



جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالمواطن

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق
تخصص: قانون إداري

إشراف الأستاذ:

- د. سعود أحمد

إعداد الطلبة:

- بن نونة محمد الأزهر

- بوالأعراس محمد الكامل

- العيفاوي بارزة

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	د. الأزهر لعبيدي
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	د. سعود أحمد
مناقشا	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	د. ميلود خيرجة

السنة الدراسية: 2021/2020



جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالمواطن

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق
تخصص: قانون إداري

إشراف الأستاذ:

- د. سعود أحمد

إعداد الطلبة:

- بن نونة محمد الأزهر

- بوالأعراس محمد الكامل

- العيفاوي بارزة

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	د. الأزهر لعبيدي
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	د. سعود أحمد
مناقشا	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	د. ميلود خيرجة

السنة الدراسية: 2021/2020

قال تعالى:

(وَهُوَ الَّذِي خَلَقَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضَ بِالْحَقِّ ۚ وَيَوْمَ يَقُولُ كُنْ فَيَكُونُ ۚ قَوْلُهُ الْحَقُّ ۚ وَلَهُ الْمُلْكُ يَوْمَ يُنفَخُ فِي الصُّورِ ۚ عَالِمُ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ ۚ وَهُوَ الْحَكِيمُ الْخَبِيرُ)

سورة الأنعام ﴿73﴾

الإهداء الأول

إلى الوالدين الكريمين....

إلى زوجتي نسيمة وأولادي

إلى الشيخ الطالب الحفناوي طيب الله ثراه.....

وإلى كل من له فضل علي.

بن نونة محمد الأزهر

الإهداء الثاني

إلى من وضع المولى - سبحانه وتعالى - الجنة تحت قدميها، ووقَّرها في كتابه العزيز... (أمي الحبيبة).

إلى خالد الذكر، الذي وفاته المنيَّة منذ عام 2005، وكان خير مثال لرب الأسرة، والذي لم يتهاون يوما في توفير سبيل الخير والسعادة لي.. (أبي المؤقَّر).

إلى من إعتمدت عليها في كل كبيرة وصغيرة..

(زوجتي مليكة التي وافتها المنية عام 2014).

إلى أصدقائي وزملائي وأقاربي الذين أُجلُّهم وأحترمهم..

إلى أساتذتي في كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

أُهدي لكم بحثي في الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالمواطن.

بوالأعراس محمد الكامل

الإهداء الثالث

وصلت رحلتي الجامعية الى هذه المرحلة بعد تعب ومشقة وها انا اختتم بحث تخرجي بكل همة ونشاط وامتن لكل من كان له الفضل في مسيرتي وساعدني ولو باليسر الى أبي الذي فارقنا بجسده ولكن روحه ما زالت ترفرف في سماء حياتي... الى مثال التفاتي والإخلاص ومن قدمت سعادتي وراحتي على سعادتها أُمي الفاضلة....

الى زوجي سيف رفيق الكفاح الذي لم يبخل بوقت أو جهد لمساعدتي....
الى إخوتي مثال العطاء والكبرياء والتضحية وفاء حكيمة بسمة سهيل.....
الى بناتي فلذات كبدي أسينات وساجدة وبيلسان
الى من أمدني بالنصح والارشاد زميلي محمد الكامل بوالأعراس....
إن إنهاء عملي لم يكن ليتم لولا دعمكم وأتمنى أن ينال اعجابكم

العيفاوي بارزة

شكر وتقدير

يسرنا أن نوجه شكرنا لكل من نصحنا أو أرشدنا أو وجهنا أو ساهم معنا في إعداد هذا البحث ، ونشكر على وجه الخصوص استاذنا الفاضل الدكتور (أحمد سعود) على مساندته وإرشاده بالنصح والتصحيح وعلى اختياره للإشراف على مذكرتنا، كما أن شكرنا موجه لإدارة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي التي وفرت لنا الجو المناسب والملائم وكل الإمكانيات لإعداد هذا البحث رغم الظروف الصحية الطارئة .

مقدمة

تمهيد:

لقد عرف العالم في الألفية الأخيرة ثورة هائلة في كل المجالات العلمية والتكنولوجية وهذا التطور الهائل بفضل التقدم التكنولوجي والتطور الإلكتروني وكذا الثورة المعرفية. وبما أنّ موضوع الإدارة الإلكترونية من المواضيع الحديثة المطروحة على الساحة الدولية كان من الطبيعي أن نجد اهتماما كبيرا للحكومات الوطنية له. وقد لجأت الجزائر إلى تطوير وتسريع وتحسين مردودية أداء الخدمات الإدارية لكي تواكب جميع التطورات العلمية في هذا المجال.

كما أدى هذا التطور إلى ضرورة إيجاد أطر تنظيمية وتشريعية تتبثق من الحقائق المتصلة بالثورة الالكترونية وواقعها وأهميتها ومشكلاتها.

فنموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح، والوضوح والدقة، في تقديم الخدمات وبالتالي يمثل ثورة تحول في المفاهيم ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية. ولا يمكن أن يكون أي برنامج يهدف إلى هذه النقلة النوعية ناجحا دون أن تهيء له الحكومات الوطنية الأرضية اللازمة لذلك من بنى تحتية بشرية وتقنية ومالية وحتى تشريعية.

أسباب اختيار الموضوع:

لكل بحث أسباب وراء إختيار الطالب له ما بين الذاتية والموضوعية ويرجع الأساس في إختيارنا لموضوع الإدارة الإلكترونية لسببين إثنين:

- 1 أسباب ذاتية: بحكم علاقتنا بالإدارة والعمل فيها أردنا التعمق في هذا الموضوع لنستخرج منه أهم العراقيل التي يمكننا تجنبها وكذلك إتباع المقترحات السابقة لتجسيدها على أرض الواقع.
- 2-أسباب موضوعية: وتتمثل في كون هذا الموضوع من المواضيع الجديدة التي تم تناولها من طرف الباحثين وتتجدد بحكم التطور التكنولوجي والمعلوماتي الحاصل فتجد المعلومات حوله تتغير من سنة لأخرى عكس المواضيع الجامدة التي تتشابه في المضامين.

أهمية البحث:

يكتسي موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقته بالخدمة العامة أهمية بالغة، انطلاقا من كون التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية هو أساس ترشيد الخدمات العمومية، وتحسينها

والنهوض بجهودها، بما يؤسس لتطوير نظام إدارة الحكم والشؤون العامة، وبالتالي فأهمية هذه الدراسة تأتي من العناصر الآتية:

-موضوع الإدارة الإلكترونية جديد وإكتشافاته كل يوم في تطور
-الدراسات في هذا الموضوع متعددة وتأخذ عدة زوايا لذلك حاولنا الجمع بين النظري والتطبيقي في بحثنا فتطرقنا للجانب المفاهيمي وأسقطناه في تطبيقات على بعض القطاعات .

أهداف الدراسة:

لدراسة هذا الموضوع عدة أهداف نبرز منها:

- التعرف على أهم القوانين والتشريعات التي اقترتها الحكومة في هذا المجال
- الوقوف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية بعدة قطاعات بالجزائر
- إكتشاف أهم العراقيل التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر
- إبداء بعض الإقتراحات لعلها تساهم في بحوث أخرى أو تجسد على أرض الواقع في الإدارات .

الدراسات السابقة:

لهذا الموضوع عدة دراسات ومن شتى الجوانب لعلنا نذكر منها:

1-دراسة رابح الوافي: بعنوان "أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية" والتي ألفت الضوء على واقع العدالة ورقمنتها من خلال إصلاحات الوزارة التي جاءت بعد القانون 03-15 وتهدف هذه الدراسة إلى التطرق الى جملة المشاكل البيروقراطية التي تواكب تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الجزائرية وماهي السبل لمجابهتها والتي خرج منها الباحث بعدة نتائج وتوصيات أهمها الإهتمام أكثر بالمناطق الداخلية والجنوبية ومدعم بتكنولوجيات متطورة وحديثة، السعي وراء الحصول على التطبيقات والبرامج الحديثة لتكنولوجيات الإعلام والإتصال عموما وشبكة الأنترنت خصوصا وأيضا مواصلة الجهود الحثيثة للدولة الجزائرية للتغلب على عوائق تطبيق هاته التكنولوجيات.

2-دراسة بوزكري جيلالي : تحت عنوان " الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق" تناولت واقع تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر والتطلعات المرجوة في المستقبل،وقدم الباحث تلك الهبة المعلوماتية التي ظهرت في العالم أجمع والتي أثرت في جميع

مجالات الحياة خاصة الإدارية منها وما يلزمها من بنى تحتية هائلة لمجابهة تلك الفجوة الرقمية إن تركت بعيدا عن البحث والإجتهاد فيها وخلص الباحث من خلالها إلى جملة من التوصيات منها تطوير تنفيذ مشروعات برامج الإدارة الإلكترونية، وضرورة خلق الثقافة الإلكترونية وتقديم الدعم المالي للمؤسسات التي تعمل في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

3- مقالة للأستاذين **المكي الدراجي، راشدة موساوي:** بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر" فقد تناول الأستاذان بعد الدراسة النظرية دراسة واقعية في قطاعين مهمين في حياة المواطن الجزائري ألا وهما قطاع الإدارة المحلية وقطاع العدالة وأبرزتا بعض الإصلاحات والإنجازات التي قدمتها الحكومة لهذين القطاعين كما توصلتا الباحثتان إلى نية الحكومة الجزائرية بالنهوض بواقع الإدارة الإلكترونية من خلال جملة الإصلاحات التي باشرتها الحكومة والضمانات التي أقرتها تشريعاتها لمحاربة جميع أنواع الاستغلالات والسرقات الإلكترونية.

وقدما الأستاذان مجموعه من التوصيات منها توفير البنية التحتية للاتصالات لتسهيل تطبيق وتنفيذ هذا المشروع الضخم، تحديث اللوائح والنصوص القانونية والتنظيمية بما يخدم التحول للإدارة الإلكترونية وعدم عرقلتها وذلك لإضفاء الشرعية على آلياتها وبيئة العمل.

الإشكالية:

من بين الإصلاحات التي باشرتها الدولة في عدة قطاعات هي الإصلاح الإداري ولا يمكن القيام بهذا الأخير إلا بولوج الإدارة التقنية في جميع مجالاته لما تتميز به من إمكانيات متطورة وخدمات سريعة وبأقل أخطاء فهي بمثابة نقلة نوعية لتقريب الإدارة من المواطن وترشيد الخدمة العمومية في الجزائر لذلك نطرح الإشكالية التالية:

"ما مدى فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية للمواطن وإلى ما وصل تجسيدها في أرض الواقع؟"
وتتدرج تحت هذه الإشكالية عدة فرعية تساؤلات منها:

- كيف ساهمت الإدارة الإلكترونية في تعزيز الخدمة العمومية في الجزائر؟
- ماهي المزايا والسلبيات لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟
- ماهي أهم المعوقات التي تعرقل عمل الإدارة الإلكترونية وكيفية التغلب عليها؟
- ماهي أهم الإدارات التي طبقت هذا المشروع؟

مقدمة

المنهج المتبع:

إتبعنا منهجين لدراسة هذا الموضوع وهي:

المنهج الوصفي: هو المنهج الذي يحدد طبيعة الظاهرة المدروسة وخصائصها وللوقوف على مدى واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر والخدمات المقدمة للمواطن إستخدمنا المنهج الوصفي هذا المنهج.

المنهج التحليلي: هو المنهج الذي يغوص في واقع تحليل الإجراءات الإدارية المتبعة في عدة قطاعات هامة وأثرها على تقديم خدمة عمومية ناجعة للمواطن.

خطة البحث:

قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين الأول نظري والثاني تطبيقي ومقدمة وخاتمة

الفصل الأول:

دراسة نظرية تعالج الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية من خلال تقسيم الفصل إلى مبحثين كل مبحث بثلاثة مطالب تعرضنا فيها لنشأة الإدارة الإلكترونية وتعريفها وخصائصها بالإضافة إلى مميزاتها وسلبياتها ثم الوصول إلى متطلباتها ومعوقاتنا ووظائفها .

الفصل الثاني:

دراسة تطبيقية تتناول نماذج لبعض القطاعات الأكثر تعاملًا مع المواطن التي باشرت بتطبيق الإدارة الإلكترونية في ثلاثة مباحث ضمت قطاعات الإدارة المحلية متمثلة بالبلدية وقطاع العدالة وقطاع البريد والمواصلات وقطاع التعليم العالي والضمان الإجتماعي والبنوك.

الفصل الأول

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

تمهيد:

تعتبر الإدارة التقليدية بمثابة الوجه المستقر الذي أدى بالمواطن إلى التذمر والشكوى في كل زيارة يقوم بها لقضاء مصالحه نظرا لما تكتنفه أساليبها من رتابة وتأخر في إستخراج كافة تعاملاته الشيء الذي هيا الأرض الخصبة لإستقبال نوع جديد من التعامل بينهما.

وفي هذا الفصل سنتطرق للإطار المفاهيمي لها من نشأة وتعريف وخصائص مروراً للمميزات والسلبيات لتطبيق الإدارة الإلكترونية لننتهي إلى متطلبات ومعوقات الإدارة الإلكترونية.

-المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

للتطرق إلى ماهية الإدارة الإلكترونية لابد من القيام بنظرة تاريخية عليها من حيث النشأة (المطلب الأول) ثم التطرق إلى مفهومها من تعريف وخصائص (المطلب الثاني) وصولاً إلى مزايا وسلبياتها (المطلب الثالث).

المطلب الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية

يرى البعض ان ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور السريع والرهيب للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية وخدمة الأنترنت.¹

بينما يرى البعض الآخر أن إهتمام الحكومات وطريقة تخلصها من رتابة الإدارة التقليدية وإبداء مزيداً من الشفافية هو الحافز لبداية ظهور الإدارة الإلكترونية²

وظهر مسمى الادارة الالكترونية في أواخر القرن الماضي، ويمكن إرجاع التطور إلى بدايات تاريخ الكمبيوتر، حيث يعود التقدم في تكنولوجيا المعلومات في الإدارة إلى السبعينيات على الأقل.

¹ - ياسين سعد غالب ، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، معهد الإدارة العامة ، المملكة العربية السعودية، 2005 ، ص3

² - عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري - قسنطينة-، 2010، ص12

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

لعبت المؤتمرات والمجالات العلمية دورا كبيرا في تحفيز الاتجاه نحو مفهوم الاداري الالكتروني وتطبيق الحوسبة، فتطور مجال الإدارة الالكترونية بشكل متسارع.

حيث سعى العاملون في الإدارة الالكترونية بداية إلى استخدام الأنظمة الحوسبية محل العاملين البشريين حتى وصل الأمر الآن إلى الإنترنت وعالم الشبكات المترامي الأطراف والناقل الرئيسي في مجال الأعمال.

يمكن القول أن نشأة الإدارة الالكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة ، في ظل ثورة المعلومات ، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات ، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها.¹

إقتصرت الإدارة الإلكترونية في بداية الأمر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء، ويستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول .

إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة ، وكذا طريقة توزيع بنودها ، لقد كان تطبيق الإدارة الالكترونية بصورة مصغرة ، وبأساليب بسيطة ، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا ، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي ، ومفهوم الإدارة الالكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة².

ومن ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية ، وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة ، تساعد على إنجاز المهام المناطة بها وتنفيذها على الوجه الأكمل، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية ، وتبعها فيما بعد دول أخرى مثل المملكة المتحدة والنمسا ، خلال العقد الأخير من القرن الماضي.

¹ - عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص12

² - ياسين سعد غالب، المرجع السابق، ص04

المطلب الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تقديم خدمة أسرع وأكثر دقة للمواطنين فالإدارة الإلكترونية هي شكل من أشكال الإدارة العامة ولكنها تستخدم تقنيات المعلومات والاتصالات للقيام بأنشطتها، بفضل إمكانية إجراء عمليات إدارية عبر الحواسيب الآلية.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

اختلفت التعاريف حول الإدارة الإلكترونية، فقد عرّفها بعضهم بأنها: «استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة».¹

أما البنك الدولي فعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: «مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية، والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة».²

كما تبنى الاتحاد الأوروبي تعريفا للإدارة الإلكترونية جاء فيه: «أنها حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقدم للمواطنين وقطاع الأعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل الهواتف، الفاكس، البطاقات الذكية، الأكشاك، البريد الإلكتروني والانترنت، وهي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة نفسها في الإدارة والقوانين والتنظيم ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات».³

¹ - هيثم الفيلاوي، الحكومة الإلكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19، السنة الخامسة، نوفمبر 2002، ص 50.

² - حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 2007، ص 06.

³ - الشايب محمد، الحكومة الإلكترونية كآلية لتوطيد الحكم الجيد، دراسة في تطبيقات العالم المتقدم والنامي، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة باتنة، الجزائر، 2009، ص ص 24 - 30.

