



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
المركز الجامعي صالحي أحمد بالنعامة



معهد الحقوق

قسم القانون العام

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

تخصص: قانون اداري

الأطر القانونية المنظمة للإدارة الالكترونية

(دراسة مقارنة)

تحت إشراف:

الأستاذ: مصعب خلواتي

إعداد الطلبة:

- مزوزي سماح
- شريط سندس

لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة العلمية	إسم و لقب الأستاذ
رئيسا	استاذ محاضر ب	د-دردور سمير
مشرفا ومقررا	استاذ محاضر ب	د-خلواتي مصعب
مناقشا	استاذ مساعد ب	د-ظاهير لعيد

السنة الجامعية 2024-2023

المركز الجامعي صالحى أحمد بالنعامة



معهد الحقوق

النعامة في: 23/ 05/ 2024

قسم القانون.....الإمام

إن بالطبع خاص بمذكرة الماستر-تحرر على دعامة CD-DVD

أنا الموقع أدناه الأستاذ:ذو الوانبا صديعب
تخصص:.....القانونية العام
الرتبة العلمية:.....أستاذة محاضر ب
أرخص للطالين

1.....تنشر بيطر السيد بس

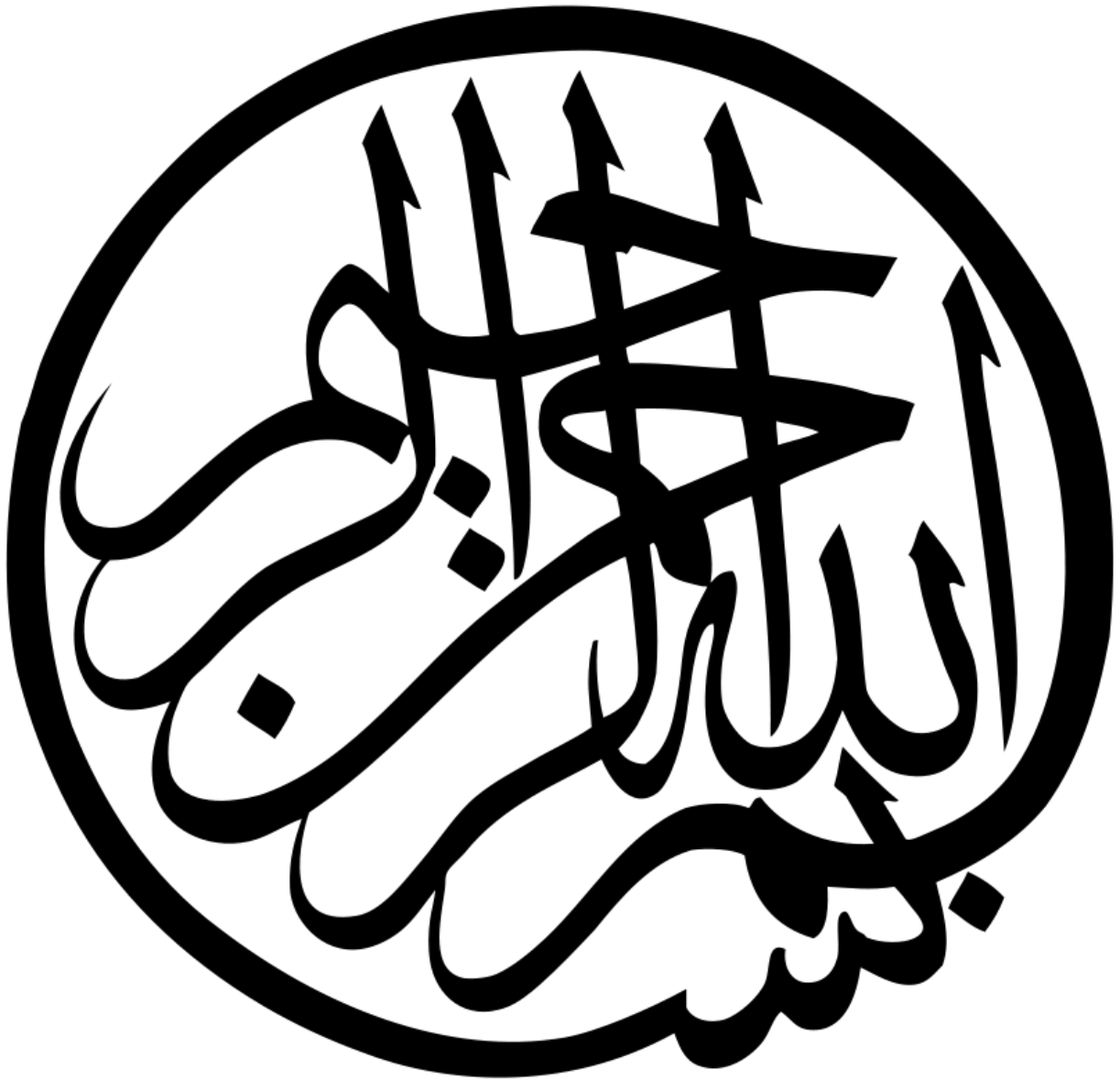
2.....منشورتي بسماح

تخصص:.....قانونية الادارية

تحرير المذكرة الموسومة ب.....الأطراف القانونية المنظمة للإدارة الإلكترونية (دراسة مقارنة)

لحساب السنة الجامعية :.....2023 / 2024

توقيع الأستاذ المشرف



الإهداء:

ها انا اليوم أقف على عتبة تخرج اقطف ثمار تعبي وارفع قبعتي بكل فخر، فاللهم
لك الحمد قبل ان ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا، لأنك وقفتني
على اتمام هذا العمل وتحقيق حلمي....

ولهذا اهدي ثمرة جهدي الى:

*الى ضلعي الثابت وسندي، الى صاحب السيرة العطرة، الى المرأة التي صنعت مني

فتاة طموحة وتعشق التحديات، امي و ابي حفظهما الله لي

