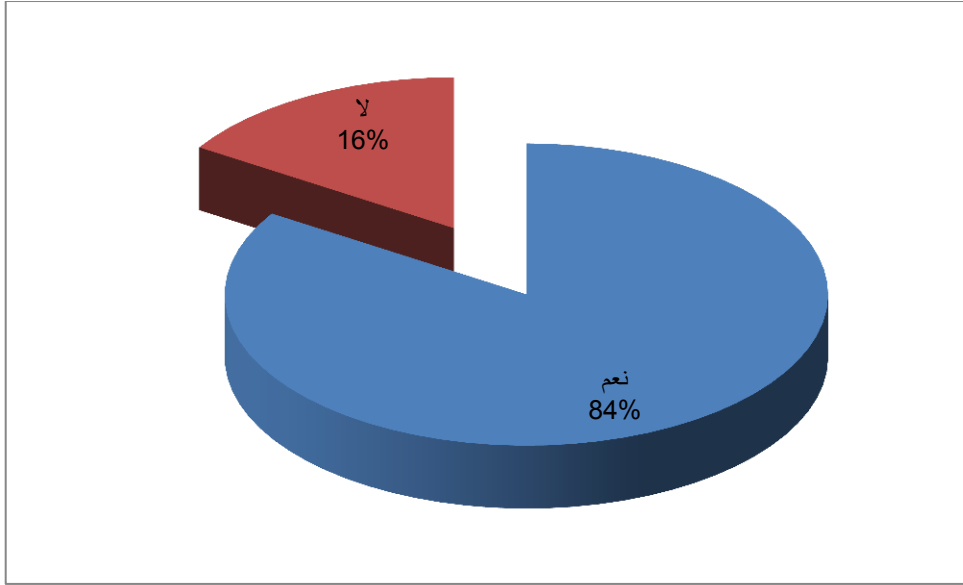
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أغلبية العينة المدروسة بنسبة 76% مؤيدين لصحة العبارة، بينما 24% من العينة المدروسة معارضون لصحة العبارة، وهذا دال على أن يتوفر باتصالات الجزائر مسؤل نظام المعلومات.

الجدول رقم (26): لدى اتصالات الجزائر المكلفين بإدخال وإخراج البيانات والمعلومات وحفظها ونقلها؟

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
نعم	21	84,0	84,0	84,0
لا	4	16,0	16,0	100,0
المجموع	25	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الاستبيان

الشكل رقم (21): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (26)



المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بالجدول رقم (26)

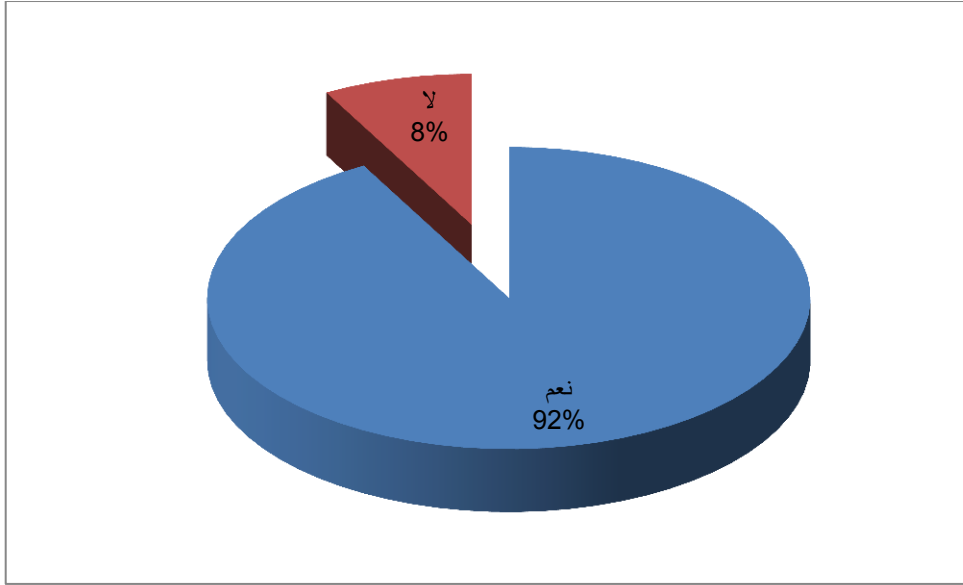
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أغلبية العينة المدروسة بنسبة 84% مؤيدين لصحة العبارة لدى اتصالات الجزائر المكلفين بإدخال وإخراج البيانات والمعلومات وحفظها ونقلها، بينما 16% من العينة المدروسة معارضون لصحة العبارة، وهذا دال على أن لدى اتصالات الجزائر المكلفين بإدخال وإخراج البيانات والمعلومات وحفظها ونقلها.