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

وهناك عدة تعريفات أخرى نذكر منها:

" عملية مكننة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الأوراق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين، والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً"¹

يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها: " منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال و المعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المؤسسات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية ، مثل :البريد الإلكتروني ، والتحويلات الإلكترونية للأموال ، والتبادل الإلكتروني للمستندات ، والفاكس والنشرات الإلكترونية- وأية وسائل الكترونية أخرى".²

أما آراء الفقهاء والباحثين العرب لم تخرج عن هذا السياق فهي تعرفها على أنها إستعمال التكنولوجيا في تقريب الإدارة من المواطن وتسهيل أموره ونذكر منهم (نجم عبود نجم) يعرف الإدارة الإلكترونية على أنها:³

"العملية الإدارية القائمة على مميزات الانترنت وشبكات الأعمال الإلكترونية في التخطيط والتوجيه والرقابة على موارد المؤسسة وقدراتها الجوهرية بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها" أما (أحمد غنيم) فقد حصرها مفهومها في استخدام التكنولوجيا في الأعمال الإدارية حيث قال : "استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال وإسراع هذا الأداء و إيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء"⁴

أما عبد الله سليمان العمار فقد قال بأنها : " عبارة عن منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب الآلي وذلك بالاعتماد

1 - علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص34

2 - حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم. الخصائص. المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2011، ص4

3 - نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجيات والوظائف والمشكلات، دار المريخ، السعودية، 2004 م، ص127

4 - أحمد غنيم ، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، مصر، 2003 ، ص30

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري في أسرع وقت وبأقل التكاليف وذلك من خلال الاستعانة بشبكات الحاسب الآلي" ¹

بينما يقدم خالد ممدوح إبراهيم تعريفاً آخر للإدارة الإلكترونية يركز من خلاله على البعد التكنولوجي في العمل فيعرف الإدارة الإلكترونية على أنها تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة التقليدية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطور التكنولوجي، وهي تطوير للبنى المعلوماتية للمؤسسة وتطبيقها يكون مقتصرًا في حدود المنظمة ²

وبنظرة الشفافية للإدارة الإلكترونية فقد عرفها بشير عباس العلق على أنها "استخدام التكنولوجيا وخاصة تطبيقات الانترنت المبنية على شبكة المواقع الإلكترونية لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات الحكومية وتوصيلها وخدمة المواطنين وقطاع الأعمال والموظفين والقطاعات الحكومية الأخرى بشفافية عالية" ³

"الإدارة الإلكترونية هي منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية، مثل: البريد الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية للأموال أو الفاكس، والتبادل الإلكتروني للمستندات والنشرات الإلكترونية". ⁴

كما يتبين لنا من مجمل التعاريف المقدمة سابقاً أن جل المحاولات والجهود المبذولة من قبل الباحثين لتحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية ارتبطت ببعدين أساسيين وهما البعد التكنولوجي الذي يرى أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام للتكنولوجيات الحديثة، والبعد الوظيفي الذي يركز أكثر على السياق الاجتماعي والتنظيمي الذي يصاحب تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وربما كل التعاريف لم تخرج عن هذا التحليل و أن تعريف الإدارة الإلكترونية يتلخص في عنصرين أساسيين أولهما هو استخدام الإدارة لتكنولوجيات المعلومات والاتصال بشقيها المادي والبرمجي،

¹ - عبد الله سليمان العمار، الإدارة الإلكترونية والتحول الإلكتروني، مكتبة فهد الوطنية، الرياض، 2008 ، ص191

² - خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية ، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008 ، ص6

³ - بشير عباس العلق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق مدخل تسويقي إستراتيجي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، 2004 ، ص25

⁴ - سامية عزيز، د .أم الخير قوارح، "الإدارة الإلكترونية كإستراتيجية بديلة للإدارة التقليدية"، مجلة أفاق للبحوث و الدراسات،

المجلد 04، العدد 01، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2021، ص116

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

أما العنصر الثاني فهو الهدف المنشود من هذا الاستخدام والمتمثل في السعي لإصلاح الإدارة وجعلها قادرة على الاستجابة لتطلعات المواطنين المستخدمين لها مما يجعلها أكثر كفاءة وشفافية وأكثر سرعة على وجه الخصوص¹

الفرع الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية

بسبب تطور الأجهزة الإلكترونية ومالها من خصائص حديثة أدى بطبيعة الحال إلى تطور في التعاملات الإدارية وهذا طبعا راجع لعدة خصائص تتمثل فيما يلي:

1- **السرعة والوضوح:** فباستعمال هاته الأجهزة الحديثة وخاصة جهاز الحاسوب أصبحت معالجة الملفات وإرسالها أكثر سرعة في الأداء وأكثر دقة في أي وقت وفي أي مكان وتتسم أيضا بالوضوح أكبر².

2- **افتراضية مكان العمل:** يتم التواصل والتكامل بين الأفراد داخل المنظمة عن طريق الشبكات الالكترونية المترابطة بين أقسام المنظمة المتقاربة أو المتباعدة، أو حتى من خارج حدود البلاد السياسية ليقدم الأفراد خبراتهم عن طريق ارتباطهم بمكاتب خاصة بالأسلوب ذاته وهكذا يكون التواصل بين الأفراد بدون قيود المكان والزمان³.

3- **إدارة بلا ورق:** تتكون الإدارة الإلكترونية من الأرشفة الالكترونية والبريد الالكتروني والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية⁴.

4- **إدارة لا مكانية:** تعمل الإدارة الإلكترونية في كل مكان يتواجد فيه الحاسب الآلي والهاتف الذكي وعن طريق المؤتمرات الالكترونية عن بعد وأزداد العمل بها في العام الماضي إثر إنتشار جائحة كورونا فكان لها دور كبير وفعال في عقد جل المؤتمرات كما أن وصلات

¹ - جمال دربر، الإدارة الإلكترونية وفعالية الاتصال في المؤسسات الجزائرية - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في ميدان العلوم الإنسانية شعبة علوم الإعلام والاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03 ، 2017، ص24

² - سمير عماري، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي-دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2018، ص17

³ - المرجع نفسه، ص18

⁴ - بوزكري جيلالي ، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، 2016، ص46

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

شبكاتنا الداخلية أو وصلات شبكة الإنترنت ليست في حاجة إلى مبان ضخمة لإستيعاب موظفيها ومكاتبها، وإنما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب ومتعلقاتها¹

4- إدارة لا زمانية: بينما تعتمد الإدارة الإلكترونية على الاتصال الافتراضي و العالم أصبح قرية صغيرة يمكن من خلالها رؤية أي بقعة في العالم في أي وقت ولأن دول العالم مختلفة الأزمان فإن الليل في أقصاها يقابله النهار في أدناها لذلك فالتواصل بينها يكون على مدار الساعة

5- المرونة: تطبيق الإدارة الإلكترونية يضفي كذلك مرونة على المنظمات ، ويوفر الخدمات بشكل مباشر، كما تسمح الإدارة الإلكترونية برقمنة جميع الوثائق، وتحقق نوعية رفيعة في معالجة البيانات، وتخفيض عدد العناصر الهامة الضرورية لخدمات غير محدودة.²

6- زيادة الإتقان : لكي تتمكن الإدارة الإلكترونية من الوصول الى التطوير الإداري ، والتغيير التنظيمي فهي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام ، وتتطوي على مزايا جديدة أهمها المعالجة الفورية للطلبات ، والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات.³

7- السرية والخصوص: بما أن الإدارة الإلكترونية تملك برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات الهامة إلا لمن يملكون كلمات المرور الخاصة بهم فهي بذلك تضمن السرية والخصوصية لمشتريها

فعلى الرغم من الوضوح والشفافية الذي تتمتع بهما الإدارات الإلكترونية إلا انه لا ينطبق على مختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، إذ أن قدرتها على الإخفاء والسرية أعلى، ولديها أنظمة منع الاختراق، ما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمرا بالغ الصعوبة.⁴

8- تخفيض التكاليف: إذ كان تقليص استخدام الورق يقضي على مشاكل عمليات الحفظ والتوثيق اليدوي

¹ - بوزكري جيلالي، المرجع السابق، ص46

² - سمير عماري، المرجع السابق، ص18

³ - عشور عبد الكريم، المرجع السابق ، ص18

⁴ - بوزكري جيلالي، المرجع السابق، ص47

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

وإذا كانت الإدارة الإلكترونية في بدايتها تحتاج لمشاريع مالية معتبرة دعم عملية التحويل والانطلاق الحقيقي في الميدان . فإن انتهاء نموذج الخدمات الالكترونية في هذه الإدارات بعد ذلك يوفر ميزانيات ضخمة تخفف العبء عن هذه الإدارات ، غلا انه بإتباع نظام الإدارة الالكترونية فإن هذه التكلفة سوف تقل كثيرا وذلك لاستخدام أجهزة الإعلام الآلي بما يوفر اللوازم المكتبية الأوراق حافظات الأوراق علب التخزين مستندات وغيرها .

إن اعتماد برامج ومبادرات الإدارة الإلكترونية والانتفاع من خلالها بتكنولوجيا الانترنت يساعد على بناء نظام إلكتروني مرن ومفتوح لتنفيذ الأنشطة ذات القيمة وبجودة عالية وبتكلفة منخفضة بالمقارنة مع تكلفة المعاملات التقليدية¹.

المطلب الثالث: مزايا وسلبيات الادارة الالكترونية

بما أن الإنتقال للإدارة الإلكترونية أصبح ضرورة ملحة ولامجال إلا للعمل بها فإنه لابد علينا أن نتطرق لمزايا (الفرع الأول) وسلبيات هذه الإدارة (الفرع الثاني)

الفرع الأول: مزايا الادارة الالكترونية

من المعلوم أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيساهم في توفير الكثير من الفوائد نذكر منها:

1-انجاز العمل بوقت قصير.

2-توفير معلومات عن الجهات العامة و خدماتها إلكترونيا عبر مواقع الانترنت، ومعرفة الوثائق المطلوبة لإجراء المعاملات كما يمكن الاطلاع على التعاميم و البلاغات والقرارات.

3-التواصل بين الأفراد والجهات الحكومية بشكل مباشر عن بعد، فيمكن تحميل استمارات ونماذج طلبات وملئها وإعادة إرسالها او حتى تقديم شكوى لجهة معينة².

4-المساعدة في اتخاذ القرارات من خلال اتاحة المعلومات لمتخذي القرار بشكل دائم مع تجاوز حاجزي الزمان والمكان.

5-تحسين مستوى العاملين في الادارة.

¹ - قارطي محمد، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في

الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم- ، 2017، ص14

² -عبد الرحمن توفيق، الادارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، ط2، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، القاهرة، 2005، ص35

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

6-مكافحة الفساد الاداري، ومكافحة الفساد باستخدام الادارة الالكترونية خطوة لابد من اتخاذها في دول العالم الثالث¹.

7-تحديث آلية العمل ومواكبة التطور ومراقبته وتقييم ومعرفة مواطن الخلل بسهولة أكبر.

8-خفض التكاليف ورفع سيرورة العمل الاداري، فالإدارة الإلكترونية من الطرق الأساسية لرفع جودة الخدمات العامة من خلال تحسين الخدمات وسهولة الاجراءات وتنظيمها فيمكن الوصول إلى الخدمات دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر الحكومية بمجرد التواصل مع هذه الدوائر عن طريق الحاسوب ومراكز خدمة المجتمع وغيرها من المواقع الأخرى و المتاحة.

9-تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

10-الغاء التعامل الورقي وسهولة الوصول الى المعلومات مع تجاوز حاجزي الزمان والمكان.

11-مشاكل البيروقراطية في الإدارة والصعوبات التي ترافق عملية تعقيب المعاملات، مع الانتشار الواسع للإنترنت دفعا عددا من بلدان العالم إلى التفكير بالتحول إلى حكومات إلكترونية، وخاصة تلك البلدان التي تطمح إلى جلب الاستثمارات ورؤوس الأموال².

12-جذب رؤوس الأموال وتطوير حركة الاستثمار في البلاد، لأن اعتماد الإدارة الإلكترونية يتيح للمستثمرين الاطلاع على كافة القوانين والبدء بالمعاملات وانهاؤها بسهولة كبيرة عن طريق الانترنت مما يساهم في تبديد كافة مخاوفه.

13-تحسين سبل الوصول إلى المعلومات سواء للمواطنين او المستثمرين او موظفي الحكومة او المؤسسات.

14-التوظيف الأمثل للطاقات البشرية.

15-تطبيق مبدأ المساواة بين جميع المواطنين، وتسهيل إجراء المرأة كافة المعاملات الخاصة بسرية تامة³.

¹ - مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2011، ص65

² - بوقاسة سليمان، رشيد سعيداني، " إستراتيجيات التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية(مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية)"،مجلة الاقتصاد والتنمية -مخبر التنمية المحلية المستدامة - جامعة المدية، العدد 01 جانفي، 2013 ، ص13.

³ - بوزكري جيلالي، المرجع السابق، ص84

الفرع الثاني: سلبيات الادارة الالكترونية

مثملا أن هناك مزايا في تطبيق الإدارة الإلكترونية إلا أن هناك سلبيات أيضا يجب مجابهتها والتغلب عليها لكي نكون في مأمن نذكر منها:

1-زيادة نسب البطالة:

تعتبر زيادة معدلات البطالة من الأسباب التي يسببها تطبيق الإدارة الإلكترونية بالرغم مما يمكن أن توفره الثورة المعلوماتية من فرص جديدة للعمل، إلا أنها لن تكون متاحة لو تم الاستغناء عنها في مجالات عملهم، فهي ستكون ذات طبيعة تقنية عالية وحرية خاصة بمجموعة من المؤهلين، ولذلك فإن ثمة مشكلة ستتعاظم مع الاعتماد على المعلوماتية وهي البطالة¹.

2- التجسس الإلكتروني وفقدان الأمان:

التجسس الإلكتروني يستهدف الإطلاع على معلومات مؤمنة في جهاز حاسب إلى آخر عبر الشبكة ، وليس مسموحاً لغير المخولين بالإطلاع عليها، وغالباً ما تكون هذه المعلومات في غاية السرية والأهمية لمالكها، وتتم هذه الأفعال بقصد الإضرار بالغير، وفي الكثير من الأوقات يؤدي التعامل الإلكتروني والتعاملات المالية وبطاقات الائتمان، عن طريق المخرب أو المخترق ، فالمخرب هو الذي يقوم بحذف ملف أو تشغيل آخر أو جلب ملف أو تدميره ويتم ذلك عادة باستخدام برامج تعتمد على نظام (العميل، الخادم) أما المخترق هو الذي يقوم بالاختراق عن طريق كسر كلمة السر ومعرفة مفتاح الأمان، ويتم ذلك بطرق غير مشروعة مثل القرصنة.

ويمكن تعريف القرصنة بأنهم من يحاولون الدخول لأنظمة الكمبيوتر والمعلومات بطريقة غير شرعية وذلك عن طريق البحث عن نقاط الضعف في أنظمة الحماية الأمنية².

¹ - قارطي محمد، المرجع السابق، ص104

² - محمدين اعراب، "تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي" مجلة العلوم الإجتماعية العدد 64، 19 ديسمبر 2014

3- شلل الإدارة في حال أي خلل:

إن التطبيق غير السوي والدقيق لمفهوم إستراتيجية الإدارة الإلكترونية، والانتقال من النمط التقليدي إلى الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة بدون مقدمات أو اعتماد لتسلسل أو تدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة، عند ذلك نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل، فنكون قد خسرنا الأولي ولم نربح الثانية، ومن شأنه أن يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة وإيقافها ريثما يتم الانجاز الشامل والكامل للنظام الإداري الإلكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء، وهذا ما لا يجوز أن يحصل في أي تطبيق لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية¹.

4- ضعف التواصل الاجتماعي:

تتيح الإدارة الإلكترونية إنجاز الأعمال والمهام التي تتطلب التعامل مع الجهات الحكومية عن طريق شبكة الإنترنت بالمنزل أو بالعمل، فلا يترتب على ذلك حاجة الذهاب إلى المصالح والجهات الحكومية، وبالتالي قلة الاحتكاك مع أفراد المجتمع، حيث تعد أماكن المراجعة في الدوائر الحكومية من أهم أسباب التواصل والتعارف الاجتماعي².

كما أن استخدام شبكة الإنترنت لساعات طويلة في التعامل مع الجهات والدوائر الحكومية يؤثر سلباً على صحة الفرد، وبخاصة على حاسة النظر، بالإضافة إلى أن المداومة على استخدام الشبكات يؤدي إلى فرض العزلة والانطواء على المستخدم، مما يترتب عليه أحياناً سوء توافقه النفسي والاجتماعي وفقد القدرة على التعامل مع الآخرين نتيجة قلة تواصله معهم، وضعف القدرة على مجابهة المشكلات التي لا تتعلق باستخدام الإدارة الإلكترونية، مما قد يترتب عليه عجز الفرد عن التكيف مع نفسه بتنظيم إشباع دوافعه وفق ما يقره المجتمع والتوفيق بين إمكاناته وتطلعاته مع الآخرين مع البيئة المحيطة به فإنه يعاني من سوء توافق، لأن التوافق هو القدرة على التآلف والتكيف مع البيئة الاجتماعية المحيطة بالفرد، من خلال

¹ - قارطي محمد، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر، المرجع السابق، ص103

² - ساسي مريم، الإدارة الإلكترونية- دراسة مقارنة-، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم

السياسية، جامعة ألكلي محند أولحاج - البويرة- ، 2016 ص12

تكوين الفرد لعلاقات اجتماعية متوافقة مع المحيطين به وقدرته على مواجهة المشكلات البيئية والاجتماعية التي تعترضه بنجاح في إطار من القيم والمبادئ والعقيدة التي يؤمن بها الفرد¹.

المبحث الثاني: متطلبات ومعوقات الإدارة الإلكترونية

تطبيق الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه و بالتالي يحقق النجاح وإلا سيكون مصيره الفشل و خسارة في الوقت و المال و الجهد و نعود عندها إلى نقطة الصفر، فالإدارة هي لبنة بيئتها تؤثر و تتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها و تتفاعل مع كافة العناصر السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و التكنولوجية لهذا سنتناول متطلبات الإدارة الإلكترونية في المطلب الأول ومعوقات تطبيق هاته الإدارة في المطلب الثاني.

