جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق

دور الإدارة الإلكترونية في تسيير المرافق العمومية الخدماتية

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق

تخصص: قانون إداري.

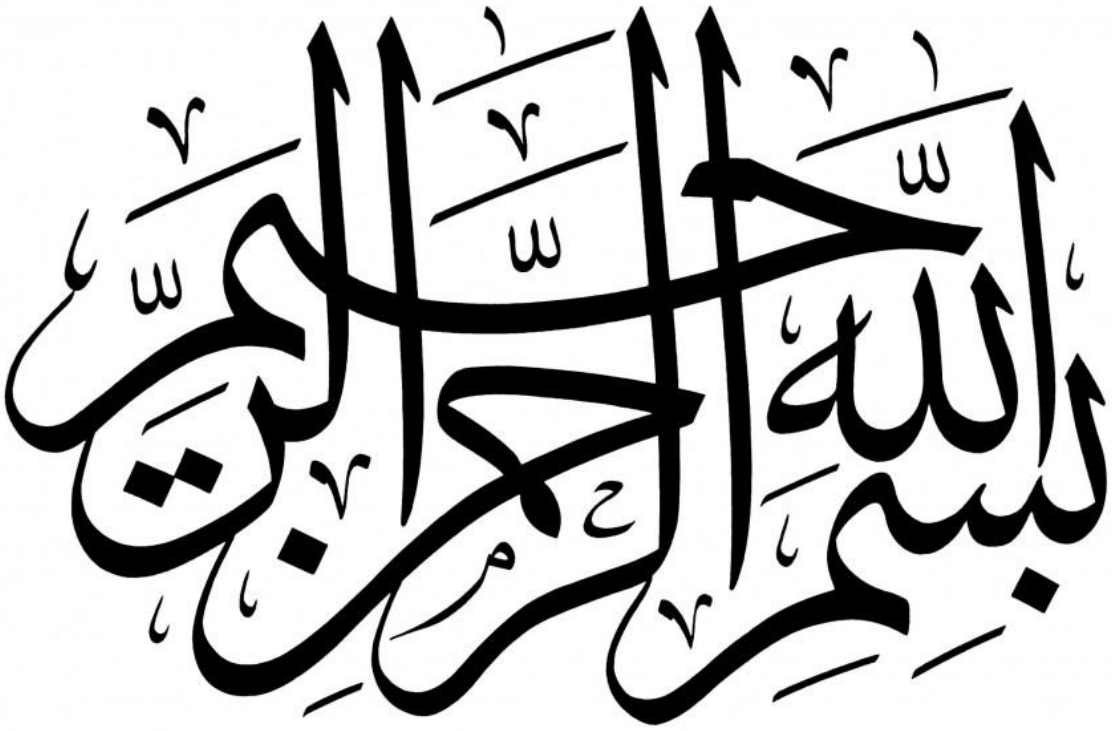
إعداد الطلبة :
- حمزة عروة
- سناء منصوري
- يزيد مالكية

إشـراف:
أ.د. فايزة جروني

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
أ.د.حيزوم مرغني بدر الدين	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمه لخضر –الوادي	**رئيسا**
أ.د.جروني فايزة	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي	**مشرفا ومقررا**
أ.نزلي غنية	أستاذ مساعد أ	جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي	**مناقشا**

السنة الجامعية: 2021/2020


بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

- إلى الله سبحانه و تعالى الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل
- إلى أمهاتنا و أبائنا
- إلى أفراد عائلاتنا
- إلى أساتذتنا و جميع زملائنا دون إستثناء
- إلى كل باحث في سبيل العلم وفقك الله و رعاك.

شكر وتقديــر

مصداقا لقوله صلى الله عليه وسلم

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

نسجد لله عز وجل، شاكرين أن وهبنا القوة والمقدرة والبحث ويسر لنا طريق النجاح.

ثم نتوجه بخالص الشكر والتقدير والعرفان والامتنان

إلى المشرفة الأستاذة **الدكتورة** " **فايزة جروني** " والدكتورة "**حمايتي صباح**" اللتان تابعتا عملنا هذا ولم يبخلا علينا

بنصائحهما وتوجيهاتهما القيمة والمفيدة.

مقدمة

يشهد العالم الكثير من التطورات والتغيرات الحاصلة في جميع المجالات خاصة تلك المتعلقة بعالم المعلوماتية وشبكات الاتصالات، فمثلا لو نقارن ما يحدث اليوم مع فترة ليست ببعيدة من الماضي نجد أنه قد ظهرت برامج جديدة و أجهزة حديثة تؤثر تأثيرا مباشرا على واقع الحياة المعاشة في جميع المجالات، نذكر منها المجال الإداري فظهرت الكثير من المصطلحات الجديدة كمصطلح الإدارة الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية، حيث إضطرت الحكومات في الكثير من الدول إلى مسايرة تلك التطورات و تخلت عن الأساليب التقليدية للإدارة و انتهجت الأساليب الحديثة لما لها من مزايا حسنة في سير العملية الإدارية و رفع مستوى الخدمة العمومية بما يتلائم مع متطلبات المجتمعات الحديثة .

المجتمع الجزائري و بصفته جزء من هذا العالم مسته تلك التطورات و تأثر بها لهذا كان على الحكومة الجزائرية أن تستجيب لهاته التحديات الخارجية التي فرضتها الثورة التكنولوجية و مواجهة المشاكل التي أفرزها النمط الإداري التقليدي، و إدراكا منها لأهمية هذه المسألة وحتميتها الحضارية إنطلقت في مشروع الجزائر الإلكتروني 2013/2008 الذي يعد أول مخطط رسمي يحدد معالم الإستراتيجية الوطنية الإلكترونية بهدف تحسين أداء الخدمة العمومية و ضمان حسن سير المرافق العامة وعصرنة الإدارات العمومية بشكل يضمن رضا المواطن الجزائري على جودة ونوعية الخدمات المقدمة له خاصة في ظل الرهانات الجديدة و الأوضاع الإستثنائية المعاشة التي أثبتت ضرورة إستعمال التكنولوجيا للتمكن من التعايش مع هذا الظرف و ضمان إستمرارية تقديم الخدمات العمومية[1]، حيث راهنت الحكومة الجزائرية على ضرورة عصرنة الخدمة العمومية و تقريبها من المواطن الذي أرهقته أساليب التسيير الإداري التقليدية للمرافق العامة نتيجة الممارسات السلبية كالرشوة و البيروقراطية والفساد الإداري.

[1] نوال قادة بن عبد الله، **الإدارة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر**، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة تلمسان، العدد 01، جوان2020، ص 214.

ومن هذا المنطلق شكلت الإدارة الإلكترونية أحد أهم المحاور الكبرى التي تواجه الدولة الجزائرية للوصول إلى خدمة فعالة ترقى إلى مستوى تطلع المواطن الجزائري و طموحاته خاصة من الجانب الذي تقدمه المرافق العامة ذات الطابع الخدماتي نذكر منها المستشفيات، الجامعات، المؤسسات التعليمية...إلخ .

1-أهمية دراسة الموضوع

تبرز أهمية دراستنا لهذا الموضوع في تسليط الضوء على واقع الخدمة العمومية الإلكترونية في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسيير المرافق العمومية الخدماتية ومدى سعي الدولة الجزائرية إلى تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين و كيفية تعاملها مع بعض الظروف الطارئة التي من شأنها التأثير على سير الوظيفة التي يقوم بها المرفق العمومي ذو الطابع الخدماتي، والتعريف ببعض التقنيات التي سعت من خلالها الإدارة العامة إلى السهر على سيرورة المصلحة العامة والنهوض بالتنمية المستدامة و تسهيل بعض المعاملات بين الدولة والمواطن، حيث سنقف في دراستنا هذه على عدة قطاعات حيوية كنموذج عن واقع تطبيق الحكومة الجزائرية للإدارة الإلكترونية خاصة في بعض الفترات الإستثنائية نذكر منها ما شهدناه من تفشي لفيروس كوفيد 19 المستجد حيث تعاملت مع هذا الوضع الإستثنائي بإجراءات خاصة و برزت فيه أهمية هذا الأسلوب المعاصر في التسيير الإداري بشكل سهل الكثير من العمليات في حياتنا اليومية و ساهم في تجنب وقوع الدولة في الكثير من المشاكل التي من شأنها عرقلة مسار التنمية المستدامة الذي طالما ما سعت لتحقيقه، حيث تبنت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي أسلوب الدراسة عن بعد وتقديم الدروس والمحاضرات بطريقة رقمية لتفادي الوقوع في التجمعات التي من شأنها أن تساهم في تفشي ذلك الفيروس وكذلك الحال بالنسبة لقطاع البريد حيث أضاف العديد من العمليات الآلية التي سهلت على المواطن القيام بعملياته البريدية و جنبته عبء التنقل بحثا عن السيولة النقدية ... إلخ من الأمثلة التي سنفصل فيها ضمن مذكرتنا.

2-أسباب إختيار الموضوع

يعود إختيارنا لهذا الموضوع لأسباب ذاتية وأخرى تتعلق بالموضوع يمكن إجمالها كالآتي:

الأسباب الذاتية: يرجع سبب إختيارنا لهذا الموضوع :

– كوننا موظفين يعني بالإضافة إلى كوننا طلبة ندرس تخصص ماستر إداري ضمن جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي فإننا نمارس في نفس الوقت وظائف إدارية ثلاثتنا كل موظف ضمن قطاع مختلف عن الآخر و عايشنا فترة الكورونا ونحن نمارس مهامنا وشهدنا مجموع الإجراءات المتبعة خاصة المتعلقة بعصرنة الوظيفة العمومية من طرف الحكومة الجزائرية لضمان سير الوظائف الإدارية و تحقيق المصلحة العامة .

– إضافة إلى هذا كوننا مواطنين جزائريين نلمس واقع الخدمات العمومية المقدمة للمواطن الجزائري ووقوفنا على العديد من المشاكل التي تصادفنا في يومياتنا و عبر جميع المرافق العمومية التي نأمل أن تعالجها الحكومة الجزائرية .

– على الرغم من أن هذا الموضوع ليس جديد الطرح إلا أننا ارتأينا دراسته و طرحه كموضوع لمشروع تخرجنا لما لمسنا له من أهمية خاصة أن موضوع الدراسة عن بعد مسنا كفئة أثرت فيها مجريات العالم من تفشي لهذا الفيروس فارتأينا إبراز دور الإدارة الإلكترونية كآلية محورية في تحسين و تطوير أداء الإدارة العامة إلى مستوى متميز من الكفاءة و الفعالية مما ينعكس إيجابا على طريقة و جودة الخدمات التي تقدمها.

– إضافة إلى هذا رغبتنا في إضافة مرجع جديد إلى كليتنا نتطرق فيه إلى مدى مواكبة الإدارة الجزائرية للتغيرات المعلوماتية التي تشهدها الإدارات الإلكترونية في مختلف دول العالم.

الأسباب الموضوعية :

من أهم الأسباب التي دفعت بنا لاختيار هذا الموضوع :

– القيمة العلمية للموضوع و توفر عنصر الجدية على مستوى الطرح العلمي الأكاديمي و كونه أيضا موضوع حديث مما يشجع و يفتح المجال أمام الدارسين للاجتهاد وإثراء الموضوع في جوانبه النظرية و التطبيقية.

– حتمية و حاجة المجتمع الجزائري لعصرنة الوظيفة الإدارية نظرا لما تقتضيه التطورات الحاصلة في جميع الميادين فنحن في عصر السرعة و التقدم بحيث أنه تزايد الضغط و المطالب الشعبية على الإدارات و الحكومات و أصبح الفرد يطمح إلى تحسين مستوى معيشي و يبحث عن الرفاهية و الكفاءة في الخدمات المقدمة.

– على الرغم من أننا لسنا أول من قام بدراسة و تناول هذا الموضوع إلا أن حداثته و حتمية تبنيه ضمن مختلف الميادين التي تتكفل الحكومة بتسييرها جعلته يفرض نفسه لنتناوله من جديد لمواكبة التغيرات و الظروف المعاشة.

– إبراز تأثير الإدارة الإلكترونية على حسن سير المرافق العمومية الخدماتية مع الكشف عن واقع ووضع الإدارة الإلكترونية في دولتنا الجزائر.

3– صعوبات الدراسة

إن هذا الموضوع هو موضوع مستجد و يقتضي الحصول على مراجع حديثة تتناول الموضوع بالتفصيل مع تقديم إضافات جديدة إلا أن مختلف المراجع التي تحصلنا عليها تقريبا متشابهة في دراستها للموضوع حيث قسمناه لجانب نظري يدرس مفهوم هذه الآلية و جانب ميداني يتناول تقييما للتجربة الجزائرية في تبنيها لنظام الإدارة الإلكترونية.

– صعوبة الحصول على إحصائيات دقيقة في هذا الميدان خاصة لأن هذه الآلية المعصرنة حديثة التطبيق في بلادنا .

– اعتماد الدراسة عن بعد صعب علينا نوعا ما الاحتكاك المباشر بالأساتذة و بالمكتبات الموجودة على مستوى الجامعة.

– شح المراجع الخاصة بالموضوع خاصة الكتب منها والمذكرات على عكس المقالات و المداخلات .

4– الدراسات السابقة :

هناك الكثير من الباحثين الذين تناولوا هذا الموضوع نذكر منهم :

الكاتب سعد غالب ياسين في كتابه المعنون بالإدارة الإلكترونية حيث تكلم فيه عن أهمية هذا الأسلوب وخصائصه وتحليله للمنظومات الإدارية الإلكترونية و كذلك الكاتب مصفى يوسف كافي في كتبه الإدارة الإلكترونية والكاتب حمد بن محمد العجمي في كتابه المعنون بتطبيقات البرامج الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة حيث تناول الجانب النظري و التطبيقي على حد سواء للإدارة الإلكترونية و مدى واقع تطبيقها في الدول العربية.

هذا من جانب الكتب أما من جانب مذكرات و رسائل التخرج فإننا وجدنا كثيرا من الطلبة و الباحثين في كليات مختلفة الحقوق و العلوم السياسية و الاقتصاد قد تناولت هذا الموضوع

نذكر الطالبة هدار رانية في رسالة دكتورا معنونة ب : دور الإدارة العمومية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر،جامعة باتنة 01 حيث تناولت الجانب النظري و العملي لهذا الموضوع و تطرقت لنموذج الحالة المدنية لبلدية باتنة كنموذج للعصرنة الخدمة العمومية و استخدام الإدارة الإلكترونية، و كذلك الطالب عبان عبد القادر في رسالة دكتورا معنونة ب : تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة حيث تناول الباحث عينة للدراسة تتمثل في دراسة حالة بلدية الكاليتوس بالجزائر العاصمة و مدى جاهزية مصالحها لتطبيق مشروع الجزائر الإلكتروني كما قام الطالب بتحضير إستبيانات من أجل تقييم جودة الخدمة العمومية من طرف مصالح البلدية للعينة المدروسة.

و قد تناول كل من الباحثان مولاي خليل و نور الدين شنوفي موضوع الإدارة الإلكترونية ضمن عنوان لمقالهما المنشور في مجلة الإستراتيجيات و التنمية المعنون ب: نحو إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر الإنجازات و المعوقات حيث تهدف الدراسة إلى إنجاز تقييم لإنجازات الكومة الإلكترونية في الجزائر .... إلخ من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع نظريا و تطبيقيا و تفرعت في إعطاء نماذج عن عصرنة الإدارة في الجزائر.

5-أهداف دراسة الموضوع

نحاول من خلال دراستنا لهذا الموضوع إلى تحقيق الأهداف التالية :

- أولا نحاول الوصول إلى تقديم إطار نظري شامل عن الإدارة الإلكترونية نتناول فيه تطور هذا المفهوم وكيفية ظهوره والخصائص المميزة له والدوافع التي حتمت على الحكومة الجزائرية تبني هذا الأسلوب ألمعلوماتي في تسيير المرافق العمومية .

- إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية كضرورة حتمية في تحسين وترشيد الخدمات العمومية المقدمة من طرف المرافق العمومية ذات الطابع الخدماتي.

- الوقوف على مدى نجاعة هذا الأسلوب في ترقية الخدمة العمومية من خلال دراسة نماذج عن المرافق العمومية الخدماتية في الجزائر.

- الوقوف على المعرقلات والتحديات التي تحول دون التجسيد الفعلي و الفعال للإدارة الإلكترونية في الجزائر.

– تقديم توصيات واقتراحات من شأنها تحسين هذه الآلية و تجسيد فعاليتها على أرض الواقع.

6– إشكالية البحث :

بالنظر إلى العراقيل و المشاكل التي ترافق اعتماد الأسلوب التقليدي للإدارة العامة سواء على المستوى المركزي أو المستوى المحلي و التي أثرت على مستوى الخدمة العمومية المقدمة مما دفع بالحكومات جميعا و الحكومة الجزائرية خاصة إلى تبني أسلوب الإدارة الإلكترونية في تسييرها لمرافقها العمومية و تجسد ذلك في مشروع الإدارة الإلكترونية الجزائري 2013/2008 الذي تراهن عليه ذات الحكومة من أجل رفع و تحسين مستوى الخدمة العمومية التي تعتبر محور تفعيل علاقتها بالمواطن و استعادة ثقته فيها.

وفي هذا السياق تعمدت الجزائر السير نحو تبني مجموعة من التدابير و القيام بمجموعة من الإصلاحات و تزويد منشئتها من المرافق العمومية بأنظمة حديثة موزعة على كافة القطاعات للنهوض بالخدمة العمومية و تحسين جودتها و فعاليتها و عليه تبلورت إشكالية البحث على النحو الآتي :

إلى أي مدى يمكن أن يشكل التحول نحو الإدارة الإلكترونية آلية إدارية فعالة في تسيير المرفق العامة الخدماتية في الجزائر ؟

و يتفرع على هاته الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية كالآتي :

- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية ؟
- ما مفهوم المرفق العام؟
- كيف تبنت الجزائر هذا الأسلوب؟ و ما هي تداعيات ذلك ؟
- ما هي الإجراءات المتخذة من طرف الحكومة الجزائرية لتجسيد هذا المشروع ؟
- ما هي العراقيل التي تحول دون نجاح هذا المشروع ؟
- ما هو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق الخدماتية ؟
- ما هو أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية ؟

7- مناهج البحث :

استدعت طبيعة الموضوع المدروس إعتماد المنهج الوصفي التحليلي الذي يرتكز على الوصف الدقيق والتفصيلي لظاهرة أو موضوع معين للحصول على نتائج موضوعية دقيقة، و يتجلى هذا المنهج من خلال وصف وتحليل أهم تطورات وخصائص وعناصر الإدارة الإلكترونية والتطرق لمفهوم الخدمة العمومية المقدمة من طرف المرافق العمومية الخدماتية في الجزائر وكذلك تحليل مضمون القوانين التي نستخدمها في دراسة هذا الموضوع.

8- تقسيم الموضوع :

سوف تكون دراستنا للموضوع مقسمة إلى فصلين، تعرضنا في الفصل الأول إلى الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية كآلية لسير المرافق العمومية الخدماتية قمنا في البداية بدراسة الإدارة الإلكترونية أسلوب حديث لسير المرفق العام وهذا ضمن المبحث الأول حيث تم التطرق إلى تبني نظام الإدارة الإلكترونية كبديل عن الإدارة التقليدية في المطلب الأول ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المطلب الثاني، و المبحث الثاني الذي كان بعنوان مفهوم المرفق العام الخدماتي تناولنا فيه مفهوم المرفق العام في المطلب الأول وخصوصية المرفق العام الخدماتي في المطلب الثاني.

أما الفصل الثاني فتطرقنا فيه إلى أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرافق العمومية الخدماتية تعرضنا في المبحث الأول منه إلى إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرافق العامة الخدماتية من خلال نماذج تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرافق العمومية الخدماتية في المطلب الأول وتقييم أداء المرفق العام الخدماتي في ظل الإدارة الإلكترونية في المطلب الثاني أما المبحث الثاني خصصناه للمعيقات وآفاق تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر حيث تناولنا في المطلب الأول المعيقات التي تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر والمطلب الثاني تطرقنا إلى آفاق تطبيق الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية.

وأخيرا ذيلنا هذا البحث بالخاتمة التي لخصنا فيها بعض النتائج المتوصل إليها من خلال دراستنا لهذا الموضوع مع إضافة بعض الإقتراحات.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية كآلية لسير المرافق العمومية الخدماتية

للمرفق العام دورا أساسي في خلق البيئة المناسبة للنمو الاقتصادي والاجتماعي والحفاظ عليها، فالمرافق العامة تعتبر إحدى الآليات التي تجسد بها الدولة سياساتها على أرض الواقع وفي جميع الميادين، وتعتبر الإدارة الالكترونية أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة في تفعيل المرفق العام والرفع من ديناميكيته لتقريب الإدارة من المواطن أكثر وتحسين الخدمة، ومجال الخدمة العمومية مجال واسع اتساع القطاعات المختلفة الاقتصادية والاجتماعية والإدارية، فقد أفرزت التحولات التي مست مختلف النظم في المجتمع ظهور متطلبات جديدة للتسيير بما يواكب ما وصلت إليه التكنولوجيا الحديثة وما أفرزه ذلك من تحولات على مستوى المرافق العامة وصولا إلى الإدارة الإلكترونية[1].

فكان على الجزائر وعلى غرار باقي دول العالم التحول من الأسلوب التقليدي في الإدارة العامة إلى أسلوب حديث يعرف بالإدارة الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية فأنشأت بذلك الكثير من المشاريع الإلكترونية أبرزها مشروع الجزائر الإلكتروني 2013/2008 و قامت بتطبيق هذا الأسلوب في تسيير المرافق العامة التابعة لها خاصة الخدماتية منها، كل هذا سنفصل فيه ضمن هذا الفصل المعنون بالإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية كآلية لسير المرافق العمومية الخدماتية الذي يحتوي على مبحثين الأول معنون بالإدارة الإلكترونية كأسلوب حديث لسير المرفق العام أما الثاني فمعنون بمفهوم المرفق العام الخدماتي و فيما يلي بيان ذلك.

[1] الشارف بن تالي،"**الإدارة الالكترونية للمرفق العام وتحقيق خدمة عمومية فعالة بأقل تكلفة**"، مجلة الحقوق و العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الشلف، العدد 20، جوان 2019، ص 101.