الجدول رقم (27): تقوم اتصالات الجزائر بدورات تدريبية للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
نعم	23	92,0	92,0	92,0
لا	2	8,0	8,0	100,0
المجموع	25	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الاستبيان

الشكل رقم (22): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (27)



المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بالجدول رقم (27)

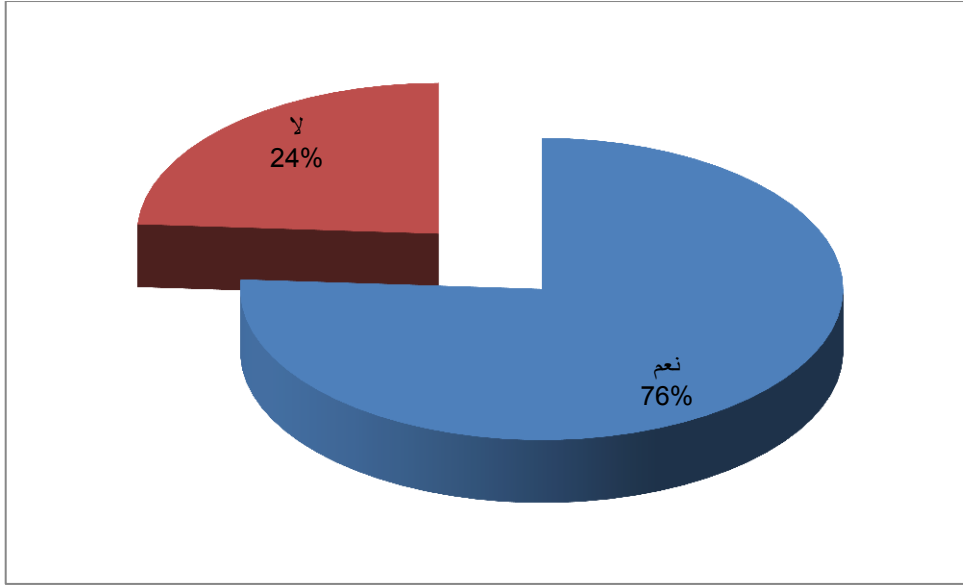
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أغلبية العينة المدروسة بنسبة 92% مؤيدين لصحة العبارة تقوم اتصالات الجزائر بدورات تدريبية للموظفين في مجال الإدارة الالكترونية، بينما 8% من العينة المدروسة معارضون لصحة العبارة، وهذا دال على أن تقوم اتصالات الجزائر بدورات تدريبية للموظفين في مجال الإدارة الالكترونية.

الجدول رقم (28): تتفق الشركة أكثر من غيرها في مجال الإدارة الالكترونية؟

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
نعم	19	76,0	76,0	76,0
لا	6	24,0	24,0	100,0
المجموع	25	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الاستبيان

الشكل رقم (23): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (28)



المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بالجدول رقم (28)

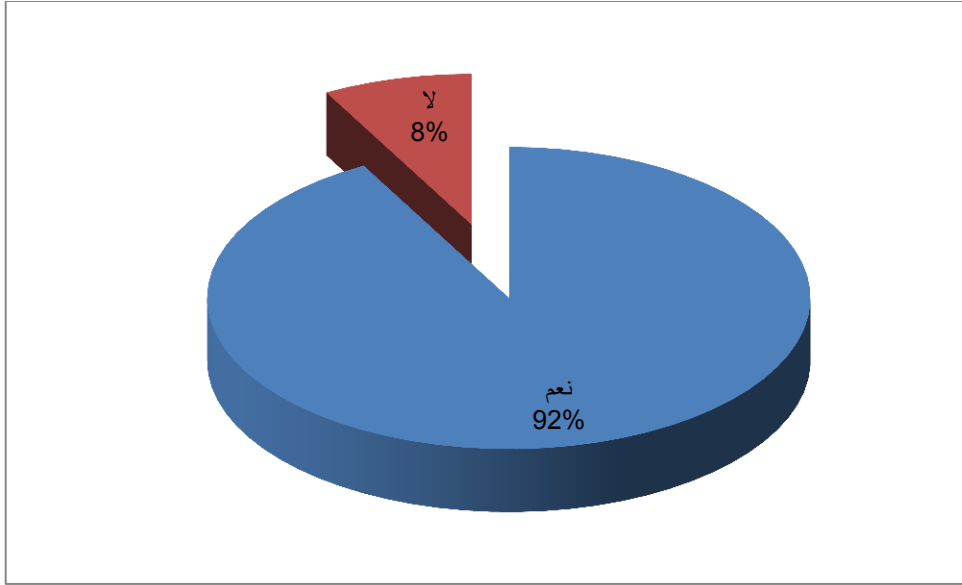
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أغلبية العينة المدروسة بنسبة 76% مؤيدين لصحة العبارة أنه تتفق الشركة أكثر من غيرها في مجال الإدارة الالكترونية، بينما 24% من العينة المدروسة معارضون لصحة العبارة، وهذا دال على أنه تتفق الشركة أكثر من غيرها في مجال الإدارة الالكترونية.