المطلب الأول: متطلبات الإدارة الإلكترونية

إن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدّة متطلبات لكي يستمر بتحقيق أهدافه نذكر منها المتطلبات التقنية في الفرع الأول والمتطلبات المالية في الفرع الثاني والمتطلبات الإدارية في الفرع الثالث والتشريعية في الفرع الرابع:

الفرع الأول: المتطلبات التقنية

إن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية حتى تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى ، فبالرغم من المجهودات المبذولة من أجل تنمية الكفاءات في هذا المجال، إلا أنها تبقى غير منظمة مقارنة مع تحديد الحاجيات الهائلة و الضرورية لتنشيد مجتمع المعلومات².

¹ - محمدين اعراب، "تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق

التسيير التقليدي"، المرجع السابق، العدد 65

² - د . خالد قاشي وآخرون، "إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 - فجوة النظرية والتطبيق-"، مجلة " الإدارة والتنمية

للبحوث والدراسات"، العدد الرابع، ص 100

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

فالإدارة الإلكترونية تتطلب منا توفير مستلزمات خاصة بالمعلوماتية ووسائل الكترونية للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها وأهمها:¹
-أولا: **البنية التحتية:** إذ أنّ الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب ان لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات و بنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية و اللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل و نقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة و بين المؤسسات و المواطن من جهة أخرى.

-ثانيا: **توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة:** للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية و التي نستطيع بواسطتها التواصل معها و منها أجهزة الكمبيوتر الشخصية و المحمولة و الهاتف الشبكي و غيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد و بأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.²

-ثالثا: **توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت:** و نشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من اجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل جهد و أقصر وقت و أقل كلفة ممكنة.

-رابعا: **التدريب و بناء القدرات:** هو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر و إدارة الشبكات و قواعد المعلومات والبيانات و كافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة و توجيه "الإدارة الإلكترونية" بشكل سليم و يفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة و تابعة للحكومة، أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام "الإدارة الإلكترونية" و طرق و وسائل استخدامها للمواطنين أيضا و بنفس الطريقة السابقة.³

بالإضافة إلى هذه العناصر يجب توفير بعض العناصر الفنية و التقنية التي تساعد على تبسيط و تسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين و منها توحيد أشكال المواقع الحكومية و الإدارية و توحيد طرق استخدامها و إنشاء موقع شامل كدليل لعاوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد.

¹ - أسامة أحمد مسعود، " الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية العراقل و الحلول"، المجلة الجزائرية للطفولة والتربية، جامعة البليدة2، ب س ص19

² - أسامة أحمد مسعود، المرجع السابق، ص20

³ - مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص67

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

الفرع الثاني: المتطلبات المالية

طبعاً وكما هو معلوم فإن مشروعاً ضخماً كهذا يحول عمل الإدارة التقليدية إلى إدارة إلكترونية لابد له من آليات ضخمة تخص المؤسسات وأيضاً آليات أخرى تخص المواطنين وأيضاً آليات تخص موزعي الإنترنت.¹

فالمؤسسة لابد لها من تمويل كافٍ لإقتناء الأجهزة الإلكترونية اللازمة للعمل كما ذكرنا سابقاً وكل هذا لابد له من تكاليف مالية معتبرة أولاً في عملية الإقتناء وثانياً لعملية الصيانة كما هو معلوم فإن هذه الأجهزة حساسة تحتاج دوماً لصيانة آنية وأخرى دورية للحفاظ عليها ولزيادة كفاءتها .

التكلفة الأخرى التي تتطلبها الإدارة الإلكترونية هي تلك المتعلقة بموزعي الإنترنت فلا بد لها من شبكة ضخمة تتوزع على كامل أرجاء البلاد وعاملين بكل المراكز بالإضافة إلى بناء أو كراء محلات ومباني لإستغلال هاته المهام

أما التكلفة الأخيرة فهي تخص المواطن البسيط الذي غالباً ما يستخدم أجهزة خاصة به شخصية متواجدة بالبيت أو يضطر للتوجه لمحلات التعامل الإلكتروني المخصصة لمثل هكذا معاملات²

الفرع الثالث: المتطلبات الإدارية وتتمثل في التحول الكامل والشامل في المفاهيم والاستراتيجيات التي تعمل بها الإدارة التقليدية لإخراجها الى الواقع العملي وتتمثل في:
أولاً: وضع إستراتيجيات وخطط التأسيس:

- تشكيل إدارة أو هيئة وطنية للمعلومات والتخطيط لمتابعة تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية.

- وضع المواصفات العامة والمقاييس للإدارة الإلكترونية.

- وضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية.

- الإستعانة بالجهات الإستشارية والبحثية للدراسة.³

¹ - فداء حامد، الإدارة الإلكترونية- الأسس النظرية والتطبيقية-، ط1، دار مكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015 ص226

² - سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، اليازوري، بدون مكان ولا سنة نشر، ص260

³ - سعيد بن معلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، رسالة مقدمة لإستكمال المتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نابف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 1424هـ. ص19

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

ثانيا: تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية : ويشمل تغيرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب الإدارية بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية بشكل تدريجي طبعاً. ويتمثل هذا بإنشاء إدارات جديدة أودمج إدارات ببعضها للتأقلم مع المتطلبات الجديدة للرقمنة.¹

ثالثا: التعليم والتثقيف:

ويكون عبر معاهد متخصصة تتكفل الإدارة بتعليم وتهيئة موظفيها للإشراف على هاته الأجهزة الحديثة وكذلك نوعية وتثقيف المواطنين في كيفية التعامل مع هذا التحول الإداري الجديد. وصف كل الخدمات الحكومية بالتفصيل والقائمين بها، وتحديد المسؤوليات خصوصا فيما يخص القيادات السياسية والتنفيذية، وتحديد علاقات العمل بين مختلف الوزارات. - تغيير أنماط وأساليب التسيير الإداري واتخاذ القرارات الإدارية على نحو يتلاءم واستخدام التكنولوجيا الرقمية.²

الفرع الرابع: المتطلبات التشريعية وتتمثل في وضع وسن القوانين الملائمة لأعمال الإدارة الإلكترونية وتطبيق مختلف التقنيات الإلكترونية، وهو ما يوصف بالبناء القانوني لإرساء معالم الإدارة الإلكترونية، والذي يتضمن التشريعات الخاصة بالتعامل بدليل الإثبات الإلكتروني، تكريس حق الخصوصية وتجريم الأفعال المتعلقة باقتحام المواقع الإلكترونية وانتهاك التوقيع الإلكتروني.

لذلك على الدولة مراعاة مايلي:³

- 1- توحيد القوانين لجميع الأنشطة والتنظيمات لكي لا يكون هناك تعارض فيما بينها.
- 2- لكي يسهل العمل بهذه الأنظمة فلا بد من وضوحها وسهولتها.
- 3- ظروف الأنشطة الإلكترونية معقدة كثيرا لذلك على الأنظمة التريث في إصدار القوانين التي تخصها لكي لا تقع في تناقض وتداخل القوانين.

¹ - ناصر عويد عطية العقابي، "تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية ودوره في تحسين الاداء الوظيفي للموارد البشرية"، مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد 13 العدد سنة 2018 المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، ص71

² - سعيد بن معلا العمري، المرجع السابق، ص20

³ - بوزكري جيلالي، المرجع السابق، ص90

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

4- بما أن الأنشطة الإلكترونية حديثة ومجالاتها دائما في تطور فيجب على الجهة المشرعة أن تتماشى مع هذا الجانب بأن تجعل كل القوانين الخاصة بها مرنة ويسهل تغييرها في حالة يجب التغيير.

5- وضع تنظيم خاص بحماية المعطيات الشخصية لضمان سرية وسلامة المعلومات الخاصة بالمواطنين والشركات وحصر استعمالها على الإدارات المؤهلة فقط.

6- أن لا تكتفي الدولة بالمشرعين لإصدار هاته القوانين بل يجب أن تدعمهم بخبرات تقنية في هذا المجال لكي تصدرها على المقاس.

بما ذكرنا يتضح أن الجهة الوصية يجب عليها أن تجتهد لكي تكون هاته التشريعات والقوانين التي تصدرها تصب في مصلحة هذا التحول والتطور وتجعل من العمل الإداري الإلكتروني متعة وأقل تكلفة ويتضح أن نية الحكومات إلى إصدار هاته التشريعات لتحقيق الأهداف التالية:¹

1- إضفاء المشروعية للأعمال الخاصة بالإدارة الإلكترونية، وبتحديد القانوني وغير القانوني منها والعقوبات المفروضة لذلك .

2- تحقيق سهولة الوصول إلى المعلومات، ووضوح الإجراءات التي تحكم هذه العملية.

3- تحقيق الأمن الوثائقي، وخصوصية وسرية المعلومات، وتحديد معايير ثابتة وشفافة لجميع التطبيقات الإلكترونية.

4- إعطاء مشروعية لاستعمال الوثائق الإلكترونية كإثبات الشخصية الإلكترونية، واستخدام التوقيع الإلكتروني، والبصمة الإلكترونية وما إلى ذلك.

5- تسهيل التعاملات الإلكترونية، كالمعاملات المالية الإلكترونية، وعمليات البيع والشراء الإلكتروني، والبريد الإلكتروني.

6- وضع الأطر التشريعية اللازمة للإدارة الإلكترونية وتحديثها وفقا للمستجدات. كما أنه لا يكفي إصدار تشريعات وقوانين خاصة بالأعمال والمعاملات الإلكترونية بل يجب أن تكون

¹ - بوزكري جيلالي، المرجع السابق، ص 91

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

هناك مراجعة مستمرة لتلك القوانين وبصورة دورية، وهذه الاحتياجات التشريعية القانونية تندرج ضمن ثلاث أقسام رئيسية¹:

أ - الإستثمار القانوني في الأنترنت وتبيان الحقوق والواجبات لكل مستعمل.

ب - حماية الملكية الفكرية وأمن المعلومات .

ت - بما أن الإدارة الإلكترونية تشمل التجارة الإلكترونية والتسوق الإلكتروني ونظام البنوك وأنظمة الدفع الإلكتروني فالتشريع يعطيها أطر وحماية لهاها الممارسة.

دون أن ننسى أن على الجزائر تطوير علاقاتها الدولية في هذا المجال من خلال :

أولا - المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية:

الحضور الدوري والدائم لممثل الجزائر في كل اللقاءات والمبادرات التي تتعلق بالتطور التكنولوجي والاتصالات من أجل الاندماج الاقتصادي العالمي والإقليمي.

ثانيا - إقامة شراكات استراتيجية بهدف تملك التكنولوجيا والمهارات:

يكون ذلك من خلال التأكيد على مسعى استكشاف الدول والمنظمات التي تمتلك تكنولوجيات الإعلام والاتصال لأجل إقامة شراكات استراتيجية معها للتعاون العلمي والتكنولوجي والاقتصادي ، فيجب وضع خطط وبرامج للتعاون في مجالات أمن الشبكات وأنظمة الإعلام².

المطلب الثاني: معوقات الإدارة الإلكترونية وسبل مجابته

يمكن ذكر التحديات التي تواجه عملية التحول من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

الفرع الأول : المعوقات الإدارية و البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية عدة معوقات تحول دون التطبيق الأمثل لها نذكر منها المعوقات الإدارية (أولا) والمعوقات البشرية (ثانيا).

¹ - رابح الوافي، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية -قطاع العدالة نموذجاً- ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، قسم: علوم التسيير، كلية :العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2019، ص75

² - بوالريحان فاروق، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر-دراسة مقارنة بين الجزائر والأردن وفرنسا-، أطروحة مقدمة للحصول على شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة2، 2018 ، ص187.

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

أولاً : المعوقات الإدارية : وتتمثل في¹:

- 1- انعدام مرونة الهياكل التنظيمية بسبب تعقيد الإجراءات الإدارية.
 - 2- انعدام التخطيط لبرامج الإدارة الإلكترونية بسبب الضعف وعدم الجدية .
 - 3- تخوف كبير على مستوى القيادات الإدارية العليا في بعض الدول من تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية لغياب الإرادة السياسية .
 - 4- إهمال التنسيق بين الإدارات الحكومية المختلفة.
- لذلك لا يمكننا الحديث عن إدارة إلكترونية دون تحقيق مطلب الإصلاح الإداري خاصة في ظل المشاكل التي تعاني منها الإدارة كعدم كفاءة الموظفين والبيروقراطية الشديدة وانعدام المساءلة والمركزية الإدارية الشديدة، وهو التزام وطني على صعيد السلطة السياسية وعلى صعيد العاملين في الإدارة قادة ومرؤوسين².

ثانياً : المعوقات البشرية : وتتمثل في:

- 1- عدم الإهتمام بالتكنولوجيا وتطبيقاتها، بل وتبني مواقف سلبية منها عند الكثيرين.
- 2- عدم وجود الخبرات التكنولوجية ذات المستوى والكفاءة العالية في تقديم الخدمات.
- 3- عدم التدريب الفعلي للإطارات البشرية بسبب إكتفائهم على التدريب النظري دون العملي وهو ما يجعل من الموظف يعمل بتخوف كبير ومهنية أقل.
- 4- يتم إختيار أعوان الإدارة الإلكترونية وفق المعايير التي يتم إختيارها لموظفي الإدارة التقليدية بالإكتفاء بالمقابلة المباشرة دون التجريب العملي وهو ما يؤثر في مستوى إختيارهم.
- 5- ضعف طرق تقييم الخدمات التي تقوم الكوادر البشرية بحيث يتم تقييمها بصورة شكلية بحتة دون النظر إلى الجانب الموضوعي أساس الخدمة.³

¹ - أحمد سالم سالم، معوقات تطبيق الدارة الإلكترونية في جامعة الجيل الغربي، رسالة ماجستير، قسم إدارة التربية الإسلامية، كلية الدراسات العليا، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية ،مالانج، 2021، ص33.

² - وائل محمد جبريل ، " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية درنة (ليبيا) "، المجلة العلمية المستقبل الإقتصادي ، المجلد- 8 ، العدد 01، ديسمبر 2020 ص87

³ - أحمد سالم سالم، المرجع السابق، ص32

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

الفرع الثاني : المعوقات المالية والتشريعية

أولا : المعوقات المالية وتتمثل في :

- 1- شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية ومجالات تطوير الحاسبات الآلية وإنشاء المواقع وربط الشبكات يتطلب موارد مالية كبيرة وهو ما لا تستطيعه الدول النامية والفقيرة .
 - 2- أيضا تدريب العاملين يتطلب أموال معتبرة وهو ما يؤرق جل الإدارات .
 - 3- تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية مرتفعة جدا وأيضا نقص عدد المتخصصين في إجراء هذه الخدمات.
 - 4- قلة الأجهزة الإلكترونية الحقيقية مع كثرة المقلدة مما يؤدي إلى قلة جودتها وقصر عمرها.
- #### ثانيا : المعوقات التشريعية وتتمثل في¹:

- 1- عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي، حيث ارتفعت معدلات التغيير في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بصورة كبيرة في الوقت الذي يبحث فيه الأفراد عن استقرار نسبي.
- 2- تأخر اعتماد الوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات سواء ما تعلق منها بالعقود أو توثيق الحقوق والالتزامات.
- 3- ازدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات، منها ما يتعلق بسرقة البريد الإلكتروني أو سرقة بطاقات الائتمان وكذلك سرقة التوقيع الإلكتروني وغيرها من المخالفات والجرائم السابق ذكرها.

الفرع الثالث: سبل مجابهة معوقات الإدارة الإلكترونية

إن عملية التحول من نمط الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ، هي عملية تغيير شاملة ومتشابكة ولها معوقات كبيرة وللسيطرة عليها يجب مجابعتها بعدة أبعاد وهي:

- 1- **البعد السياسي** : يعتبر عاملا أساسيا ومهما لنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية ، وهو أن تتوفر الرغبة السياسية عند جميع الأطراف التي تسهم في تكوين الرأي السياسي ، وذلك من منطلق القناعة الأهلية والإيمان بالأهداف والغايات والفوائد التي ستعود على الدول ، كما يجب أن تعبر حكومة الدولة عن طريق الرغبة السياسية علنا عن التزامها بدعم الجهود الرامية

¹ - بالريحان فاروق، المرجع السابق، ص189

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

للتحول من خلال توفير الوقت ، والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والاقتصادي ، والتقني الفعال والخلق الذي يسهم في إطلاق القدرات الإبداعية إلى أقصى مداها ، كما أن قرار التحول هو قرار سيادي يتخذ على أعلى مستويات في الدول ، وبدونه تبقى الإدارة الإلكترونية مجرد فكرة على ورق ، ولا قيمة لها إطلاقاً¹.

2- البعد التشريعي : إن البعد التشريعي أو القانوني ، أو بما يسمى بالبناء القانوني لإرساء معالم الإدارة الإلكترونية ، لا يمكن إغفاله أو الاستهانة به ، بأي حال من الأحوال ، لما له من أهمية قصوى في ضمان حقوق جميع الأطراف ، حيث أن نشأة الحاجة إلى إنشاء إدارة إلكترونية تستدعي توفير بالضرورة تشريعات قانونية جديدة تتعامل مع أسلوب التعامل الجديد منها²:

- تشريعات خاصة بتجريم اقتحام المواقع الإلكترونية أو إتلافها.

- تجريم انتهاك حق الخصوصية.

- تجريم انتهاك سر التوقيع الإلكتروني ، وبتحديد الهوية الشخصية بشكل إلكتروني.

- تشريعات تواجه أوجه فك التشابك بين الإدارات الحكومية بما يكفل مرونة توفير الخدمات.

- تشريعات تنظم نشر المعلومات.

لذا فإن تأثر وتأثير الإدارة الإلكترونية بالقوانين المعمول بها في الدول ، وأنماط العمل السائدة أمر في غاية الأهمية ، وبالتالي فإن المطلوب تعديل وتغيير القوانين الكفيلة لتتلاءم مع متطلبات الإدارة الإلكترونية³.