المبحث الأول
الإدارة الإلكترونية كأسلوب حديث لسير المرفق العام

أدى التطور السريع لتقنيات المعلومات والإتصالات إلى بروز نموذج و نمط جديد من الإدارة و هذا في ظل التنافس و التحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية لكي تحسن من مستوى أعمالها و جودة خدماتها وهو ما أصطلح عليه بالإدارة الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية كما تكلمنا عنه في مقدمة هذا الفصل. هذا و نضيف أنه الإهتمام بهذا النوع من الإدارات جاء مع إهتمام حكومات الدول بالشفافية في المعاملات التي تقدم للجمهور و كذلك العمل على تعميم التكنولوجيا الرقمية بهدف تحقيق التنمية إجتماعيا و إقتصاديا سياسيا .. إلخ. و سنتناول في هذا المبحث مطلبين الأول خصصناه للحديث عن الإدارة الإلكترونية كأسلوب حديث متبنى في تسيير المرافق العامة أما المطلب الثاني فخصصناه للمتطلبات التي تستلزم تطبيق هذا النظام على أرض الواقع.

المطلب الأول : تبني نظام الإدارة الإلكترونية يديل عن الأسلوب التقليدي

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الإدارية الحديثة، وهذا نتيجة لثورة تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي شهدها العالم خلال نهاية القرن العشرين ومطلع القرن الواحد و العشرين ولهذا وجب الوقوف على تحديد معنى هذا المصطلح والخصائص التي يتميز بها، بالإضافة إلى بوادر تبني الجزائر لهذا النظام الإلكتروني الحديث.

الفرع الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية

يعرف عبود نجم الإدارة الإلكترونية بأنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة"[1].

أما عبد الرزاق السالمي فيعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: "عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على جميع تكنولوجيا المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق

[1] نجم عبود نجم، **الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية والوظائف والمشكلات)**، دار المريخ، الرياض، 2004، ص126.

أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات"[1].

بينما بن معلا العمري فيعرفها بأنّها: " هي قدرة المؤسسة (عامة أو خاصة)، على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل إلكترونية – كشبكة الانترنت أو أي شبكة اتصال إلكتروني– فيما بينها وبين المواطنين ومؤسسات الأعمال المتعاملة معها، بيسر ودقة عالية، وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت، مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات في أي وقت وأي مكان"[2].

أما محمد غنيم فيعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: "أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء، من خلال استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء"[3].

إن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال الإداري قد أسهم في ظهور وتطور حقل معرفي جديد هو الإدارة الالكترونية electronique Management هذا الحقل الذي يبدو للوهلة الأولى انه ظهر مع ظهور الانترنت التي شاع استخدامها في منتصف التسعينات من القرن الماضي وللأغراض العامة، بعد أن كان محددا في المجالات والقطاعات العسكرية والعلمية والحقيقة ليست كذلك، لأن بدايات الإدارة الالكترونية تعود إلى ثمانينات القرن الماضي عندما بدأت المنظمات باستخدام اتممة المكتب automation ، واعتماد أنظمة التصميم والتصنيع بمساعدة الكمبيوتر (CAD/CAM) والتوسع في استخدامها بالاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال الإنتاج والخدمات[4]، كما أن الانتشار الواسع لنماذج الأعمال الجديدة والاستخدام المكثف للأعمال الالكترونية والأنشطة

---

[1] علاء عبد الرزاق السالمي، **نظم إدارة المعلومات**، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية،الطبعة الثالثة، القاهرة، 2013، ص 117.

[2] سعيد بن معلا العمري، **المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الأمنية**، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية والأمنية، السعودية، 2003، ص16.

[3] أحمد محمد غنيم، **الإدارة الإلكترونية (آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل)**، المكتبة العصرية، مصر، 2004/2003، ص30.

[4] عادل حرحوش المفرجي، **الإدارة الالكترونيةً مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر،2007،ص17.

الرقمية الأخرى يشير إلى حاجة هذه المجالات وما يرتبط بها من تكنولوجيا ونظم وأدوات إلى إدارة حديثة تستند إلى فكر إداري خلاق، ومنهج جديد في العمل، وممارسات مبتكرة، وحلول شاملة للأعمال، وباختصار إلى إدارة الكترونية[1].

إن النماذج سابقة الذكر تعد بمثابة مؤشرات لإحلال الأنظمة الحاسوبية في ممارسات الإدارة وإلغاء ممارستها التقليدية في مجال كثافة العمل والتراكم الورقي، وعلى هذا الأساس ومن خلال دراسة الفكر الإداري والمدارس الإدارية يتضح أن الإدارة الالكترونية [2] هي :

1- هي امتداد طبيعي للمدارس الإدارية(المدرسة التقليدية، السلوكية، المدخل الكمي، النظم، الموقفية، منظمة التعلم، الإدارة الالكترونية.

2- الإدارة الالكترونية هي امتداد للتطور التقني في الإدارة حيث حلت الآلات محل موظفي الإدارة والرقابة، وهي بداية مرحلة الإدارة الالكترونية، وصولا الى استخدام شبكة الانترنت لإنجاز العمليات وإدارة الصفقات عن بعد.

3- تعد الإدارة الالكترونية نتاج تطور التبادل الالكتروني للبيانات وعندما بدأت في الدول المختلفة ولا سيما المتقدمة منها الكترونيا، باعتماد المعلومات في أنظمة أعمالها الداخلية بين المنظمات التي تعمل ضمن بيانات الكترونية موحدة ،إذ كان هذا التبادل متخصصا في مجالات ضيقة وضمن وظيفة معينة، لكن التبادل الالكتروني للبيانات تطور مع شبكة الأنترنت Internet وأصبحت هناك شبكة داخلية الأنترانت يمكن أن تزود جميع العاملين بالأنترنت.

الفرع الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية

تتسم الإدارة الالكترونية بمجموعة من الخصائص أهمها :

أولا: السرعة والوضوح: إن كثيرًا من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت[3] لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تتلاشى وتصبح ماضيًا بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية التي تعطِّل قوانيُنها وظروُف أعمالها الورقية إنجاز المعاملات، ففي ظل

[1] ياسين سعد غالب، **الادارة الالكترونية**، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2010،ص15.

[2] عادل حرحوش المفرجي، المرجع السابق، ص ص7،8 .

[3] المرجع نفسه، ص ص 55،56.

الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل، ليس إنجازها فحسب، بل أيضًا نسخها أكثر من نسخة إذا استلزم الأمر، وحفظها وإرسالها إلى الجهة التي ستبت في أمرها، ثم انتظار عودتها وإمكان تكرار ذلك مرات ومرات في حال وقوع خطأ ما، وربما بدء المشوار من جديد في حال ضياع تلك الأوراق، وهذه كلها أمور ليست من نسج الخيال بقدر ما هي واقع ومعاناة عاشتها المجتمعات البشرية طويًلا في ظل الإدارات التقليدية، وهي مشكلات أصبح في الإمكان الاحتراز منها كليًا في ظل سيطرة الإدارة الإلكترونية التامة على معلوماتها ومعاملاتها، وأيضًا ضمان سرعة إنجاز المعاملات الفائقة وإرسالها واستقباله.وبفضل سرعة الإنجاز الإلكتروني أمكن الاستغناء عن خدمات بعض المرافق كخدمة البريد العادي التقليدي باستخدام البريد الإلكتروني الذي يصل إلى موقع المرسل إليه مستعدا للرد. وقد قامت بعض شركات المعلومات بتخصيص بعض المواقع للبريد الإلكتروني مثل (Hotmail ,G-mail) لتأمين هذه الخدمة[1].

ثانيا: الرقابة المباشرة والصادقة: ومن خصائص الإدارة الإلكترونية أيضًا أنه أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلطها على مستوى كل مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور، وهكذا يصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيّم بها أنشطتها وتتابع بها مواقعها باطمئنان، بعيدًا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير والشكاوى التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية، بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات، فضًلا عن بطء هذا الأسلوب ويمكن بوضوح كشف هذا الفارق حين نتصور إدارتين؛ إحداهما تجلس في انتظار مراقب أو مجموعة مراقبين أرسلتهم ليكتبوا لها تقريرًا عن موقع ما ويتابعوا سير العمل فيه، وأخرى تجلس في مكانها تشاهد حركة العمل في هذا الموقع مباشرة وتسمع أيضًا كل ما يدور فيه[2].

---

[1] ماجد راغب الحلو، **علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية (الحكومة الإلكترونية)**، منشأة المعارف، الإسكندرية ، مصر، ص424.

[2] المرجع نفسه، ص 426.

ثالثا: تبسيط الإجراءات :أمام الحاجة للتحديث ، والعصرنة عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها ، وحرصت على الاستخدام الأمثل لما لها من الإمكانيات، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة [1].

رابعا: إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها: لا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة، ومن ضمن تلك البرامج ما يتيح للمراجع إنجاز معاملاته عبر شاشاتها وأزرارها وتبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية كما تهتم بإدارة الملفات وليس الاحتفاظ بها وتكديسها فوق بعضها على رفوف وخزائن أرشيف الإدارة، ولا يعني هذا أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات، بل تضمن لها وسائل الحفظ الأمينة لكن تلك الملفات في ظل الإدارة الإلكترونية تتحول إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الإلكترونية، حيث يتم استدعاؤها حين يقوم صاحب تلك المعلومات بطلب معاملة ما، وبناء عليها يوافق البرنامج على منحه تلك المعاملة أو رفضها، وأيضًا تكون تلك المعلومات عن الأشخاص والبنى التحتية والمشروعات وكثير من تفاصيل الحياة داخل المجتمع مرجعية معرفية تفيد الإدارة حين الرجوع إليها في حال طلب إحصاء ما أو بيانات عن شيء ما، وهذه كلها ممارسات ووسائل استغلال لتلك المعلومات التي تملكها الإدارة الإلكترونية تختلف من إدارة لأخرى حسب طبيعة عمل تلك الإدارة والمهمة المنوطة بها.

خامسا: عدم التقيد بالزمان والمكان: من خصائص الإدارة الإلكترونية إذا ما تم تعميمها وانتشارها في مختلف الإدارات أنه بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم، إذا فهي إدارة بلا مكان فقد تعتمد بالأساس الهاتف المحمول وبلا زمان فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي 24ساعة في اليوم الواحد[2]، فهي لا تتقيد في عملها بزمن معين فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الإنترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع، كما أن وصلات شبكاتها الداخلية أو وصلات شبكة الإنترنت ليست في حاجة إلى مبانٍ ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها

[1] محمد سمير أحمد، **الإدارة الإلكترونية**، دار المسيرة، عمان، 2009 ،ص73.

[2] عامر ابراهيم قنديلجي، **الحكومة الإلكترونية** ، دار الميسرة، عمان،2015، ص121.

ودواليبها الكثيرة المتخمة بالملفات والأوراق، وإنما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب ومتعلقاتها ، فضًلا عن أن المُراجع للإدارة الإلكترونية يجد نفسه أمام قوائم وخيارات إلكترونية وليس أمام موظفين، يحل الحاسوب محلهم، حيث يجيب عن أسئلة المُراجع وأيضًا يتلقى منه معاملته بيسر عبر قائمة الخيارات والأوامر التي يتيحها لمُراجع الإدارة الإلكترونية.

سادسا: المرونة: الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متعدية بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدًا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية.

سابعا: السرية والخصوصية: من خصائص الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكِّنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاذ إلى تلك المعلومات، فعلى الرغم من الوضوح والشفافية اللذين تتمتع بهما الإدارات الإلكترونية إلا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، إذ أن قدرتها على الإخفاء والسرية أعلى، ولديها أنظمة منع الاختراق مما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمرًا بالغ الصعوبة.

إضافة لما سبق هناك مجموعة من الخصائص تميز الإدارة الالكترونية وهي:

– أنها عملية إدارية وهذا يعني أنه لا تخرج عن نطاق خبرتنا الواسعة في الإدارة، سواء في تحديد أو رسم السياسات وتوجيه الموارد وفق خيارات إستراتيجية وعملية الرقابة عليها.

– التحكم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، والمتابعة وإدارة كافة الموارد[1].

[1] عاشور عبد الكريم، **دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر** ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص17.

– عدم وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، حيث توجد أثناء التعامل في شبكات الاتصالات الإلكترونية.

– يمكن إرسال أحد أطراف الإدارة الإلكترونية رسائل الكترونية إلى عدد لا متناهي من المستقبلين في الوقت نفسه دون الحاجة إلى إعادة إرسالها في كل مرة مما يحقق التفاعل الاجتماعي بين فرد ومجموعة.

– هي إدارة بلا أوراق ولا مكان ولا زمان إذ تعمل دون انقطاع كما أنها إدارة بلا تنظيمات جامدة فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة[1].

الفرع الثالث : تبني الجزائر للمشروع الإلكتروني2008 /2013

كما أشرنا سابقا إلى أنه و سعيا من الحكومة الجزائرية لتحسين و تطوير الخدمة العمومية تبنت سياسة إصلاحية إدارية تمثلت في الإدارة الإلكترونية وأهمها مشروع الجزائر الإلكتروني 2013 إلا أن هذا المشروع لم يكن هو أول خطوة في عملية الرقمنة وعصرنة الإدارة الإلكترونية بل سبقته العديد من الخطوات التي تحوي بداخلها مؤشرات للتوجه لذلك حيث أصدرت الحكومة في سنة 2000 قانونا جديدا يخص قطاع الإتصالات وعلى إثره تم إنشاء مؤسستين منفصلتين هما إتصالات الجزائر و بريد الجزائر وتم إستحداث هيئة ضبط مستقلة للقطاع هي سلطة الضبط للبريد والمواصلات.

وأطلقت الحكومة في سنة 2003 مشروعا يهدف إتاحة الوصول للخدمة العمومية للجميع من خلال برنامج كمبيوتر لكل أسرة و قد تزامن ذلك مع فتح قطاع الإتصالات خصوصا سوق الهاتف النقال ليتزايد بذلك عدد المستخدمين للهاتف النقال والأنترنت الهاتف النقال و كذلك تزايد على إثر ذلك مقاهي الأنترنت ونقاط البيع الإلكتروني خاصة في المناطق الحضرية [2].

---

[1] ردينة عثمان يوسف، محمود جاسم الصميدي، **التسويق الإلكتروني**، دار المسيرة، الطبعة الأولى، الأردن، 2012، ص ص 42،43.

[2] عبد الحكيم حططاش، **دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين علاقة الإدارة مع المواطن، دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكتروني**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ،جامعة سطيف، 2018/2017، ص 218.

وبالإضافة إلى ذلك فقد أطلقت الحكومة في إطار ما يعرف بالإصلاحات الإلكترونية من أجل السعي نحو التحول لمجتمع رقمي العديد من المبادرات منها :

– مشروع وزارة التربية الوطنية 2005 المتعلق بجهاز كمبيوتر لكل مدرسة .

– برنامج إنعاش البحث العلمي 2001– 2004 حيث أنه و في إطار هذا المشروع أنشأت أربع لجان :

لجنة الأنترنت و لجنة التعليم عن بعد و لجنة الطب عن بعد و لجنة إنشاء كمبيوتورات ذات القيمة المضافة وقد خصصت لهذا البرنامج ميزانية ضخمة تقدر ب 12.4 مليار دينار جزائري أي ما يعادل 50 بالمئة من الميزانية التي تم برمجتها لهذا التوجه الحديث أي المخصصة للتكنولوجيات الحديثة للإتصال[1].

– مشروع الجامعة الإفتراضية.

مشروع الشبكة الصحية المسند تطويره إلى الوكالة الوطنية لتطوير الصحة.

مشروع جواب لمنصة الأنترنت.

مشروع الجزائر الإلكتروني 2013.

هذا ونشير إلى أنه قد تواصلت سياسة الإصلاح الإداري في دولتنا الجزائر التي تهدف إلى التطبيق الفعال للحكومة الإلكترونية بشكل يسهل تعامل المواطن مع الإدارة العامة وبالتالي الإستفادة من جميع الخدمات المقدمة من طرف المرافق العمومية عامة و الخدماتية خاصة.

هذا ويعد المشروع الإلكتروني 2013/2008 أول مشروع يجسد إرادة الجزائر في التوجه نحو الحكومة الإلكترونية حيث قد تبنى عدة أهداف موزعة حول 13 محورا كالآتي :

المحور الأول : تسريع إستخدام تكنولوجيات الإعلام و الإتصال في الإدارات العمومية

حيث يهدف المشروع من خلال هذا المحور إلى إدخال تكنولوجيات الإعلام والإتصال في

[1] رانية هدار، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية تخصص الإدارة العامة والتنمية المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة باتنة 01، 2018/2017، ص 126.

مجال الإدارة العمومية وتجسيد ذلك بطريقة فعلية وفي هذا السياق تم وضع مجموعة أهداف أساسية وهي :

- إستكمال البنى التحتية للمعلوماتية.
- وضع نظم إعلام مندمجة.
- نشر تطبيقات قطاعية متميزة.
- تنمية الكفاءات البشرية.

تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين و الشركات و العمال و الإدارات الأخرى[1].

المحور الثاني : تسريع إستعمال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في الشركات الأخرى

لقد أصبحت من الضرورة والحتمية إستعمال المعلوماتية و التكنولوجيا في الشركات وهذا من أجل إضفاء شكل من المنافسة و تمكينها من الإستفادة من الفرص التي تتيحها السوق مع توفير مصادر جديدة والتواصل مع أكبر عدد من المتعاملين و تحسين العلاقات بين الزبائن والمتعاملين ويتمثل الهدف الرئيسي في دمج تكنولجيات الإعلام و الإتصال في القطاع الإقتصادي ويترتب عن ذلك الأهداف التالية :

- دعم تملك وسائل تكنولوجيا الإعلام والمعلوماتية من طرف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .
- تطوير التطبيقات لتحسين أداء الشركات.
- تطوير عرض خدمات إلكترونية من طرف الشركات [2] .

المحور الثالث : تطوير الإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين الإستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والإتصال

من الضرورة أن تعم الإستفادة من الخدمات العمومية المقدمة عبر جميع التراب الوطني وأن تصل لجميع المواطنين أينما وجدوا و لتحقيق ذلك وجب العمل على تطوير آليات نفاذ

[1] **مشروع الجزائر الإلكتروني 2008-2013**، متحصل عليه من موقع وزارة البريد و الإتصال، http//www.mptic.dz تاريخ الإطلاع 13 مارس 2021، الساعة 18H00، ص07.

[2] المرجع نفسه، ص 08.

الأنترنت وجميع شبكات تكنولوجيا العمل على تطوير آليات نفاذ و تدفق الأنترنت و جميع شبكات الإتصال و يتفرع عن هذا المحور عدة أهداف أساسية نذكر منها :

– توسيع الخدمة العامة لتشمل النفاذ على الأنترنت .

– إعادة بعث عملية " أسرتك" بتوفير الحواسيب الشخصية و خطوط التوصيل ذات التدفق العالي والسريع مع توفير التكوين و مضامين متميزة لفائدة كافة فئات المجتمع [1].

– الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الأنترنت و المنصات المتعددة الوسائط و الحضائر المعلوماتية .... إلخ [2].

المحور الرابع: دفع تطوير الإقتصاد الرقمي

يتجسد الهدف الرئيسي ضمن هذا المحور في تهيئة الظروف اللازمة لتطوير وصناعة الإعلام والإتصال ويمكن عرض الأهداف التي تتفرع عن هذا الهدف الرئيسي كالتالي :

– مواصلة الحوار بين الحكومة و الشركات في إطار إستراتيجية مشروع الجزائر الإلكتروني.

– تثمين الكفاءات العلمية و التقنية في مجال البرمجيات .

– وضع إجراءات لإنتاج المضمون.

– النهوض بمجال تكنولوجيات الإعلام و الإتصال للتحضير للتصدير [3] .

المحور الخامس : دفع تطور الرقم الإقتصادي:

يهتم الإقتصاد الرقمي بثلاثة محاور رئيسية تتمثل في البرمجية،الخدمات والتجهيز[4]. فهناك عدة حوافز التي من شأنها تشجيع إنشاء الشركات في مجال إنتاج المضامين المحلية بصفتها محركا للإبتكار[5]، رغم ما يعانيه هذا المجال من نقائص خاصة تلك المتعلقة بمجال التكنولوجيا والإعلام والإتصال.

ويتمثل الهدف الرئيسي من هذا المحور فيما يلي :

---

[1] عبد القادر عبان، **تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر –دراسة سيسيولوجية لبلدية الكاليتوس-**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علم الإجتماع تخصص إدارة و أعمال، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة الجامعية 2016/2015، ص 94.

[2] **مشروع الجزائر الإلكتروني**، المرجع السابق، ص09.

[3] المرجع نفسه، ص10.

[4] المرجع نفسه، ص11.

[5] رانية هدار، المرجع السابق، ص 131 . .

– تأهيل البنية التحتية الوطنية للإتصالات لتكون مؤمنة و عالية الجودة.

– تأهيل الشركات.

– نوعية خدمات الشركات.

المحور السادس : تطوير الكفاءات البشرية

أن تعزيز البنية التحتية للإتصالات وتعميم نفاذ التكنولوجيا لا يكفي وحده للنهوض بالحوكمة الإلكترونية بل يجب إرفاق ذلك بمجموعة إجراءات تخص تكوين ورفع الكفاءات البشرية وهذا بهدف تعميم إستعمال تكنولوجيات المعلومات والإتصال وضمان تملكها عبر جميع المستويات.

ويندرج تحت هذا الهدف الرئيسي التالي :

– إعادة النظر في برامج التكوين المهني والتعليم العالي في مجال التكنولوجيات وعالم الإتصالات.

– تلقين تكنولوجيات الإعلام والإتصال لجميع الفئات الإجتماعية[1].

المحور السابع : تدعيم البحث والتطوير والإبداع

يضمن هذا العنصر تطوير المنتجات في مجال التكنولوجيا والإعلام والإتصال وصولا إلى هدف وهو تنظيم وبرمجة وتثمين نتائج البحث وحشد الكفاءات وتنظيم نقل التكنولوجيات و المهارات [2].

المحور الثامن : ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني

إن الملاحظ هو أن الترسانة القانونية الجزائرية لا تغطي كل المسائل القانونية المترتبة عن تبني تكنولوجيات الإعلام والإتصال ضمن متطلبات الحكومة الإلكترونية في تقديمها للخدمة العمومية و هذا ما جعل أنه من الحتمية و من الضرورة سن مجموعة من القوانين والتنظيمات للتماشي والتغيرات الحاصلة على المستوى المحلي والدولي وهذا مع الأخذ بعين الإعتبار الجانب التقييمي من أجل التصدي للصعوبات و المشاكل المرافقة لهذه التغيرات و

[1] **مشروع الجزائر الإلكتروني**، المرجع السابق، ص12.

[2] عبد القادر عبان، مرجع سابق ، ص 95.

تصحيحها وبالتالي فإن الهدف الرئيسي المسطر من خلال هذا المحور هو تهيئة بيئة قانونية من أجل ضمان نجاعة هذا الأسلوب الحديث في تقديم الخدمة العمومية .