*الى جدتي واخوتي (عمر، خليل، بتول)، الى شموع دربي، الى عائلتي جميعها ومن امنوا
بقدرتي حفظكم الله لي، الى اجمل خريجة على مر الاعوام "سماح" رعاك الله وحفظك
لي يا روح قلبي.

*الى الذين كانوا عوننا وسلاما في هذا الطريق لرفقاء السنين (شيماء، احلام، دنيا،
زينب، عبير، شيماء)، الى عزيزتي (ايضا) لقد اشتقت اليك، رحمك الله وعلى ضفاف
الجنة اجعل يا رب لقيانا.

*فجزيل الشكر "د. مصعب خلواتي" الذي كان له دور كبير في اتمام

هذه الدراسة حفظك الله ورعاك واطال عمرك.

*الى من سيشاركني رحلة الحياة الى رفيق دربي وضلعي ثابت وامان حياتي (زوجي).
*الى من اراد بنا الكسر فجعلهم الله جسرا لتعبر به الى الافضل.

الإهداء:

قال الله تعالى: " قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون"
إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا

بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك

الله جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة... ونصح الأمة... إلى نبي الأمة ونور العالمين سيدنا

محمد صلى الله وسلم.

أهدي ثمرة نجاحي هذا....

* إلى من كلله الله بالهيبه والوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل
اسمه بكل افتخار... يا من كنت سندا وقدوة لي ولا زلت، إلى ملاكي في الحياة، إلى من
جعل الجنة تحت قدميها، احتضني قلبها قبل يديها، أمي و أبي الغالي. حفظهما الله
ورعاهما.

* إلى عالم الحب والإخاء إلى رياحين حياتي أخواتي (بسملة، فردوس) وفقهم الله.

إلى ريحانة قلبي ومن شاركتني مسيرة الدراسة سندس شكرا..

* إلى كل أحباب القلب ووتين الروح صديقاتي: مريم، خديجة، زهيرة، كوثر...

* أتقدم بجزيل الشكر للأستاذ المخلص مصعب خلواتي الذي لم يألوا جهدا في

-سماح

مساعدتنا، جزاه الله خيرا.