الجدول رقم (29): يتوفر لشركة الدعم المالي الكافي لتوفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
نعم	23	92,0	92,0	92,0
لا	2	8,0	8,0	100,0
المجموع	25	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الاستبيان

الشكل رقم (24): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (29)



المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بالجدول رقم (29)

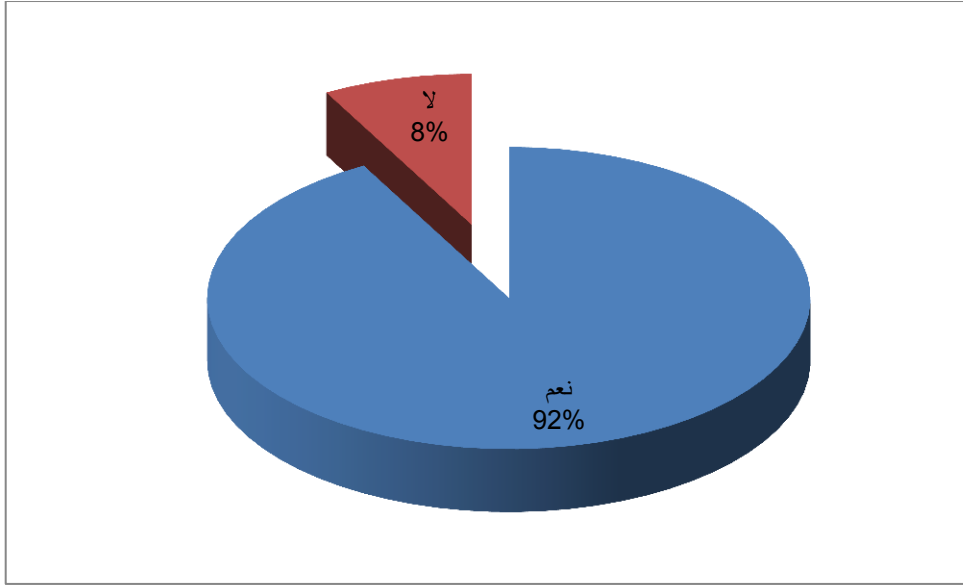
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أغلبية العينة المدروسة بنسبة 92% مؤيدين لصحة العبارة يتوفر لشركة الدعم المالي الكافي لتوفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية، بينما 8% من العينة المدروسة معارضون لصحة العبارة، وهذا دال على أن يتوفر لشركة الدعم المالي الكافي لتوفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم (30): تتوفر الشركة على لوائح تنظيمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
نعم	23	92,0	92,0	92,0
لا	2	8,0	8,0	100,0
المجموع	25	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الاستبيان

الشكل رقم (25): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (30)



المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بالجدول رقم (30)

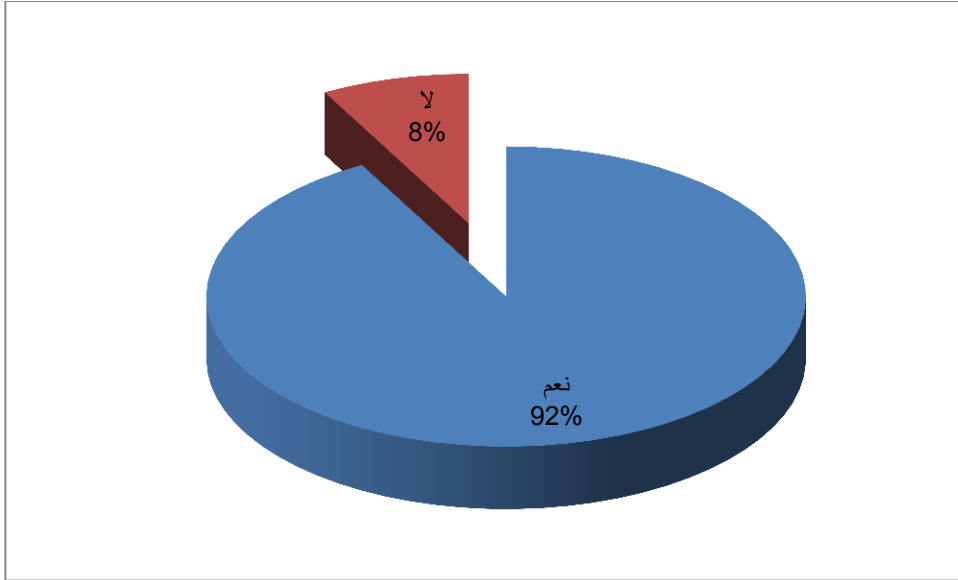
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أغلبية العينة المدروسة بنسبة 92% مؤيدين لصحة العبارة تتوفر الشركة على لوائح تنظيمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، بينما 8% من العينة المدروسة معارضون لصحة العبارة، وهذا دال على أن تتوفر على الشركة لوائح تنظيمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم (31): توفر الإدارة العليا للمؤسسة تعليمات واضحة تتعلق بأمن وسلامة المعلومات