3- البعد الإداري : هو أحد الأبعاد الرئيسة في عملية إعادة ابتكار الحكومة ، أو عملية تحويل البيروقراطيات المركزية الهرمية ، والتحول للإدارة الإلكترونية هو قضية إدارية قبل أن تكون قضية فنية ، وهو بلا شك سوف يحدث تغييرا في الهيكل الإداري لأجهزة الحكومة للنهوض بمستوى الخدمات الحكومية التي توفرها الأمر الذي سينعكس بشكل أو آخر إلى تغيير هيكل العمليات والمعاملات والإجراءات والبنى للحكومة ، وحتى يمكن انسياب البيانات والمعلومات

¹ - بوزكري جيلالي ، المرجع السابق، ص133

² - رابح الوافي، المرجع السابق، ص82

³ - فرورة فهمية، حفير ليدية، في المتطلبات الأساسية لسير المرافق العامة الإلكترونية، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، قسم القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة بجاية، 2020، ص33.

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

بين الدوائر الحكومية ، وداخل الدائرة الوحدة كل بقدر اختصاصه الوظيفي بما يتلاءم مع طبيعة وظيفته وعمله ، مما يعني تقليل الحاجة إلى وظائف قائمة ، واستحداث وظائف جديدة ، حيث يتطلب ذلك تأهيل وتدريب العاملين في الجهاز الحكومي ، حتى يكون قادرا على أداء مهامه بعد التحول¹.

5- البعد التوعوي : إن القيام بحملات التوعية لا تقل أهمية عن غيرها من الأبعاد ، حيث أن التجارب العالمية والإقليمية التي فشلت في تنفيذ الإدارة الإلكترونية ترجع بالأساس إلى أنها لم تأخذ بعد التوعية كعامل رئيسي في برامج التطبيق واتجاهاتها ، وبالتالي خلقت ما يمكن أن تسميه بأعداء الإدارة الإلكترونية ولأهمية تكوين وعي عند جميع المتعاملين مع الحكومة بكافة فئاتهم وأعمارهم ودرجة ثقافتهم ومستواهم ، فلا بد من قيام الحكومة بإتباع الخطوات التالية في حملاتها الهادفة إلى نشر الوعي والاستعداد النفسي للحكومة الإلكترونية ، وذلك من خلال ما يلي:

أ- تشكيل الهوية : بدءا من اسم المشروع إلى شعار الإدارة الإلكترونية وقيمها ، ومهمتها في الدولة².

ب- تحديد الرسالة : وذلك لتوضيح كيفية تفاعل وتعامل المواطنين والجمهور بشكل أكثر سهولة ويسر وأمان وبتكاليف أقل³.

ج- تحديد وسائل ووسائط الإعلان : وذلك من خلال ما الرسالة المثلى التي يمكن توجيهها عبر التلفاز أو الصحف أو الوسائل الحديثة كالأنترنت ، بحيث أن توازي هذه الحملات حملات الإعلان التي تقوم بها الشركات التجارية لمنتجاتها الجديدة ، وبحيث تستمر كلما استخدمت خدمة ، أو أضيفت قناة جديدة للتعامل⁴.

د- بدء حملة التوعية : يجب أن يتم اختيار الوقت والظروف المحيطة بنشر التوعية بين الجمهور ، وذلك من خلال تحديد أماكن الدورات المجانية حول كيفية التعامل والتدريب على

¹ - رايح الوافي، المرجع السابق، ص84

² - بوزكري جيلالي ، المرجع السابق، ص135

³ - فرورة فهمية، حفير ليدية، في المتطلبات الأساسية لسير المرافق العامة الإلكترونية، المرجع السابق، ص17.

⁴ - رايح الوافي، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية -قطاع العدالة نموذجاً-، المرجع السابق، ص83

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

الأجهزة الإلكترونية بواسطة شركات كبرى متخصصة ، أو من خلال برامج التوعية المختلفة بالتعاون مع إدارات العلاقات العامة في القطاع الخاص ، بحيث تكون هذه التوعية المجتمعية مستمرة لتوضيح أهمية الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الحكومي ، كما أن نشر الثقافة الإلكترونية ابتداء من المدرسة ، المتوسطة ، الثانوية ، ثم الجامعة سيؤدي إلى كسر الحاجز النفسي لتحويل إلى الحكومة الإلكترونية¹.

هـ-تقييم نتائج الحملة : ويتم ذلك عن طريق الشركات الكبرى المتخصصة بعمل هذه الحملات لتقييم رد فعل الجمهور ، ومؤسسات الأعمال ، حتى يمكن إدخال التحسينات اللازمة للاستمرار فيها.

إن مسألة التوعية والاستعداد النفسي ليس فقط على مستوى الموظف ، والمؤسسات الحكومية ، بل على مستوى المجتمع ، بحيث يكون هناك توافق بين كل الأفراد في المجتمع للقبول بالتعامل مع الحكومات الإلكترونية ، ومن هنا يجب أن يراعى هذا العامل في الخطوات التي تتخذها الدول في تنفيذ الحكومات الإلكترونية.

6-البعد الاقتصادي : تعد الحكومات هي المحرك الرئيسي والفاعل في الاقتصاد ، لذا فإن تحرك الحكومة للتعامل الإلكتروني سيكون له آثار وفوائد متنوعة ، بحيث يجب على القطاع الخاص أن يلعب دورا فاعلا في بناء الرؤية وفي مراحل التنفيذ المختلفة ، حيث أن تحفيز التجارة الإلكترونية ، وخلق صناعات تقنية متطورة في التنمية الاقتصادية تعتمد على البنية التحتية للحكومة الإلكترونية التي يجب أن يستفاد منها من جانب القطاع الخاص².

7-البعد الفني : إن من أهم أهداف إنشاء إدارة إلكترونية هو استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات في زيادة القدرة الحكومية على توفير المعلومات لكافة الأطراف بسهولة ويسر ، ويتكون الهيكل الفني للحكومة من أربعة وحدات رئيسية وهي³:

أ-قنوات الاتصال : تقوم هذه الوحدة بمراقبة قنوات الاتصال وكفاءتها ، والعمل على ضمان استمراريتها وتصميم أسلوب التعامل معها ، بحيث تكزن سهلة وسريعة جدا ومناسبة لجميع الفئات ، حيث تعد هذه الوحدة هي واجهة التعامل مع الحكومة.

¹ - راجع الوافي، المرجع السابق، ص84

² - فرورة فهيمة، حفير ليدية، المرجع السابق، ص18

³ - قارطي محمد ، المرجع السابق، ص43

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

ب-وحدة التعاملات الحكومية : من مهامها تحديد أسلوب وطرق تلقي الطلبات من المتعاملين مع الحكومة ومعالجتها ، أو تحويلها للجهات الحكومية المناسبة للاطلاع وأخذ الإجراء اللازم والرد عليها حسب نوع التعامل المطلوب ، كما تقوم بتوفير التجهيزات المطلوبة للإدارة الحكومية، بحيث تكون قادرة للتعامل الآلي مع المتطلبات المحولة إليها من خلال شبكة الحكومة الخاصة والمؤمنة..

المطلب الثالث : وظائف الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية مثلها مثل الإدارة التقليدية لها نفس الوظائف لكنها تختلف عنها من التقليد الى الإلكترونيك ففيها التخطيط (الفرع الأول) والتنظيم (الفرع الثاني) والتوجيه (الفرع الثالث) والمراقبة (الفرع الرابع)

الفرع الأول : التخطيط الإلكتروني

أولاً: تعريف التخطيط الإلكتروني: نتيجة للتطورات الهائلة في مجالات تكنولوجيا المعلومات أصبح التخطيط يتم بأكثر فعالية وقادر على مواكبة مختلف المستجدات والتطورات، حيث أصبح يعرف بالتخطيط الإلكتروني والذي يعني " تحديد ما يراد عمله أنيا ومستقبلا بالاعتماد على تدفق المعلومات من داخل وخارج الإدارة بتعاون مشترك بين القمة والقاعدة الادارية والاستفادة من الشبكة الإلكترونية لمواجهة متطلبات المواطن المتغيرة والمتعددة.¹

من هنا فإنه من الضروري أن تهتم إدارة أي مؤسسة مهما كان نوعها بدراسة موقفها الحالي وماذا تريد أن تحقق في المستقبل القريب والبعيد، وتختار أنسب الطرق التي يمكن أن توصلها إلى ذلك. هذا كله لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال عملية التخطيط.

وإذا نظرنا من الوجهة العملية نجد أن التخطيط يسبق منطقيا باقي الوظائف الإدارية الأخرى، فالتخطيط يتضمن التحديد الواضح والدقيق للأهداف التي ينبغي أن توجه إليها جهود المنظمة والكيفية التي يمكن أن تتحقق بها.²

¹ -بوساحة أمنة، فعالية التخطيط الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية -دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز SONEGAS أم البواقي ، -مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، كلية العلوم

الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي- ، 2016، ص11

² - موسى عبد الناصر، محمد قريشي، " مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر)"، مجلة الباحث - عدد 09 / 2011، ص92

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

ويعرف هنري فايول التخطيط بأنه: "عملية التنبؤ بما سيكون عليه المستقبل مع الاستعداد لهذا المستقبل".

وتسعى منظمات الأعمال في وقتنا الحالي إلى التميز في الأداء والبحث عن الأساليب المثلى التي تمكنها من التكيف مع كافة المتغيرات على الصعيدين العالمي والمحلي، واللاحق بالتطورات التكنولوجية الحديثة في أساليب الإنتاج والتسويق ومواجهة المنافسة الداخلية والخارجية ، وتحقيق أهداف البقاء والاستمرار والنمو.

ثانيا: مزايا التخطيط الإلكتروني

التغير بسرعة عبر الشبكات المحلية والعالمية يعطي التخطيط الإلكتروني قوة ، مما يحقق القدرة على الوصول إلى الجديد في توفير الخدمات الإلكترونية والخدمات غير الموجودة، وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي، ومنه فالتخطيط الإلكتروني يتسم بالعديد من المزايا وأبرزها تتمثل في:

- 1- يقضي على احتكارية التخطيط للجهات العليا ومشاركته مع بقية المستويات ، فيؤدي إلى توسيع المشاركة القاعدية وأيضا يزيد في تنمية قدرات هاته القواعد.¹
- 2- السرعة في الاستجابة لطلبات المواطن الإلكترونية فالأجهزة والتطبيقات الحديثة تحتم على الإدارة التعامل بشكل أسرع مما عليه في الإدارة التقليدية.
- 3- التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية متجددة متطورة متحولة بحسب الأهداف والقابلية للتجديد والتطوير المستمر.²
- 4- التخطيط الإلكتروني ليس إجراء أو نمطا أو سلوكا، بقدر ما هو عملية مستمرة متجددة تعدل مسارها أولا مما يتيح لها من قراءات المستقبل، التي توفرها المعلومات الرقمية المتدفقة باستمرار
- 5- لا يعتمد التخطيط في الإدارة الإلكترونية على توزيع الأدوار والأعمال وتقسيمها بين الإدارة وأعمال التنفيذ، كما هو معمول به في الإدارات التقليدية، ولكن الجميع يساهمون في التخطيط

¹ - فرورة فهمية، حفير ليدية، المرجع السابق، ص8

² - الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية خنشلة-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر نظام جديد (ل.م.د) في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي - 1945 قالمة- ، 2016، ص39

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

الإلكتروني في كل موقع وفي كل وقت، وهذا يعزز مبدأ المشاركة في الإدارة الإلكترونية التي تنقل في ظلها المركزية بمختلف أشكالها وأدوارها.¹

الفرع الثاني : التنظيم الإلكتروني

يعتبر التنظيم الوظيفة الثانية المهمة بين الوظائف الإدارية، وهي تلازم عملية التخطيط وتعادلها في الأهمية ونتيجة للتغيرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وقادر على مسايرة مختلف المستجدات.² فالتنظيم هو وظيفة من وظائف المسير تنطوي على تحديد الأنشطة المطلوب إنجازها لتحقيق الأهداف، وتحديد الأفراد الذين سيقومون بتنفيذ هذه الأنشطة، بحيث يتم إسناد نشاط معين إلى الشخص الذي تتواءم قدراته مع متطلبات هذا النشاط وتحديد مراكز السلطة والمسؤولية، أساليب الإشراف والتنسيق بين الأنشطة، بالإضافة إلى بناء الهيكل التنظيمي الذي يوضح من الذي يقوم بماذا، ومن المسؤول عن ماذا... الخ ، والنتائج المطلوب تحقيقها.³

الفرع الثالث: الرقابة الإلكترونية

إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة الإدارة، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين علمية اكتشاف الانحراف أولا بأول فالجميع يعمل في نفس الوقت مما يسهل عملية الرقابة وسرعتها وأيضا الثقة الإلكترونية التي تزداد مع الوقت.⁴

و تهدف عملية الرقابة بصفة عامة إلى مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف لتحديد الانحرافات واتخاذ الإجراءات لتصحيحها، وفي النظم الإلكترونية توفر الاتصالات السريعة المتشبكة معلومات هائلة عن الأداء الفعلي، حيث تزيد فعالية الرقابة في علاج الانحرافات

¹ - بوزكري جيلالي ، المرجع السابق، ص66

² - ساسي مريم، المرجع السابق، ص24

³ - موسى عبد الناصر، محمد قريشي، المرجع السابق، ص92

⁴ - المرجع نفسه، ص93

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

وقت حدوثها ويتسع مجال الرقابة ليشمل الرقابة الداخلية والخارجية وخاصة الرقابة على النظم الالكترونية لمنع اختراق النظم وقواعد البيانات¹.

الفرع الرابع: التوجيه الإلكتروني

لقد كان التوجيه في السابق هو مركز التحكم والقيادة الذي يقوم بتوزيع الأدوار بين العاملين ولديه السلطة في اتخاذ القرارات، ويتلخص دور العاملين في تنفيذ الأوامر، أما في القيادة الالكترونية فالموظف العام الذي يعمل في نطاق الخدمة العامة ليس في حاجة إلى الرجوع إلى الرؤساء، إنما يرجع إلى قاعدة البيانات الموجودة في جهة عمله، وتعد قائمة البيانات بمثابة تفويض مسبق للموظف بأن يتخذ قراره في شأن الخدمة العامة التي تتعلق بالجمهور.

وفي ضوء ماتقدم يمكن تقسيم القيادة الالكترونية إلى أنماط ثلاثة وهي:

1- القيادة العملية: والتي تستند في إدارة عملها إلى استخدام تقنية الانترنت وتؤسس عملها على المعلوماتية والسرعة في الجودة².

2- القيادة البشرية الناعمة: وتعني القيادة ذات الحس الإنساني القادرة على جذب القوى البشرية العاملة وربطها بالإدارة، وكذلك توثيق الصلة مع الفئة المستهدفة بخدمات الإدارة ومنتجاتها³.

3- القيادة الذاتية: ويعني قدرة القائد الالكتروني على الاعتماد على نفسه في إدارة موقعه الإداري، والجاهزية لاتخاذ القرارات السريعة لمواجهة الطوارئ، والقدرة على تقسيم عمله وتعديل مساره ذاتيا في أي وقت⁴.

¹ - لشهب وسيلة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر -دراسة حالة بلدية الدار البيضاء (2010-2016)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، -جامعة الجزائر-03، 2017، ص21

² - بوالريحان فاروق، المرجع السابق، ص94

³ - بوزكري جيلالي، المرجع السابق، ص71

⁴ - جمبية ذهبية، المرجع السابق، ص43

الفصل الثاني

تمهيد:

لقد سعت الجزائر في إطار تنفيذ إستراتيجية الإدارة الإلكترونية إلى عصنة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين واستحداث العديد من التطبيقات والخدمات الإلكترونية في مختلف القطاعات والدوائر الوزارية، حيث سنتناول بعض النماذج لتلك الخدمات الإلكترونية ومن أبرزها :- الخدمات العمومية الإلكترونية بوزارة الداخلية والجماعات المحلية والبريد والمواصلات في المبحث الأول والخدمات الإلكترونية في قطاعي العدالة والتعليم العالي في المبحث الثاني والخدمات الإلكترونية لقطاعي الضمان الإجتماعي والبنوك في المبحث الثالث.

المبحث الأول: الخدمات الإلكترونية بوزارة الداخلية وقطاع البريد والمواصلات

هما من القطاعات الحساسة في تعامل المواطن مع الإدارة بشكل يومي تقريبا فالجماعات المحلية وخاصة البلدية هي الخلية الأساسية في المجتمع وهي منبع كل الوثائق (المطلب الأول) أما قطاع البريد والمواصلات فننتاوله في (المطلب الثاني).

المطلب الأول: الإدارة المحلية الإلكترونية

أصبح موضوع عصنة الإدارة المحلية الكترونيا يشكل أولوية لدى الحكومة الجزائرية، لاسيما في ظل الظروف الاقتصادية الخاصة التي تمر بها البلاد ، وما ترتب عنها من اتخاذ قرارات تهدف إلى ترشيد النفقات العمومية ، فمن شأن هذا المشروع أن يجنب خزينة الدولة الملايير التي تصرفها في طباعة الوثائق ووضع حد لحالات التزوير والرشوة والمحسوبية التي كانت سببا مباشرا في تعطيل كل المبادرات ومحاولات النهوض الاقتصادي.¹

وتلعب الإدارة الإلكترونية دورا كبيرا في تحسين تقديم الخدمة العمومية، وذلك من خلال تأثيرها على فعالية المؤسسات الحكومية المختصة بتوفير هاته الخدمات ، من خلال تسهيل اتصالها بالمواطن و سرعة إستجابتها و دقة أدائها و غيرها من مظاهر الفعالية، والجزائر بدورها سعت

¹ - سايح فطيمة، " الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، مجلة نما للإقتصاد والتجارة، العدد الرابع، ديسمبر 2018، ص64

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لاسيما من خلال تجسيدها لمشروع الجزائر الإلكترونية الذي يعتبر نقطة تحول كبير في مجال تطوير الخدمات العمومية.¹

ومن ثم المساهمة في تخفيف حجم الملفات المطلوبة من المواطن و تسهيل مساعيه اليومية و تحسين عمل و أداء الإدارات العمومية قصد تحسين تقديم الخدمة العمومية، مثل رقمنة السجلات الخاصة بالحالة المدنية وجواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية و رخصة السياقة البيومترية وغير ذلك من مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية.