المحور التاسع : تدعيم عالم الإعلام والإتصال

للإعلام والإتصال أهمية كبيرة في تحقيق التنمية المحلية في جميع الميادين حيث ينعكس الإهتمام بميدان الإعلام والإتصال على رفع المستوى المعيشي المواطن عن طريق تسهيل المعاملات التجارية و الإدارية و كذا رفع مستوى الرفاهية .. إلخ من الإيجابيات التي تهدف إليها الحكومة الجزائرية عن طريق هذا المشروع[1].

المحور العاشر : تثمين التعاون الدولي

يتمثل الهدف الرئيسي من المشروع ضمن هذا المحور فيما يلي :

– المشاركة في الحوارات والفعاليات الدولية التي تهتم بمجال المعلوماتية وتكنولوجيا الإتصالات.

– إقامة شراكات إستراتيجية لإكتساب التكنولوجيات الحديثة والعمل على الإستفادة من التجارب الدولية المتقدمة في هذا الجانب من تكنولوجيا الإعلام والإتصال[2] .

المحور الحادي عشر : آليات التقييم و المتابعة

كل مخطط لابد له من متابعة وتقييم وهذا بهدف الوقوف على النتائج المنجزة وتسهيل العراقيل وحل المشاكل التي قد تقف بينه وبين الهدف المنشود منه [3]، لهذا فإن الهدف من هذا المحور هو إنشاء نظام للمتابعة و التقييم المستمر لمخطط مشروع الجزائر الإلكتروني 2013/2008 وتندرج تحت هذا الهدف عدة أهداف فرعية :

– إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية.

– إعداد قائمة مؤشرات ملائمة.

[1] **مشروع الجزائر الإلكتروني**، المرجع السابق، ص13.

[2] المرجع نفسه ، ص 13.

[3] عبد القادر عبان، مرجع سابق، ص 96.

المحور الثاني عشر : تفعيل الإجراءات التنظيمية

يهدف هذا المحور إلى وضع نظام مؤسساتي يقوم على معايير التوجيه والرقابة و التنسيق بين القطاعات و التنفيذ إضافة إلى المتابعة الفعالة [1].

وبإختصار يمكن القول بأنه يهدف المشروع من خلال هذا المحور إلى :

– تدعيم الإنسجام والتنسيق بين القطاعات.

– تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة.

المحور الثالث عشر : الموارد المالية

يستلزم تنفيذ مشروع الجزائر الإلكتروني توفر موارد مالية كبرى يستحيل توفيرها من مصدر واحد لهذا كان من المستلزم البحث عن أكثر من مورد لتمويل هذا المشروع وإستغلال كمورد إستغلالا جيدا وهذا ما يطلب مجموعة إجراءات مشددة تشريعية وتنظيمية و إجراءات رقابة من أجل ضمان تحقيق هذا المشروع للتنمية المحلية المنشودة[2] .

المطلب الثاني : متطلبات الإدارة الإلكترونية

يتطلب تطبيق الإدارة الالكترونية ضرورة توفير عناصر أساسية تترجم أعمال إلكترونية، وتخلق وظائف تندرج ضمن سياق التحول الإلكتروني في الإدارة التقليدية والتي يمكن توضيحها في الفروع التالية:

الفرع الأول: البرامج والوسائل

وتتمثل هذه البرامج والوسائل فيما يلي:

أولا: عتاد الحاسوب Hardware

المقصود بعتاد الحاسوب أجهزة الحاسوب والخدمات وملحقاتها، ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المنظمات، فمن الأفضل

[1] عبد القادر عبان، مرجع سابق ، ص 96

[2] المرجع نفسه، ص 96.

للمنظمة السعي إلى امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعوا العتاد في العالم حتى تتحقق ميزتين أساسيتين:

- توفير تكاليف التطوير المستمرة وتكاليف الصيانة.
- ملائمة العتاد للتطورات البرمجية وبرمجيات تنظم المعلومات[1].

أما من حيث الأنواع وأفضلها فهذا الاجتهاد يرجع في الأساس إلى مدى حاجة المنظمة للعتاد والتطبيقات المستخدمة فيها.

بطبيعة الحال يرافق الأجهزة معدات كثيرة أساسية وأخرى كمالية، كالطابعات، الكاميرات، أجهزة الصوت، الماسحات الضوئية، وسائط التخزين وغيرها[2].

ثانيا :البرمجيات Software

تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل Operating systèmes ونظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم برامج التطبيقات، مثل: برامج البريد الإلكتروني، برامج التجارة، قواعد البيانات، وبرامج إدارة المشروعات، إضافة إلى الشبكات الثالث (الأنترنت، الأنترانت، والأكسترانت)[3].

قد يتوفر لدي المنظمة أنظمة برمجية جزئية قديمة أو حديثة، وفي الغالب سنفترض أنه يوجد لدى المنظمة أنظمة برمجية، حيث أن الأنظمة البرمجية لوظائف المنظمة المختلفة مثل أنظمةHRMIS، المخزون، المالية، الأجور وغيرها موجودة في المنظمات منذ زمن بعيد، فلذلك ستكون المنظمة أمام الخيارات التالية :

1-تطوير المنظومة الحالية.

2-البدء في إنشاء منظومة برمجية جديدة يقوم بتصميمها موظفوا المنظمة.

3-شراء المنظومة من موردين محليين أو عالميين.

4-تأجير المنظومة في حال عدم تمكن المؤسسة من الشراء.

---

[1] يوسف محمد يوسف أبو أمونة، **واقع إدارة الموارد البشرية الكترونياHRM-e في الجامعات الفلسطينية النظامية**، "قطاع غزة"، رسالة ماجستير إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص37.

[2] يوسف محمد يوسف أبو أمونة، مرجع سابق، ص37.

[3] عاشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص18

وفي الغالب تقوم المنظمة إما بشراء منظومة جاهزة كاملة تحتوي أنظمة شاملة للمنظمة بهدف التحول للإدارة الإلكترونية، أو تقوم ببرمجة تلك المنظومة في حال توفر صناع المعرفة لديها، مثلما تفعل الجامعات التي تحت الدراسة، حيث يتوفر لديها طاقم معرفة في مراكز تكنولوجيا المعلومات يقوم بتطوير وتجهيز أنظمة حاسوبية متكاملة بهدف التحول إلى الإدارة الإلكترونية الكاملة[1].

ثالثا: شبكات الاتصال

لعل هذا العنصر يعتبر هو الأهم من الناحية الفنية، فبدونه لا وجود للإدارة الإلكترونية أو لأي مفهوم إلكتروني موجود حاليا، لذلك سنتناوله بتفصيل أكثر من باقي العناصر. شبكة الحواسيب هي مجموعة من الحاسبات تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وتتكون شبكة الحواسيب من الأجزاء التالية:

1- جهاز الخادم الرئيسي (Main Server): وهو عبارة عن جهاز حاسوب ذو مواصفات عالية، يقوم بالتحكم في أنظمة برمجية وقواعد البيانات، ويربط المستخدمين. بالتطبيقات المختلفة ويطلق عليه خادم التطبيقات (Server Application).

أما النوع الآخر يطلق عليه خادم الويب (Web Server)، فهو عبارة عن برنامج يقوم بتخزين وحفظ مواقع الويب، تحديد مكانها لدى طلبها من المستخدم وربط المستخدمين مع قواعد البيانات والتطبيقات عن طريق الإنترنت من خلال واجهات الاستخدام.[2]

2- محطات العمل (Work Station): هي نوع من أنواع الحاسبات الشخصية التي تلحق بالشبكة لتستفيد من الخدمات التي تؤدى عليها.

3-الأجهزة الملحقة (Peripherals Equipment): مثل الطابعات، والراسمات (Plotters) ويستطيع المستخدم استخدام هذه الأجهزة الموصولة، وتعمل ضمن الشبكة.

4-الكابلات و وحدات الشبكة (Cable - Cards):و هي المكونات التي تقوم

[1] يوسف محمد يوسف أبو أمونة، المرجع السابق، ص37

[2] C.Kenneth Laudon,Jane P.Laudon,Management Information Systems,Prentice Hall,New Jersey,USA,2006,p199،200.

بتوصيل أجزاء الشبكة بعضها ببعض وتجعلها تستخدم بكفاءة، وبذلك يمكن إرسال الرسائل من مكان لآخر[1].

وتستخدم الشبكات المحلية كابلات بأنواع مختلفة منها[2]: الأسلاك الهاتفية (Telephone Wires) المزدوجة النقل، الكابلات المحورية ذات القناة الواحدة أو متعددة القنوات (Single or Multichannel) والألياف الضوئية (Fiber Optics) ذات الأداء والكلفة العالية.

كذلك لا بد من توفر مشغلات وحدة الشبكة، وهي برامج تسمح للأجهزة بالاتصال والتخاطب مع نظام التشغيل للكمبيوتر.

فنظام التشغيل لن يستطيع التعامل مع هذه الوحدة ما لم يتوفر برنامج مشغل الوحدة، حيث يتم التخاطب بين نظام التشغيل والوحدة من خلال هذا المشغل.

أما أنواع الشبكات فهي عديدة، ولها أشكال ومميزات مختلفة ناتجة عن التطور في مجال التكنولوجيا وعلوم الحاسوب وتطور الحاجة، وما يهمنا في مجال الإدارة الإلكترونية هو التعرف على الشبكات المستخدمة في هذا المجال حتى تتضح الصورة أمام القارئ، ومن أهم أنواع الشبكات:

1- الشبكات الواسعة (Wide Area Network): هي الشبكات التي تغطي مساحة جغرافية واسعة، على مستوى مدينة كبيرة الحجم أو على مستوى الدولة، وتكون قادرة على تحمل عبء العمل اليومي لكافة الأنشطة التجارية والحكومية.

2- **الشبكات المحلية** (Local Area Network) : شبكة ضيقة النطاق تستعمل لربط أجهزة الحاسوب ضمن مجال فيزيائي صغير، مثل شبكات الحاسوب في مصنع أو مدرسة أو بناية سكنية.

3- الإنترنت (Intranet): وهي شبكة معلوماتية عالمية، تمثل توصيلات تعاونية للعديد من شبكات الحاسبات الآلية، مكونة بذلك من حواسيب آلية مختلفة ، تم توصيلها

[1] يوسف محمد يوسف أبو أمونة، المرجع السابق، ص39.

[2] المرجع نفسه، ص39.

بطريقة مبسطة وسهلة بحيث تبدو وكأنها قطعة واحدة، أو نظام واحد[1]. ويطلق عليها أيضا شبكة الشركة الخاصة وتعتمد كفاءتها على سرعة نفاذ المعلومات منها وإليها.

4 الاكسترانت (Extranet): هي عبارة عن شبكات انترنت داخلية ، توسعت وامتدت خدماتها إلى مستخدمين خارجيين ، مخولين من داخل المنظمة الداخلية ،و الاكسترانت تمثل شبكة محمية دورها الربط بين المنظمة ، أو الشركة ، أو المجهزين ، أو الشركات[2] . إذ ينبغي على المستخدمين لشبكة الاكسترانت تقديم كلمة المرور (Pass word) لأنها منظمة خدماتها لا توجه لكل الناس، بقدر ما أن استخدامها مخصص لفئة معينة.

5- شبكات الخادم / الزبون (Client/Server Networks): هي عبارة عن شبكات تعتمد على وجود جهاز خادم أو أكثر سواء للتطبيقات أو لقواعد البيانات، يقوم بالتحكم بالشبكة وإدارتها، ويستفيد المستخدم النهائي منها بدون أن يقوم بتحميل تلك التطبيقات.

6- شبكات الند للند (Peer- to - Peer Networks): هي شبكات تقوم بربط أجهزة الحواسيب مع بعضها البعض، وتعمل عن طريق المشاركة في الملفات وقواعد البيانات الموجودة لدى المستخدمين، وقد تستخدم بعض أنواعها أجهزة الخادم للبحث عن الملفات لدي مشتركي الشبكة[3] .

رابعا: صناع المعرفة:

إذ تمثل القيادات الرقمية) Digital Leaderships(وكل ما يشمل الرأس مال الفكري والمديرون، المحلون للموارد المعرفية، فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية، عن طريق تغيير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري، وفق ما يتمتعون به من خبرات، ومعارف في مجال المعلوماتية[4].

---

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي، **النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية** ، المرجع السابق، ص322 .

[2] عبد الستار العلي، **المدخل إلى إدارة المعرفة**، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص240.

[3] يوسف محمد يوسف أبو أمونه، المرجع السابق، ص40 .

[4] عاشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص31.

يجدر التأكيد على ضرورة وجود عنصر التكامل أثناء التأسيس الفعلي لنموذج الإدارة الإلكترونية، عن طريق إعطاء الأولية لتكامل العمليات، التي تمثل وسيلة تتحد من خلالها أنظمة معلومات، مناهج العمل، وهذا بهدف تجزئة المصالح مما يسمح للمستخدمين بالتوجه نحو شباك واحد.

الفرع الثاني: الآليات القانونية والتنظيمية

حاول المشرع الجزائري في العديد من النصوص القانونية، مسايرة التطور الحاصل في تكنولوجيا العالم والاتصال، بهدف بناء مجتمع المعرفة من خلال سن العديد من القوانين والتي تدخل ضمن الآليات التي تؤسس لفكرة الإدارة الإلكترونية، ونذكر منها:

أولا: القوانين والتنظيمات

_ القانون 03/2000 والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يكرس الفصل بين وظائف، ومتعامل الاتصالات.

_المرسوم التنفيذي رقم 275/98 المؤرخ في 1998/08/25 والذي يضبط شروط و كيفيات ممارسة خدمات الانترنت، وقد أنهى هذا المرسوم احتكار الدولة لقطاع الإنترنت، مما سمح بظهور مزودين جدد عموميين وخواص[1].

• المرسوم التنفيذي رقم 307/2000 المؤرخ في 2000/10/14 والذي يحدد شروط ومعايير تنظيم الإنترنت والاستفادة منها وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وحالت سحبها، كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الإنترنت[2].

[1] مرسوم تنفيذي رقم 275/98، المؤرخ في 1998/08/25 ،المتعلق بضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الأنترنت واستغلالها، الجريدة الرسمية الجزائرية ،العدد 36، الصادرة في 1998/08/26، ص05.

[2] المرسوم التنفيذي رقم 307/2000، المؤرخ في 2000/10/14، المتضمن ضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات انترنت واستغلالها، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 6،الصادرة في 2000/10/15، ص15

• المرسوم التنفيذي 188/16 المؤرخ في 2016/06/22 يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي 232/03 المؤرخ في 2003/06/20 والذي يحدد مضمون الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتعريفات المطبقة عليها وكيفية تمويلها[1].

ثانيا: الثقة الرقمية

وتعرف على أنها: " تلك البيئة المعلوماتية التي تتمتع وتتميز بخصائص الثقة التي تتميز بها البيئة الورقية ومن عناصرها التصديق الإلكتروني والإمضاء الإلكتروني.

ولاستكمال الترسانة للثقة الرقمية في إستراتيجية الجزائر الإلكترونية، عمل المشرع الجزائري على وضع مجموعة من القوانين منها:

• الاعتراف بحجية الكتابة الإلكترونية : من خلال إصدار القانون رقم 10/05 بتاريخ 2005/06/20 والمتمم والمعدل للقانون المدني الجزائري، حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الإلكتروني، حيث أصبح للكتابة في الشكل الورقي مكان ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري طبقا لنص المادة 323 مكرر[2]، ويقصد بها الكتابة في الشكل الإلكتروني ذات التسلسل في الأوصاف والأرقام أو أية علامات أو رموز ذات معنى مفهوم مهما كانت الوسيلة الإلكترونية المستعملة ومهما كانت طرق إرسالها سواء عن طريق القرص الصلب أو المرن أو في شكل رسائل إلكترونية .

• التوقيع الإلكتروني: كما اعتمد المشرع الجزائري التوقيع الإلكتروني في نص المادة 327 الفقرة 02 من القانون 10/05 والتي تنص على أنه:" يعتمد بالتوقيع الإلكتروني وفق

[1] المرسوم التنفيذي رقم 188/16، المؤرخ في 2016/06/22 ،يحدد مضمون الخدمة العامة للبريد والموصلات السلكية واللاسلكية والتعريفات المطبقة عليها وكيفية تمويلها، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي 232/03 المؤرخ في 2003/06/24 ، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 39 ، الصادرة في 29 يونيو 2016، ص 14.

[2] جميلة معمر، عبد الحميد ريحان، غانم نذير، نبيل عنكوش، **الثقة الرقمية ضمن إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 (E-Algerie) واقعها ودورها في إرساء مجتمع المعرفة**، معهد علوم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة، المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2012.

الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر 1 وذلك من أجل إضفاء الحجية على المحررات الإلكترونية [1].

• **التصديق الإلكتروني:** ولقد ورد تعريف التصديق الإلكتروني أو شهادة التصديق الإلكتروني كما ورد تسميته في القانون 04/15 في المادة الثانية الفقرة 07 على أنها: " وثيقة في شكل إلكتروني تثبت الصلة بين بيانات التحقق من التوقيع الإلكتروني والموقع"[2] وحددت ممارسة نشاط مقدمي خدمات التصديق الإلكتروني بموجب القانون 04/15 وهو الأمر الذي يتطلب الحصول على ترخيص تمنحه سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية (ARTP) وهذا الترخيص يكون مرفق بدفتر شروط والذي يحدد حقوق وواجبات مؤدي الخدمات والمستعمل لها، والأشخاص الذين يجوز لهم قانونا ممارسة هذا النشاط يجب أن تتوفر فيهم نفس الشروط لممارس نشاط خدمة الأنترنت في الجزائر، وبالتالي فإن نشاط مقدمي خدمات التصديق يعتبر نشاطا اقتصاديا يخضع للقيد التجاري طبقا للقانون التجاري وبالتالي تكون جهة التوثيق الإلكتروني مسئولة عن توثيق العقد الإلكتروني، الأمر الذي يجعل الوضع تطبيقا لمهمة الموثق العادي[3].

• الدفع الإلكتروني : تضمن القانون الجزائري مواد تتعلق بأنظمة الدفع الإلكتروني، و في سنة 2113 بدأ الاعتراف الرسمي بوسائل الدفع الإلكتروني من خلال الأمر 13-00 المتعلق بالنقد و القرض من خلال المادة 11التي تنص على " تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل"[4].

---

[1] القانون رقم 10/05 المعدل والمتمم للأمر 58/75 ، المؤرخ في 06/20/ 2005 ، المتضمن القانون المدني الجزائري، الجريدة الرسمية الجزائرية ، العدد 44، الصادرة بتاريخ 06/26/ 2005.

[2] القانون 04/15 المؤرخ في 2015/02/01 والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين، الجريدة الرسمية الجزائرية ،العدد06 ،الصادرة بتاريخ 2015/02/10 ص07 .

[3] حرز الله فؤاد حسن، **الحكومة الالكترونية في الجزائر**، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، تخصص: السياسة العامة والإدارة المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم الإنسانية محمد خيضر بسكرة، 2013، ص ص25،26.

[4] الأمر رقم 13-00 المؤرخ في 26 أوت 2013، المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد 53، 27 أوت2003، ص11 .

• الجريمة الإلكترونية: أمام الفراغ القانوني في مجال الجريمة الإلكترونية تم إصدار القانون رقم 14-07 المؤرخ في 01نوفمبر المعدل و المتمم لقانون العقوبات، و الذي ينص عل حماية جزائية للأنظمة المعلوماتية من خلال تجريم كل أنواع لاعتداءات التي تستهدف أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات كالدخول غير المشروع للأنظمة المعلوماتية، تغيير أو إتلاف المعطيات... و في سنة 2011 تم سن قانون الجريمة الإلكترونية، القانون رقم 14 11- المؤرخ في 17 أوت 2011 و الذي يتضمن القاعدة الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال و مكافحتها و تضمن القانون في مادة01 موزعة على ستة فصول [1].

هنا لابد من تحديد العمليات اللازمة للتطبيق الأعمال الإلكترونية عن طريق تحليل العمليات أو الوظائف الحالية بشيء من التفصيل.

- تحديد درجة الأهمية النسبية أو درجة مساهمة كل وظيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة.
- استيعاب العمليات غير الضرورية بهدف تبسيط النظام وجعله متماشيا مع متطلبات التحول للأعمال الإلكترونية.
- توفير القدر الكافي من المرونة للنظام وتحديد مدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة[2].

أما القانونية: نجد بأن هنالك مجموعة من التحديات التي تواجه البيئة القانونية والنظم القانونية بحيث تتمحور هذه التحديات حول أثار استخدام الوسائل الإلكترونية في تنفيذ الأنشطة التجارية.

- بالإضافة إلى هذه المتطلبات وجدنا بأن هنالك مجموعة أخرى لبد من تطبيقها وهذا لضمان استمرارها وتطورها، وعليه فإن هذه المتطلبات تتركز في ما يلي:

المتطلبات الفنية المتعلقة بالجانب المادي، بحيث يتضمن هذا الجانب تصميم الشبكات وأنواعها Network Computer بحيث نجد به الشبكة الخطية Bus و هي أكثر الشبكات انتشار، إذ لا يوجد فيها حاسوب مركزي للسيطرة على عمل الشبكة و إنما تعتمد

[1] حرز الله فؤاد حسن، المرجع السابق، ص80.

[2] عامر سعودي، محمد الطيب عزوز، **تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وتحسين سير المرفق العام**، مذكرة ماجيستير ، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2017، ص20.

على وجود سلك كابل رئيسي يستخدم لتوصيل كل عناصر الشبكة ببعضها البعض، أما النوع الثاني هو الشبكة النجمية وهي من أوائل الشبكات التي ظهرت في هذا المجال، أما فيما يخص الشبكة الحلقية فهي تتصل فيها الحواسيب معا بحلقة مغلقة تأخذ الشكل الحلقي بحيث يكون اتصال في اتجاه واحد.

الفرع الثالث :الآليات الإدارية

– الجهاز الوظيفي المطلوب أي توفر الموارد البشرية التي تمتلك الخبرة والمهارة في مجال المعرفة و المعلومات و القادرة على التعامل مع هذه الإستراتيجية، الحاجة إلى تكوين قيادات إدارية قادرة على التغيير وخلق أنماط العمل الجماعي كقاعدة تنظيمية للاتصالات الإلكترونية.

– التنظيم الداخلي أي ضرورة إجراء تعديلات جذرية على الصعيد تنفيذ أنشطة الأعمال وأسلوب العمل المتبع، إضافة إلى تحسين الإجراءات وقواعد العمل وضرورة تكوين هياكل المركزية، شبكة مرنة[1] .