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
نعم	23	92,0	92,0	92,0
لا	2	8,0	8,0	100,0
المجموع	25	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الاستبيان

الشكل رقم (26): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (31)



المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بالجدول رقم (31)

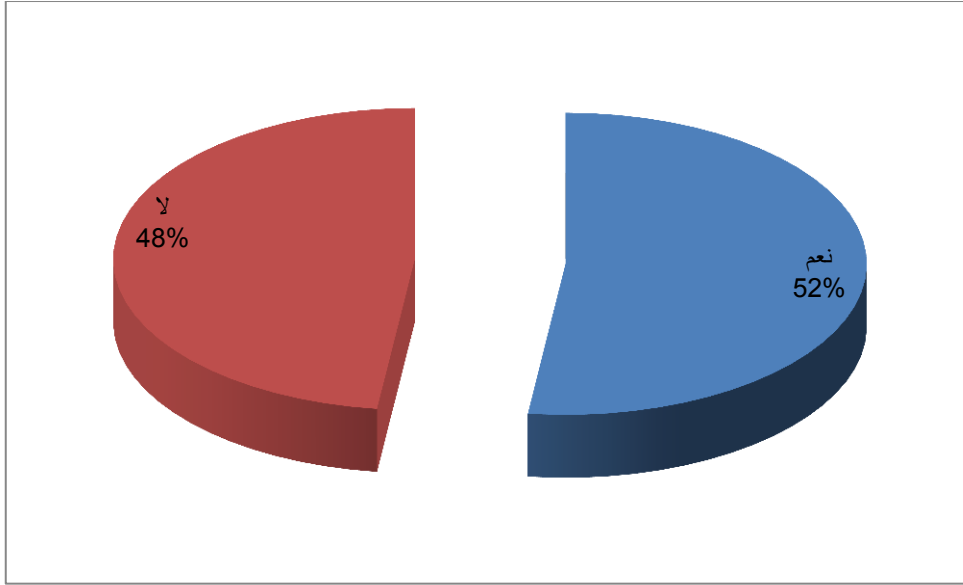
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أغلبية العينة المدروسة بنسبة 92% مؤيدين لصحة العبارة أنه توفر الإدارة العليا للمؤسسة تعليمات واضحة تتعلق بأمن وسلامة المعلومات، بينما 8% من العينة المدروسة معارضون لصحة العبارة، وهذا دال على أن توفر الإدارة العليا للمؤسسة تعليمات واضحة تتعلق بأمن وسلامة المعلومات.

الجدول رقم (32): تتوفر قوانين تعاقب اختراق البيانات الإلكترونية للمؤسسة؟

الإجابة	عدد الموظفين	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية التراكمية
نعم	13	52,0	52,0	52,0
لا	12	48,0	48,0	100,0
المجموع	25	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات الاستبيان

الشكل رقم (27): دائرة نسبية تمثل نتائج الجدول رقم (32)



المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بالجدول رقم (32)

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أغلبية العينة المدروسة بنسبة 52% يرون أن تتوفر قوانين تعاقب اختراق البيانات الإلكترونية للمؤسسة، بينما 48% من العينة المدروسة يرون عكس ذلك، وهذا دال على أن تتوفر قوانين تعاقب اختراق البيانات الإلكترونية للمؤسسة.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل تقديم تعريف شامل لمؤسسة اتصالات الجزائر خنشلة ومحاولة التعرف على مدى استعمال تكنولوجيا المعلومات في الوظائف الإدارية من خلال توزيع استبيان على مختلف موظفيها، وتم تحليل النتائج المتحصل عليها ومعالجتها، حيث تم استخلاص بناء على الاتجاه العام للإجابات المبحوثين والذي كان بالتأييد فيما يخص استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارة

ملاحظات وتقييم المتربص لأسلوب المؤسسة:

- الاستجابة للطلبات والأسئلة؛
- نشاط الموظفين والقيام بالمطلوب منهم؛
- الاستماع من قبل المدير لانشغال الموظفين وآرائهم؛ حيث إنها تشكل علامة من علامات الاهتمام؛
- معاملة الموظفين بشكل جيد ومتساوي؛

- الاتصال الجيد والمستمر مع الموظفين؛
- كفاءة وفعالية الموظفين في أداء عملهم؛
- التوجيهات المثمرة من قبل الموظفين للمتربص.

خاتمة

خاتمة:

تطرقنا في الفصلين النظريين الى اهم المفاهيم المتعلقة بالإدارة الاليكترونية ومميزاتها بالإضافة الى المتطلبات التحول من الإدارة التقليدية وكذلك عوائق التي تحول دون تطبيق الإدارة الاليكترونية على ارض الواقع ثم تناولنا واقع وجاهزية الجزائر لانتهاج هذا النوع الحديث من الإدارة وفي المقابل التحديات التي تواجهها، أما الجانب التطبيقي فتمثل في الدراسة الميدانية أين تم عرض وتحليل البيانات التي جمعت من محل الدراسة بهدف اختبار الفرضيات والإجابة على الإشكالية موضوع البحث والتساؤلات الفرعية وفي الختام عرض النتائج المتوصل اليها.