كما وضعت الدولة الخطوة الأولى في طريق العصرية بافتتاح أول بلدية الكترونية بالجزائر سنة 2011، البلدية الإلكترونية المرتكزة أساسا على التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بالمقر الفرعي الإداري لحي 500 مسكن بباتنة، حيث سمحت هذه العملية بسحب الوثائق الإدارية خلال ثوان فقط على مستوى الشباك الإلكتروني، وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية، دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى مقر الحالة المدنية الرئيسي بالبلدية²

من تطبيقات الحكومة الجزائرية للإدارة الإلكترونية إطلاق وزارة الداخلية لمشروع المواطن الإلكتروني في أواخر سنة 2013 ، ومفاد هذا المشروع اختصار أرشيف المواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، فمن خلال هذا الرقم يمكن للمواطن استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني بالبلدية، وهذا ما يخفف معاناة المواطنين الجزائريين من استخراج الوثائق التي طالما كانت هاجسا أمامهم³.

أولا :رقمنة سجل الحالة المدنية:

انطلقت عملية تجريبية على مستوى بلديتي باب الواد وحسين داي بالجزائر العاصمة قبل أن تعمم تدريجيا على مستوى أنحاء الجمهورية.

¹ - منوار بسمه، مرزوق وهيبة، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية- دراسة حالة بلدية امشدالة-، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند ، البويرة، 2018، ص56

² - غنية نزلي، "دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، عدد12، جانفي 2016، ص186

³ - منوار بسمه، مرزوق وهيبة، المرجع السابق، ص59

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

وهي عملية معقدة وشاقة نظرا لقدم سجلات الحالة المدنية وضياح بعضها والوقت القصير الذي كلف بها أعوان الحالة المدنية من حجز جميع السجلات الخاصة بالمواليد والزواج والوفيات

ثانيا: مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية :

هذا المشروع هو عبارة عن تطبيق أنشأته وزارة الداخلية تسمح من خلاله إدخال جميع معلومات المواطن في قاعدة بيانات جد متطورة ويتم حفظها مركزيا بحيث يمكن الرجوع إليها¹ وكانت أول بلدية طبقت فيها هذا المشروع هي بلدية باتنة حيث أصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 بتاريخ 04 مارس 2010 في ظرف وجيز وهذه التقنية سمحت أيضا للمواطن بإستخراج جميع وثائقه في شتى الفروع دون التنقل للبلدية الأم وأيضاً أصدرت الوثائق الأخرى من شهادة الوفاة والزواج والإقامة وجل وثائق الحالة المدنية أصبحت تستخرج إلكترونياً²

ثالثا: مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين :

أصدرت وزارة الداخلية عدة قرارات لأجل تنظيم العمل بجواز السفر البيومتری وكذلك بطاقة التعريف البيومترية نذكر منها:

-القرار المؤرخ في 09 ذو القعدة عام 1431 الموافق ل 17 أكتوبر 2010 يحدد المواصفات التقنية لمستخرجي عقد الميلاد الخاص بإصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين.³

-القرار المؤرخ في أول صفر 1433 الموافق ل 26 ديسمبر 2011 على مستوى 45 دائرة بعواصم الولايات بالمقاطعة الإدارية لحسين داي بالجزائر العاصمة.⁴

وأضاً ف ذات المصدر، أن هذه الدوائر تم تعيينها كمواقع نموذجية للشروع في هذه العملية والتي ستعمم تدريجيا على جميع المقاطعات والدوائر، ويهدف مشروع جواز السفر وبطاقة

¹ - المرسوم التنفيذي رقم 15-315 المؤرخ في 10 ديسمبر 2015 والمتعمق بإصدار ونسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية، الجريدة الرسمية، عدد 68 مؤرخة في 27 ديسمبر 2015

² - منوار بسمة، مرزوق وهيبة، المرجع السابق، ص 56

³ - القرار المؤرخ في 09 ذو القعدة عام 1431 الموافق ل 17 أكتوبر 2010 يحدد المواصفات التقنية لمستخرجي عقد الميلاد الخاص بإصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين.

⁴ - قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011 ، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتری الإلكتروني.

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطنين القيام بمختلف الإجراءات اليومية.



ويكون جواز السفر الإلكتروني البيومتري مطابقا للمعايير المعينة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني وهو وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة أليا، من جهتها أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرار وقعه الوزير يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين والجديد فيه انه بالإمكان تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الانترنت وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني في خطوة مهمة لتجسيد مشروع الجواز الإلكتروني وتعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية¹.

ولقد ظهر استخدام جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريتين منذ سنة 2014 بالنسبة لجواز السفر و2016 لبطاقة التعريف البيومترية بشكل رسمي وفي كافة أنحاء الجمهورية وخصصت وزارة الداخلية موقعا إلكترونيا خاصا بهاته العملية لتحميل الإستمارة الإلكترونية وطبعا تلحق بملف يسلم إداريا مع أخذ البصمات والصور على مستوى مكاتب البلدية والدائرة لكن بالتدريج أصبح الملف صغيرا وأسقطت منه عدة وثائق منها شهادة الميلاد البيومترية وغيرها.²



أما بالنسبة لبطاقة التعريف البيومترية فهي تحتوي على شريحتين تتضمن الشريحة الأولى معلومات إدارية ومعلومات تخص صاحبها أما الثانية فتتضمن تطبيقية من أجل التحقق من صاحبها، كما تم تحديد مدة صلاحية البطاقة بـ 10 سنوات للبالغين و 05 سنوات للقصر ، وبغرض تسهيل

¹ - بلقرع فاطنة وآخرون، "جاهزية الادارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية"، مجلة البديل الاقتصادي، العدد السابع، ديسمبر، 2017، ص11

² - المكي الدراجي، راشدة موساوي، "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر-دراسة لنموذجين قطاعيين الداخلي والجماعات المحلية-، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، عدد17، جانفي 2018، ص31

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

حصول المواطن على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية لاسيما المتحصلين على جواز السفر البيومتري ، ووضعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية تحت تصرفهم ضمن موقعها الإلكتروني بوابة خاصة يمكنهم طلبها مباشرة دون التنقل لمقر البلدية، كما يمكنهم أيضا متابعة تفاصيل هاته العملية عبر مختلف مراحل معالجة الطلب.¹

رابعاً: مشروع المواطن الإلكتروني:

قد كانت الجزائر من الدول الساعية لتطبيق هذا النظام الجديد من خلال برنامج الجزائر الإلكترونية 2009-2013 الذي أُعتبر من أهم المشاريع التنموية التي كانت تراهن عليها الحكومة الجزائرية، وهو حالة جادة في سبيل تقديم خدمات من جيل آخر، وهي الخدمات الإلكترونية، التي من شأنها التقليل من الجهد والوقت و المال إلا أن هذا لتطبيق لازمته العديد من العقبات.

كما أطلقت وزارة الداخلية أواخر 2013 مشروع المواطن الإلكتروني لأول مرة في الجزائر، والذي يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة يمكن من خلاله إستخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة لا تتجاوز 30 ثانية، وهذا يخفف من معاناة الجزائريين في استخراج الوثائق التي طالما كانت هاجسا يوميا لكل مواطن يقصد مصالح البلدية أو الدائرة، بالإضافة إلى وضع رقم وطني لكل جزائري يحل محل كل الوثائق وتقليص الوثائق الإدارية المتعلقة بإصدار رخصة السياقة وجواز السفر وغيرها والإكتفاء فقط ببطاقة التعريف الوطنية البيومترية التي أصبحت عبارة عن بطاقة رقمية ويعد هذا الإجراء خطوة هامة في دخول الجزائر مجال الإدارة الإلكترونية التي تعد أول محور أساسي لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013²



خامساً: رخصة السياقة البيومترية: تم إنجاز رخصة السياقة البيومترية وفق معيار المنظمة الدولية للتقييس رقم 18013 المتعلق بوثائق الهوية ، حيث تتمثل في

¹ - تبيينة حكيم، " تطبيقات مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر قراءة في بعض نماذج الخدمة العمومية -"، مجلة العلوم

القانونية و الاجتماعية، جامعة زيان عاشور بالجلفة ، الجزائر، المجلد الخامس، العدد الثالث، سبتمبر 2020، ص542

²- مطالي ليلي، زغلول أمنة، " الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة حالة الجزائر"، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 02، العدد02، 2018، ص387.

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

بطاقة ذات شريحة مصنوعة من مادة البوليكاربونات ذات خلفية مؤمنة وملونة بالوردي والأخضر والأبيض، مقروءة آليا بواسطة شريحة إلكترونية ومنطقة للقراءة الآلية، تحتوي هذه الوثيقة على المعلومات الخاصة بهوية السائق ومعلوماته البيومترية المرقمة فيها صورته وإمضائه وبصماته بالإضافة للمعلومات الإدارية الخاصة برخصة السياقة.¹

سادسا: إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات

الذي يمكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم المركبات بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل .

وهو إجراء سهل الحصول على بطاقة ترقيم المركبات وبطاقة المراقبة بكل اريحية وفي الحين فبعدها كانت تستغرق أياما أصبح لا يتعدى إستخراج البطاقة بعد فحص الملف يدويا ثم مراقبته على مستوى الشبكة المحلية والوطنية إلى استخراج الوثيقة وإمضائها وتسجيلها أكثر من 20 دقيقة.²

سابعا: التسجيل الإلكتروني للحج

شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في عملية التسجيل الإلكتروني للحج سنة 2016 وذلك عبر كافة بلديات الوطن وساهم هذا الإجراء في تخفيف العبء على المواطنين في التنقل و استخراج الوثائق والانتظار لدى شباك البلدية حيث تبنت طرق جديدة لتنظيم عمليات التسجيل للحج بالنظام الإلكتروني وستكون هناك قرعة إلكترونية حيث يتم التسجيل عن طريق ملء استمارة المعلومات الشخصية الموضوعة في متناولهم، بالنسبة لكل مواطن بلغ 19 سنة فأكثر.³

ثامنا: استخراج وثائق الحالة المدنية إلكترونيا

خصصت وزارة الداخلية والجماعات المحلية نافذة في موقعها الإلكتروني لإستخراج وثائق الحالة المدنية من شهادة الميلاد وعقد الزواج وشهادة الوفاة عن بعد وطبعا لتحميل هاته الوثائق لابد من تقديم معلومات الشخص المعني من رقم التعريف الوطني ورقم بطاقة الهوية سواء

¹ - وهبية ختيري، نورة بوعلاقة، فؤاد عنون، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير العمل الإداري"، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي - جامعة المسيلة-، المجلد 04، العدد 02، 2020، ص78

² - مطالي ليلي، زغلول آمنة"، المرجع السابق، ص389

³ - زياني هوارى، ترقية المرفق العام في الجزائر، مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2019، ص48.

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

أكانت بطاقة التعريف الوطنية أو جواز السفر البيومتري ومعلومات إضافية كالإسم واللقب وتاريخ الميلاد ومكانه ورقم الهاتف وكذلك عنوان الإيميل لكي ترسل لك الوثيقة بكل أمان¹

المطلب الثاني: قطاع العدالة

يعتبر قطاع العدالة من المرافق ذات الأهمية البالغة لارتباط خدماته بالمصالح الضرورية للمواطنين، الشيء الذي دفع الدولة الجزائرية الى السعي نحو تطويرها، تماشياً والمتطلبات الحديثة في مجال تقديم الخدمات التي من بينها السرعة والفعالية، وذلك من خلال استحداث نوع جديد على مستواها ألا وهي الخدمة الإلكترونية.

وهو من أولى القطاعات التي تبنت مشروع الإدارة الإلكترونية و يدخل ذلك في إطار الخطة الوطنية لإصلاح العدالة والتي أقرتها الحكومة سنة 2003 وذلك للوصول إلى عدالة في متناول المواطن بأكثر فعالية وأكثر سرعة.²

الفرع الأول : الإطار التشريعي للعدالة الإلكترونية بالجزائر

لم يتطرق المشرع الجزائري الى واقع الادارة الإلكترونية في جميع الدساتير الماضية نظرا لعدم جدية الحكومة ونيتها للتعامل بهاته الخاصية الحديثة.

ونظرا للتطور التكنولوجي الهائل الذي عرفه العالم بأسره اضطرت الحكومة للتعامل به لذلك نرى أن هناك إشارة طفيفة لها في التعديل الدستوري 2016 جاء في المادة 51 منه: "الحصول على المعلومة والوثائق و الإحصائيات ونقلها مضمونان للمواطن"³.

اما على الصعيد التشريعي ظهرت اول البوادر اصلاح العدالة بإصدار المرسوم الرئاسي رقم 99-234 المؤرخ في 19 أكتوبر 1999 المتعلق بإنشاء لجنة وطنية لإصلاح العدالة.⁴ كما تلتها مراسيم عدة مراسيم تنفيذية أخرى تهدف إلى إصلاح قطاع العدالة منها المرسوم التنفيذي رقم 02-410 والمرسوم التنفيذي 04-333 اللذان يتضمنان تنظيم الإدارة المركزية

1 - تبينة حكيم، المرجع السابق، ص543

2 - عشاش حمزة، خضري حمزة، " الادارة الإلكترونية ودورها في عصرنة قطاع العدالة بالجزائر"، مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية ، المجلد 05، العدد 01 ، السنة 2020، ص267

3 - القانون رقم 16-01 المؤرخ في 06 مارس 2016 ، يتضمن التعديل الدستوري لدستور 1996 ، الجريدة الرسمية العدد رقم 07 ، المؤرخة في 07 مارس 2016 .

4 - المرسوم الرئاسي رقم 99-234 المؤرخ في 14 أكتوبر 1999 يتضمن إحداث اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة، الجريدة الرسمية، العدد 74، الصادرة بتاريخ 20 أكتوبر 1999 .

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

بوزارة العدل ، بالإضافة الى عدة قوانين هامة متعلقة بالجانب الإلكتروني مثل القانون 04-09 المؤرخ في 05 غشت 2009 الذي يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها.¹

لكن بالرغم من كل هذا ومن مشروع الجرائر الإلكتروني إلا أنه لم يصدر قانون يمثل الإطار القانوني لعصرنة العدالة إلا في أواخر 2014 أين تناولت جلسات المجلس الشعبي الوطني مناقشات حول هذا القانون والتي أثمرت بصدر القانون 03-15 المؤرخ في 01 فبراير 2015 ومن بين الأهداف التي جاء بها هذا القانون نذكر مايلي:²

1-وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل

2-إرسال الوثائق والمحركات القضائية بطريقة إلكترونية

3-إستخدام طريقة المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية

و صدر أيضا القانون 04-15 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين

* صدور القانون 03-17 المؤرخ في 10 يناير 2017 المتعلق بالحالة المدنية والذي يتضمن تصحيح وإبطال وتسجيل العقود الحالة المدنية بطريقة إلكترونية³ .

* صدور الامر بالنسبة للقانون رقم 07-18 المؤرخ في 10 يونيو 2018 والمتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي والذي جاء ليبيد مخاوف الأشخاص من التعدي على معلوماتهم الشخصية⁴ .

الفرع الثاني : مظاهر عصرنة قطاع العدالة بالجزائر

عصرنة العدالة لن تحقق دون عصرنة أساليب التسيير من خلال إرساء منظومة معلوماتية تسمح بتقديم الخدمات في وقت وجيز والإستغناء عن بعض الإجراءات التي تنقل كاهل المواطن.

¹ - عشاش حمزة، خضري حمزة، المرجع السابق، ص274

² - قانون رقم 03-15، المؤرخ في 01 يناير 2015، يتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية العدد 6 الصادرة بتاريخ 10 فبراير 2015.

³ - قانون رقم 03-17، المؤرخ في 10 يناير 2017 يعدل ويتم الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19 فبراير 1970 والمتعلق بالحالة المدنية ، الجريدة الرسمية العدد 2 بتاريخ 11 يناير 2017 .

⁴ - قانون رقم 07-18 المؤرخ في 10 يونيو 2018 يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، الجريدة الرسمية، العدد 34 ، بتاريخ 10 يونيو 2018 .