شكرو عرفان

قال الله تعالى: "رب اوزعني ان اشكر نعمتك التي انعمت علي وعلى والدي وان اعمل صالحا ترضها وادخلي برحمتك في عبادك الصالحين (19)".

بسم الله الرحمن الرحيم والحمد لله رب العالمين الذي وفقنا واعاننا، وصلى اللهم على محمد وعلى اله واصحابه الطيبين الطاهرين وسلم تسليما كثيرا.

اما بعد:

في البداية اشكر الله عز وجل الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع كما اتوجه بالشكر الجزيل الى كل من ساعدنا على انجاز هاته المذكرة من قريب او بعيد. كما نود ان نقدم شكرا خاصا لكل من "زهرة وسمية ساسي" على مساعدتهم لنا .

كما اتقدم بكل الشكر والتقدير والاحترام لمن اعطى واجاز العطاء، من أرشد وعمل وصبر، الى صاحب الفضل في اول خطواتنا ولم يقصر في مد العون لنا الاستاذ المشرف "خلواتي مصعب".

كما اشكر كل اساتذة معهد الحقوق والعلوم السياسية على ما قدموه لنا والشكر لجميع طلبة دفعة 2019.

الى كل من علمنا حرف من بداية تعليمنا الى يومنا هذا.

الطالبتين: سندس-سماح

قائمة المختصرات

- د ط: دون طبعة.
- ط1: الطبعة الاولى.
- د م: دون مجلد.
- ص: الصفحة.
- ص ص: الصفحة الصفحة.
- ج ر: الجريدة الرسمية.
- ن ر: النشرة الرسمية.
- د ن: دار النشر.
- ج: الجزء.



شهد العالم انفتاحًا وتطورًا تكنولوجيًا هائلًا في أداء الوظائف الإدارية، ساعد على التحول من الأسلوب الإداري التقليدي في إنجاز المهام إلى الأسلوب الإداري الحديث الذي يعتمد على استخدام الأجهزة والأدوات التي تدار بشكل رقمي، وأحدث هذا التطور انقلابًا في مفاهيم وأساليب كانت حتى يوم قريب من المستحيلات فهذا التطور السريع غير المفاهيم السائدة في أساليب التعامل على مستوى الدول والمنظمات والأفراد، بحيث أصبح العالم قرية صغيرة، وسمح بتجاوز البعد الزمني والمكاني، ليشكل جزءًا حيويًا فاعلاً ومؤثرًا في تنفيذ هذه المعاملات.

وفي ظل هذه التطورات التي يشهدها العالم الرقمي وثورة الاتصالات والانفتاح الهائل لنظم المعلومات، زادت أهمية اعتماد التقنيات والآليات الإلكترونية كنتيجة حتمية وضرورية للتطورات والمستجدات الحديثة في مجال الرقمنة وفي هذا السياق تعد الإدارة الإلكترونية أسلوبًا إداريًا حديثًا، ظهر في الآونة الأخيرة كمصطلح معاصر نتيجة لتزايد استخدامات الحاسوب وشبكاته والثورة المعلوماتية بشكل عام، ويمكن للمؤسسات باختلاف أنواعها وأنشطتها الاستفادة من تطبيقاتها وذلك نظرًا لما توفره من وسائل مبتكرة ذات قدرة عالية على تخزين المعلومات وتبادلها من خلال الشبكات العالمية للمعلومات (الإنترنت والأنترنت)، فأضحت الإدارة التقليدية بعملياتها ووسائلها عاجزة عن جعل الإدارات سواءً عامة أو خاصة متميزة في أدائها من حيث جودة الخدمات المقدمة للمواطن أو حتى

الاستجابة لمطالبه بشكل مستمر وأدى ذلك إلى ضرورة تبني استراتيجية الإدارة الإلكترونية والتي تعتبر في الوقت الراهن من أهم سمات الإدارات المعاصرة، والتي يطلق عليها مؤسسات القرن الحادي والعشرين.