ومما سبق يمكن القول بان الجزائر رغم التأخر الملحوظ في التحول الى الإدارة الاليكترونية في السابق الا انها أحرزت عدة خطوات في تطبيق الإدارة الاليكترونية في معظم القطاعات بمستويات متفاوتة جعلتها تتجاوز تأثيرات جائحة كورونا عليها.

اختبار الفرضيات:

مما سبق تناوله في الفصول السابقة نستنتج ان الفرضيات:

- الإدارة الإلكترونية بأنها منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (صحيحة) من خلال ما تم التطرق إليه في الفصل الأول؛

- تطبق الإدارة الاليكترونية في الإدارات الجزائرية (صحيحة) من خلال ما تم التطرق إليه في الفصل الثاني إلا أنها تتبين في مستوى تطبيقها من قطاع إلى آخر؛

- تسعى الإدارات الجزائرية إلى توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية (صحيحة) من خلال ما تم التطرق إليه في الفصلين النظري والتطبيقي؛

- توجد معوقات إدارية وسياسية ومالية وتقنية وبشرية وأمنية تقف أمام الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الاليكترونية (صحيحة) فهذه العوامل تؤثر بشكل كبير على التحول الاليكتروني فتوقفه أو تحد من سرعة الانتقال إلى الإدارة الاليكترونية وهذا ما تعرفنا عليه في الفصل الأول؛

- هناك إستراتيجية للتحول إلى الإدارة الاليكترونية في الجزائر (صحيحة) من خلال الجهود المبذولة من طرف الدولة لإنشاء بنية تحتية ومساهمة في عصنة مختلف الإدارات وهذا ما تم تبينه في الفصول السابقة؛

نتائج الدراسة:

وعلى ضوء ما سبق يمكن استخلاص النتائج المتوصل اليها في النقاط الآتية:

- تعتبر الإدارة الاليكترونية نمط حديث للإدارة يركز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف رفع كفاءة وفعالية وضائف الإدارة؛
- الإدارة الاليكترونية أسلوب جديد يقضي على سلبيات الإدارة التقليدية والفساد الإداري؛
- تعاني الإدارة الاليكترونية في الجزائر من عدة صعوبات وعراقيل؛
- أصبح تطبيق الإدارة الاليكترونية حتمية ملحة لمواكبة سرعة التغيرات في البيئة الرقمية العالمية.

الاقتراحات:

مما سبق نقترح جملة من الاقتراحات:

- تفعيل الادارة الاليكترونية في الادارات الجزائرية؛
- تركيز جهود التنمية في المناطق المحلية على إشباع الحاجات الأساسية للمواطنين ومن غير استبعاد إدخال التطور التكنولوجي ضمن أولويات المواطن المحلي الذي يعاني البطالة وانخفاض مستوى المعيشة؛
- الرعاية المباشرة والشاملة للجهات العليا بعيدا عن الارتجالية والقرارات غير المدروسة ووضوح الرؤية الاستراتيجية لديها والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الاليكترونية؛
- وضع معايير محددة لاختيار القيادات الإدارية والتأكيد على اختيار القيادات المتميزة دون التقيد بالأقدمية لوحدها، لأنها ليست معيارا وحيدا للقيادة الفعالة.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب:

1. أيمن عودة المعاني، الإدارة العامة الحديثة، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
2. محمد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
3. حسين محمد الحسن، إدارة الإلكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات، ستار الورق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
4. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية الاستراتيجية، الوظائف المجالات، ستار الجزيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
5. محمد، محمود المليامية، طارق، شريف الملوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004.
6. زروقي نسرين، الإدارة الإلكترونية كأحد إفرزات عالم تكنولوجيا الأنترنت والتجارة الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد15، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2016.
7. السالمي، علاء عبد الرزاق، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 2003.
8. ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها في الدول العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005.
9. المفرجي وآخرون، عادل حرحوش؛ وآخرون، الإدارة الإلكترونية مرتكزات ومتطلبات تأسيس علمية، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 2007.
10. فهيمة قصوري، نصيرة صالح، متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية في الدول القومية، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد 4، جامعة خنشلة، الجزائر، 2015.
11. أحمد فتحي محمد الحيث، أثر وظائف الادارة الإلكترونية في تعزيز فعالية البنوك وكفائتها، أطروحة دكتوراه، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، الأردن، 2012.
12. علي، السيد الباز، الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية، الإدارة المحلية الإلكترونية العربية ومتاح في
13. حمد، قبلان آل فطیح، "دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية، جامعة، نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2008.
14. بن عيشاوي أحمد، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، العدد 07، 2010.