– هيكلة التكاليف بحيث نجد تكاليف المباشرة والتي تتمثل في تكلفة شراء الأجهزة والمعدات والتسهيلات الأخرى، وتكلفة برمجيات النظام أما التكاليف غير المباشرة. فهي المتمثلة في تدريب العاملين وتكلفة صيانة المعدات، وتأمين المباني ومن خلال ما سبق ذكره يمكن القول بأنه إذا توفرت متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية فإنها تستطيع أن توفر بيئة تعاونية جديدة يستطيع فيها العاملون العمل سوية، بالإضافة إلى جعلها وسيلة فعالة في نظم المعلومات وهذا راجع إلى تطبيق كافة متطلباتها دون الإخلال أو التخلي عن أي متطلب من متطلباتها [2] .

الفرع الرابع : مقومات الجزائر في تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية .

يتطلب تفعيل تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية مقومات مادية تقنية وأخرى بشرية وكذلك إعادة النظر للأجهزة و المعدات و البرمجيات لتحديثها و هذا إستجابة للتغير منشود، كما

[1] عزوز محمد الطيب، سعودي عامر، المرجع السابق، ص 21.

[2] عزوز محمد الطيب، المرجع السابق، ص 22.

أنه يجب توفر بنية تحتية متطورة للإتصالات السلكية و اللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات الإدارية والمواطن من جهة أخرى[1].

وتشمل البنية التحتية مجموعة من العناصر نذكر منها التجهيزات العمومية كالمقاهي الإلكترونية والأكشاك المتعددة الخدمات حيث بلغ عددها في الجزائر 20747 عام 2001 وهو رقم ضعيف نسبيا و قد بلغ عدد أجهزة الإعلام الآلي الموجهة للقطاعات حيث أنه في قطاع التربية قد بلغ العدد في الطور المتوسط معدل 0.58 في المئة لكل100 تلميذ ، وفي الطور الثانوي معدل 2.54 في المئة لكل 100 تلميذ أما قطاع التعليم العالي فقد بلغت 4.72 لكل 100 طالب جامعي وفي قطاع التكوين و التعليم المهنيين فقد بلغت معدل 4.80 لكل 100 متربص.

وأما فيما يخص نفاذية الأنترنت قد بلغ التدفق العالي 585455 والتدفق المنخفض قد بلغ 105892 [2] .

ونشير أنه في قطاع التكوين المهني و بالإضافة إلى مشروع الشبكة العنكبوتية الذي قدمنا حصيلة عن عدد الحواسيب المخصصة له قد شرع كذلك في تطبيق ما يعرف بنظام المعلومات الجغرافية[3] الذي يختزل مؤسسات التكوين المهني في خريطة جغرافية رقمية و يرقى القطاع إلى دعم هاته المجهودات بكاتالوج حول تجهيزات القطاع و خصائصها التقنية ويجزيء التحاليل الإحصائية بناء على معطيات رقمية. أما في مؤسسة الضمان الإجتماعي فقد تمكنت من بناء قاعدة معطيات وطنية الشيء الذي مكنها من تأسيس مكتبة وطنية رقمية تتيح إمكانية الإتصال من جميع وكالاتها و التأكد من المشترك من خلال إدراج ما

---

[1] آسيا بن عياش، محمد الأمين أوكيل، **رقمنة المرفق العام كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر**، مجلة معالم للدراسات القانونية و السياسية، المجلد 04،العدد 02، 2020، ص 270 .

[2] عبد اللطيف باري، **دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورا العلوم سياسية والعلاقات الدولية تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2014/2013، ص 16.

[3] مصطفى بوادي، **صناعة بيئة رقمية في ظل عصرنة المرفق العام**، دفاتر السياسة و القانون، جامعة سعيدة،العدد17، جوان 2017، ص 262.

يعرف ببطاقات شفاء الإلكترونية للتأمينات الإجتماعية التي تسمح بالتعرف على هوية المؤمن إجتماعيا و ذوي الحقوق، و هذا خلال تسهيل مستحقات المؤمن لدى مصالح الضمان الإجتماعي وبذلك تكون هذه البطاقة قد حلت محل الملفات الورقية التي كانت تستخدم في إطار التكفل بالتامين الإجتماعي [1].

هذا ولم تقتصر الإستراتيجة المبرمجة للولوج في عالم المعلوماتية والرقمنة الإدارية على التقني والمادي فقطك بل تخطت ذلك إلى الجانب البشرى الذي يعد النواة الأولى في جانب التسيير فقد عملت على رفع الكفاءة البشرية و هذا بإدراج مجموعة إجراءات حول تكوين الموارد البشرية تكوينا متخصصا في عالم المعلوماتية بالإضافة إلى اللجوء إلى تعاقد و توظيف مجموعة الطاقات البشرية المتخصصة في مجال الإعلام الآلي والهندسات الإلكترونية ..... إلخ من الكفاءات التي من شأنها مواكبة هذا النهج المعلوماتي المعتمد في تحسين الخدمة العمومية فالإدارة الإلكترونية لا تدير نفسها بنفسها بل تحتاج إلى قدرات علمية كفؤة تحسن إستخدام أجهزة الإعلام الآلي والتكنولوجيات الحديثة [2].

كما أن المطلب التشريعي أو القانوني يعد من بين أساس أي عمل نظامي لتحديد العلاقات بين الجهات المتعاملة مع أجهزة الإدارة الإلكترونية و حيث أن ضمان حقوق جميع الأطراف يتطلب توفير تشريعات كفيلة بتحديد أطر العمل التي تشتغل فيها جميع أنظمة الإدارة الإلكترونية الأمر الذي يتطلب سن تشريعات جديدة لضبط أسلوب التعامل الجديد مع الأوضاع التي نشأت الحاجة إليها و من المتطلبات الأساسية في هذا السياق نذكر:

- تشريعات تنظم نشر المعلومات و المحافظة على سريتها
- تشريعات خاصة بتحديد إستخدام المواقع الإلكترونية
- تشريعات تنظم أساليب الدفع الإلكتروني[3].

---

[1] مصطفى بوادي ، المرجع السابق، ص 263 .

[2] مختارية ملال، **عصرنة الإدارة المحلية – مقاربة لترشيد الخدمة العمومية** – ، مجلة البحوث السياسية و الإدارية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 07، العدد 01، ديسمبر 2012، ص 24.

[3] بلال موزاي، عماد لبيد، **الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر– معطيات الواقع ورهانات المستقبل–**، المكز الديمقراطي العربي للدراسات الإسراتيجية والسياسية والإقتصادية، برلين ألمانيا، 2021، ص 14 .

المبحث الثاني
مفهوم المرفق العام الخدماتي

إن حتمية ترشيد وتحسين الخدمة العمومية هو ما دفع بالجزائر على غرار باقي دول العالم بالتوجه نحو نهج جديد في الإدارة والتخلي عن الأسلوب التقليدي الذي كان يشوبه الكثير من المظاهر السلبية كالرشوة و المحسوبية واللاشفافية، والتي كانت تؤرق بال الموطن و تزعجه هذا من جهة و من جهة أخرى ما شهدته الخدمات العمومية من تطور و تحسن في الدول التي قامت بتبني التكنولوجيا والمعلوماتية في الإدارات والمؤسسات العامة خاصة الخدماتية منها بصفتها تقدم نشاطا خدماتيا عموميا يهدف لتحقيق مصلحة عامة، و هذا هو ما يهمنا في مبحثنا هذا المعنون بمفهوم المرفق العام الخدماتي حيث أننا نقوم بالوقوف على تعريف للمرفق العام بصفة عامة العناصر و المبادئ التي تحكمه لنخلص إلى خصوصية المرفق العام الخدماتي الذي مسه بصفة مباشرة نظام الإدارة الإلكترونية .

المطلب الأول : مفهوم المرفق العام

يعتبر المرفق العام مظهر من مظاهر الوظيفة الإدارية في الدولة ،إذ أن النشاط الإداري يتخذ مظهرين أساسين هما الضبط الإداري والمرفق العام وللتعمق في ماهية المرفق العام إرتأينا أن نتعرض إلى مفهوم المرفق العام في هذا المطلب (التعريف، العناصر ،المبادئ) .

الفرع الأول : تعريف المرفق العام

لا بد من تعريف المرفق العام لغة ثم تعريفه في القانون الإداري.

أولا: لغة: المرفق في اللغة هو ما ينتفع به ويستعان به، فقد ورد هذا المصطلح في القرآن الكريم في قوله تعالى "**وَإِذِ اعْتَزَلْتُمُوهُمْ وَمَا يَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ فَأْوُوا إِلَى الْكَهْفِ يَنشُرْ لَكُمْ رَبُّكُم مِّن رَّحْمَتِهِ وَيُهَيِّئْ لَكُم مِّنْ أَمْرِكُم مِّرْفَقًا**". **صدق الله العظيم**[1].

[1] سورة الكهف: الآية 16.

وفي ذلك يقول صاحب تفسير الجلالين حول المعنى الوارد في الآية هو ما ترفقون من غذاء وعشاء أي ترفقون لتلبية حاجياتكم من طعام[1].

ثانيا : المعنى العضوي والوظيفي للمرفق العام

يعد مفهوم المرفق العام من أبرز المفاهيم الشائكة في القانون الإداري رغم الأهمية التي تكتسبها باعتبارها معيار للنظام الإداري، نظرا لارتباطها بالكثير من المعطيات منها الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، السائدة في الدولة ،ولذلك فان الفقه والقضاء عادة ما يلجأ في تحديد مفهوم المرفق العام **إلى استعمال** معيارين أساسيين هما المعيار العضوي والمعيار الموضوعي[2].

1- المعنى العضوي للمرفق العام :

يقصد بالمرفق العام تبعا لهذا المعنى كل منظمة عامة تنشئها الدولة وتخضع لإدارتها بقصد تحقيق حجات الجمهور، ومن هنا جاز اعتبار كل من مرفق القضاء والأمن والدفاع وغيرها مرافق عامة، لأنها منظمات أنشأتها الدولة بغرض أداء خدمة للجمهور[3]. ويتصف هذا المعنى بالشمولية والإطلاق حتى أن الدكتور احمد محيو، قال عنه يقصد بالمرفق العام تبعا لهذا المفهوم الإدارة بشكل عام أو مؤسسة إدارية محددة [4].

2- المعنى الوظيفي أو الموضوعي :

يقصد بالمرفق العام بالنظر للمعيار الموضوعي، كل نشاط يباشره شخص معنوي عام بقصد إشباع حاجة عامة[5]، أو كل نشاط أو مشروع تقوم به الدولة بنفسها أو تحت إشرافها بصفة مباشرة أو غير مباشرة أي تحت رقابتها، وذلك لإشباع الحاجات العامة بما يحقق

---

[1] جلال الدين السيوطي، **تفسير الجلالين**، تحقيق فخر الدين قباوة، الشركة المصرية العالمية- لونجمان، القاهرة، 2003، ص175.

[2] بعلي محمد الصغير، **الوجيز في القانون الإداري**، النشاط الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2002، ص205.

[3] عمار بوضياف، **الوجيز في القانون الإداري**، ،جسور للنشر والتوزيع ،الطبعة الثالثة، الجزائر، 2013،ص414.

[4] احمد محيو، **محاضرات في المؤسسات الإدارية** ،ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، الجزائر ،1986،ص430.

[5] محمد فاروق عبد الحميد، **نظرية المرفق العام في القانون الجزائري بين مفهومين التقليدي والاشتراكي**، ديوان المطبوعات الجامعية 1987، ص6.

المصلحة العامة[1]. ومن ثمة تخرج عن نطاق هذا التعريف سائر النشاطات الخاصة كالمؤسسة الخاصة، كما يخرج عنه المشروعات التي تستهدف فقط تحقيق الربح. وحاول جانب من الفقه الجمع والتوفيق بين المدلولين السابقين، حيث عرف المرفق العام بأنه: "مشروع يعمل باطراد وانتظام تحت إشراف رجال الحكومة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين"[2].

الفرع الثاني: عناصر المرفق العام

للمرفق العام عناصر أو أركان يقوم عليها ، تميزه عن المشروعات الخاصة وأهم هذه العناصر ما يلي:

أولا: المرفق العام تنشأه الدولة

إن كل مرفق عام تحدثه الدولة. ويقصد بذلك أن الدولة هي التي تقدر اعتبار نشاط ما مرفقا عاما وتقرر إخضاعه للمرافق العامة بناءا على قانون معين. وليس من اللازم أن يكون كل مشروع تحدثه الدولة أن تتولى هي مباشرة إدارته، فكثيرا ما تعهد الإدارة إلى الأفراد أو شركة خاصة بأداء خدمة عامة تحت إشرافها وهو الوضع الذي يجسده نظام الامتياز أو الشركات المختلطة.

ويرى الفقيه الفرنسي De Laubadeve أنه إذا قلنا أنه يشترط لوجود المرفق العام أن تكون الدولة هي التي أنشأته بقانون – أو بناء على قانون– فليس معنى ذلك أنه يلزم أن تكون الدولة هي التي أنشأت المنظمة التي تدير المرفق العام. وإنما يكفي أن تكون الدولة هي التي قدرت اعتبار النشاط مرفقا عاما ولو كانت قد عهدت بإدارته إلى شركة أو هيئة خاصة ليست في ذاتها مرفق عام[3] .

ويفترض في المرفق العام الذي تتولى الدولة إحداثه أن يكون على قدر من الأهمية وإلا لكان قد ترك الأفراد. وفي هذا المعنى قدم الفقيه ديجي وصفا للمرفق العام باعتباره نشاطا

---

[1] عمار عوابدي، **القانون الإداري**، النشاط الإداري، الجزء الثاني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص59.

[2] سليمان محمد الطماوي، **مبادئ القانون الإداري(دراسة مقارنة)**، الكتاب الثاني، دار الفكر العربي، الطبعة الثانية، القاهرة، 1979، ص25.

[3] علي محمد بدير، **القانون الإداري**، بغداد 1993، ص142.

بأنه: أنواع النشاط أو الخدمات التي يقدر الرأي العام في وقت من الأوقات وفي دولة معينة أن على الحكام القيام بها نظرا لأهمية هذه الخدمات للجماعة. ولعدم إمكان تأديتها على الوجه الأكمل بدون تدخل الحكام[1].

ثانيا: هدف المرفق هو تحقيق المصلحة العامة

عرفنا سابقا أن المرفق العام مشروع يستهدف تحقيق مصلحة عامة. وهذا العنصر هو أكثر العناصر إثارة للجدل من جانب الفقهاء.

ذلك أن المصلحة العامة هي هدف كل وظيفة إدارية، بل وحتى المؤسسات التي تسيرها الدولة والتي تكون غايتها تجارية بحتة كالمؤسسات الاقتصادية إنما تسعى إلى تحقيق المصلحة العامة.

كما أن المصلحة العامة ليست حكرا على الإدارة فمن الوظائف التي يمارسها الأشخاص العاديون ما تتصل كذلك بالمصلحة العامة كخدمات البناء والنقل.

ولقد اقترح الفقه معيارا للخروج من هذه الإشكالية فإذا كانت المصلحة العامة تمثل الغاية الأولى من النشاط الذي يقوم به الشخص القانوني وتوفرت الأركان الأخرى يتكون المرفق العام. أما إذا كانت المصلحة العامة تمثل غاية ثانوية لهذا النشاط فان الوظيفة لا ترتقي إلى منزلة المرفق العام.

ويترتب على تمييز المرفق بهذا الوصف أن كل مرفق عام ينبغي أن يخضع الى مبدأ المجانية[2]. ولا يقصد بذلك عدم وجود مقابل بل القصد أن فرض مقابل ما ليس هو الغاية المقصودة من خلال القيام بالنشاط. أي أن المجانية لا تفيد هنا انعدام المقابل انعداما تاما، بل تفيد فقط أنه ليس من الضروري أن يكون المقابل مساويا للتكلفة المالية للمرفق العام. فعندما يلزم الطالب في الجامعة مثلا بدفع رسوم رمزية كل سنة جامعية فان ما قدمه لا يغطي أبدا الخدمات التي ينتفع بها من مرفق التعليم العالي.

[1] الدكتور سليمان الطماوي، **مبادئ القانون الإداري**، المرجع السابق، ص 22.

[2] عمار بوضياف، **الوجيز في القانون الإداري**، جسور للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية،الجزائر،2007،ص82.

ثالثا: خضوع المرفق لسلطة الدولة

سبقت الإشارة أنه ليس كل مشروع يهدف إلى تحقيق النفع العام يعد مرفقا عاما، لأن هناك من المشروعات الخاصة ما يعمل على تحقيق النفع العام كالمدارس والجامعات الخاصة والجمعيات.

ومن هنا تعين أن يتصف المرفق العام بصفة أخرى تميزه عن غيره وهي خضوعه للدولة. وهو ما يترتب عليه أن لهذه الأخيرة وهيئاتها ممارسة جملة من السلطات على المرفق سواء من حيث تنظيمه وهيكلته أو من حيث نشاطه. فالدولة هي من تنشئ المرفق، وهي من تحدد له نشاطه وقواعده تسييره وعلاقته بجمهور المنتفعين، ومن حيث بيان سبل الانتفاع ورسومه (السلطة على نشاط المرفق).بمعنى أن تكون الكلمة النهائية في الإدارة المشروع وتوجيهه وتنظيمه وتسييره للسلطة وتحديد نشاطه وقواعده، فهذه السلطات وحدها التي تستطيع استعمال وسائل القانون العام، والدولة هي من تضع التنظيم الخاص بالمرفق وتبين أقسامه وفروعه وتعين موظفيه وتمارس الرقابة على النشاط وعلى الأشخاص[1] (السلطة على المرفق كهيكل).

رابعا: خضوع المرفق لنظام قانوني متميز:

إن المشروع الذي رصد لتحقيق مصلحة عامة وأنشأته الدولة و تولت هي إدارته مباشرة أو عهدت به إلى أحد الأفراد أو الشركات انما يحكمه نظام قانوني خاص. وما أجمع عليه الفقهاء أن هذا النظام يختلف من مرفق إلى آخر. حسب طبيعته [2] غير أن هناك قواعد مشتركة تحكم المرافق جميعا سنتولى توضيحها عند دراسة النظام القانوني للمرافق العامة. ويجدر التنبيه أن بعض الفقهاء اعتبر خضوع المرفق لنظام قانوني متميز بمثابة الأثر المترتب على كونه مرفق عاما فهو إذن نتيجة ولا يمكن اعتباره عنصرا من عناصر المرفق العام.

[1] حسين طاهري، **القانون الإداري دراسة مقارنة**، دار الخلدونية، الطبعة الأولى، الجزائر،2007، ص82.

[2] عبد الفتاح أبو الليل، **الوجيز في القانون الإداري** ، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000، ص 177.

وقد اختلف الفقه حول هذا العنصر ، حيث يرى جانب من الفقه أن خضوع المرفق للقانون الإداري هو ركن من أركان المرفق العام، فحين يرى جانب أخر من الفقه بأن خضوع المرفق للقانون الإداري ليس إلا نتيجة لاعتباره مرفقا عاما لا ركنا أو شرطا لقيام المرفق العام ولكل حججه[1] .

الفرع الثالث: المبادئ الأساسية التي تحكم المرفق العام

سبق القول أن سن قانون واحد يحكم المرافق جميعا بات أمر من المحال تجسيده في الواقع العملي بسبب اختلاف طبيعة نشاط كل مرفق. غير أن ذلك لا يمنع من إخضاع لكل المرافق إلى مبادئ معينة اتفق الفقه والقضاء بشأنها وأضحت اليوم من المسلمات في نظرية المرافق وتتمثل هذه المبادئ في :

- مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرفق
- مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد: (مبدأ الاستمرارية)
- مبدأ القابلية لتغير والتكيف: (مبدأ التكيف)[2].

أولا: مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرفق

لما كان أساس ومبرر وجود المرافق العامة هو تلبية الاحتياجات العامة للجمهور، فإنه يتحتم عليها، وهي تقدم خدماتها العامة، معاملة الجميع على قدم المساواة، وبدون تمييز، تجسيدا لمبدأ المساواة أمام القانون الذي ما فتئت المواثيق والدساتير المختلفة تنص عليه، كما هو وارد بالمادة 37 من الدستور الجزائري 2020 التي جاء فيها ما يلي :" **كل المواطنين سواسية أمام القانون ،ولهم الحق في حماية متساوية. ولا يمكن أن يتذرع بأي تمييز يعود سببه إلى المولد ، أو العرق، أو الجنس، أو الرأي أو أي شرط أو ظرف آخر، شخصي أو اجتماعي**" [3].

---

[1] مصلح ممدوح الصرايرة، **القانون الإداري**، الكتاب الأول، دار الثقافة لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، سنة2012، ص324.

[2] عمار بوضياف، **الوجيز في القانون الإداري**، الطبعة الثالثة، مرجع سابق، ص438.

[3] المادة 37 من **الدستور الجزائري 2020**، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 82 ، الصادرة بتاريخ 15 جمادى الأولى 1442 هـ الموافق ل: 30 ديسمبر 2020 م.

ولعل أهم تطبيقات مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرافق العامة إنما يتمثل في ما يلي :

- مساواة المنتفعين من خدمات المرفق العام .
- المساواة في الالتحاق بالوظائف العامة .
- حياد المرفق العام [1] .

ثانيا: مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد (الاستمرارية)

تؤدي المرافق العامة دورا كبيرا داخل المجتمع أيا كان موضوع نشاطها. وهذا بغرض أن تقدم خدماتها للجمهور بشكل مستمر ومتواصل. فلا يمكن أن نتصور مثلا توقف جهاز القضاء عن الفصل في الخصومات. أو توقيف جهاز الأمن عن أداء مهامه أو مرفق الدفاع. إن توقف أحد هذه الأجهزة وغيرها سينجم عنه لاشك إلحاق بالغ الضرر بالمصلحة العامة وبحقوق الأفراد. لذا تعين على المشرع وبغرض تحقيق المقصد العام وهو استمرارية نشاط المرفق وقيامه بالخدمات المنوطة به أن يعد من الآليات القانونية ما يضمن أداء الخدمة وتواترها وانتظامها وعدم انقطاعها. فمن حق المنتفع الاستفادة من خدمات المرفق في المكان والزمان والمخصص لذلك وإذا تعرض المرفق لعوائق تقنية مثلا تحول دون تحقيق عنصر الانتفاع وجب أن يعلم الجمهور بذلك. فإذا أرادت مثلا مؤسسة سونلغاز القيام بأشغال معينة وقطع التيار الكهربائي لمدة معينة وجب أن تعلن الجمهور بذلك وكذا الحال بالنسبة لمؤسسة توزيع المياه.

ويعتبر مبدأ الاستمرارية أكثر المبادئ وزنا لأن القضاء الإداري كثيرا ما اعتمد عليه. ولان معظم أحكام ومبادئ القانون الإداري تخص هذا المبدأ ومتفرغة عنه .