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

وانطلاقاً من تصور المخطط العام والشامل لعصرنة العدالة ثم تجسيد جملة من الخطوات التي تسمح بإنشاء وتسيير ذاتي لمنظومة الإعلام الآلي وتعميم تقنيات استكمال المعلومة بين موظفي العدالة وتوفير معلومات قانونية لعامة المواطنين وتطوير العمل المشترك والتعاون الدولي في هذا العمل المجال بهدف الوصول إلى أداة خدمة توعية ظروف تتسم بالسرعة والفعالية والشفافية وتتلخص هذه الخطوات فيما يلي:

أولاً: إنجاز أرضية الأنترنت:

تم تزويد قطاع العدالة بممول للدخول إلى عالم الانترنت ذي نوعية رفيعة تلي الأهداف الخاصة بالإدارة و الهيئات القضائية و المؤسسات العقابية ،كما تم استحداث موقع الكتروني على أرضية الانترنت وهو عبارة عن وسيلة في خدمة المواطن للاطلاع على المعلومات ذات العلاقة بالقانون و العدالة ،ويحتوي موقع الواب لوزارة العدل علة معلومات متنوعة حول تنظيم قطاع العدالة ¹ www.mjjustice.dz

ثانياً - استحداث موقع إلكتروني:

تم إنشاؤه في نوفمبر 2003 والذي يرمي إلى إعطاء معلومات قانونية لعامة الناس أما محتوى الموقع فهو يتضمن معلومات حول تنظيم القطاع ومهامه وبرامجه ونشاطاته كما يحتوي على معلومات قانونية عامة بالإضافة إلى تطوير شبكة الأنترنت في قطاع العدالة والموجه بالخصوص إلى الإتصال الداخلي بين الموظفين، وبين سنتي 2005 و 2009 تم إنجاز مواقع (و اب) للمجالس القضائية تتضمن هذه المواقع معلومات حول نشاطات هذه المجالس، كما تم وضع الشبكة الداخلية للوزارة سنة 2006 والتي تساهم في تبادل المعلومات بين مختلف مصالح الوزارة والمجالس القضائية².

ثالثاً - إنشاء بوابة القانون:

هي عبارة عن وسيلة عمل خاصة بالمهتمين بالقانون (قضاة، محامون، الأساتذة، الطلبة، الباحثين في مجال القانون)حيث تضمن هذه البوابة معلومات شاملة و دقيقة حول القانون

¹ - بن ماضي شيخ، واقع إصلاح قطاع العدالة في الجزائر (1999-2018) ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر (LMD)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة- ، 2018ص85

² - مصطفى سليمان، "تحديات الإدارة الإلكترونية بين الواقع والمأمول"، مجلة المستقبل للدراسات القانونية و السياسية، مجلة دولية محكمة تصدر عن معهد الحقوق و العلوم السياسية، المركز الجامعي آفلو، المجلد الرابع- العدد الثاني -

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

الجزائري، الهدف من هذا الاستحداث هو ضمان الحصول السريع على المعلومات القانونية والقضائية حيث يحتوي على:¹

-الإجتهادات القضائية

-الإطلاع على كل أعداد الجريدة الرسمية

كما يتضمن معلومات قانونية دولية كالمعاهدات والاتفاقيات الدولية المصادق عليها من طرف

الجزائر www.droit.justuce.dz

رابعا : المركز الوطني لصحيفة السوابق القضائية

تم استلامه في 05 فيفري 2004 وهو مشروع يمثل مرجعية حقيقية لتطوير وعصرنة الإدارة هدفه الأساسي أداء خدمة عمومية هامة وإعداد و منح البطاقة رقم (03) لصحيفة السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية وذلك بهدف²:

-تسهيل عملية طلب هذه الوثيقة بالنسبة للمواطن

-مساعدة الجهات القضائية نفسها، بحيث تساعدها على المعالجة السريعة والفعالة لملفات المساجين.

كما تم إنجاز تطبيقه جديدة وضعت حيز التنفيذ في شهر نوفمبر 2005، تسمح للجزائريين المولودين بالخارج من سحب صحيفة السوابق القضائية الخاصة بهم من أي جهة قضائية داخل التراب الوطني، وكذلك إنجاز تطبيقه أخرى خلال سنة 2006 تضمن معالجة رد الاعتبار في الآجال المحددة طبقا للقانون للمحكوم عليهم بعقوبات جزائية بقوة القانون

خامسا - استخراج شهادة الجنسية الجزائرية عن طريق الأنترنت:

يمكن لكل جزائري داخل الوطن وخارجه، أن يطلب ويتلقى شهادة الجنسية الجزائرية، عبر الموقع الإلكتروني لوزارة العدل، وذلك بقيامه مرة واحدة فقط بإتباع الخطوات التالية:³

¹ - بن ماضي شيخ، المرجع السابق، ص87

² - محمد العيداني، يوسف زروق، "رقمنة مرفق العدالة في الجزائر على ضوء القانون 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد 07، العدد 01، السنة 2020، ص510

³ - مزيتي فاتح، " مظاهر رقمنة مرفق العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية للمتقاضين"، مجلة ببلوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، جامعة عباس لغرور - خنشلة، العدد: 04، 2019، ص22

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

1-التقرب شخصا من شباك أي محكمة عبر التراب الوطني، أو أي ممثلية دبلوماسية أو قنصلية بالخارج مرفقا بالوثائق التالية: بطاقة رسمية للهوية الوطنية، شهادة ميلاد المعني وأبيه وجده، ورقم الهاتف الشخصي .

2-الإستلام من أمين الضبط مستندا ورقيا، يتضمن الاسم واللقب الشخصيين، إسم المستخدم وكلمة المرور الشخصية.

3- تلقي المعني عبر هاتفه المحمول، خلال ثمان وأربعين (48) ساعة الموالية، رسالة نصية قصيرة ، بها اسم مستخدم .وكلمة مرور آخران، جديدان وسريان .

ويصبح بإمكان المعني الولوج إلى خدمة طلب وتلقي شهادة الجنسية الجزائرية عن طريق الأنترنت فور تلقيه اسم المستخدم وكلمة المرور الجديدين، عبر موقع الواب لوزارة العدل

سادسا :الشبكة القطاعية لوزارة العدل :

هي عبارة عن قاعدة تحتية مادية وضرورة بصفة مطلقة للتوسع في التطبيقات المعلوماتية، وتم وضع شبكات محلية أولا في موقعين رئيسيين (الجهات القضائية للجزائر و وهران) وقد تم تعميمها في 144هيئة قضائية في ديسمبر 2004 ،وعقبها توسيع ربط الشبكات المحلية للمؤسسات القضائية (المحاكم، المجالس القضائية، المحكمة العليا ومجلس الدولة بالإدارة المركزية منذ سنة 2007).¹

سابعا: نظام تسيير و متابعة الملفات القضائية :

وهذا ما يضمن شفافية وموضوعية القضايا من خلال التمكن من معرفة ملفات كل المتدخلين بما فيهم المواطن المعني ومحاميه عن طريق الإستشارة الآلية والشباك الإلكتروني ولقد تم إنجاز هذا النظام في سنة 2006 وهو ما يسمح للمواطن بالحصول أنيا وآليا على معلومات حول مسار القضايا المطروحة على الجهات القضائية² .

وقد حقق هذا البرنامج مزايا كثيرة أهميا :

-السرعة في تسيير الملفات القضائية و متابعتها آليا.

- إضفاء الشفافية و الموضوعية في جدولة القضايا و تصفيتا .

¹ - محمد العيداني، يوسف زروق، المرجع السابق، ص509

² - بن ماحي شيخ، واقع إصلاح قطاع العدالة في الجزائر (1999-2018) ، المرجع السابق، ص89

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

-تمكين جميع الأطراف من الإطلاع على سير الدعوى القضائية و إجراءاتها و مآلها عن طريق الشباك الإلكتروني الموحد و المتواجد حاليا في كل محكمة و في كل مجلس قضائي .
-الثقة في رسم السياسة العامة لقطاع العدالة بفضل الحصول على الإحصائيات الدقيقة و الموثقة بصيغة منتظمة.

ثامنا: السوار الإلكتروني :



وآخر الإصلاحات التي مست قطاع العدالة هو اعتماد السوار الإلكتروني كبديل عن الحبس المؤقت وذلك في إطار إصلاح قانون الإجراءات الجزائية وخطوة تتدرج ضمن عصرنة قطاع العدالة وذلك كبديل لتطبيق

العقوبات السالبة للحرية كما أنه يستعمل أيضا كإجراء تحفظي لتفادي الحبس المؤقت، ولقد كان أول استعمال للسوار الإلكتروني في المحكمة الابتدائية لولاية تيبازة بتاريخ 2016/12/25 على أنه سيتم تعميم استخدام هذا الإجراء على عموم محاكم الوطن الذي من شأنه أن يعزز احترام حقوق الإنسان من خلال الحد من اللجوء إلى إجراء الحبس الاحتياطي، ويتم ذلك من خلال وضع سوار في الكاحل يمكن السلطات القضائية من تحديد أماكن المتهمين عن بعد، وهو يتميز بمقاومة الماء ودرجات الحرارة العالية والتمزق والقطع والفتح كما أنه مقاوم للأشعة فوق البنفسجية ومزود بعازل مصنوع من القماش لحماية الكاحل من الحساسية¹ .

وتهدف هذه الإجراءات إلى عصرنة قطاع العدالة من جهة و تعزيز حقوق الإنسان من جهة أخرى، ولقد سعت الدولة الجزائرية لذلك سعيا واضحا وملموسا وهو ما رشح الجزائر لإحتلال المراتب الأولى عربيا بتبنيها اعتماد السوار الإلكتروني في المتابعات القضائية².

تاسعا: نظام المحاكمات عن بعد

هي تقنية جديدة تعتمد على المحاكمة عن بعد سواء أكانت محاكمات دولية أو وطنية تعتمد أساسا على استعمال الألياف البصرية التي ربطت بها جل المحاكم والمجالس القضائية

¹ - محمد العيداني، يوسف زروق، المرجع السابق، ص511

² - المكي دراجي، راشدة موساوي، المرجع السابق، ص30

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

وهي لتسهيل إجراءات المحاكمة كإستماع للشهود والإستماع لأطراف النزاع والتحقيق معهم أثناء سير المحاكمات وهذا الإجراء له عدة مزايا منها تخفيف أعباء التنقل عن الأشخاص وكذلك يسمح بعدم تأجيل المحاكمات بسبب غياب الشهود الذي عطل كثيرا وأطال من عمر المحاكمات

كما تمت أول محاكمة عن بعد داخل الوطن بتاريخ 2015/10/07 بمحكمة القليعة، وكانت أول محاكمة دولية بتاريخ 2016/07/11 بمجلس قضاء المسيلة ومجلس قضاء نانثير¹ الفرنسي.

المبحث الثاني: الخدمات الإلكترونية بقطاعي التعليم العالي والبريد والمواصلات

من القطاعات السبابة لإستخدام الإدارة الإلكترونية في معاملتهما قطاعي التعليم العالي والبريد والمواصلات لذلك حيزت لهما الحكومة بنى تحتية جد هامة لمسايرة التطور العلمي نظرا لمكانتهما الداخلية والخارجية لذا سندرس تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع التعليم العالي في المطلب الأول وتطبيقها بقطاع البريد والمواصلات في المطلب الثاني.

المطلب الأول: قطاع التعليم العالي

إستطاعت الجامعات الجزائرية السير وفق ما هو إلكتروني فمعظم الجامعات تمتلك مواقع الكترونية خاصة بها وبهيكلها وعدد طلابها ومخابرها ،كما ساهمت هذه الأخيرة في تسهيل الإجراءات الخاصة بالطلبة سواء من حيث التوقيت، البرامج ،الولوج الى المكتبة ،علامات الامتحانات و دروس على الخط ، فهذا كله متاح على الموقع وهذا بهدف تقريب الطالب من الجامعة.²

كما تم تعميم التعامل الإلكتروني مع الطلاب الجدد المتحصلين على شهادة البكالوريا والعمل على معالجة ملفاتهم إلكترونيا، وفي سنة 2018 تم فتح أرضية جديدة لتسجيل في الماستر، إضافة إلى الأرضية المخصصة لطلبة الحائزين على شهادة البكالوريا 2018 ، ويندرج ضمنها طلبات التسجيل، النقل، الإيواء والمنحة.³

¹ - مزيتي فاتح، المرجع السابق، ص24

² - قارطي محمد، المرجع السابق، ص95

³ - تفرات يزد وآخرون، " مبررات الإنتقال إلى تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر - مع الإشارة إلى تجارب بعض المؤسسات الجزائرية- "، مجلة البديل الإقتصادي، جامعة الجلفة، مجلد07، العدد02، 2020، ص94

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: التسجيلات الجامعية لحاملي شهادة البكالوريا الجدد:

فقد حدد شروط التسجيل سنويا في منشور وزاري مؤرخ في 26 شعبان علم 1437 هجري الموافق ل 02 يونيو سنة 2016 المتعلق بالتوجيه الأولي وتوجيه حاملي شهادة البكالوريا بعنوان السنة الجامعية 2016-2017 يصدر عن وزير التعليم العالي - والبحث العلمي، تحدد فيه الآجال والشروط والمقاطعات الجغرافية وكل ما يتعلق بتسجيل الطلبة الجدد ويسلم هذا المنشور للطلبة الجدد مع وثيقة النجاح في البكالوريا قصد توجيههم نحو الشعب التي يجوز لهم التسجيل فيها، ويمكن الحصول على هذا المنشور عبر الإنترنت في مختلف المواقع الإلكترونية التي تضعها الوزارة و الجامعات تحت تصرف الطلبة على الرابط.

¹ <http://www.mesrs.dz>

كذلك استبدلت الطريقة التقليدية للتحويلات الجامعية وأصبحت الكترونية ومركزية سواء الداخلية او الخارجية ومن مزايا هذا الإجراء مايلي:

1-القضاء على المحسوبية في عمليات التحويل بين الجامعات أو بين التخصصات.

2-التخفيف من الضغط و التدفق الهائل للطلبة على التخصصات الأكثر طلبا.

3-التعامل بكل شفافية مع طلبات التحويل وفقا لمعدلات القبول.

وأیضا مكنت هذه التقنية من الوصول إلى مواقع المكتبات الجامعية الجزائرية وتسهيل خدمة البحث بالفهرس أو تحميل الرسائل الجامعية الرقمية واستحدث أيضا النظام الوطني للتوثيق sncl الذي مكن لطلبة الماستر والدكتوراه الولوج إليه عبر رابط شخصي لتحميل جميع الرسائل والأطروحات التي نوقشت في الجامعات الجزائرية.²

الفرع الثاني: التعليم عن بعد:

تماشيا مع متطلبات ضمان النوعية تم إدخال المشروع الوطني للتعليم عن بعد قصد تخفيف نقائص التأطير من جهة وأیضا من أجل تحسين نوعية التكوين والذي يهدف إلى:

1-مرحلة إستعمال التكنولوجيا كالمحاضرات المرئية قصد إمتصاص الأعداد الكبيرة للطلبة

2-مرحلة تعتمد على التكنولوجيات البيداغوجية الحديثة خاصة الواب .

¹ - لكل محمد ، مسعودين إيمان، " الإدارة الإلكترونية نموذج حديث لعصرنة الخدمات العمومية دراسة بعض النماذج التطبيقية - "، مجلة الحوكمة، المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، المجلد 03 ، العدد 01 ، 2021، ص89

² - قارطي محمد، المرجع السابق، ص96

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

3-مرحلة التكامل وخلالها يتم المصادقة على نظام التعليم عن بعد بواسطة قناة المعرفة التي التي تستهدف جمهورا واسعا ¹.

الفرع الثالث: خدمات مختلفة:

من أجل أكثر شفافية وسرعة في معالجة أمور الطلبة خاصة منها البيداغوجية تحولت الجامعات الجزائرية إلى الرقمنة بصورة مذهلة فجميع الطلبات والإستمارات تسحب آليا عبر مواقع الجامعات المختلفة أيضا الإعلانات الخاصة بالتدريس والتعويض عن الدروس وأماكن الإمتحانات وتفويج الطلبة تجدها في مواقع الكليات المختلفة هذا بالإضافة إلى عملية صب النقاط التي تكيفت مع الوضع الجديد وأصبحت موجودة أيضا بالموقع فيكفي على الطالب بضغطة زر واحدة الولوج إليها عبر رقم سري خاص به للإطلاع على النتائج والمعدلات. وإثر الجائحة العالمية الأخيرة والتي أدت إلى تعطيل الدراسة بالجامعات سارعت هذه الأخيرة إلى إعتقاد تقنية الدروس عن بعد وهي منصة رقمية يستطيع من خلالها الطالب تحميل كل المحاضرات والدروس التي تخصه هذا بالإضافة إلى دروس الأعمال التطبيقية. ومن أجل تسهيل التنقل على الطلبة أثناء الجائحة إلتزمت بعض الجامعات بالإعتماد على إرسال الطلبة بحوثهم إلى ايميلات الاساتذة وحتى إستعمال المراقبة المستمرة عن بعد.²



أما جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي فلم تكن في منأى عن هذا التطور السريع بل كانت سباقة إليه وملمة بكل جديد في مجال الإدارة الإلكترونية فكل التسجيلات الاولية للطلبة الجدد وإختياراتهم وطعونهم تتم عبر الموقع الإلكتروني المخصص للجامعة أو عبر موقع كل كلية على حدى بالإضافة إلى الإعلانات ومواعيد الإمتحانات وتقسيم الأفواج إلى الإجابات النموذجية وكشوفات النقاط الخاصة بالطلبة متاحة على الموقع الإلكتروني للجامعة أيضا وكل الإصدارات والمجلات تجدها بالموقع ومتاحة

¹ -لشهب وسيلة، المرجع السابق، ص110

² - عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص147

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

للتحميل منه، وأضيفت حديثا بوابة للتعليم عن بعد (دروس على الخط) وهناك أيضا بوابات إلكترونية خاصة بالأساتذة والعاملين والملتقيات والمهرجانات التي تتم داخل الجامعة. بالإضافة إلى اعتماد تقنية الملتيقيات الافتراضية وكان منها الملتيق الدولي الافتراضي حول المناهج التعليمية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.¹

المطلب الثاني: قطاع البريد والمواصلات

باشرت الجزائر منذ سنوات إصلاحات عميقة في هذا القطاع. في إطار التغيرات والتحول الجذرية التي شهدتها الجزائر في المجالات الاقتصادية والسياسية . وفي ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، تولدت الحاجة إلى القيام بتغيرات وتعديلات جذرية مست قطاع البريد والمواصلات ، وهو ما سمي بإعادة هيكلة هذا القطاع، من خلال " القانون رقم 03/ 2000 والذي جاء ليحد من احتكار البريد والمواصلات من خلال الفصل بين نشاط التنظيم واستغلال الشبكات، حيث تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين اثنين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية وآخر بالاتصالات².