قائمة المصادر والمراجع

15. عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الإنسان والمجال، العدد، (2015)، 02.
 16. عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الإنسان والاعمال، العدد، (2015).
 17. لورنس محمد عبيدات، إثبات المحور الإلكتروني " دار الثقافة"، عمان، 2005.
 18. عبد الفتاح بيومي، التوقيع الإلكتروني في النظم القانونية المقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.
 19. نسرين عبد الحميد نبيه، الجانب الإلكتروني للقانون التجاري، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2008.
 20. عدنان إبراهيم سرحان، الوفاء(الدفع) الإلكتروني، بحوث مؤتمر الأعمال المصرفية بين الشريعة والقانون المنعقد في 10-12 مايو 2003 بكلية الشريعة والقانون وغرفة التجارة وصناعة دبي، المجلد الأول.
 21. محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007.
 22. منير الجهني، ممدوح الجهني، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2005.
 23. محمد الكيلاني، التشريعات التجارية والمعاملات الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، الأردن، 2004.
 24. فريد النجار، الاقتصاد الرقمي الانترنت وإعادة هيكلة الاعمار والبورصات والبنوك الإلكترونية، الدار الجامعية، مصر، 2007.
 25. نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات"، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2004.
 26. عبد الفتاح البيومي الحكومة الالكترونية العربية، دار الفكر، الاسكندرية .2006.
 27. فريد النجار، الاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، مصر، 2020
- ثانيا: الملتقيات:**

1. خالد الزعبي - الادارة الالكترونية، المؤتمر السنوي لجمعية الإداريين.
2. علال ياسين، يلس آسيا، رقمنة السجل التجاري لإرساء بيئة تجارية إلكترونية، ندوة علمية حول السجل التجاري الإلكتروني بين مقتضيات التجارة الإلكترونية ومتطلبات العصرنة 01 يوم 26 فيفري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، مخبر الدراسات القانونية البيئية، جامعة 8 ماي 1945 ماي.

ثالثا: المجالات:

1. فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد، 2016، 02.

قائمة المصادر والمراجع

2. نائل العوالم، عبد الباسط، نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي (دراسة استطلاعية)، مجلة العلوم الإدارية بجامعة الملك سعود مجله (05) حمد (2)، الرياض 2003.
3. غريبي علي، رينوبة الأخضر، "اصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الالكترونية وفاق ترشيدها"، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، العدد الثالث، 2016، ص 409 مقال متوفر على الموقع: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/17280/3/1/295>.
4. علاء الدين أمزيان، " الإدارة الالكترونية في زمن كورونا: العمل عن بعد بالإدارات العمومية المغربية نموذجا". مقال متوفر على الموقع الالكتروني التالي: <https://hazbane.asso> web.com/uploaded/4c8f-1-pdf.pdf، تم الاطلاع بتاريخ: 17/05/2022.
5. عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، " دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية"، المحلة الجزائرية للمالية العامة، العدد الثالث، 2013، ص 85. متوفر على: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/31191/1/3/175>، تم الاطلاع بتاريخ 17/05/2022.
6. جمال العيفة. قرصنة البرمجيات في الجزائر. مجلة cybrarians journal. العدد 36. 2014.
7. زين العابدين جبارة. (أسرتك 2) على مكتب رئيس الحكومة ". جريدة الشروق
8. بختي ابراهيم، الإنترنت في الجزائر مجلة الباحث. العدد 01. جامعة ورقلة. الجزائر. 2002.
9. عبد الوهاب بوكروح. جريدة الشروق.

رابعا: الرسائل والأطروحات الجامعية:

1. ساسي مريم، الإدارة الالكترونية، رسالة لنيل شهادة الماستر دراسة مقارنة، 2015-2016.
2. بوقاشي عماد، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2011.
3. بن عبد ربه آمنة. الجزائر في عصر المعلومات سنة 2003: حصيلة وأفاق. رسالة ماجستير. كلية العلوم الإنسانية والإعلام جامعة الجزائر، 2005-2006.

خامسا. الكتب باللغة الأجنبية:

4. OCDE. L'administration électronique, un impératif, Paris, France, 2004.
5. Seresht, H et al. E-management : (Barriers and Challenges in Iran), E-ower Kraklead, Iran, 2008
6. Lulian M, Implementing E-management in Small and Medium Enterprises
7. Dubai e-Government, virtual government", e All, Dubai, Issue 47 September 2007.
8. Naffa, khaldoun, "Jordan e-government programme", Jordan e-government initiative, Jordan, septembre 2005.