ويقتضي مبدأ الاستمرارية توافر جملة من الضمانات تعمل جميعا على تجسيده في أرض الواقع ومن هذه الضمانات ما وضعه المشرع ومنها رسخه القضاء الإداري. وتتجلى هذه الضمانات في تنظيم ممارسة حق الإضراب، وتنظيم ممارسة حق الاستقالة وسن قواعد خاصة لحماية أموال المرفق. وهي جميعا تمثل ضمانات تشريعية أي من صنع المشرع.

[1] محمد الصغير بعلي، **القانون الإداري**، دار العلوم لنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، ص221.

وهناك ضمانات أخرى كنظرية الموظف الفعلي ونظرية الظروف الطارئة وهي من صنع القضاء[1] .

ثالثا: مبدأ التكيف (القابلية للتغير)

لما كان وجود وإنشاء المرافق العامة يكمن في تلبية الاحتياجات العامة للمواطنين، وهي الاحتياجات المتجددة والمتغيرة باستمرار فإن الأمر يقتضي بالضرورة تجديد وتغير وتعديل قواعد وطرق عمل وسير المرافق العامة تماشيا وتناغما مع تلك التطورات، إعمالا لمبدأ التكيف.

وفي هذا السياق نصت المادة 6 من المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في4 يوليو سنة 1988 الذي ينظم العلاقة بين الإدارة والموطن على ما يلي :

" **تسهر الإدارة دوما على تكييف مهامها وهياكلها مع احتياجات الموطن ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة** " [2]وهو ما تأكده أيضا المادة 21 منه، حينما نصت على ما يلي :

"**يجب على الإدارة حرصا منها على تحسين نوعية خدمتها باستمرار وتحسين صورتها العامة باعتبارها تعبيرا عن السلطة العمومية أن تسهر على تبسيط إجراءاتها، وطرقها ودوائر تنظيم عملها وعلى تخفيف ذلك .**

وعليها أن تعد مطبوعات واستمارات مقننة بسيطة في تصميمها، مختصرة ومفهومة في مضمونها، وجذابة في شكلها، وتقرأ بسهولة ويجب عليها، زيادة على ذلك أن تطور أي إجراء ضروري لتتلاءم دوما مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير"[3].

ومن، ثم فإن المرافق العامة (الإدارة العامة) تتمتع -بهذا الصدد- بالعديد من السلطات خاصة تجاه : موظفيها، أو المتعاقدين معها.[4]

---

[1] عمار بوضياف، **الوجيز في القانون الإداري**، الطبعة الثالثة، المرجع السابق، ص ص443،444.

[2] المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم88-131 المؤرخ في 4 يوليو1988، المتضمن تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن، الجريدة الرسمية الجزائرية ، العدد 27، الصادرة بتاريخ 6 يوليو 1988، ص 11.

[3] المادة 21 من المرسوم رقم 88- 131 ، المصدر السابق، ص 24.

[4] محمد الصغير بعلي، **القانون الإداري**، المرجع السابق، ص235.

المطلب الثاني : خصوصية المرفق العام الخدماتي في الجزائر

لقد قامت الجزائر بإنشاء الكثير من المرافق العمومية كمرفق التعليم والإتصالات والبنوك والجامعات والمستشفيات .... إلخ من المرافق التي تقوم بتقديم مجموعة من الخدمات الموجه للجمهور للإستفادة منها. ولقد إهتمت بتطوير هذه المرافق وما يبرهن ذلك هو مجموعة الإصلاحات التي تبنتها من أجل تطوير هاته المرافق و من بين هاته الإصلاحات إدراج الحكومة الإلكترونية في تسيير المرافق العامة و ترشيد الخدمة العمومية، و سنتناول ضمن هذا المطلب أنواع المرافق العامة و نركز على خصوصية المرفق العام الخدماتي بصفته الأرضية العملية لتطبيق الإدارة الإلكترونية .

الفرع الأول : أنواع المرافق العامة في الجزائر

تتنوع وتنقسم المرافق العامة إلًى عدة تقسًيمات وأنواع وفقا للناحًية التيً ينظر منها إلىً هذه المرافق العامة، و عموما يمكن تقسيمها كما يلي :

أولا: المرافق العامة الإدارية

يقصد بالمرافق العامة الإدارية تلك التي تنشئها الإدارات العامة لممارسة وظيفتها والمتمثلة أساسا في النشاط التقليدي للدولة ، في مجالات التعليم ، الصحة والأمن...، إذ يذهب كثيرا من الفقه إلى أنه هناك صعوبة في تحديد الطبيعة الإدارية للمرفق العام نظرا لتنوع النشاط الإداري هو ذلك المرفق غير التجاري والصناعي[1]. كما يقصد بها أيضا تلك المرافق التي تمارس نشاطا إداريا بحتا يدخل في تصميم الوظيفة الإدارية، والذي يختلف اختلافا جذريا عن النشاط الخاص، ولذلك وجب إخضاعها للقانون الإداري الذي يختلف عن القانون الخاص.

ثانيا: المرافق العامة الاقتصادًية

هًي المرافق التًي تباشر مشروعات صناعًية أو تجارًية أو مالًية، وتكون حصرا تابعة للدولة ونشأت هذه المرافق لتحقيق التوازن الاقتصادي والاجتماعًي داخل المجتمع ،وهًو مظهر من مظاهر فكرة دولة التنمًية بعكس الدولة الحارسة فًي العصور الماضًية التيً كانت

[1] محمد الصغير بعلي، **الوجيز في القانون الاداري**، المرجع السابق، ص209.

مسؤولة عن ثلاث واجبات هًي الدفاع الخارجًي عن الدولة، والأمن الداخليً، بًين الأفراد وتخصًيص قضاء لفض المنازعات بًين الأفراد.

ثالثا: المرافق العامة المهنًية

هي تلك المرافق التي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي والإداري، وتتخذ صورة أو هيئة النقابة. وهي الأشخاص المرفقية التي يكون موضوعها رقابة وتوجيه النشاط المهني وقد منح القانون بعض حقوق وامتيازات السلطة العامة بهدف تنظيم المهنة ورعاية مصالح أعضائها، في الأصل أن مهام السلطة الإدارية تنظم المهن والنشاط الخاص بنفسها غير أن غالبية الدول تفضل ترك هذه المهنة لأبناء المهنة ويدير أمورها هم أبنائها[1].

ومثال هذه النقابات في الجزائر منظمة القانون التي يحكمها القانون رقم 91-04 المؤرخ في 8 جانفي 91 [2]. ورجوعها للمادة 7 من القانون نجدها قد فرضت التسجيل بالنسبة للمحامين في جدول المنظمة بقولها: " **لا يجوز لأي كان أن يتخذ لنفسه لقب محام إن لم يكن مسجلا في جدول منظمك المحامين وذلك تحت طائلة العقوبات المنصوص عليها في المادة 243من قانون العقوبات** " .

رابعا: المرافق العامة الاجتماعية:

ويقصد بها تلك التي تستهدف تحقيق خدمات اجتماعية للجمهور مثل المرافق المخصصة لتقديم إعانات للجمهور ومراكز الضمان الاجتماعي والتقاعد ومراكز الراحة. ويحكم هذا النوع من المرافق مزيج من القواعد القانون العام والخاص كما تمثل منازعتها أمام القضاء الإداري وأحيانا أخرى أمام القضاء العادي. ولقد اعتبر القضاء الفرنسي في بداية الأمر منازعات المرافق الاجتماعية المكلفة بتقديم المساعدات العامة منازعات إدارية غير أن تطور النظرة لمؤسسات الضمان الاجتماعي وبروز فكرة الأقساط التي يلزم بدفعها المنتفعين من خدمة المرفق، جعلت القضاء الإداري يتردد في كثير من الأحيان في تولي

[1] كمال بغداد، **النظام القانوني للمؤسسة العامة المهنية في الجزائر**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، تخصص قانون المؤسسات، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر ، 2011-2012 ، ص23.

[2] قانون رقم 04/91، المؤرخ في 1991/01/08، **المتعلق بتنظيم مهنة المحاماة**، الصادر بالجريدة الرسمية ،العدد02 الصادرة في 1991/01/08.

الفصل في منازعات هذا النوع من المرافق. وامتد هذا التمييز أيضا للنظام القانوني الجزائري حيث أنه رجوعنا للقانون رقم 83-15 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي[1]،نجد المشروع قد وزع الاختصاص بين القضاء العادي وبين المحاكم الإدارية [2].

الفرع الثاني : ميزات المرفق العام الخدماتي

لعل أن ما يميز المرفق العام الخدماتي سواء كان إجتماعيا أو ماليا هو التعقيد المتزايد وهذا بالنظر إلى تأثره بالتغيرات و التطورات التي تظهر يوما بعد يوم وإزدياد حاجات المواطنين مما يتطلب مواكبة هذه التغيرات لتلبية هذه الحاجيات .

يتميز المرفق العام الخدماتي بالتنوع والشساعة فيختلف مرفق خدماتي عن أخر وفق الخدمة التي يقدمها .

من مميزات المرفق العام الخدماتي هو التطور والتكيف حيث يتم تكييف الخدمة العمومية المقدمة من طرف المرفق الخدماتي مع متطلبات التطورات الإجتماعية و التقدم التقني من جهة وإحتياجات المستفيدين من جهة اخرى مثل الإعتماد على الإدارة الإلكترونية كبديل عن الإدارة الورقية لمجارات التكنولوجيا و سرعة إنتقال المعلومات[3].

ويتميز المرفق العام الخدماتي بالمجانية النسبية و هذا إمتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين في إختلاف وضعياتهم المادية، يتم إعتماد سلم يبين هذا الإختلاف في أعلاه تدرج الخدمات العمومية التي يكون الوصول لها مجانية كالصحة ثم ترتيب تنازلي حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد [4].

وتتميز المرافق العمومية الخدماتية بالشمولية كذلك لكونها تقدم خدمات أساسية يكون الحق في الإستفادة منها مكفول قانونا لكل مواطن دون تمييز.

---

[1] القانون رقم 83-15، المؤرخ في02 جويلية 1983،المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعية، الجريدة الرسمية ،العدد28، الصادر في 05 جويلية 1983.

[2] عمار بوضياف، **الوجيز في القانون الإداري**، المرجع السابق، ص327.

[3] عبد القادر عزيزي، مصطفى باحمو، **المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون الإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسة، جامعة أحمد دراية أدرار، 2019/2018، ص 25.

[4] المرجع نفسه، ص 27.

ولعل أن أهم ما يميز المرفق العام الخدماتي هو الإستمرارية في تقديم الخدمة العمومية بصورة منتظمة كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس مما يتطلب من الدولة وضع خطط تحفظ الخدمة العامة عن التوقف.

ملخص الفصل الأول

لقد شهد العالم عدة تطورات في جميع الميادين من بينها ميدان التكنولوجيا والمعلوماتية الذي أصبح معيارا يقاس به درجة تقدم الأمم لهذا تسهر الدول على تطوير سياستها العامة بما يتوافق ومتطلبات العصر الحديث وهذا لتطوير الآليات والتقنيات المستخدمة لتنفيذ تلك السياسات، وهذا من خلال تبنيها لنظام يعرف بمصطلح الإدارة الإلكترونية والذي يستدعي تطبيقه عدة مقومات واليات بشرية، مادية، تقنية، وحتى قانونية.

والجزائر وعلى غرار بقية دول العالم انطلقت في تبني هذا النظام فطرحت بذلك مشروعها الإلكتروني 2013/2008،الذي أعدت له الكثير من المقومات من أجل إنجاحه وانطلقت في تطبيقه على المرافق العمومية خاصة الخدماتية اجتماعية كانت أو مالية وقد عملت على تطوير هذا النظام بما يتماشى وخصوصية هذا النوع من المرافق بهدف الوصول الى ترشيد الخدمة العمومية وتحقيق المصلحة العامة.

الفصل الثاني

أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرفق العام الخدماتي

في ظلّ التطورات التكنولوجية المتلاحقة والمتجددة و التي تزامنت و الجهود المبذولة من طرف الدول لتحسين المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية و ترشيدها، فقد كان للتقنيات التكنولوجية الحديثة دورا بارزا في تطوير الأداء الإداري و الخدماتي والتقليل من تكاليف و زمن الخدمة المقدمة، وذلك ما يشير بالضرورة إلى التحول من المؤسسة والخدمة الورقية او بالأصح التقليدية الى مؤسسة دون ورق ودون جهد واقل تكلفة و هي المؤسسة الإلكترونية، ومنه سعت الحكومة الجزائرية إلى ذلك بجملة من الإصلاحات سواء كانت في الجانب الفكري أو في الجانب الممارساتي، على حد سواء في الإطار المركزي و اللامركزيّ، وكما مست هذه الإصلاحات عدة قطاعات كالضمان الاجتماعي، التعليم العالي والبحث العلمي، وقطاع التربية، وقطاع العدالة، ووزارة الداخلية والجماعات المحلية إلى غير ذلك من القطاعات التي وظيفة إدارية ذات طابع خدماتي هذا وقد لمسنا أثر نظام الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء المرافق العمومية خاصة الخدماتية و يظهر هذا بإسهامها في ضمان حسن سير المرفق العام وتطوير الخدمة العمومية بشكل يتماشى وطموحات المواطن الجزائري ولو بنسبة ضئيلة رغم المعيقات التي تعتري و تحول دون التطبيق الفعال لهذا النظام .

وهذا ما سنتناوله ضمن هذا الفصل الذي قسمناه إلى مبحثين الأول نتكلم فيه عن إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرفق العام مقدمين في ذلك نماذج عن مرافق بعض القطاعات الخدماتية الإجتماعية منها والمالية مع إدراج تقييم لأداء المرفق العام في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية. أما المبحث الثاني فإننا نتطرق فيه للمعيقات التي تعرقل تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر مع الآفاق التي تسعى لها الحكومة من خلال هذا النظام.

المبحث الأول

إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرفق العام الخدماتي

يمثل محور تحسين أداء المرفق العمومي الخدماتي وترشيد الخدمة العمومية المقدمة أهم المحاور التي تراهن عليها الدولة الجزائرية حيث خصصت العديد من الإمكانيات و الإستراتيجيات المادية منها والبشرية من أجل تحقيق هذا الهدف المؤطر ويشكل تبني الإدارة الإلكترونية أحد الرهانات التي راهنت عليها الجزائر من أجل النهوض بالخدمة العمومية[1] .
و ضمن هذا المبحث سنقدم بعض النماذج القطاعية الخدماتية الإجتماعية منها و المالية التي طبقت عليها الحكومة نظام الإدارة الإلكتروني كل هذا ضمن مطلبين .

المطلب الأول: نماذج تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرافق العمومية الخدماتية

لقد إنطلقت الجزائر في تبني هذا النظام في تقديم الخدمة العمومية عامة والخدماتية خاصة شأنها شأن باقي الدول العربية والغربية فأعدت بذلك الكثير من المقومات المادية التقنية والبشرية وحتى السياسية والقانونية للإنطلاق في التطبيق الفعال للمشاريع الإلكترونية، فأحدثت بذلك العديد من التجارب على العديد من القطاعات كالتربية والتعليم والمستشفيات و البلديات والمرافق المالية ... إلخ من المرافق الخدماتية التي أسهمت التجربة الإلكترونية في تطويرها وهذا ما سنحاول إيضاحه ضمن هذا المطلب مدرجين نماذج عن بعض القطاعات الخدماتية الإجتماعية منها و المالية كالآتي :

الفرع الأول : المرافق العمومية الخدماتية ذات الطابع الإجتماعي

أولا: الخدمات الإلكترونية لمؤسسة الضمان الإجتماعي

من أجل تحقيق جودة خدمة الضمان الإجتماعي ولأجل تنفيذ فعال لمشروع الإدارة الإلكترونية، تحاول الجزائر إرساء قواعد متينة لحوكمة إلكترونية رشيدة، من خلال إعتمادها

[1] علي سنوسي، **عصرنة مرفق التعليم الجزائري بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق**، مداخلة ألقيت في الملتقى الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام ،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة المسيلة،28/27 نوفمبر 2018 ، ص 04 .

على العديد من الآليات العصرية لتسيير والتي تعتمد على أحدث وسائل تكنولوجيا الإعلام والوسائل السلكية واللاسلكية[1]،مشكلا بذلك همزة وصل بين هيئة الضمان الإجتماعي والمؤمن له إجتماعيا وممتهني الصحة ولعلل أهم هذه الخدمات الإلكترونية ما يلي :

أ-البطاقة الإلكترونية للشفاء : يعتمد مشروع نظام بطاقة الشفاء على إستعمال التكنولوجيا الدقيقة في إنتاج بطاقات ذات شريحة إلكترونية تسمى الشفاء، هذا النظام الذي يأتي في إطار العصرنة الشاملة لمنظومة الضمان الإجتماعي، وتعتبر الجزائر السباقة في العمل بهذا النظام قاريا وعربيا وهو نظام إستراتيجي متعدد الابعاد له إنعكاسات هيكلية على سير هيئات الضمان الإجتماعي[2]، حيث توفر هذه البطاقة عدة خدمات ومنها :

- تقديم الأدوية من قبل الصيدلي بإستخدام قارئ البطاقة الإلكترونية.
- بالإضافة إلى تحيين بطاقة الشفاء وتدوين قائمة الادوية وقراءة البطاقة.

ب- إطلاق نظام التصريح عن بعد بالإشتراكات : وذلك عبر الموقع الإلكتروني لضمان الإجتماعي حيث أعلن الصندوق الوطنى للتأمينات الإجتماعية لعمال الأجراء أصحاب العمل عن طريق نظام التصريح عن بعد بالإشتراكات عبر الموقع الإلكتروني :

هذه الخدمة المؤمنة بدرجة عالية متوفرة على مدار 24/24 ساعة وطيلة 07/07 أيام، والتي تسمح بالإستفادة من نفس خدمات التصريح المقدمة لدى وكالة إنتسابهم[3].

ثانيا: الخدمة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي و مؤسسات التربية و التعليم.

من أجل تحسين جودة التعليم العالي والبحث العلمي قد عملت الجزائر على إدخال نظام الإدارة الإلكترونية في جميع المؤسسات الجامعية ومراكز البحث العلمي و تدعيم ذلك بالوسائل المادية والبشرية ولعل ما يبرهن ذلك هو الإعتماد على شبكات الأنترنت لدى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي في الكثير من المجالات إذ تتوفر العديد من المخابر

---

[1] أصيلة العمري، فتيحة بكطاس، " **نحو تفعيل تطبيق آليات الحوكمة الإلكترونية في تحقيق جودة خدمة الضمان الاجتماعي في الجزائر**"، الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة الإلكترونية في ظل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، 30/29 أكتوبر 2014، ص2.

[2] المرجع نفسه، ص8.

[3] المرجع نفسه، ص12.

ومراكز البحث العلمي والمجتمعات على التغطية الكاملة من طرف الشبكة العنكبوتية و هذا تماشيا مع الحاجة الملحة للتطور التقني والتكنولوجي[1].

هذا وأن تطبيق الخدمات الإلكترونية في الجامعات الجزائرية يرمي أساسا إلى تحقيق عدد من الأهداف تشمل التطوير النوعي و تحديث كامل طرق التسيير بما يضمن السرعة العالية في أداء المهام ويدعم تنمية مختلف الأنشطة المتعلقة بالبحث العلمي والإنصهار في مجتمع المعلومات من الخبرات التي تكونها الجامعة أو تقوم باستقطابها .

وقد عملت مختلف الجامعات الجزائرية إلى تفعيل تقنيات الإدارة الإلكترونية و التي يمكن إستعراضها من خلال : التسجيلات الجامعية التي تقوم بها الجامعات لفائدة حاملي شهادات البكالوريا الجدد وتمنحهم الجامعة التسجيل الأولي عن طريق الأنترنت بملء بطاقات الرغبات [2]في شكل إستمارة إلكترونية بالإضافة إلى فتح موقع إلكتروني على مستوى الصفحة الرسمية لقطاع التعليم العالي لتمكين الطلبة من الإطلاع أكثر على شروط الإستفادة من الخدمات الجامعية كالنقل والإيواء والإطعام ... إلخ. كما أن ترجمة تفعيل الإدارة الإلكترونية يتجلى من خلال إنشاء منصات إلكترونية للنشر فيها من قبل الأساتذة و الطلبة الباحثين و من أمثلة ذلك إصدار وزير التعليم العالي و البحث العلمي للمرسوم رقم 19-231 المؤرخ في 12 ذي الحجة 1440 الموافق ل 13 أوت 2019 الذي يتضمن إنشاء شبكات الموضوعاتية للبحث [3] بالإضافة إلى تزويد كل جامعات الوطن بمواقع رسمية تحتوي جميع ما يخص الجامعة من إعلانات و مواقع نتائج إمتحانات ودروس ورسائل ومذكرات و مكاتب إلكترونية ..... إلخ . وتظهر جليا إعتماد الجامعة الجزائرية لنظام الإدارة الإلكترونية من خلال إعتماد الدراسة عن بعد و طرح جميع الدروس على موقع الجامعة و تزويد الطلبة بإيميلات الأساتذة خلال فترة إنتشار وباء الكورونا المستجد حيث أصدرت وزارة التعليم

[1] عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد ، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد و تحسين الخدمة العمومية** ، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد الثالث ،ديسمبر 2013، ص 100 .

[2] المرجع نفسه، ص 101.

[3] المرسوم التنفيذي رقم 19-231 ،المؤرخ في 13 أوت 2019 الموافق ل 12 ذي الحجة 1440 ،المتضمن شروط و كيفيات إنشاء الشبكات الموضوعاتية للبحث، الجريدة الرسمية، الرقم51، الصدرة بتاريخ 21 أوت 2019.

العالي والبحث العلمي منشورا وزاريا يتضمن غلق الجامعات و إلغاء الدراسة حضوريا و الإعتماد عن الدراسة عن بعد.

أما فيما يخص مؤسسات التربية والتعليم فقد تبنت هي كذلك نهج رقمي يتماشى مع التوجهات العامة للدولة في مجال الرقمنة بالإدارات و المؤسسات العمومية و في تكريس مضامين وأهداف مشروع الجزائر الإلكتروني خاصة في ما يخص بالنهوض بالمنظومة التعليمية فطبقت بذلك سياسة رقمنة المؤسسات التربوية بتمويلها بأجهزة حواسيب وأجهزة الإعلام الآلي والشاشات الحائطية و فتح مواقع إلكترونية رسمية تابعة لوزارة التربية والتعليم تنشر فيها كل ما يخص قطاع التربية و التعليم من مواعيد الإمتحانات وتواريخ العطل والتواريخ المحددة للدخول المدرسي بالإضافة إلى رقمنة نتائج الإمتحانات والتخلي عن الملفات الورقية كل هذا بشكل يبعث للشفافية في المؤسسات التعليمية و يطورها.