الفرع الأول: الشبكات الإلكترونية

هي عبارة عن تقنية الكترونية باستعمال البطاقة المغناطيسية لسحب الأموال فهاته الخدمة يستفيد منها زبائن بريد الجزائر لسحب أموالهم في راحة تامة، خاصة توقّر عليهم الكثير من الجهد والوقت، عكس الصكوك التي تكلفهم الانتظار في طوابير طويلة ناهيك عما يرافق ذلك من تعب، وقلق وتوتر ، وهو عبارة عن جهاز إلي الكتروني يوضع على الشباك يسمح بسحب الأوراق النقدية أليا وفي أي وقت ويتكون خطوات استعماله كالتالي³:

- 1- ادخل البطاقة المغناطيسية بالشكل الصحيح.
- 2- ادخل الرقم السري الخاص بالبطاقة.
- 3- اختر إحدى العمليات التالية: معرفة الرصيد، سحب الأموال، كشف الحساب.
- 4- إذا اخترت سحب الأموال يظهر لك الاختيارات التالية:
أ- اضغط على زر مبلغ آخر لاختيار مبلغ.

¹ - <https://www.univ-eloued.dz> /شاهد يوم 2021/06/07

² - قارطي محمد، المرجع السابق، ص92

³ - مزيتي فاتح، المرجع السابق، ص21

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

ب- سيظهر لك نافذة تكتب فيها المبلغ المراد سحبه بالدينار الجزائري.

ج- اضغط الآن على زر التأكيد

د- اختر الآن نعم.

هـ- انتظر لحظات.

و- تخرج الآن البطاقة المغناطيسية.

ي- لا تتأخر في سحب البطاقة لأن الجهاز سيقوم بإرجاعها عند تأخرك في سحبها¹.

الفرع الثاني: خدمات مختلفة على الشبكة العنكبوتية

توفر مؤسسة عمليات بريد الجزائر عدة خدمات لمستخدميها الحاصلين على حسابات بريدية جارية على مستوى موقع انترنت خاص بها نذكر منها:²

- خدمة الإطلاع على الرصيد

- معرفة جميع العمليات الحاصلة على الحساب من سحب أو دفع

- خدمة طلب نموذج للصكوك البريدية

- خدمة بريدي موب وهي تطبيق يحمل من موقع السوق الإلكتروني يمكن من خلاله لحاملي البطاقة الذهبية الولوج إليه والتجول عبر خدماته من كشف للحساب وطلب للبطاقة والجديد الذي يقدمه هو تحويل الأموال عبر الحسابات البريدية .

- خدمات خاصة بالهاتف النقال وهي تعبئة الرصيد لكل الشركات العاملة على مستوى الوطن

الفرع الثالث: البطاقة الذهبية

كما إستحدث قطاع البريد البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني وهي تلك البطاقة التي تمكن صاحبها من إجراء مختلف عمليات السحب والدفع، مثل سحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي المتواجدة في مراكز بريد الجزائر وتسديد ثمن المشتريات عند التجار الذين يدعمون هذه



البطاقة، دفع فواتير الماء والكهرباء من خلال مكتب البريد الافتراضي عبر الأنترنت الذي

¹ - تقارير يزيد وآخرون، المرجع السابق، ص 93

² - عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 139

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

أطلقت المؤسسة إضافة إلى استعمال البطاقة في الشراء عبر مثل متعاملي الهاتف النقال ومؤسسة CIB الأنترنت من خلال المواقع التي تدعم الدفع عبر بطاقات الخطوط الجوية الجزائرية.¹

ومن أهم خصائص البطاقة الذهبية:

1-إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية عبر الأنترنت.

2-تسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء.

3-خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق نفطال.

4-استخراج الأموال عبر الموزع الآلي GAB والشبابيك داخل المكاتب البريدي

إن طلب البطاقة يتم عبر خطوات بسيطة من خلال موقع المؤسسة عبر الأنترنت المخصص

لهذا الغرض وهذا من خلال الدخول عبر هذا الرابط : www.craftsmanarabic.com

ثم إتمام مليء كل الخانات الضرورية بعد والضغط على زر "تصديق" وبعدها تصلك رسالة عبر الهاتف النقال تحتوي على رقم تعيد إدخاله في خانة مخصصة لتأكيد صحة رقم الهاتف الذي أدخلته، ثم يعرض عليك الموقع عقد تقوم بطباعته أو الاحتفاظ به لتقديمه عند الذهاب لمكتب البريد لطلب استلام البطاقة بعد انجازها.²

المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية بقطاعي الضمان الإجتماعي والبنوك

ولأن الثورة المعلوماتية والتطور التكنولوجي أصبح ضرورة ملحة لكل قطاع لكي يسهل على نفسه التعامل مع المواطن من جهة ومواكبة هذا التطور وعدم التخلف وراءه كان لابد لقطاعي الضمان الإجتماعي (المطلب الأول) وقطاع البنوك (المطلب الثاني) أيضا أن يتوجها لهذا الاتجاه ويسخرا كل إمكانيتهما لمسايرته.

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية بقطاع الضمان الإجتماعي

يشهد قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر تحولات كبرى في سياق عصرنة هذا القطاع الاستراتيجي الذي يعتبر مقصدا لعديد المواطنين.³

¹ - ساسي مريم، الإدارة الإلكترونية- دراسة مقارنة-، المرجع السابق، ص66

² - عشور عبدالكريم، المرجع السابق، ص141

³ - عرابة الحاج، زرقون محمد، " عصرنة نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر- تجربة بطاقة الشفاء -"، مجلة الباحث الإقتصادي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، العدد 2014/02، ص126.

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

واعتبارا لخصوصية المهام المسندة إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وطبيعة النشاطات التي يضطلع بها له مكانة استراتيجية ودور فعال على الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي¹.

ومن هذا المنطلق، وسعيا من الصندوق المذكور لضمان التحسين المتواصل لنوعية وطبيعة الخدمات التي يقدمها في مجال التأمينات الاجتماعية، سعت وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي إلى عصرنة قطاعها، وذلك من خلال استحداث أنظمة عمل حديثة تتمثل في البطاقة الإلكترونية التي تسمى بطاقة الشفاء.

بطاقة الشفاء :



يُعرف نظام بطاقة الشفاء بكونه نظام عصري يرتكز على آليات تقنية تستعمل فيها تقنيات حديثة، فهي بطاقة مزودة تحتوي على معلومات إدارية وطبية للمؤمن الاجتماعي .

المعلومات الشخصية للمؤمن كإسمه ولقبه ورقم التأمين ومن خلال ذلك، يتم التعرف بصفة المؤمن اجتماعيا و كيفية استعمال البطاقة للاستفادة من خدماتها له وللمتكفل بهم اجتماعيا. و جاء القانون 01-08 المؤرخ في 23 جانفي 2008² لينظم عمل هذه البطاقة.

بالإضافة إلى ذلك إلى عصرنة إدارة التأمين الصحي والمساهمة في عصرنة المؤسسات الصحية وتطوير التأمين على المرض³.

ولتنفيذ آليات العمل الجديدة وتبسيطها للمستفيدين، بادرت وزارة العمل والضمان الاجتماعي منذ انطلاق نظام العمل ببطاقة الشفاء إلى التحسيس وشرح كيفية العمل والاستفادة من بطاقة الضمان الاجتماعي، وذلك عن طريق تنظيم ملتقيات وأيام دراسية شارك فيها كل المعنيين بالعملية من أطباء صيادلة وممثلي المؤمنين.

¹ - فدوى سعودي، واقع البطاقة الإلكترونية للضمان الاجتماعي "الشفاء" في الجزائر-دراسة حالة البطاقة بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء cnas أم البواقي، مذكرة مكملة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2014.ص39

² -القانون 01-08 المؤرخ في 23 جانفي 2008 المتمم لقانون 83-11 المؤرخ في 02 جانفي 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية ، الجريدة الرسمية رقم 04 ، المؤرخة في 27 جانفي 2008.

³ - فدوى سعودي، المرجع السابق، ص40.

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

وبالحديث عن بطاقة الشفاء ونظام التعاقد فإن العملية تتضمن تعاقدًا مع الأطباء الخواص ويهدف نظام التعاقد مع الأطباء إلى تمكين الطبيب المعالج العام من المتابعة الصحية للمريض بالتنسيق مع الطبيب الأخصائي والطبيب المستشار للصندوق وتحسين الأداءات والتكفل الأمثل بالمؤمن اجتماعيًا من خلال الاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للفحص الطبي المقدم، إلى جانب ترشيد نفقات العلاج من خلال اللجوء إلى الطبيب الأخصائي بما يؤدي إلى تفادي تكرار وصفات العلاج¹.

وتعتبر هذه المنظومة الاجتماعية مفخرة ومكسبا للمجتمع الجزائري للمحافظة على التوازنات الاجتماعية على درب التكفل الأمثل بالمؤمن اجتماعيًا وذوي الحقوق في كل ما يتعلق بالجانب الصحي وذلك من خلال الاتفاقيات المبرمة والنهج التعاقدية الذي يتم العمل به على مستوى الصيدلة المتعاقدين والأطباء المعالجين وسائر المصالح الاستشفائية العمومية².

أنواع بطاقات الشفاء:

1 بطاقة عائلية: تمنح للمؤمن له اجتماعيًا يضاف إليه ذوي الحقوق وتحوي على معلوماتهم جميعا

2- بطاقة ذوي الحقوق الخاصة بالعائلة: تسلم هذه البطاقة للمؤمنين لهم اجتماعيًا الذين يعملون بعيدا عن الأهل وأيضا في حالات الانفصال وفي حالات تعدد الزوجات

3- بطاقة شخصية : تمنح في الحالات التالية:

-إذا كان للمؤمن له مرض مزمن

-إذا كان المؤمن له وذوي الحقوق غير مقيمين في نفس المكان

وقد مرت بطاقة الشفاء بمرحلتين الأولى تجريبية شملت 5 ولايات نموذجية شهر أفريل 2007 أما المرحلة الثانية فكانت مرحلة تعميم البطاقة على المستوى الوطني³.

وفي إطار التحسين المتواصل للخدمة العمومية وتبسيط إجراءات الحصول على مختلف آداءات الضمان الاجتماعي، اعتمادا على تكنولوجيا المعلومات ومواصلة لبرنامج العصرية الذي سطره الصندوق بعنوان سنة 2020 وذلك في سياق التكفل الأنجع بانشغالات المواطنين، طالبي

¹ - قارطي محمد، المرجع السابق، ص99

² - ساسي مريم، المرجع السابق، ص68

³ - عرابية الحاج، زرقون محمد، المرجع السابق، ص128

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

مختلف الوثائق، على غرار شهادة الانتساب إلى الضمان الاجتماعي، أنه بإمكان المؤمن لهم اجتماعيا حاليا تحميلها واستخراجها، كما يمكن لأرباب العمل، والإدارة العمومية، والجماعات المحلية، التأكد من مطابقة شهادات الانتساب الصادرة عن الصندوق، بواسطة الأنترنت وذلك عبر فضاء الهناء من خلال الرابط¹ elhanaa.cnas.dz..

المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية بقطاع البنوك

أدت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تجاوز العمليات والنظريات القديمة التي تعتمد على الرتبة وطول الإنتظار ومحدودية التعامل، ومن أجل الخروج من هذا التخلف الناجم عن هياكلها، التي تعد غير قادرة على مواجهة تحديات الاقتصاد الجديد ، وهو ما فتح المجال امام الأطروحات الجديدة ، التي كانت في النهاية محصلة للعصر الرقمي ، أو الاقتصاد الجديد ، أو تسيير الرقمنة ، ومن ثم التوجه نحو بناء آليات هذا الاقتصاد ، والتي يأتي في مقدمتها البنوك الالكترونية وما توفره من إمكانية الوصول الى قاعدة اوسع من العملاء ، وتقديم خدمات مصرفية كاملة ، وجديدة ، بما يضمن خفض التكاليف².

ويتجلى من خلال واقع القطاع البنكي في الجزائر الذي اندمج في المنظومة الرقمية وخصص شبائيك وأطر ومنافذ إلكترونية تعتمد على الأنترنت والبطاقات الذكية وهو ما يجعل الوصول إليها يقتصر على المشاركين فيها ، تبعا لشروط العضوية التي يحددها البنك ، إذ يصبح الدخول ممكنا لكل فرد عضو من خلال احد المنافذ على الشبكة ، التي تعد وسيلة متاحة أمام العملاء للاتصال بالبنك.

ومن أهم التحولات الحديثة التي باشرتها البنوك يمكن إدراج مايلي:³

1-بطاقة الخصم : يجب أن يكون حساب العميل بالضرورة دائنا والتي يتم استعمالها في السداد عن طريق خصم يتم مباشرة من الحساب البنكي الخاص بالعمل.

¹ - فدوى سعودي، المرجع السابق، ص44

² - سهيلة بن دريس، محمد حمو، "واقع الصريفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية وآفاق تطويرها" ، مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال، المجلد 06، العدد 02، جانفي 2020 ،ص400

³ - عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص151

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

2- **بطاقة الائتمان** تقدم هذه البطاقة خدمات للعميل ، تشمل السماح له بالسداد حتى وإن كان حسابه مدينا ، غير أن ذلك يجري وفق حدود يقرر فيها مقدار المبلغ ، الذي يعتبر قرضا ضمن هذه الحالة إلى مدة معينة.

3- **البطاقة الذكية** تعرف البطاقة انتشارا كبيرا ، ويرجع سبب ذلك إلى طريقة استعمالها ، التي تتسم بالمرونة مقارنة ببطاقتي الخصم والائتمان السابقين ، وبالتالي تحتوي البطاقة الذكية على شريحة تسمح بتخزين الأموال ، وذلك من خلال البرمجة الأمنية ، وبالتالي تشكل نموذجا للنقود الالكترونية.

وخدمة البطاقة الذهبية البنكية هي عبارة عن نقود إلكترونية ولا تعتبر وسيطا بين البائع والبنك وإنما يستطيع صاحبها إستعمالها في شتى المحلات التجارية والقيام بكل المعاملات الرقمية التي لها علاقة بالبنك الذي ينتمي إليه العميل.

ولتدعيم تحول رقمي آمن في القطاع البنكي بالجزائر ، جاء مشروع يتمثل في إقامة وتأسيس شبكة متخصصة ، تربط بين مختلف البنوك عبر كامل القطر الجزائري ، هدفها التبادل وفق شكل مؤمن ، وواقع مقنن بين مختلف المؤسسات البنكية.¹

ومن أهم البنوك التي عرفت تحولا نحو تطبيق الخدمات الالكترونية ، انطلاقا من البطاقة المصرفية للسحب والدفع ، نجد البنوك التالية (القرض الشعبي الجزائري ، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، بنك الجزائر الخارجي ، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ، بنك البركة الجزائري ، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وبنك البركة الجزائري)².

3- الخدمات البنكية عبر الإنترنت

الخدمات البنكية عبر الإنترنت، والتي يطلق عليها أيضا الخدمات البنكية الإلكترونية، أو الخدمات البنكية عبر الويب، هي نوع من الخدمات التي تسمح للمستخدمين بإنجاز معاملاتهم المالية عبر الإنترنت.³

¹ - سهيلة بن دريس، محمد حمو، المرجع السابق، ص407

² - تفرات يزد، سلاوتي حنان، بصري ريمة، "مبررات الانتقال إلى تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر - مع الإشارة إلى تجارب بعض المؤسسات الجزائرية-"، مجلة البديل الإقتصادي، جامعة الجلفة، مجلد07، العدد02، 2020، ص95

³ - سهيلة بن دريس، محمد حمو، المرجع السابق، ص399

الفصل الثاني: نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية

ولا يحتاج العملاء إلى زيارة البنك لإرسال أموال أو الاطلاع على رصيد الحساب، ولا يحتاج الأمر سوى اتصال جيد بالإنترنت وحاسب محمول أو شخصي. وتُقدم أيضًا بعض البنوك خدماتها المصرفية عبر الأجهزة المحمولة، والتي يتم إجراؤها عبر إحدى تطبيقات الهواتف الذكية أو الأجهزة اللوحية. الهدف الرئيسي للخدمات البنكية عبر الإنترنت هو تبسيط الطريقة التي ننجز بها مختلف الخدمات المرتبطة بحسابنا البنكي. وتوسعى البنوك إلى تعزيز تجربة العميل بشكل عام، وبكل تأكيد فإن أفضل طريقة لتحقيق هذا الهدف هو تبسيط طرق إنجاز المهام الأساسية، مثل إرسال الأموال، حتى لا يُضيع العميل وقته ومجهوده في زيارات متكررة للبنك¹.

1 - تقارير يزيد وآخرون، المرجع السابق، ص95

الخاتمة

الخاتمة:

في ختام مذكرتنا نرى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية هي حتمية واقعية فهي تحتوي على خدمات عصرية تجعلها أكثر شفافية ومساواة، وتعمل على القضاء على البيروقراطية وتحقيق الشفافية الإدارية، وهذا من خلال تفعيل الأنشطة وجعلها أكثر فعالية وجودة في تلبية حاجيات المواطنين وتحقيق نتائج عالية في شتى المجالات، بحيث تختصر الإدارة الإلكترونية الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون وتوفير المعلومات والمعطيات بطريقة بسيطة للاستفادة من التقدم التكنولوجي والرقمي الحاصل في عالم اليوم، إذ يتطلب تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية توافر العديد من الإمكانيات بهدف تقديم خدمة متميزة ذات جودة للمواطن وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة في ذات الوقت.