وخاصة مع استناد نشاطاتها على المعرفة المعلوماتية، وكونها مؤسسات إلكترونية تقدم خدماتها لجميع المواطنين دون الاعتماد على الأنشطة الورقية، فإنه لم يعد هناك خيار أمام أي إدارة ترغب في مواكبة التطورات السريعة والمتلاحقة لأنظمة المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات سوى الانتقال نحو ما يُعرف بالإدارة الإلكترونية، وتعد الإدارة الإلكترونية مسألة حضارية وثقافية فهي ترتبط بتغيير ليس فقط مسألة فنية تقنية بل أيضا قيم ومفاهيم وعادات متجذرة بين المواطنين ويؤدي اعتماد نظام الإدارة الإلكترونية بالضرورة إلى زيادة الكفاءة والفعالية للأجهزة الإدارية العامة والخاصة من خلال تسريع عمليات إنجاز المهام وتوفير الوقت والجهد والتكاليف.

في الدول المتقدمة تقنياً أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزءاً أساسياً من البنية التحتية، حيث قامت بإدخال هذه التقنية في جميع جوانب أنشطتها ووظائفها وقد أدركت مختلف الدول العالمية بما فيها الدول العربية وأهمية هذه التكنولوجيا وبدأت في اعتمادها بدرجات متفاوتة بهدف الاستفادة من فوائدها وتحقيق مكاسب وإنجازات من خلال استغلال ميزات التقنية لتحقيق أهدافها المستقبلية ومواجهة متطلبات الشؤون الداخلية والخارجية للدولة.

تعد الجزائر واحدة من الدول العربية التي تسعى جاهدة للانضمام إلى التطور التقني الذي يشهده العالم حيث بذلت جهودًا كبيرة في إصلاح الإدارات العامة والخاصة لمواجهة التحولات الدولية وقوانين المنافسة العالمية بهدف تعزيز كفاءة أداء الاقتصاد الوطني في ظل انتشار الثورة الإلكترونية في مختلف القطاعات وبناءً على ذلك تعمل الجزائر على تنفيذ مشاريع لرقمنة جميع القطاعات الإدارية باستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة ومن بين هذه المشاريع "مشروع الجزائر الإلكترونية" الذي يهدف إلى إنشاء مجتمع العلم والمعرفة ويدخل ذلك ضمن استراتيجية العصرية الإدارية.

تم اعتماد فكرة تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى قطاع الجماعات المحلية في الجزائر بهدف تحسين الأداء الإداري وتعزيز جودة الخدمة العامة المحلية وفقًا لمبدأ الرشادة في التسيير المحلي وتبسيط الإجراءات والمعاملات الإدارية المتعلقة بخدمات مثل مصلحة الحالة المدنية والوثائق الرسمية كجواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية ورخصة السياقة وكان هذا الإجراء ضروريًا لتجاوز التأخير والتعقيدات في تقديم الخدمات وتجنب التكديس والانتظار الطويل أمام الموظفين في الجهات الإدارية والتخلص من أشكال البيروقراطية التي تسبب القلق للمواطنين وتشوش على علاقتهم مع الإدارة المحلية.

ومن هنا تأتي هذه الدراسة كمحاولة لتطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات المحلية في الجزائر وهي واحدة من القطاعات الرئيسية التي تسعى لمواكبة التطورات التكنولوجية لترقية الأداء الإداري المحلي وتفعيل العمليات الحديثة لتقديم خدمات

محلية متميزة بطابعها الإلكتروني الذي يرضي المواطن المحلي ولتحقيق ذلك يتطلب الأمر تحقيق جملة من التشريعات القانونية والتقنية والمالية والبشرية بالإضافة إلى تضافر الجهود لتسهيل تطبيق ونجاح الإدارة الإلكترونية في هذا القطاع، ومن هنا يمكننا طرح الاشكالية التالية: الى اي مدى استطاع المشرع الجزائري ان يجسد الادارة الالكترونية في الجزائر من خلال مختلف التشريعات وعلى مستوى مختلف القطاعات؟ وهل بلغت هذه النصوص غايتها؟