الفرع الثاني : المرافق العمومية الخدماتية ذات الطابع المالي

إن المؤسسات العمومية الخدماتية ذات الطابع المالي هي من بين أهم المؤسسات التي تقتضي تطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا بالنظر إلى كثرة الأرقام وضخامة الأعداد و المعاملات المالية التي تقوم بمعالجتها فهنا تحتمت ضرورة التخلي عن إدارة الورق التقليدية إلى ألية أكثر عصرنة وعملية أكثر بشكل يسهل المعاملات المالية بين الموطن و الإدارة من جهة وبين الإدارات فيما بينها من جهة أخرى، و ضمن هذا الفرع سنتناول نموذجين مهمين للقطاعات الخدماتية ذات الطابع المالي و هما البنوك ومؤسسة البريد والمواصلات

أولا: البنوك

يتجلى من خلال واقع القطاع البنكي في الجزائر أن هناك بعض المباردات نحو التحول للصيرفة الإلكترونية أو الصرافة الإلكترونية[1]، التي تقوم على تقديم البنوك للخدمات

[1] مراد محبوب، عبد اللطيف باري، " **واقع الخدمة المصرفية بالجزائر في ظل الحوكمة الإلكترونية** "، الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة الإلكترونية في ظل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، يومي 30/29 أكتوبر 2014، ص11.

المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال نظام شبكي أو يعرف بشبكات الإتصال الإلكتروني ، وهو ما يجعل الوصول إليها يقتصر على المشاركين.

ولإبراز مستوى التحول نحو الخدمات الإلكترونية داخل المؤسسات المالية[1]، و كأول تجربة للبنوك في مجال إستخدام وسائل الدفع هي إستخدام بطاقة السحب الخاصة بكل مصرف بحيث لا يستطيع حامل البطاقة السحب من جهاز مصرف آخر، وفي سنة 1997 تم ربط الشبكة البنكية الجزائرية من خلال شبكة SATIM التي تسمح بإجراء السحب من أي موزع ألي للنقود سواء كان تابعا لمصدر البطاقة أو لسلك أخر وذلك حول شبكة بطاقة السحب العادية SATIM إلى بطاقة سحب ما بين البنوك CIB أي La carte inerbancaire de retrait[2] ، كما تم توفي العديد من الخدمات بواسطة ما يلي :

- بطاقة الخصم.
- بطاقة الإئتمان.
- البطاقة الذكية : تعرف إنتشار كبيرا ويرجع سبب ذلك إلى طريقة إستعمالها التي تتسم بالمرونة مقارنة ببطاقتي الخصم والائتمان.

البطاقة الذكية تحتوى على معالج PUCE يسمح بتخزين الأموال وذلك من خلال البرمجة الأمنية أمام ذلك ولتدعيم تحول رقمي أمن في القطاع البنكي بالجزائر جاء مشروع RIS الذي يتمثل في إقامة وتأسيس شبكة متخصصة تربط بين مختلف البنوك عبر كامل القطر الجزائريréseau interbancaire spécialisé هدفها التبادل وفق شكل مؤمن وواقع مقنن بين مختلف المؤسسات البنكية[3].

كما أطلق بنك الخليج الجزائرAGB بطاقة فيزا بلانيتوم قصد تزويد عملائه بخدمات جديدة تسهل عليهم عمليات الدفع والصرف بطريقة آلية وآمنة وطنيا ودوليا عن أجهزة الدفع

---

[1] مراد محبوب، عبد اللطيف باري، المرجع السابق، ص 11.

[2] المرجع نفسه، ص 11.

[3] رانية تناج، صافية بومصباح، **الإدارة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر الواقع و الآفاق**، الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية – حالة البلدان العربية، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة بومرداس،30/29 أكتوبر 2014، ص7.

الإلكتروني وشبكة الإنترنت، وفي حالة سرقة البطاقة تقوم إدارة البنك بإرسال بطاقة الطوارئ وهي بطاقة تسلم في حالات الطوارئ سواء كان ضياع البطاقة داخل الوطن وخارجه[1].

وفي هذا الصدد قامت السلطات الإستشرافية بوضع تشريعات لحوكمة البنوك العمومية، منها وضع نظام للرقابة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية العاملة في البنوك تقوية الطابع الردعي لقانون النقد والقرض وإنشاء اللجنة المصرفية بموجب المادة 105 من الأمر 11/03 كعين للسلطة التنفيذية على كل ما يحدث في شؤون النقد والقرض.

ثانيا: قطاع البريد والمواصلات

تمثل مؤسسة بريد الجزائر أحد المؤسسات الخدمة العمومية التي لها حماية شبه كلية من الدولة بالنظر لوضعيتها الإحتكارية، وظل الضعف أو الانعدام الكلي للأطراف المنافسة لها أصبحت المؤسسة تخضع لرقابة عمومية ممثلة في وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والإتصال وبالتالي أصبح تدخل الدولة فيها متطورا وهو ما يفسره البعض بأنه ناتج عن حجم وكبر المؤسسة في تقديم الخدمات العمومية[2] المتمثلة في (خدمات الحساب البريدي الجاري ، خدمة الإطلاع على الحساب ، خدمات الدفع والسحب، خدمات صناديق التوفير، الطرود البريدية، الحوالات).

لقد عمدت مؤسسة بريد الجزائر ضمن إستراتجية تطوير خدمات بطاقة السحب الإلكترونية وحصل المواطن على خدماتها من تحقيق رقم أعمال قدره 25 مليار دينار بالإضافة إلى توسيع البريد والمواصلات، حيث وصل عدد المكاتب البريدية إلى 3310 مكتب منها 3190 مكتب موصول بشبكة الإعلام الآلي11 مليون حساب جاري بريدي، وتسعى المديرية العامة للبريد في توجهها لتجسيد الخدمات العامة الإلكترونية إلى القيام بعملية تجديد لبطاقات السحب الإلكترونية لتصل إلى4.5 مليون بطاقة مجددة سنة 2009

[1] مراد محبوب، عبد اللطيف باري، المرجع السابق، ص12.

[2] مراد مهدي، نصيرة يحياوي، " **أثر الإدارة الإلكترونية في تفعيل الخدمة العمومية في الجزائر دراسة نموذج مؤسسة بريد الجزائر**"، الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، يومي 30/29 أكتوبر 2014، ص10.

في حين بلغ عدد بطاقات السحب الإلكترونية الموزعة بمعدل 47% وتسعى المؤسسة إلى بلوغ 07 ملايين بطاقة موزعة بداية 2010[1].

كل ذلك يترجم أن مؤسس بريد الجزائري كأحد مؤسسات الخدمة العامة تعرف تطورا ملحوظا في برنامج تطوير الخدمات بالإعتماد على تكنولوجيا الإعلام والإتصال وهي من بين أكثر المؤسسات في الجزائر التي عرفت نمو متزايدا في إطار التحول نحو إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال[2] وأهم الخدمات المقدمة في هذا المجال كما يلي :

أ-**خدمات الإطلاع على الرصيد** : إذا عن طرق إدخال بطاقة السحب البريدية مع تشكيل رقم سري الخاص لكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيده له مع إمكانية الإحتفاظ بتذكرة خاصة بكشف الرصيد[3].

ب-**خدمة السحب** : إذ تتوفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرصة سحب الأموال للمواطنين والتي دعمت العمليات التقليدية لبريد الجزائر[4].

ج- **خدمة السحب الإلكتروني** : يتم إستعمالها للحصول على الخدمات الآلية لدى مؤسسة بريد الجزائر والتي تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني، حتى تتمكن الزبون من سحب النقود ومن أي شباك[5]، كما أطلق بريد الجزائر بتاريخ 2016/12/07 البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني وهي بطاقة خصم صادرة عن بريد الجزائر مطابقة للمعيار الأمن الدولي EMV تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر[6].

---

[2] سميحة شناق، " **أثر الحوكمة الإلكترونية على ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، دراس حالة قطاع البريد والمواصلات**، الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة الإلكترونية في ظل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس ،يومي 30/29 أكتوبر 2014 ، ص14.

[2] المرجع نفسه، ص14.

[3] المرجع نفسه ، ص15.

[4] مراد مهدي،نصيرة حياوي، المرجع السابق، ص12.

[5] المرجع نفسه، ص13.

[6] جمال بوزيان رحماني، **تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر**،مجلة الإقتصاد،جامعة خميس مليانة،المجلد 09 ، العدد 18، 2018، ص108.

المطلب الثاني : تقييم أداء المرفق العام الخدماتي

يمكن قياس التقدم المحرز لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وفق العديد من خلال تقارير المؤشرات التي وضعتها الأمم المتحدة لقياس مدى جاهزية الدول للحكومة الإلكترونية، حيث يصدر كل سنتين منذ سنة 2003 لرصد مستوى التقدم في مستوى التقدم في الحكومة الإلكترونية و يعتبر هذا التقرير أهم مرجع ذي نطاق عالمي لقياس مدى تقدم الحكومة الإلكترونية كما يعد التقرير الدولي الذي يقيس مدى جاهزية الدول للحكومة الإلكترونية عالميا و كذلك الدول الأعضاء ضمن منظمة الأمم المتحدة و البالغ عددها 193 دولة [1]. هذا و يحتوي التقرير الدولي لمنظمة الأمم المتحدة على عدة مؤشرات أهمها :

- مؤشر تنمية الخدمة الإلكترونية .
- مؤشر البنية التحتية للإتصالات السلكية و اللسلكية.
- مؤشر رأس المال البشري.
- المؤشر العام لتطوير الخدمة العمومية .
- مؤشر المشاركة الإلكترونية.

الفرع الأول : مؤشر تنمية الخدمة الوطنية

يعتبر مؤشر الخدمة الإلكترونية مؤشرا مركبا لقياس إستخدام تقنية المعلومات و الإتصالات من قبل الحكومات لتقديم الخدمات العامة على المستوى الوطني حيث يتم تصنيف الدول من 1 إلى 10. هذا ويحسب مؤشر التنمية للخدمة الوطنية من خلال معاينة عدد من المواقع و البوابات الإلكترونية الوطنية على الأنترنت في كل البلدان الأعضاء في الأمم المتحدة و تشمل هذه المواقع بوابة الحكومة الإلكترونية الرئيسية و مواقع عدد من الوزرات المعينة مثل وزارة التعليم العالي و البحث العلمي [2] بالإضافة إلى تقييم جودة المحتوى و نوعيته و تطور الخدمات الحكومية المقدمة عبر الأنترنت وفق أربع مراحل من

[1] رانية هدار، المرجع السابق، ص 167.

[2] خليل مولاي، نور الدين شنوفي، **الإتجاه نحو إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الإنجازات و المعوقات تجربة الضمان الإجتماعي** ، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد 06، العدد 10، سبتمبر 2020، ص 271.

التطور، هذا ويجري إختبار مدى قدرة هذه المواقع على تقديم المعلومات لذوي الإحتياجات الخاصة والمعوقين ضمن كتيب إتحاد شبكات الواب العالمي حول إرشادات النفاذ على محتوى الواب لذوي الإحتياجات الخصة.

هذا من خلال تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية يتضح جليا أن الجزائر لم تواكب التطور الحاصل في تحسين الخدمات الإلكترونية إذ تم تسجيل سنة 2020، قيمة مؤشر الخدمة الإلكترونية 0,21% بعد أن كانت سنة 2008 تقدر بمعدل 0,22%[1]، ما يلاحظ تراجع الجزائر في مجال الخدمات الإلكترونية رغم التوسع في تطبيق داخل المؤسسات الخدماتية، في الوقت الذي نجد أن دول عربية شقيقة في هذا الشأن إعتمدت سياسات سمحت بتطور مؤشر الخدمة الإلكترونية لديها، مثلا نجد أن مصر 0,53 % أما المغرب بقميمة 0,66% في حين عرفت بعض الدول الأفريقية تطور منها رواندا بقيمة 0,72% وأثيوبيا 0,63% مما يدل على مضاعفة الجهود في هذا المجال.

الفرع الثاني : مؤشر البنية التحتية للإتصالات

هو مؤشر مركب من خمسة مؤشرات أولية لبنية التحتية الأساسية للإتصالات وهي :

- عدد أجهزة الكمبيوتر لكل 100 نسمة.
- عدد الخطوط الهاتف النقال لكل 100 نسمة.
- عدد الخطوط الإنترنت لكل 100 نسمة.
- عدد خطوط النطاق العريض لكل 100 نسمة[2].

يتفرع عن هذا المؤشر العديد من المؤشرات الفرعية، وأهمها قياس مؤشر مدى توفر البنية التحتية للحكومة، وقدرة الجمهور على الوصول إليها، ويتكون هذا المؤشر حسب تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية بدوره من خمس مؤشرات فرعية، هي نسبة مستخدمي

[1] بناءا على **تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية** لسنة 2020، الموقع الرسمي لتقارير الأمم المتحدة https://government.ae/ar- and-services/g2g-services/uae-e- government-development-index-egdi ae/information- ، تم الإطلاع 22.01.2021 الساعة 13.55 ، ص 323.

[2] أحمد شريف بسام، " **واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية** "، المجلة الجزائرية للعلوم الإجتماعية والإنسانية ، جامعة الجزائر3،مجلد 03، العدد 06،2016، ص166.

الأنترنت ونسبة التوصيل بالهاتف الثابت ونسبة التوصيل بالهاتف، ونسبة مشتركي الإنترنت عريض النطاق اللاسلكي، ونسبة مشتركي الإنترنت عريض النطاق الثابت[1].

وهذا على أساس إحصائيات الإتحاد الدولي للإتصالات، فبمقارنة قيمة مؤشر البنية التحتية للإتصالات السلكية واللاسلكية بين الجزائر والمعدل العالمي ودول الريادة، نجد إشتراك الدول التي حققت القيمة 1 من المؤشر هي دول صغيرة المساحة وقلة التعداد السكاني ما يساعد في عملية التغطية الشاملة.

أما قيمة مؤشر البنية التحتية للإتصالات في الجزائر مع مؤشرات الدول الرائدة عالميا وإقليميا للفترة 2020/2010 قد بلغ نسبة 0.57 % حيث تحسن المؤشر مقارنة بعام 2018 حيث بلغت 0.38 %[2] مما يعطي صورة عن حجم الجهود المبذولة، كما أن الترخيص بإنشاء وإستغلال شبكات الإتصالات من الجيل الثالث والجيل الرابع وتعميمها على كامل التراب الوطني، والتي تسمح بالولوج إلى الإنترنت من خلال الهواتف النقالة واللوحات اللمسية ومودم USB، جنى ثماره ضمن هذا التقرير.

الفرع الثالث : مؤشر الرأس المال البشري

قدمت منظمة الأمم المتحدة للعلوم والثقافة (اليونيسكو)، هذا المؤشر والذي يتكون بدوره من مؤشرات فرعية هي : السنوات المتوقعة للدراسة، متوسط سنوات الدراسة، معدل القراءة والكتابة بين الراشدين ومعدل التسجيل الإجمالي في المراحل الإبتدائية والثانوية وما بعد الثانوية.

وهناك علاقة إيجابية بين رأس المال البشري والخدمة الإلكترونية حيث كلما إرتفع مستوى التعليم بين الأفراد زادت قدراتهم ومهاراتهم على إستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل يساعد على إنتشار تطبيقات الحكومة الإلكترونية وإستخدام مختلف تسهيلاتها، ويتكون هذا المؤشر

[1] أحمد بن يوسف، حاج قويدر قورين، **تقييم مسار التحول نحو الحكومة الإلكترونية بالجزائر في ظل تجارب عربية و عالمية** ، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة، العدد 01، جوان 2019، ص224.

[2] بناء على تقرير الأمم المتحدة 2020، ص 304 .

من مؤشرين فرعيين هما النسبة المئوية للتعليم بين الكبار والنسبة المئوية الإجمالية للملتحقين بالتعليم[1].

حيث إحتلت ليبيا صدارة إفريقيا طلية الفترة الحالية، ما يوحي بإهتمام الدول بجميع مستوياتها برأسمالها البشري، قيمة المؤشر إيجابية ومرتفعة بالنسبة للجزائر، مع تسجيل تقارب مع المعدل العالمي.

وقد بلغ مؤشر الرأس المال البشري نسبة 81.41 % سنة 2020[2].

يظهر أن هناك إستقرارا وتقاربا في الإحصائيات الخاصة بالتكوين والتأطير والتنمية البشرية بين مختلف السنوات، مع تقارب الفوارق بين مختلف الدول المذكورة، لأنها من جهة لا ترتبط مباشرة بالحكومة الإلكترونية ولكنها ترتبط بالبرامج التكوينية بصفة عامة، كما أن إجراء أي إصلاحات فيما يخص البرامج التكوينية أو حتى نظام التكوين ككل لا يؤدي إلى ظهور نتائجه في القريب العاجل، وإنما على مستوى المجتمع ككل وفي فترة زمنية طويلة نسبيا.

الفرع الرابع : المؤشر العام لتطوير الخدمة العمومية

يفترض هذا المؤشر مرور الخدمات الإلكترونية بأربع مراحل : خدمة المعلومات الأساسية، خدمات المعلومات المتقدمة ، خدمة المعاملات، الخدمات التفاعلية ويتم إستخدام درجة الإنجاز في هذه المراحل بجانب عوامل أخرى بأدوات قياس لهذا المؤشر.

إن تقييم هذا المؤشر في الجزائر على مدار (08) ثمانية سنوات من إعتماد برنامج الجزائر الإلكترونية، أي من سنة 2010 إلى غاية 2018، ومقارنتها بالنسب الخاصة على المستوى الدولي أو الإقليمي.

من خلال تحليل البيانات المتضمنة في التقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية يتضح لنا التحسن المستمر في مؤشرات الدول الرائدة، تصدر الدنمارك المرتبة الأولى عالميا حسب تقرير2018، تليها مباشرة أستراليا وأما كوريا فتراجعت للمرتبة الثالثة بعدما كانت تحل الصدارة سنة 2016.

[1] أحمد بن يوسف، حاج قويدر قورين، المرجع السابق، ص225.

[2] . بناء على **تقارير الأمم المتحدة** 2020، ص 314.

ويرجع هذا التنافس من خلال السعي إلى تشجيعها على الإبتكار، بالإضافة إلى التطوير المستمر لبنيتها التحتية المتطورة للإتصالات السلكية واللاسلكية وسياسة التعليم الوطني القوية وإرتفاع الناتج المحلي الإجمالي للفرد، بالإضافة إلى تأسيسها لوجود إلكتروني عالمي يتميز بالشفافية والكفاءة، بالإضافة إلى التواجد الكثيف للهواتف النقالة الذكية والمشروعات والإستراتيجيات القائمة على المواطن في الحكومة الإلكترونية في المستقبل[1].

أما على المستوى الإقليمي فقد حافظة تونس على صدارة حكومات دول المنطقة وإرتفاع مؤشرها على المعدل العالمي، وهي الدولة الرائدة في إفريقيا منذ 2010، وقد تحصلت على الترتيب 72 سنة 2020 رغم تراجعها إلى المرتبة 80 إقليميا، في حين صنفت الجزائر مع الدول ذات المؤشر المتوسط بمعدل 0,42% عالميا محتلة بذلك المرتبة 130 عالميا بعدما كانت في المرتبة 150 حسب تقرير 2016.

الفرع الخامس : مؤشر المشاركة الإلكترونية

يتكون مؤشر المشاركة الإلكترونية من نتائج قياس إحدى و عشرين خدمة إلكترونية معلوماتية و تشاركية هادفة ليسير على المستفدين في ستة مجالات ألا و هي : التعليم، الصحة، الرفاهة الإجتماعية، المالية و التوظيف، إضافة إلى مجال عام غير محدد يتاح لكل دولة تقديم أفضل ما لديها من نجاحات [2].

هذا و حسب تقرير الأمم المتحدة سلنة 2020 فإن الجزائر قد إحتلت المرتبة 183 عالميا بنسبة 0.15 % و هو مستوى منخض مقارنة حتى ببعض الدول الإفريقية مثل أنغولا التذي بلغ المعدل فيها نسبة 0.45 وهو معدل متوسط[3].

[1] أحمد شريف بالقاسم، المرجع السابق، ص 167.

[2] خليل مولاي، المرجع السابق، ص 272.

[3] وفق **تقرير الأمم المتحدة** 2020 ، المرجع السابق، ص 323 .

المبحث الثاني

معيقات وآفاق تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرافق العام الخدماتية

لقد أدى تبني نظام الإدارة الإلكتروني في الجزائر إلى تكون مجكوعة من المسائل التي فرضتها ضرورة الإعتماد على مثل هذا النوع من النظام الإداري فرغم التأثيرات الجيدة على سير المرافق العامة إلا أن هذا النظام يسوده الكثير من العراقيل التي من شأنها تعطيل مسار نظام الإدارة و تحول دون تحقيق الهدف المسطر لمشروع الجزائر الألكتروني.

و بالنظر إلى أرقام المؤشرات التي وضعتها تقارير الأمم المتحدة فإننا نجد أن الجزائر تسير ببطئ مقارنة بالدول العربية و حتى الإفريقية في نسبة تبني المعلوماتية كأسلوب حديث لتسيير المرافق العمومية و هذا يرجع إلى عدة أسباب نصطلح عليها بإسم المعيقات التي تعرقل مسار التحول نحو نظام الإدارة الإلكترونية و عليه أخذت الدولة على عاتقها مجموعة تحديات و أفق لتصحيح مسار التنمية و السهر على فعالية تطبيق الحكومة الإلكترونية و ضمن هذا المبحث سنقف على مجمل المعيقات التي تعيقها، وأهم الأفق التي تسعى إلى تحقيقها ضمن مطلبين إثنين الأول معنون بالمعيقات التي تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر أماالمطلب الثاني معون بآفاق تطبيق الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية كما يلي :

المطلب الأول : معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

يجابه تطبيق الإدارة الإلكترونية عدة معيقات و تحديات مختلفة تتباين من صعوبة إلى أخرى تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل إدارة و عموما يمكن التطرق إلى بعض المعيقات التي تعترض أغلب برامج الإدارة الإلكترونية [1]. و فيما يلي بيان ذلك :

[1] عبد القادر عبان، المرجع السابق، ص 79.

الفرع الأول : المعوقات الإدارية

تتجه بعض الدراسات إلى محاولة تحديد و حضر المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة و ترجعها إلى الأسباب التالية :

- ضعف التخطيط و التنسيق على مستوى الإدارات العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- عدم القيام بالنغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية من إضافة أو دمج بعض الإدارات أو التقسيمات و تحديد السلطات و العلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها.
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية.
- المستويات الإدارية و التنظيمية وإعتمادها على أساليب تقليدية ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.
- مقومات التغيير في المنظمات من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم و مستقبلهم الوظيفي[1].
- وتتعلق العراقيل النفسية بقلة الوعي والأمية مشروع لدى القيادات الإدارية والموظفين الأمر الذي يؤدي إلى مقاومة التغيير من حيث المعيقات التي تواجه هذا البرنامج عدم إقتناع الإدارات والمؤسسات والمتعاملين بجدوى العملية وغياب إطار عمل للتفاعل بين المتعاملين والمؤسسات الحكومية[2].