وفي ظل التحولات الإلكترونية والرقمية كان لابد للإدارة أن تعاد هيكلتها بشكل كامل يتلائم وأسلوب الإدارة الإلكترونية من بنى تحتية تنظيمية وبشرية وتقنية للإرتقاء بها لفعالية أكثر كفاءة وأكثر عطاء .

وعلى الرغم من تأخر الجزائر في الدخول لعالم الرقمنة الإدارية إلا أن مشروع الجزائر الإلكترونية أعطى للإدارة بعدا جديدا وآفاقا أخرى جعلتها تسير وتواكب كل المتغيرات في هذا المجال

ومن خلال هذه الدراسة توصلنا لعدة نتائج نذكر منها:

- 1- رأينا أن الإدارة الإلكترونية هي حسن استثمار الدولة في التقنيات التكنولوجية المتوفرة
- 2- تعميم إستعمال الإدارة الإلكترونية في الجزائر أصبح ضرورة ملحة لما لاحظته ولمسه المواطنون في سهولة خدماتها وخاصة في حالة القوى القاهرة كجائحة كورونا الحالية.
- 3- الإدارة الإلكترونية تحقق المساواة والكفاءة المطلوبين لدى حس المواطن
- 4- تحسن مستوى الخدمة فأصبح بإمكان المواطن طلبها بشكل متواصل وعلى مدار الساعة دون عراقيل بيروقراطية ودون تأخير.
- 5- كان قبول الإدارة الإلكترونية بتخوف كبير من المواطنين في بادئ الأمر لكن سرعان ما إتجهوا له بكل أريحية وزال ذلك التخوف وأصبح المواطن خاصة في مجال الصيرفة البنكية يستخدم الصيرفة الإلكترونية في شتى المجالات.

الخاتمة

- 6- مازال مشكل الأمية الإلكترونية هو الهاجس الأكبر لدى غالبية الجزائريين لذلك يتطلب هذا وقتا أكبر وجهدا مضاعفا للتعايش مع هذا الواقع وللسيطرة عليه.
- 7- ضعف شبكات الأنترنت بكل متعاملاتها في الجزائر يؤدي إلى فشل تحرير الإدارة الإلكترونية وأيضا رداءة تقديم الخدمات للمواطن.
- 8- أجهزة إستخدام البطاقات الذكية مازالت متأخرة جدا فيما يخص الصيرفة الإلكترونية ولا نجدها إلا في المحلات الكبيرة ومعدومة بالنسبة لبطاقات التعريف الوطنية التي مازالت تستخدم كبطاقة عادية وأيضا رخص السياقة الإلكترونية التي لا توجد على مستوى الحواجز الأمنية ولا مقراتها.
- ومن خلال هذه النتائج يمكننا الخروج بالمقترحات التالية:
- 1- تحسين أداء البنية البشرية للإدارة الإلكترونية بعمل دورات تكوينية لهم.
 - 2- زيادة الدعم المالي المخصص للإدارة الإلكترونية لتغطية مصاريف الصيانة ولجلب المعدات الأكثر كفاءة.
 - 3- تحسين أداء شبكة الأنترنت سواء العمومية أو لدى الخواص لتجنب التأخر والإنقطاعات.
 - 4- دعم القوانين الردعية لمعاقبة منتهكي الحسابات الإلكترونية للزبائن لطمأنتهم.
 - 5- التسهيل في إستخدام أجهزة الحاسوب لكل الفئات بتوفيرها وتخفيض أسعارها.
 - 6- القضاء على الإدارة التقليدية بسحب البطاقات التقليدية وإستبدالها بالبطاقات الذكية كبطاقات التعريف الوطنية ورخص السياقة والشيك وغيرها.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: القوانين :

1. -القانون 01-08 المؤرخ في 23 جانفي 2008 المتمم لقانون 83-11 المؤرخ في 02 جانفي 1983 والمتعلق بالتأمينات الإجتماعية ، الجريدة الرسمية رقم 04 ، المؤرخة في 27 جانفي 2008.
2. -القانون رقم 03-15، المؤرخ في 01 يناير 2015، يتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية العدد 6 الصادرة بتاريخ 10 فبراير 2015.
3. -القانون رقم 01-16 المؤرخ في 06 مارس 2016 ، يتضمن التعديل الدستوري الدستوري 1996، الجريدة الرسمية العدد رقم 07 ، المؤرخة في 07 مارس 2016 .
4. -القانون رقم 03-17، المؤرخ في 10 يناير 2017 يعدل ويتمم الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19 فبراير 1970 والمتعلق بالحالة المدنية ، . الجريدة الرسمية العدد 2 بتاريخ 11 يناير 2017.
5. -القانون رقم 18-07 المؤرخ في 10 يونيو 2018 يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، الجريدة الرسمية العدد 34 بتاريخ 10 يونيو 2018 .

ثانياً: النصوص التنظيمية:

1. -المرسوم الرئاسي رقم 99-234 المؤرخ في 14 أكتوبر 1999 يتضمن إحداث اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة، الجريدة الرسمية العدد 74 الصادرة بتاريخ 20 أكتوبر 1999 .
2. -المرسوم التنفيذي رقم 15-315 المؤرخ في 10 ديسمبر 2015 والمتعمق بإصدار ونسخ وثائق الحالة- المدنية بطريقة الكترونية، ج ر، عدد 68 مؤرخة في 27 ديسمبر 2015.
3. القرار المؤرخ في 09 ذو القعدة عام 1431 الموافق ل 17 أكتوبر 2010 يحدد المواصفات التقنية لمستخرجي عقد الميلاد الخاص بإصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين.
4. القرار المؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011 ، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني.

ثالثا: الاطروحات والرسائل:

1. أحمد سالم سالم، معوقات تطبيق الدارة الإلكترونية في جامعة الجيل الغربي، رسالة ماجستير، قسم إدارة التربية الإسلامية، كلية الدراسات العليا، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية، مالانج، 2021.
2. الشايب محمد، الحكومة الالكترونية كآلية لتوطيد الحكم الجيد، دراسة في تطبيقات العالم المتقدم والنامي، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة باتنة، الجزائر، 2009.
3. بوالريحان فاروق، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر-دراسة مقارنة بين الجزائر والأردن وفرنسا-، أطروحة مقدمة للحصول على شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 2، 2018.
4. بوساحة أمنة، فعالية التخطيط الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية - دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز SONELGAS أم البواقي ، -مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي- ، 2016.
5. بوزكري جيلالي ، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، 2016.
6. بن ماحي شيخ، واقع إصلاح قطاع العدالة في الجزائر (1999-2018) ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر (LMD)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة - ، 2018.
7. جمال درير، الإدارة الإلكترونية وفعالية الاتصال في المؤسسات الجزائرية - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم الثالث في ميدان العلوم الإنسانية شعبة علوم الإعلام والاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03 ، 2017.
8. جمبية ذهبية ، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية خنشلة-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر نظام جديد(ل.م.د) في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي - 1945 قالمة- ، 2016.

9. حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 2007 .
10. رابح الوافي، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية -قطاع العدالة نموذجاً-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، قسم:علوم التسيير، كلية:العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2019.
11. زباني هواري، ترقية المرفق العام في الجزائر، مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2019.
12. ساسي مريم، الإدارة الإلكترونية- دراسة مقارنة- ،مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة- ، 2016
13. سعيد بن معلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، رسالة مقدمة لإستكمال المتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 1424هـ.
14. سمير عماري، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي-دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2018.
15. عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية: ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري - قسنطينة- 2010.
16. فدوى سعودي، واقع البطاقة الإلكترونية للضمان الإجتماعي "الشفاء" في الجزائر-دراسة حالة البطاقة بالصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء cnas أم البواقي، مذكرة مكملة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2014.

17. فرورة فهمية، حفير ليدية، في المتطلبات الأساسية لسير المرافق العامة الإلكترونية، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، قسم القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة بجاية، 2020.
18. قاوطي محمد، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم-، 2017.
19. لشهب وسيلة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر -دراسة حالة بلدية الدار البيضاء (2010-2016)-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، -جامعة الجزائر-03، 2017.
20. منوار بسمه، مرزوق وهيبة، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية- دراسة حالة بلدية امشدالة-، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة آكلي محند ، البويرة، 2018.

رابعا: المقالات:

1. المكي الدراجي، راشدة موساوي، "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر-دراسة لنموذجين قطاعيين الداخلي والجماعات المحلية-، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، عدد17، جانفي 2018.
2. أسامة أحمد مسعود، " الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية العراقل و الحلول"، المجلة الجزائرية للطفولة والتربية، جامعة البليدة2، ب س
3. بلقرع فاطنة، العمري دلال، قريشي هاجر، "جاهزية الادارة الالكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية"، مجلة البديل الاقتصادي، العدد السابع، ديسمبر 2017.
4. -بوفاسة سليمان، رشيد سعيداني، " إستراتيجيات التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية(مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية)"،مجلة الاقتصاد والتنمية -مخبر التنمية المحلية المستدامة - جامعة المدية، العدد 01 جانفي2013

5. تيبنة حكيم، " تطبيقات مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر قراءة في بعض نماذج الخدمة العمومية -"، مجلة العلوم القانونية و الاجتماعية، جامعة زيان عاشور بالجلفة ، الجزائر، المجلد الخامس، العدد الثالث، سبتمبر 2020.
6. تفرات يزيد، سلاوتي حنان، بصري ريمة، " مبررات الانتقال إلى تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر - مع الإشارة إلى تجارب بعض المؤسسات الجزائرية -"، مجلة البديل الإقتصادي، جامعة الجلفة، مجلد 07، العدد 02، 2020.
7. -خالد قاشي، لواج منير، جبلي حسيبة، "إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 - فجوة النظرية والتطبيق -"، مجلة " الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات"، العدد الرابع،
8. -سامية عزيز، أم الخير قوارح، "الإدارة الإلكترونية كإستراتيجية بديلة للإدارة التقليدية"، مجلة أفاق للبحوث و الدراسات، المجلد 04، العدد 01، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2021.
9. سايح فطيمة، " الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، مجلة نما للإقتصاد والتجارة، العدد الرابع، ديسمبر 2018.
10. سهيلة بن دريس، محمد حمو، "واقع الصريفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية وآفاق تطويرها"، مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال، المجلد 06، العدد 02، جانفي 2020، ص 400
11. عرابية الحاج، زرقون محمد، " عصرنة نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر - تجربة بطاقة الشفاء -"، مجلة الباحث الإقتصادي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، العدد 02/2014
12. عشاش حمزة، خضري حمزة، " الادارة الالكترونية ودورها في عصرنة قطاع العدالة بالجزائر"، مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية ، المجلد 05، العدد 01 ، السنة 2020.
13. غنية نزلي، "دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، عدد 12، جانفي 2016.
14. لكل محمد ، مسعودين إيمان، " الإدارة الإلكترونية نموذج حديث لعصرنة الخدمات العمومية دراسة بعض النماذج التطبيقية -"، مجلة الحوكمة، المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، المجلد 03 ، العدد 01 ، 2021.

15. محمد العيداني، يوسف زروق، "رقمنة مرفق العدالة في الجزائر على ضوء القانون 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد 07، العدد 01، السنة 2020
16. محمد بن اعراب، "تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي" مجلة العلوم الاجتماعية العدد 64 19 ديسمبر 2014 .
17. مزيتي فاتح، " مظاهر رقمنة مرفق العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية للمتقاضين"، مجلة بيليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، جامعة عباس لغرور - خنشلة، العدد: 04، 2019.
18. مصطفى سليمان، " تحديات الإدارة الإلكترونية بين الواقع والمأمول"، مجلة المستقبل للدراسات القانونية و السياسية، مجلة دولية محكمة تصدر عن معهد الحقوق و العلوم السياسية، المركز الجامعي آفلو، المجلد الرابع- العدد الثاني - ديسمبر 2020.
19. مطالي ليلي، زغول آمنة، " الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة حالة الجزائر"، مجلت آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 02، العدد 02، 2018.
20. موسي عبد الناصر، محمد قريشي، " مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر)"، مجلة الباحث ، عدد 09 ، 2011.
21. ناصر عويد عطية العقابي، "تحليل متطلبات الادارة الالكترونية ودوره في تحسين الاداء الوظيفي للموارد البشرية"، مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد الثالث عشر العدد لسنة 2018 المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعة بغداد
22. هيثم الفيلكاوي، الحكومة الإلكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19، السنة الخامسة، نوفمبر 2002،
23. وائل محمد جبريل ، " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية درنة (ليبيا)"، المجلة العلمية المستقبل الإقتصادي ، المجلد- 8 ، العدد 01، ديسمبر 2020 .
24. وهيبه ختيري، نورة بوعلاقة، فؤاد عنون، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير العمل الإداري"، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي - جامعة المسيلة-، المجلد 04، العدد 02، 2020.

خامسا: الكتب:

1. أحمد غنيم، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، مصر، 2003.
 2. بشير عباس العلاق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق - مدخل تسويقي استراتيجي-، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، 2004 .
 3. حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم. الخصائص. المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2011 .
 4. خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008 .
 5. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، اليازوري، ب م ن، ب س ن.
 6. عبد الرحمن توفيق، الادارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، ط2، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، القاهرة، 2005.
 7. عبد الله سليمان العمار، الإدارة الإلكترونية والتحول الإلكتروني، مكتبة فهد الوطنية، الرياض، 2008 .
 8. علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
 9. فداء حامد، الإدارة الإلكترونية- الأسس النظرية والتطبيقية-، ط1، دار مكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015 .
 10. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2011 .
 11. نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجيات والوظائف والمشكلات، دار المريخ، السعودية، 2004 م.
 12. ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005 .
- سادسا: المواقع الإلكترونية:

[/https://www.univ-eloued.dz](https://www.univ-eloued.dz)



الفهرس:

الرقم	العنوان	الصفحة
1.	مقدمة	01
2.	الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية	07
3.	مقدمة الفصل الأول	07
4.	ماهية الإدارة الإلكترونية	07
5.	نشأة الإدارة الإلكترونية	07
6.	مفهوم الإدارة الإلكترونية	09
7.	تعريف الإدارة الإلكترونية	09
8.	خصائص الإدارة الإلكترونية	12
9.	مزايا وسلبيات الإدارة الإلكترونية	14
10.	مزايا الإدارة الإلكترونية	14
11.	سلبيات الإدارة الإلكترونية	16
12.	متطلبات ومعوقات الإدارة الإلكترونية	18
13.	متطلبات الإدارة الإلكترونية	18
14.	المتطلبات التقنية	18
15.	المتطلبات المالية	20
16.	المتطلبات الإدارية	20
17.	المتطلبات التشريعية	21
18.	معوقات الإدارة الإلكترونية وسبل مجابقتها	23
19.	المعوقات الإدارية و البشرية	23
20.	المعوقات الإدارية	24
21.	المعوقات البشرية	24
22.	المعوقات المالية والتشريعية	25
23.	المعوقات المالية	25

24.	المعوقات التشريعية	25
25.	سبل مجابهة معوقات الإدارة الإلكترونية	25
26.	وظائف الإدارة الإلكترونية	29
27.	التخطيط الإلكتروني	29
28.	تعريف التخطيط الإلكتروني	29
29.	مزايا التخطيط الإلكتروني	30
30.	التنظيم الإلكتروني	31
31.	الرقابة الإلكترونية	31
32.	التوجيه الإلكتروني	32
33.	نماذج تطبيقية لتعامل المواطن مع الإدارة الإلكترونية	33
34.	الخدمات الإلكترونية بوزارة الداخلية وقطاع البريد والمواصلات	34
35.	الإدارة المحلية الإلكترونية	34
36.	رقمنة سجل الحالة المدنية	35
37.	مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية	36
38.	البيومترين التعريف وبطاقة السفر جواز مشروع	36
39.	مشروع المواطن الإلكتروني	38
40.	رخصة السياقة البيومترية	38
41.	إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات	39
42.	التسجيل الإلكتروني للحج	39
43.	استخراج وثائق الحالة المدنية إلكترونيا	39
44.	قطاع العدالة	40
45.	الإطار التشريعي للعدالة الإلكترونية بالجزائر	40
46.	مظاهر عصنة قطاع العدالة بالجزائر	41
47.	إنجاز أرضية الأنترنت	42
48.	استحداث موقع إلكتروني	42

42	إنشاء بوابة القانون	49.
43	المركز الوطني لصحيفة السوابق القضائية	50.
43	استخراج شهادة الجنسية الجزائرية عن طريق الأنترنت	51.
44	الشبكة القطاعية لوزارة العدل	52.
44	نظام تسيير و متابعة الملفات القضائية	53.
45	السوار الإلكتروني	54.
45	نظام المحاكمات عن بعد	55.
46	الخدمات الإلكترونية بقطاعي التعليم العالي والبريد والمواصلات	56.
46	قطاع التعليم العالي	57.
47	التسجيلات الجامعية لحاملي شهادة البكالوريا الجدد	58.
47	التعليم عن بعد	59.
48	خدمات مختلفة	60.
49	قطاع البريد والمواصلات	61.
49	الشباك الإلكتروني	62.
50	خدمات مختلفة على الشبكة العنكبوتية	63.
50	البطاقة الذهبية	64.
51	الإدارة الإلكترونية بقطاعي الضمان الإجتماعي والبنوك	65.
51	الإدارة الإلكترونية بقطاع الضمان الإجتماعي	66.
52	بطاقة الشفاء	67.
54	الإدارة الإلكترونية بقطاع البنوك	68.
55	الخدمات البنكية عبر الإنترنت	69.
57	الخاتمة	70.
60	قائمة المصادر والمراجع	71.
68	الفهرس	72.