سادسا: المواقع الالكترونية

1. Available: <http://steconomice.uoradea.ro/anale/volume/2008/v4-managementmarketing/259.pdf>، 2006. p1409.
2. /17280/3/1/295<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle>.
3. <https://hazbane.asso web.com/uploaded/4c8f-1-pdf.pdf>،
4. موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الجزائري. مؤشرات تكنولوجيا، <https://www.mpt.gov.dz/>
5. http://www.algeriatelecom.dz/AR/?p=at_histoire_realisatio
6. <http://www.echoroukonline.com/ara/articles/138206.html>
7. ريم حياة شايف. الإنترنت في الجزائر: بين ضعف سرعة التحميل والتسعيرة العالية. 2015. <http://igmena.org/Haya> -13-7-

سابعا: محاضرات

1. أسماء نوري، محمد عيبود، المراجع العربية التقليدية والإلكترونية، المحاضرة الرابعة عشر، 2021.

ثامنا: القوانين

1. عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الإنسان والمجال، العدد، (2015)، 02.
2. عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الإنسان والمجال، العدد، (2015).
3. المرسوم 162-07 يعدل ويتم المرسوم 123-01 المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية.
4. المادة 323 مكرر و323 مكرر 1 تعرف الكتابة الإلكترونية.
5. من القانون 15-03 المتضمن الموافقة على الأمر 11-03 المتعلق بالنقد والقرض ج ر ع 64.
6. الأمر 06-05 المؤرخ ب 23 أوت 2005 المتعلق بمكافحة التهريب، ج ر ع، 59.
7. الأمر المعدل والمتمم للأمر 59-75 ل 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون التجاري ج ر ع 11.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

قسم علوم التسيير

جامعة الشهيد عباس لغرور-خنشلة-

السنة الثانية ماستر * تسيير عمومي *

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استبيان

السيدات والسادة الافاضل:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد...

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي اعد خصيصا لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي اجريه استكمالا لإعداد رسالة التخرج للحصول على شهادة الماستر في تخصص التسيير العمومي بعنوان " الإدارة الاليكترونية في الجزائر افاق وتحديات في ظل الرقمنة، دراسة حالة -اتصالات الجزائر خنشلة".

وتمثل هذه الاستمارة استبيان الذي يعتبر معيار يستخدم للبحث العلمي، وتسهم اجابتم المناسبة في دقة النتائج المتوصل اليها مع العلم ان المعلومات المقدمة ستحفظ في سرية تامة ودون تحديد للهوية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

أشكركم مع فائق عبارات التقدير والاحترام

القسم الأول: البيانات الشخصية.

يرجى منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية وذلك بوضع إشارة (X) في المربع المناسب.

الجنس: ذكر أنثى

(1) العمر: من 25 إلى 35 سنة من 36 إلى 45 سنة أكثر من 45

(2) المؤهل العلمي: مستوى ثانوي جامعي دراسات أخرى

(3) سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 15 سنوات من 15 إلى 20 سنة

(4) المنصب الذي تشغله: عون تحكم اطار إطار سامي

الملاحق

القسم الثاني. محاور الاستبيان:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي متطلبات ومستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في شركة اتصالات الجزائر-خنشلة-، والرجاء تحديد درجة موافقتك من عدمها وذلك بوضع علامة (X) في المربع المناسب لاختيارك.

الرقم	العبارات	نعم	لا
أ- أجهزة الإعلام الآلي ولواحقه			
01	توفر اتصالات الجزائر أجهزة إعلام آلي حديثة لمختلف الوظائف		
02	توفر اتصالات الجزائر على العدد الكافي من الطابعات لمختلف المكاتب		
03	توفر اتصالات الجزائر على العدد الكافي من الماسحات الضوئية (Scanners)		
04	توفر اتصالات الجزائر على العدد الكافي من الكاميرات الرقمية		
05	أجهزة الخادم المتوفرة حاليا باتصالات الجزائر تعتبر كافية عمليا لتطبيق الإدارة الالكترونية		
ب- شبكات الاتصال			
01	يوجد في اتصالات الجزائر شبكة داخلية تربط الإدارة بالموظفين		
02	يتوفر لدى اتصالات الجزائر البرامج الخاصة بالاتصالات الإدارية الالكترونية		
03	يتوفر لدى اتصالات الجزائر مضادات حماية الأجهزة من أخطار التيار الكهربائي		
04	يتوفر لدى اتصالات الجزائر مضادات الفيروسات والقرصنة		
05	تسعى اتصالات الجزائر للحصول على أحدث البرمجيات لتطبيق الإدارة الالكترونية		
ج- الموارد البشرية			
01	تملك اتصالات الجزائر التقنيين المؤهلين بالعدد الكافي لتشغيل وصيانة الأجهزة الالكترونية		
02	يتوفر لدى اتصالات الجزائر المبرمجين في مجالات أنظمة الحاسوب والاتصالات		
03	يتوفر باتصالات الجزائر مسئول نظام المعلومات		
04	لدى اتصالات الجزائر المكلفين بإدخال وإخراج البيانات والمعلومات وحفظها ونقلها		

الملاحق

		تقوم اتصالات الجزائر بدورات تدريبية للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية	05
--	--	--	----