الفرع الثاني : المعوقات السياسية والقانونية

إن المقصود بالعراقيل القانونية هي الإطار القانوني المنظم للمعلومات ونوعية هذه المعلومات المتداولة ومحتواها، فحتى الآن لا يوجد نص قانوني يعالج مواضيع مرتبطة بحفظ المعلومات السابقة عن طريق التكنولوجيا الحديثة وطريقة التعامل بها في ظل تواجد ما يعرف بالجرائم الإلكترونية رغم صدور جملة من التشريعات، سواء من الجانب المدني

[1] عبد القادر عبان، المرجع السابق، ص 79.

[2] العربي بوعمامة، حليمة رقاد، **الإتصال العمومي و الإدارة الإلكترونية و رهانات ترشيد الخدمة العمومية**، مجلة الدراسات و البحوث الإجتماعية، جامعة الوادي، العدد 6، المجلد 2، ديسمبر 2014، ص43.

المتعلق بالتوقيع الإلكتروني أو الجانب الجزائي المتعلقة بالجريمة الإلكترونية وآليات مكافحتها موضوعيا وإجرائيا.

وتتلخص تلك المعوقات فيما يلي :

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية و تقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية لضرورة تطبيق التكنولوجيا ومواكبة العصر الرقمي.

- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي و تنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني لإتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية و ترقيته [1].

- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم إختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية و تحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.

- إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني و حجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية و صعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل و كل ما يتعلق بعنصر الخصوصية و السرية في التعاملات الإلكترونية.

الفرع الثالث : المعيقات المادية

أدركت الجزائر منذ أواخر القرن الماضي ضرورة وأهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال لضمان التطور الإجتماعي والإقتصادي وتحسين الخدمة العمومية التي يحصل عليها الأفراد وهذا ما نلاحظه من خلال تتبع ما تم إنجازه في هذا الإطار حيث وبالنظر لما يمثله إنتشار الإنترنت كتقنية محورية في إستراتجية التحول الإلكتروني فقد عملت الجزائر على الإستفادة من خدمات شبكة الإنترنت مختلف التطبيقات المتصلة بها[2].

[1] أحمد بن عيشاوي، **أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال**، مجلة الباحث، جامعة قصدي مرباح ورقلة، العدد 07، 2010، ص 279.

[2] نادية سلامي، " **الإدارة الإلكترونية كأساس لترقية الخدمة العمومية في الجزائر– الدور والتحديات –** "، مجلة الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة خنشلة، المجلد 02، العدد02، جوان 2015، ص201.

لذا لا شك في أن مشروعا بحجم الحكومة الإلكترونية يعد إستثمارا ضخما يمس جوانب عدة تتطلب التحديث والتطوير وهو الأمر الدي يتطلب من الحكومات تسخير إعتمادات مالية كبيرة لإنفاقها على متطلبات هذه النهضة ورغم الجهود المبذولة في هذا الجانب إلا أن مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر يعاني من التأخر المسجل في هذا الميدان بسبب :

1- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والإتصال على تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم قنوات التواصل عبر الإنترنت[1].

2- تأخر في إستكمال البنية التحتية للإتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى وعليه فان الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال.

3- محدودية إنتشار إستخدام الإنترنت في الجزائر حيث أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الإنتشار في العالم لا تزال ضعيفة في الجزائر مقارنة بالدول المجاورة، حيث عرفت الجزائر تطورا ملحوظا في مجال إستخدام الإنترنت حيث أنه انطلاقا من سنة 2000 وصل عدد مستخدمي الإنترنت 50000 مليون نسبة تعادل 0,2 %، أما سنة 2017 وصل عدد مستخدمي الإنترنت 150000000 مشترك أي نسبة تعادل 36.5 %.

4- سد الفجوة الرقمية في المجتمع بإستثمار تكنوولجيا المعلومات والإتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقديم لها[2].

5- هناك تطور ملحوظ في معدل إستخدام الإنترنت خصوصا في الفترة 2014-2017 وذلك لخدمات الجيل الثالث والرابع للهاتف النقال غير أنه بالمقارنة مع بعض الدول الإفريقية نجد أن الجزائر لا تزال تحقق معدلا ضعيفا في النفاد للإنترنت فدولة كينيا على سبيل المثال حققت نسبة 78 %، والمغرب 57,3 %، جنوب افريقيا 51,6 % ، تونس 50,5 %، نيجيريا [3]48,8%، ليبيا 43,7 %، زمبابوي 41,1%[1].

---

[1] إلهام غانم، " **مزايا وتحديات الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية تجارب بعض الدول بما فيها الجزائر**"، مجلة الإقتصاد والإحصاء التطبيقي، المدرسة الوطنية العليا للإقتصاد والإحصاء التطبيقي، الجزائر، المجلد 11،العدد 2، ديسمبر 2014، ص16.

[2] المرجع نفسه، ص6.

[3] بناءا على **تقرير الأمم المتحدة** للحكومة الإلكترونية لسنة 2018، ص234 .

6- التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها رغم مرور عدة سنوات على إنطلاق المشروع ومحاولة السلطات الجزائرية تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة.

وحسب مدير الإتصالات بمؤسسة بريد الجزائر السيد نور الدين بوفتان فأنه من جملة ستة ملايين بطاقة مغناطيسية فأنه توجد أربعة ملايين بطاقة لم تستخدم وهذا راجع لرغبة الزبائن لإستعمال الصكوك البريدية التقليدية في ظل وغياب حملة توعية بمدى فائدة التعاملات الإلكترونية وخاصة في مجال المالي.

الفرع الرابع : المعيقات البشرية

يرى بعض الفقه أن 10 % فقط من مشاريع نظم المعلومات الفاشلة يعود إلى أسباب فنية وأن 90% منها يعود إلى أسباب إدارية وبشرية[2]، وعليه فالعامل البشري عامل مهم في نجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في أي مكان في العالم على إعتبار أنه يتناول جاهزية الإنسان كمستخدم للتكنولوجيا الحديثة للإعلام والإتصال أهم العقبات التي تعتري مشروع نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر ما يلي :

1- ندرة الكفاءات التقنية المتخصصة في تكنولوجيا الإعلام والإتصال على مستوى الوزارات والهيئات الحكومية وذلك رغم المجهودات المبذولة من أجل تنمية الكفاءات في هذا المجال[3].

2- مشكل الأمية والذي يعد من أبرز العقبات التي تواجه هذا المشروع حيث إحتلت الجزائر المرتبة 131 من مجموعة 182 دولة في مؤشر رأس المال البشري حول جاهزية الدول للحكومة الإلكترونية حسب مؤشرات الأمم المتحدة.

1- إرتفاع كلفة إستخدام الأنترنات وإستحواذ اللغة الانجليزية على 80 بالمائة من مواقعها وضعف الإلمام بهذه اللغة والتحكم فيها.

---

[1] عبد الحكيم حططاش، المرجع السابق، ص246.

[2] عبد الله حاج سعيد، **تقييم نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر**، مجلة الإنسان و المجال، معهد العلوم الإجتماعية و الإنسانية، المركز الجامعي البيض، العدد 2،أكتوبر 2015، ص25.

[3] إلهام غانم، المرجع السابق، ص17.

الفرع الخامس : المعيقات الأمنية

تتمثل هذه المعيقات أو التهديدات الأمنية فيما يلي :

- التخوف من التقنية و عدم الإقتناع بالتعاملات الإلكترونية ، خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية و يمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية مثل التحويلات الإلكترونية و التعاملات المالية عن طريق بطاقات الإئتمان[1]، أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات و عدم حذفها أو تدميرها و الجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاثة عناصر أساسية هي :

- العنصر المادي : من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.
- العنصر التقني : باستخدام التقنيات الحديثة في دعم و حماية أمن المعلومات.
- العنصر البشري : بالعمل على تنمية مهارات و رفع قدرات و خبرات العاملين في هذا المجال [2].

المطلب الثاني : آفاق تطبيق الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية

على الرغم من إنطلاق الجزائر في المشروع الإلكتروني 2013/2008 إلا أن الأهداف المسطرة لذلك لم تتحقق بنسبة 100 و هذا ما برهنته تقارير الأمم المتحدة للتنمية في مجال الإدارة الإلكترونية حيث يظهر بأنه يمشي بخطى متثاقلة و بطيئة مقارنة بما خططته الحكومة الجزائرية و هذا بشهادة المختصين في ذلك، الأمر الذي دفع بتغيير و إعادة النظر في السياسة المنتهجة لتطوير الخدمة العامة و هذا بالإحتذاء بتجارب بعض الدول التي نهضت في هذا المجال مثل دولة ماليزيا مثلا و دولة تونس الشقيقة التي أصبحت من الدول الرائدة في جانب المعلوماتية و كذلك التوجه نحو تجربة إشراك القطاع الخاص في تفعيل الحكومة الإلكترونية مع إجراء عملية تقييم شاملة وهذا لتدارك النقائص المسجلة، وتحديد أهداف قابلة للتحقيق على المدى القريب مع الأخذ في الحسبان ما ستقدمه تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية من منافع ، بإعتبارها مدخل للإصلاح الإداري والإقتصادي بهدف تحقيق

[1] عماد بوقلاشي، **الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات العمومية** ، رسالة ماجستير، كلية الإقتصاد و علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011 ص 211 .

[2] المرجع نفسه، ص 212.

الحكم الصالح والتنمية المستدامة وتراعي فيه جوانب عديدة من أجل نجاح وتطبقها داخل المرافق العمومية، و سوف نقف ضمن هذا المطلب على مجموعة التحديات التي رفعتها الجزائر من أجل تصحيح مسار التطبيق الفعلي للحكومة الإلكترونية كما يلي :

الفرع الأول : رفع كفاءة العاملين بالإدارات العمومية

إن رفع كفاءة القوى العاملة نقنيا و فنيا تطرح كضرورة و مطلب أساسي في التحول الناجح حول إدارة إلكترونية بل و قد أصبحت مهمة قبل التفكير قي شكل التحول الإلكتروني للإدارات العامة المراد إتباعها، و ضمن هذا الإطار تركز المحاور الأساسية لإستراتيجية الجزائر على تطوير الكفاءات الإستراتيجية وتنطلق من وجوب تطوير الكفاءات البشرية و ترقية البنى التحتية وما تشمله من مبادرات تعميم النفاذ إلى تكنولوجيا الإعلام و الإتصال بإجراءات ملموسة في مجال التكوين والتطوير للموارد البشرية بهدف تعميم أفضل و كامل لتكنولوجيات الإعلام والإتصال وكذا ضمان تملكها على مستويات عدة و مختلفة إذ تتجه الإستراتيجية الإلكترونية الجزائرية لتحقيق التطوير في مجال الكفاءات البشرية نحو هدفين أساسين هما [1]:

* إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيات الإعلام و الإتصال .

* تلقين تكنولوجيات الإعلام والإتصال لجميع فئات المجتمع.

مما يلاحظ إلى هذين الهدفين، هو أنه يمكن أن يسجل غياب التركيز على الدورات التكوينية لموظفي مؤسسات الخدمة العمومية، فالتغلب و التمكن من الإستخدام الجيد للتقنية يطرح ضرورة تزويد الإدارات التي تشهد عملية التحول الإلكتروني بموارد البشرية مؤهلة في مجال التقنيات الحديثة، تضطلع داخل الإدارة بمهام التدريب، الصيانة التقنية لتسهيل مراحل التحول الإلكتروني و التمكن من تخفيض حدة مقاومات التغيير التكنولوجي داخل الإدارة العامة و هنا يمكن للجزائر بتسخير الطاقات العلمية من مهندسين و تقنيين[2].

[1] أحمد داود ي، فايزة محمد بالقاسم، **أهمية إستخدام التكنولوجيا الرقمية في تسيير المرفق العام و تحسين الخدمة الإلكترونية في الجزائر**، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد07 ، 2017، ص 141.

[2] أحمد داود ي، فايزة محمد بالقاسم، المرجع السابق، ص 142 .

الفرع الثاني : التكوين والتوعية

في الحقيقة فإن وجود الفجوة الرقمية بين المواطنين الذين يمتلكون الوصول للأنترانت والخدمات على الخط، وبين أولئك الذين لا يملكون ذلك وبالتالي فإن قلة الوعي أي المواطنين بأهمية التكنولوجيا بسبب الثقافة السائدة وإنتشار الأمية، وإستخدام التكنولوجيا ليس لدى المواطن فقط بل حتى موظفي الإدارة مما يسبب التخلف والبعد عن إستخدام التكنولوجيات الحديثة وذلك بتكثيف عمليات التوعية عبر وسائل مختلفة وأي وسيلة هي الأقرب للوصول للمواطن من خلال القيام بالإعلام المجتمعي عن بعد بتوفير الخدمات من خلال وسائل الإعلام والندوات المتخصصة التي تؤدي دورا حيويا في توعية المواطنين والتواصل معهم ليطلعو على ما تقدمه لهم الحكومة الإلكترونية[1].

ففي هذا الجانب أخذ العديد من الحكومات العربية العديد من المبادرات فنجد إطلاق مبادرة " التقنية للجميع " في دبي والتي تتمحور حول أربعة محاور وهي التدريب الإلكتروني الموظف الإلكتروني، المواطن الرقمي (مجلة التقنية للجميع المهتمين).

أما عن التجربة التونسية في مجال نشر الثقافة التقنية وتشجيع إستعمال الإنترنات ، حيث أخذت أوسع نطاق من خلال عدة إجراءات كتخفيض في أسعار إشتراكات وتكاليف الإتصال.

أما في مصر فقد تم تطبيقها منذ يناير 2002 الإنترنات المجاني حيث سمح بالإتصال بالإنترنات من جميع الخطوط الهاتفية دون إشتراك شهري وبسعر المكالمة، وعليه فإن ترشيد إستيعاب المعرفة الإلكترونية لدى جمهور المتعاملين وتطبيق العدل والمساواة للجميع في الوصول إلى خدماتها العامة من خلال إعادة النظر في برامج التعليم والتكوين المهني ومجالات التكنولوجيا والإعلام والإتصال ومتابعة تلقيها لجميع الفئات والسعي إلى تخفيض أسعارها أو مجانيتها كما هو معمول به في غالبية الدول الأوروبية وبعض البلدان العربية[2].

[1] طارق شريف العلوش، محمود طعامنة، المرجع السابق، ص26.

[2] ميلود ذبيح، **الحكومة الإلكترونية مدخل للإصلاح الإداري في الجزائر**، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 04، العدد 07، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الوادي، جوان 2013، ص19.

إلى جانب ذلك ضرورة رفع كفاءة القوى العاملة في المجالين التقني والفني والتي تطرح أكثر من ضرورة ومطلب أساسي في التحول الناجح نحو الإدارة الإلكترونية عن طريق وضع برامج للتكوين في هذا المجال داخل المؤسسات العمومية والذي من شأنه تدارك الفجوة الرقمية والتي تعد من أكبر العقبات التي تعرقل بناء مجتمع المعلومات في الجزائر.

الفرع الثالث : تعميم تكنولوجيات المعلومات والإتصال

إيمانا من الجزائر بضرورة إدخال و تعزيز إستخدام تكنولوجيات البيئة الرقمية و التحول من الأساليب التقليدية التي طالما لازمتها في الإدارات العمومية يشكل يعيد النظر فيها من حيث كيفية السير والتنظيم و تكييف الخدمة المقدمة للمواطنين .

ومن خلال التحول إلى البيئة الرقمية التي تسمح إلى إنشاء فضاء إتصال مستقل عن التموقع المادي، و يتيح نوفر المعلومات في أي وقت و في أي مكان بدقة و سرعة متناهين الأمر الذي يوجب ضرورة فك مركزية تسيير المعلومات و تحسين عملية صنع القرار و بذلك وضعت الجزائر أهداف خاصة وأخرى مشتركة لكل دائرة وزارية تخص الجوانب التالية :[1]

* إستكمال البنى الأساسية للمعلومات و وضع نظم إعلام مندمجة و تنمية الكفاءات البشرية

* نشر تطبيقات قطاعية متميزة .

* تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين و الشركات و العمال و الإدارات الأخرى.

الفرع الرابع : الإرادة السياسية الواضحة

يتطلب إرادة سياسية كبيرة من القيادة العليا بإعتبار هذا المشروع سيؤدي إلى تغييرات جوهرية في المنظمات العامة وطبيعة نشاطاتها وعلاقاتها بالمواطنين وقطاعات الأعمال وخاصة أن الجزائر في مسعى مستمر على الانضمام إلى منظمة التجارة الدولية والشراكة والتعاون مع العديد من الدول والمنظمات على المستوى الإقليمي والقاري والعالمي[2].

وحتى تكون السياسة العامة تهدف إلى إدخال تغييرات جذرية وجوهرية في نمط العيش أو الخدمات المقدمة للمواطنين أو في المشاريع الكبرى فإن الأمر يستلزم إنشاء وزارات جديدة

[1] أحمد داودي، فايزة أحمد بالقاسم، المرجع السابق، ص 140.
[2] رانية هدار، المرجع السابق، ص 331.

أو إقامة شركات حكومية أو الإستعانة بالقطاع الخاص، كاللجنة الإلكترونية وهي الهيئة المكلفة بتنفيذ ومتابعة مشروع الحكومة وإن بإعادة بعث مشروع الحكومة الإلكترونية يتطلب تفعيل دور اللجنة الإلكترونية ومنها صلاحيات أوسع من أجل ضمان أعمال التنسيق بين القطاعات المختلفة والتقييم والرقابة لما له أهمية كبرى في عملية التحديث.

الفرع الخامس : الأمن الإلكتروني والتشريعي

يأخذ الجانب القانوني والأمني البعد الحساس عند تطبيق الإدارة الإلكترونية خاصة في ظل توسيع الجرائم الإلكترونية فالجزائر من بين الدول المهددة بالقرصنة والجريمة الإلكترونية ونجاح تطبيقها مرهون بمدى توفر برامج حماية على مستوى عالمي.

وخاصة أن يقع على عاتق الدولة المحافظة على خصوصية وسرية المعلومات والمعاملات الشخصية التي تملكها حول الأفراد والمؤسسات، لذا وجب تعزيز الأطر التشريعية لنظام الحكومة الإلكترونية وتحديثها وفقا للمستجدات لتوفير تطبيقات مؤمنة وآمنة[1]، وهذا ما سعت إليه الجزائر بصدور أو تنظيم خاص بالتجارة الإلكترونية المتضمن في القانون رقم 05/18 المؤرخ في 14 ماي 2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية وذلك من أجل سد فراغ القانوني للممارسة التجارة ولترقية مستوى التعاملات الإلكترونية، وهذا يعتبر دليلا واضحا على السعي نحو البلورة التدريجية للجانب القانوني في إنتظار تعميم ذلك على باقي المعاملات[2].

[1] مريم رزان، **دور الحكومة الإلكترونية في عصرنة المرافق العمومية وتجويد خدماتها – نماذج قطاعية من مشروع الجزائر الإلكترونية الإنجازات والتحديات**، مجلة البحوث السياسية والإدارية، جامعة الجلفة، المجلد 07، العدد04، أكتوبر 2018، ص 61.

[2] المرجع نفسه، ص 62.

ملخص الفصل الثاني

لقد أقدمت الجزائر على التوجه نحو الإدارة الإلكترونية الرقمية من خلال تبني مشروع الحكومة الإلكترونية ويظهر هذا التفعيل في الكثير من المرافق العمومية ذات الطابع الخدماتي سواء كانت إجتماعية أو مالية، وينعكس هذا التفعيل بالنظام الإداري الإلكتروني إيجابا على ترشيد الخدمة العمومية وتحسين في مستوى تطلعات المواطن ولكن هذا الهدف يتحقق إذا ما إهتمت الدولة إهتماما جيدا وجندت جميع وسائلها المادية والبشرية لإنجاح هذا النظام،هذا وتقوم الأمم المتحدة بتحرير تقارير كل سنتين تتضمن مؤشرات لواقع تبني الإدارة الإلكترونية لكل دولة تتناول هذه المؤشرات أرقام دقيقة تصنف من خلالها مسار كل دولة حول نجاح الإدارة الإلكترونية كأسلوب حديث بديل عن الإدارة الورقية القديمة.

وتواجه تطبيقات نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر مجموعة معيقات التي من شأنها عرقلة مسار التحول نحو الإدارة الإلكترونية وقد حرست الحكومة على مجابهة هذه العراقيل بمجموعة من الإجراءات والإستراتيجيات التي من شأنها حل تلك المشاكل.

الخاتمة

تمثل الإدارة الإلكترونية توجه جديد في إطار ما يعرف بسياسة الإصلاحات الإدارية التي تقوم بها الدولة حيث عرفت من خلالها التخلي عن سياسة الورق نحو نظام معلوماتي سريع يتعامل بلغة الأرقام والشفافية في المعاملات والسرعة في تقديم الخدمة العمومية من جهة والقضاء على البيروقراطية من جهة أخرى، وهذا ما حاولنا توضيحه من خلال دراستنا لهذا الموضوع المعنون بدور الإدارة الإلكترونية في تحسين المرافق العمومية الخدماتية، وقد توصلنا في دراستنا لهذا الموضوع إلى العديد من النتائج يمكن تلخيصها كما يلي :

1- قد أحدثت ثورة التكنولوجيا والمعلومات تغييرا جذريا في حياة الشعوب والمجتمعات و أنهت معاناة الكثيرين من الناس في الحصول على المعلومات والخدمات .

2- التطور المعلوماتي والتقني الذي وظفته العديد من الحكومات في قيامها بمهامها و تقديم الخدمات لمواطنيها أدى إلى تحسين جودة و فعالية تلك الخدمات و ربح الكثير من الوقت و تحقيق القيمة المضافة سواء في إنجاز تلك الوظائف و الأعمال أو الحصول عليها

3- على الرغم من التطور الذي يشهده العالم اليوم في تكنولوجيا الإعلام والإتصال إلا أن مسايرة هذا التطور ليس بالأمر البسيط و اليسير بالنسبة لمعظم الحكومات خاصة في البلدان النامية بسبب سرعة تطور هذه التقنيات من جهة و قلة مواردها وإمكانياتها من جهة أخرى .

4- يعد مشروع الجزائر فيما يخص الإدارة الإلكترونية من أحدث لمشاريع على المستوى الإقليمي ويعتبر من المشاريع التي راهنت عليها الحكومة من خلال نظام إلكتروني شامل في البلاد يشمل جميع القطاعات (البريد و الإتصالات البنوك التعليم العالي و التكوين ....) بهدف تنظيم المعلومات و تحسين الخدمات العمومية.

5- إن تجسيد الإدارة الإلكترونية في الجزائر وجعلها في مستوى التجارب الناجحة يفرض على الحكومة الإهتمام أكثر بهذا التحول وتسخير مجموعة من الوسائل البشرية و المادية المخصصة لذلك.

6- إن دور الإدارة الإلكترونية يظهر جليا خاصة في الفترات الإستثنائية بحيث يثبت فيها عدم فعالية الإدارة التقليدية وأهم نموذج هو ما يحدث الآن من أحداث حول ظهور فيروس الكورونا المستجد حيث ظهرت فوائد الإدارة الإلكترونية كأسلوب فعال في تسيير هذه الفترة الحرجة والتي من شأنها عرقلة المصلحة العامة و تعطيل مصالح المواطن لولا وقوف الإدارة الإلكترونية لها بالمرصاد.

7- إن مباشرة العمل بهذا الأسلوب المعاصر من شأنه إضفاء الشفافية على العمليات الإدارية وتجسيد المبادئ التي ترافق إنشاء المرافق العمومية على أرض الواقع.

إذن هذه بعض النقاط التي إستخلصناها من خلال دراستنا للموضوع و بناء على هاته النتائج قد إرتأينا إدراج مجموعة من التوصيات و هذا لتحقيق الولوج إلى العالم الرقمي بطرقة مرنة وفعال ندرجها ضمن النقاط التالية :

1- توفير البنية التحتية للاتصالات لكي لا تكون عائق أمام تنفيذ وّتطبيق هذا المشروع المهم.

2 - يجب أن يكون مشروع التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارية الإلكترونية ذا رؤية شاملة، تبدأ من أعلى المستويات في الدولة إلى أدناها، وذلك بتظافر الجهود، وّللوصول إلى تنمية إدارية شاملة ضمن استراتيجية واضحة على المدى الطويل.

3- يجب العمل على تطوير قطاع الاتصال وّالإعلام على مستوى عال، لتجنب الاختلالات المتكرّرة التي تحدث إثر نقل البيانات وّالمعلومات، وكذا أثناء أداء الخدمة مما يؤدي بالضرّورة إلى عرقلة العمليات، وّعدم دقة المعلومات وّتدني جودة الخدمة المقدمة.

4- الحرص على تدريب وتكوين الموظفين والقوى العاملة على تقنيات وّأساليب الإدارة الإلكترونية بصفة عامة.

5- يجب تحديث اللوائح وّالنصوص القانونية والتنظيمية بما يخدم التحول إلى الإّدارة الإلكترونية وعدم عرقلتها وّذلك لإضفاء الشرعية على آلياتها وّبيئة العمل.

6- وضع مجموعة من الخبراء وّالمختصين في المجال، من أجل الاستشارة والتوجيه في عملية التحول، وّكذا العمل بالأسلوب الإلكتروني للتقليل من الأخطاء وّإيجاد حلول للأزمات وّالمشاكل المتوقع حدوثها.

7- يجب شرح آليات العمل بالإدارة الإلكترونية سواء بالنسبة للمستخدمين أو طالبي الخدمة بطريقة سهلة وواضحة وذلك لتعميم الفكرة وّجعلها روتينية في المعاملات الإدارية وّجعل تطبيقات الإدارة تتلاءم مع كامل فئات المجتمع.خاصة فئة المتعلمين في مختلف الأطوار التعليمية، وحسب المستوى الخاص بكل طور.

8- الحرص على وضع هيئات مختصة للرقابة الإلكترونية للحفاظ على سر العمل وعلى المعلومات الشخصية للطلبة والتلاميذ.

تمت بعون الله

قائمة المصادر والمراجع

I. المصادر

أولا: القران الكريم:

ثانيا: النصوص القانونية:

1-الدساتير:

- دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 2020 ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 82 ، الصادرة بتاريخ 15 جمادى الأولى 1442 هـ الموافق ل: 30 ديسمبر 2020 م.

2- القوانين والأوامر:

أ-القوانين:

1-قانون رقم 04/91، المؤرخ في 1991/01/08، المتعلق بتنظيم مهنة المحاماة، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 02، الصادرة بتاريخ 09 /1991/01.

2-القانون رقم 83-15، المؤرخ في02 جويلية 1983، المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعية، الجريدة الرسمية الجزائرية ، العدد28 ،الصادر في 05 جويلية 1983

3- القانون رقم 10/05 المعدل والمتمم للأمر 58/75 ، المؤرخ في 06/20/ 2005 ، المتضمن القانون المدني الجزائري، الجريدة الرسمية الجزائرية ، العدد 44، الصادرة بتاريخ 06/26/ 2005.

4- القانون 04/15 المؤرخ في 2015/02/01 والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين، الجريدة الرسمية ،العدد06، الصادرة بتاريخ 2015/02/10.

ب-الأوامر:

1- الأمر رقم 13-00، المؤرخ في 26 أوت 2013، المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية الجزائرية ، العدد 53، 27 /2003/08.

ج- المراسيم والتعليمات:

1- المرسوم التنفيذي رقم88-131، المؤرخ في 4 يوليو1988، المتضمن تنظيم العلاقة بين الإدارة و المواطن، الجريدة الرسمية الجزائرية،العدد 25، الصادرة بتاريخ 6 يوليو 1988.

2- مرسوم تنفيذي رقم 275/98، المؤرخ في 1998/08/25،المتعلق بضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد36، 1998/08/26.

3- المرسوم التنفيذي رقم307/2000، المؤرخ في 2000/10/14، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 06،الصادرة في 2000/10/15.

4- المرسوم التنفيذي رقم 188/16، المؤرخ في 2016/06/22، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي 232/03 المؤرخ في 2003/06/24، المتضمن تحديد خدمة البريد والمواصلات السلكية و اللاسلكية،الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 39، الصادرة في 29 يونيو 2016.

5- المرسوم التنفيذي رقم 19-231، المؤرخ في 13 أوت 2019 الموافق ل 12 ذي الحجة 1440،المتضمن شروط و كيفيات إنشاء الشبكات الموضوعاتية للبحث ، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 51، الصدرة بتاريخ 21 أوت 2019.

II. المراجع

أولا : باللغة العربية

- الكتب:

1- أحمد محمد غنيم، **الإدارة الإلكترونية (آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل)**، المكتبة العصرية، مصر، 2004/2003.

2- احمد محيو، **محاضرات في المؤسسات الإدارية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، الجزائر، 1986.

3- بعلي محمد الصغير، **الوجيز في القانون الإداري، النشاط الإداري**، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2002.

4- بلال موزاي، عماد لبيد، **الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر – معطيات الواقع و رهانات المستقبل –**، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإسراتيجية والسياسية والإقتصادية ، برلين ألمانيا، 2021.

5- جلال الدين السيوطي، **تفسير الجلالين**، تحقيق فخر الدين قباوة، الشركة المصرية العالمية- لونجمان، القاهرة، 2003.

6- حسين طاهري، **القانون الإداري دراسة مقارنة**، الخلدونية، الطبعة الأولى،الجزائر، 2007 .

7- سليمان محمد الطماوي، **مبادئ القانون الإداري(دراسة مقارنة)**، الكتاب الثاني، دار الفكر العربي، القاهرة، 1979.

8- عادل حرحوش المفرجي، **الإدارة الالكترونيةّ، مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية** ، المنظمة العربية لتنمية الإدارية، القاهرة، 2007.

9- علاء عبد الرزاق السالمي، **نظم إدارة المعلومات**، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، الطبعة الثالثة،2013.

10- علاء عبد الرزاق السالمي، **الإدارة الالكترونية**، دار وائل ،عمان، 2008.

11-عامر ابراهيم قنديلجي، **الحكومة الإلكترونية**، دار الميسرة، عمان، 2015

12-عبد الستار العلي، **المدخل إلى إدارة المعرفة**، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، 2006.

13-عبد الفتاح أبو الليل، **الوجيز في القانون الإداري**، دار النهضة العربية،القاهرة، 2000.

14-عبد الفتاح بيومي حجازي، **النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية**، دار الفكر الجامعي، مصر2003.

15-علي محمد بدير، **القانون الإداري**، بغداد، 1993.

16-عمار بوضياف، **الوجيز في القانون الإداري**، جسور للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية الجزائر، 2007.

17- عمار بوضياف، **الوجيز في القانون الإداري**، جسور للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، الجزائر، 2013.

18-عمار عوابدي، **القانون الإداري**، النشاط الإداري، الجزء الثاني، الجزائر، 2000.

19-ماجد راغب الحلو، **علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية (الحكومة الإلكترونية)**، منشأة المعارف، الإسكندرية ،مصر.

20-محمد الصغير بعلي، **القانون الإداري**، دار العلوم لنشر والتوزيع، عنابة، 2010.

21-محمد سمير أحمد، **الإدارة الالكترونية**، دار المسيرة، عمان،2009.

22-محمد فاروق عبد الحميد، **نظرية المرفق العام في القانون الجزائري بين مفهومين التقليدي والاشتراكي**، ديوان المطبوعات الجامعية، 1987.

23-محمد محمود الطعامنة، طارق شريف العلوش، **الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004.

24-محمود جاسم الصميدي، ردينة عثمان يوسف، **التسويق الإلكتروني**، دار المسيرة، الطبعة الأولى ،الأردن، 2012.

25-مصلح ممدوح الصرايرة، **القانون الإداري**، الكتاب الأول، دار الثقافة لنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، الأردن، سنة 2012.

26-نجم عبود نجم، **الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية والوظائف والمشكلات)**، دار المريخ، الرياض،.2004

27-ياسين سعد غالب، **الإدارة الالكترونية** ، دار البازوري للنشر والتوزيع،عمان ،2010.

- **رسائل دكتوراه:**

1- رانية هدار، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية تخصص الإدارة العامة و التنمية المحلية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة باتنة 01، 2018/2017.

2- عبد الحكيم حططاش، **دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين علاقة الإدارة مع المواطن – دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكتروني** -، أطروحة مقدمة لنيل

شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة سطيف، 2018/2017.

3- عبد القادر عبان، **تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة،** أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016.

4- عبد اللطيف باري، **دور و مكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظكة السياسية المقارنة** ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم سياسية و العلاقات الدولية تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2013.

- رسائل ماجستير:

1. سعيد بن معلا العمري، **المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الأمنية،** رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية والأمنية، السعودية،2003.

2. عاشور عبد الكريم، **دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر،** مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير جامعة منتوري، قسنطينة الجزائر 2010.

3. عامر سعودي ،محمد الطيب عزوز، **تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وتحسين سير المرفق العام،** مذكرة ماجيستير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة زيان عاشور ، الجلفة، 2017.

4.عماد بوقلاشي، **الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية،** رسالة ماجستير، كلية الإقتصاد وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011.

5. كمال بغداد **(النظام القانوني للمؤسسة العامة المهنية في الجزائر)**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، تخصص قانون المؤسسات، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر،2011-2012.

6.يوسف محمد يوسف أبو أمونة، **واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية، "قطاع غزة"**، رسالة ماجستير إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية،غزة،2009.

- مذكرات ماستر:

1- حرز الله فؤاد حسن، **الحكومة الالكترونية في الجزائر**، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، تخصص السياسة العامة والإدارة المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم الإنسانية، محمد خيضر بسكرة، 2013.

2- عبد القادر عزيزي، مصطفى باحمو، **المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون الإداري، كلية الحقوق و العلوم السياسة، قسم الحقوق، جامعة أحمد دراية أدرار، 2019/2018.

- المقالات :

1-أحمد بن عيشاوي،"**أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال**"،مجلة الباحث، جامعة قصدي مرباح ورقلة، العدد 07،2010 .

2-أحمد داودي، فايزة محمد بالقاسم، "**أهمية إستخدام التكنولوجيا الرقمية في تسيير المرفق العام و تحسين الخدمة الإلكترونية في الجزائر**"، المجلة الجزائرية للمالية العامة،العدد07.

3-أحمد شريف بسام، " **واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية** "، المجلة الجزائرية للعلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر3، المجلد 03، العدد 06، 2016.

4-آسيا بن عياش،محمد الأمين أوكيل، "**رقمنة المرفق العام كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر**"، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 04، العدد 02، 2020.

5- إلهام غانم ، " **مزايا وتحديات الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية تجارب بعض الدول بما فيها الجزائر**" ، مجلة الإقتصاد والإحصاء التطبيقي ، المدرسة الوطنية العليا للإقتصاد والإحصاء التطبيقي الجزائر،المجلد 11،العدد 02، ديسمبر2014.

6-العربي بوعمامة، حليمة رقاد، "**الإتصال العمومي والإدارة الإلكترونية ورهانات ترشيد الخدمة العمومية**"، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية ، جامعة الوادي، المجلد2،العدد 6 ، ديسمبر 2010.

7-الشارف بن تالي، "**الإدارة الالكترونية للمرفق العام وتحقيق خدمة عمومية فعالة بأقل تكلفة**"، مجلة الحقوق و العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الشلف،العدد 20، جوان 2019.

8-جمال بوزيان رحماني، "**تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر**"،مجلة الإقتصاد ،جامعة خميس مليانة، المجلد 09، العدد 18،2018 .

9-خليل مولاي ، نور الدين شنوفي، **الإتجاه نحو إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، الإنجازات والمعوقات تجربة الضمان الإجتماعي** ، مجلة الإستراتيجية و التنمية، العدد 10، المجلد 6 ، سبتمبر 2020.

10- قورين حاج قويدر، أحمد بن يوسف، **تقييم مسار التحول نحو الحكومة الإلكترونية بالجزائر في ظل تجارب عربية وعالمية**، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية ،جامعة باتنة، العدد01 ، جوان 2019 .

11-عبد الله حاج سعيد ،" **تقييم نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر**"، مجلة الإنسان و المجال، معهد العلوم الإجتماعية و الإنسانية، المركز الجامعي البيض،العدد 02،أكتوبر 2015.

12-عابد عبد الكريم غريسي، محمد شريف، "**دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد و تحسين الخدمة العمومية**"، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 03، ديسمبر 2013.

13-مختارية ملال، "**عصرنة الإدارة المحلية – مقاربة لترشيد الخدمة العمومية –**"، مجلة البحوث السياسية و الإدارية، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد07، العدد 01، ديسمبر 2012.

14- مريم رزان، "**دور الحكومة الإلكترونية في عصرنة المرافق العمومية و تجويد خدماتها – نماذج قطاعية من مشروع الجزائر الإلكترونية الإنجازات والتحديات –**" ، مجلة البحوث السياسية و الإدارية، جامعة الجلفة، المجلد 07، العدد01، أكتوبر 2018.

15- مصطفى بوادي، "**صناعة بيئة رقمية في ظل عصرنة المرفق العام** "، دفاتر السياسة و القانون، جامعة سعيدة، العدد 17، جوان 2017.

16-موسى عبد الناصر، محمد قريشي،" **مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي – دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجية بجامعة بسكرة**" ، مجلة الباحث ،جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 09، 2011.

17-ميلود ذبيح ، "**الحكومة الإلكترونية مدخل للإصلاح الإداري في الجزائر**"، مجلة العلوم القانونية و السياسية، المجلد 4، العدد 7، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الوادي ، جوان 2013.

18- نادية سلامي، " **الإدارة الإلكترونية كأساس لترقية الخدمة العمومية في الجزائر- الدور والتحديات –** "، مجلة الحقوق والعلوم السياسية ، المجلد 02 ، العدد 02 ، جامعة خنشلة ، جوان 2015.

19-نوال قادة بن عبد الله، **"الإدارة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"**، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة تلمسان، العدد 02، جوان2020.

- مداخلات:

1-أصيلة العمري، فتيحة بكطاس، " **نحو تفعيل تطبيق آليات الحوكمة الإلكترونية في تحقيق جودة خدمة الضمان الاجتماعي في الجزائر**"، الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة الإلكترونية في ظل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة بومرداس، يومي 30/29 أكتوبر 2014.

2-جميلة معمر، عبد الحميد ريحان،غانم نذير، نبيل عنكوش، "**الثقة الرقمية ضمن إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 (E-Algerie) واقعها ودورها في إرساء مجتمع المعرفة**"، معهد علوم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة، المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2012.

3-رانية تناج، صافية بومصباح، "**الإدارة الإلكترونية كآالية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر الواقع والآفاق**"، الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل

الحكومة الإلكترونية – حالة البلدان العربية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، 30/29 أكتوبر 2014.

4- سميحة شناق، " **أثر الحوكمة الإلكترونية على ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، دراس حالة قطاع البريد والمواصلات**"، الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة الإلكترونية في ظل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، يومي 30/29 أكتوبر 2014 ، جامعة بومرداس.

5-علي سنوسي، "**عصرنة مرفق التعليم الجزائري بين حتمية التغيير و معوقات التطبيق**"، مداخلة ألقيت في الملتقى الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة المسيلة،28/27 نوفمبر 2018.

6-مراد محبوب، عبد اللطيف باري، " **واقع الخدمة المصرفية بالجزائر في ظل الحوكمة الإلكترونية** "، الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة الإلكترونية في ظل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة بومرداس، يومي 30/29 أكتوبر 2014.

7- مراد مهدي، نصيرة يحياوي، " **أثر الإدارة الإلكترونية في تفعيل الخدمة العمومية في الجزائر دراسة نموذج مؤسسة بريد الجزائر**"، الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، يومي 30/29 أكتوبر 2014 ، جامعة بومرداس .

- **المواقع الإلكترونية:**

1- بناءا على **تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية** لسنة 2020، الموقع الرسمي لتقارير الأمم المتحدة:

https://government.ae/ar-and-services/g2g-services/uae-e-government-development-index-egdi ae/information-

، تم الإطلاع 22.01.2021 الساعة 13.55 ، ص 323.

2-مشروع الجزائر الإلكتروني 2008-2013، متحصل عليه من موقع وزارة البريد و الإتصال، http//www.mptic.dz

تاريخ الإطلاع 13 مارس 2021، الساعة 18H00 ص07.

ثانيا: الكتب باللغة الأجنبية

- C.Kenneth Laudon,Jane P.Laudon,Management Information Systems,Prentice Hall,New Jersey,USA,2006.

الفهرس

مقدمة..... 5
الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية كآلية لسير المرافق العمومية الخدماتية 12
المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية كأسلوب حديث لسير المرفق العام.....13
المطلب الأول : تبني نظام الإدارة الإلكترونية يديل عن الأسلوب التقليدي 13
الفرع الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية.....13
الفرع الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية 15
الفرع الثالث : تبني الجزائر للمشروع الإلكتروني2008 /2013.....19
المطلب الثاني : متطلبات الإدارة الإلكترونية.....25
الفرع الأول: البرامج والوسائل 25
الفرع الثاني: الآليات القانونية والتنظيمية.....30
الفرع الثالث :الآليات الإدارية.....34
المبحث الثاني: مفهوم المرفق العام الخدماتي 38
المطلب الأول : مفهوم المرفق العام.....38
الفرع الأول : تعريف المرفق العام.....38
الفرع الثاني: عناصر المرفق العام.....40
الفصل الثاني: أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرفق العام الخدماتي 51
المبحث الأول: إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرفق العام الخدماتي.....52
المطلب الأول: نماذج تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرافق العمومية الخدماتية.....52
الفرع الأول : المرافق العمومية الخدماتية ذات الطابع الإجتماعي.....52
الفرع الثاني : المرافق العمومية الخدماتية ذات الطابع المالي.....55
المطلب الثاني : تقييم أداء المرفق العام الخدماتي.....59
الفرع الأول : مؤشر تنمية الخدمة الوطنية.....59

المطلب الأول : معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.....64
الفرع الأول : المعوقات الإدارية.....65
الفرع الثاني : المعوقات السياسية والقانونية.....65
الفرع الثالث : المعيقات المادية.....66
الفرع الرابع : المعيقات البشرية.....68
الفرع الخامس : المعيقات الأمنية.....69
المطلب الثاني : آفاق تطبيق الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية.....69
الفرع الأول : رفع كفاءة العاملين بالإدارات العمومية.....70
الفرع الثاني : التكوين والتوعية.....71
الفرع الثالث : تعميم تكنولوجيات المعلومات والإتصال.....72
الفرع الرابع : الإرادة السياسية الواضحة.....72
الفرع الخامس : الأمن الإلكتروني والتشريعي.....73
ملخص الفصل الثاني.....74
الخاتمة 75
قائمة المصادر والمراجع.....78

ملخص

لقد شهد العالم ثورة في عالم التكنولوجيا و المعلوماتية وشبكات الإتصال ، حيث قد مس هذا التطور جميع القطاعات من بينها قطاع الإدارات العمومية فحدثت بذلك تغييرا جذريا في أسلوب الإدارة و ظهر ما يعرف بالإدارة الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية، فتبنت معظم دول العالم هذا النظام من أجل تحسين و ترشيد الخدمة العمومية ومكافحة جميع المظاهر السلبية التي كانت ترافق الأسلوب التقليدي للإدارة من رشوة و بيروقراطية .

وقد تأثرت الجزائر على غرار باقي دول العالم بهذا النظام الإداري الإلكتروني فانطلقت في مشروع الجزائر الإلكتروني و تبنت بذلك سياسة رقمنة القطاع العمومي ويظهر هذا في تسييرها للعديد من المرافق العمومية خاصة الخدماتية منها.

وقد وضعت الأمم المتحدة عدة مؤشرات تنشرها ضمن تقارير دورية كل سنتين من أجل تقييم تجربة الإدارة الإلكترونية لكل دولة .

هذا ويواجه تطبيق مشروع الجزائر الإلكتروني عدة عراقيل تسعى الحكومة الجزائرية لمواجهتها.

الكلمات المفتاحية : الإدارة الإلكترونية – المرفق العام الخدماتي – الحكومة الإلكترونية – شبكات الإتصالات – المشروع الإلكتروني.

Summary

The word has reconized this last time , one revolusion very important In the domains : Technologie , computerscience and in the network of Technological development has touched all the sectors whose the public administration , This situation has changed the habitual practices of administration , It is appeared the electronic administration or the electronic govermment ; Now the majority of countries recognize this system what plus efficacity and rationality of administrative prestation against all the negative phenomenoms liked to traditional custoù of administration like corruption and bureaucrety.
Insteed, Algeria has been touched by this technology like a nother countries of world, It launched in the project of electronic Algeria and has adapted a policy of numeration of public sector. This appears in his management at level of public infrastructures .
The united states have created several index that are sent in the periodie reports all the two years for to assess the experience of electronic administration of avery country .
The application of project electronic Algeria has met a number of obstacle that Algeria sceks to constram.

Key words:
Electronic administration - public infrastructure- electronic government -
Network of communication – electronic project .