لا	نعم	العبارات	الرقم
د-المتطلبات المالية			
		تتفق الشركة أكثر من غيرها في مجال الإدارة الإلكترونية.	01
		يتوفر لشركة الدعم المالي الكافي لتوفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية	02
		يتوفر لشركة الدعم المالي اللازم لتقد يم برامج تدريبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات للعمال	03
هـ-المتطلبات القانونية والادارية			
		تتوفر الشركة لوائح تضيمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	01
		توفر الإدارة العليا للمؤسسة تعليمات واضحة تتعلق بأمن وسلامة المعلومات	02
		تتوفر قوانين تعاقب اختراق البيانات الإلكترونية للمؤسسة	03

شكرا على تعاونكم



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'enseignement Supérieur et De la Recherche Scientifique
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université Abbes Laghrou - Khanchela
Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences gestion

جامعة عباس لغزور خنشلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الرقم: 371 / ك إ ع ق ع ت ع 2022

استمارة تقييم المترقبين (ة)

الإسم واللقب: عصايدي عبد الوهاب

تاريخ الميلاد: 1981/12/26

رقم التسجيل:

مكان الميلاد: خنشلة

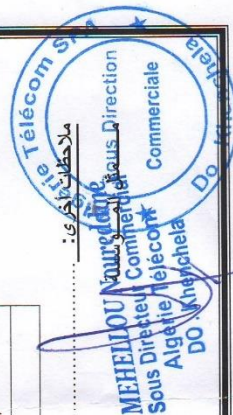
التمخصص: تسيير عمومي

عنوان المذكرة: الإدارة الإلكترونية في الجزائر الواقع و التحديات في ظل الرقمنة - دراسة الحالة -
مكان الترخيص: اتصالات الجزائر خنشلة

فترة الترخيص من: 05-06-2022 إلى: 01-06-2023

ملاحظة	العلامة	عناصر المواظبة
	04/...24...	المواظبة
	04/...03...	المبادرة
	04/...04...	المعارف التطبيقية
	04/...04...	فترة العمل
	04/...03...	العلاقة مع العمال
20/...	04/...03...	العلامة النهائية

ملاحظات أخرى:



عبد الكعبة

جباري عبد الجليل

مدير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالنيابة



ALGERIE TELECOM
DIRECTION OPERATIONNELLE DES TELECOMS KHENCHELA
DEPARTEMENT RESSOURCE HUMAINS

REF: AT/DOT40/DRH/036/2022

KHENCHELA LE 06/06/2022

ATTESTATION FIN DE STAGE

Le Directeur Opérationnel des Télécommunications Khenchela, soussigné que
L'étudiant ASSAIDI Abdelouaheb Née le 26/12/1981 à Khenchela, inscrit à L'université ABBES
LAGHROUR, Faculté des sciences économique et commerciales et de science de gestion,
Khenchela spécialité «Master Gestion Public », à effectué un stage pratique au sein de la
Direction Opérationnelle des Télécommunications KHENCHELA « SOUS DIRECTION
COMMERCIALE ».

Durant la période allant du 01/06/2022 au 05/06/2022.



LE DIRECTEUR P/I



MOKHBI Ammar
Sous Directeur Fonctions Support
ALGERIE TELECOM
D.O KHENCHELA

ALGERIE TELECOM EPE/SPA RC 02B 18083
Capital social : 115.000.000.000 DA
Siège Social : Route Nationale n°05, Cinq Maisons, Mohammadia-16200-Alger
NIF : 000 216 001 808 337
NIS : 000 216 290 656 936

www.algeriatelecom.dz
Email : contact@at.dz
Tél : +213 (021) 82 38 38

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
 République Algérienne Démocratique et Populaire
 Ministère de l'enseignement Supérieur et De la Recherche Scientifique
 وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Université Abbes Laghrou – Khanchela
 Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences gestion

جامعة عباس لغور خنشلة
 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

خنشلة في : 01 JUN 2022
 رقم: 371
 ك ع ا ت ع ق ت ع ت 2022

تسمية
 إلى السيد: مدير إتصالات الجزائر – خنشلة

نسعى لاستكمال البرنامج الدراسي ، المقرر للحصول على شهادة ماستر نظام ل م د في علوم التسيير و العلوم التجارية ، ومن أجل تجسيد المفاهيم النظرية للطلبة . يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة وتسهيل المهمة للطلاب :
 الاسم و اللقب : عسايدي عبد الوهاب
 تاريخ الميلاد : 1981/12/26
 رقم التسيير :
 مكان الميلاد : خنشلة
 التخصص : تسيير عمومي

عنوان المذكرة : الإدارة الإلكترونية في الجزائر الواقع و التحديات في ظل الرقمنة – دراسة الحالة –
 وذلك من أجل إجراء تربص تطبيقي لدى مؤسستكم .

AF pour DS pour
 MOKHBI Ambar
 Sous Directeur Fonctionnel
 ALGERIE TELECOM
 KHANCHELA

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
 عميد الكلية التجارية والادارية
 عبد الجليل
 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
 وعلوم التسيير بالنيابة