ولالإحاطة بالموضوع محل الدراسة نتفرع هاته الاشكالية بعدة تساؤلات فرعية يمكن تلخيصها كالآتي: ما مفهوم الادارة الالكترونية؟ وفيما تتجلى وظائفها؟ وماهي العراقيل والمعوقات التي حددت من تطبيق الادارة الالكترونية؟ وفيما يتمثل تطبيق قوانين الادارة الالكترونية في الجزائر مقارنة بالولايات المتحدة الامريكية والسعودية؟

من بين أهداف البحث في هذا الموضوع معرفة فوائد واهمية تطبيق الادارة الإلكترونية والوصول الى حقائقها العلمية، مع الوقوف على اهم متطلبات ومعوقات تطبيق الادارة. وتكمن اهمية دراسة موضوعنا حداثه موضوع الادارة الالكترونية باعتباره اهم استراتيجيات الادارة الحديثة والتي لها دور كبير في الحياة المعاصرة بكافة جوانبها.

ومن اسباب اختيار هذا الموضوع مبررات موضوعية وشخصية ما يلي: المبررات الموضوعية التي تتمثل في ان الموضوع لم يدرس من قبل بالرغم من الجدية والاصالة المتمكنة فيه، وكذلك اضافة للموضوع قيمة علمية زائدة، وايضا انه يتميز بالغموض الذي

يفتح للباحث مجالاً لدراسة الموضوع من عدة جوانب، والابحاث والدراسات المحدودة التي يتسم بها.

وتتمثل المبررات الشخصية في مايلي: اهتمامنا الشخصي بالموضوع هو تطور الادارة وانفتاحها ودمج التكنولوجيا فيها لكي لا تبقى على الشكل التقليدي المتعارف عليه وتتلاءم مع اي ظروف استثنائية، وكما تصب قناعتنا الشخصية ان اي تحديث داخل الوطن لابد ان يقوم موضوعه ومحوره على المصلحة العامة والخاصة والتسهيل على المواطن، وهذا ما تقوم عليه الادارة الالكترونية التي تهدف الى تسيير العلاقة بين المواطن والدولة خاصة في الظروف الاستثنائية.

ومن الصعوبات التي واجهتنا في دارة هذا الموضوع نقص في المراجع التي تناولت الادارة الالكترونية المتوفرة على مستوى المكتبة الجامعية، وهذا بسبب حدائته مما يستدعي اللجوء الى الانترنت للبحث هذا مع تداخل المفاهيم من جهة وتعقدها من جهة اخرى مما يصعب عملية توظيفها.

المنهج المتبع الذي اعتمدناه هو المنهج الوصفي والمقارن كونهما يتماشيان مع طبيعة الموضوع، حيث استعملنا المنهج الوصفي للتوضيح والاختصاص للدراسات الدقيقة من خلال الاشارة الى مفهوم الادارة الالكترونية اي الاطار النظري للموضوع.

كما تم الاعتماد على المنهج المقارن للتعرف على وضع البلدان العربية والاجنبية في تطبيق نظام الادارة الالكترونية بالمقارنة مع بعضها البعض.

للإجابة على الاشكالية الاساسية والاشكاليات الفرعية ارتأينا تقسيم الدراسة الى فصلين حيث خصصنا الفصل الاول للاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية وذلك في مبحثين الاول يتضمن مفهوم الادارة الالكترونية والثاني ضوابط الادارة الالكترونية، اما الفصل الثاني خصصناه لدراسة الاطار القانوني المقارن للإدارة الالكترونية قسمناه لمبحثين الاول تضمن

مقدمة

الاطار القانوني للإدارة الإلكترونية في كل من الولايات المتحدة الأمريكية والسعودية والثاني
للاطار القانوني في الجزائر وتقييمه وختمناه بخاتمة تتضمن النتائج وبعض التوصيات
والاقتراحات.

-الفصل الأول-

الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية

ظهر مصطلح "الإدارة الإلكترونية" كمفهوم شائع في العديد من دول العالم، بما في ذلك الجزائر وكان لهذا التطور دور كبير في تبسيط الإجراءات وتقليل الاعتماد على الورق وهو ما حفز الإدارات الحالية في الجزائر على اعتماد تكنولوجيا المعلومات بشكل أكبر، نظرًا لفوائدها في تسهيل العمليات الإدارية وتحسين الكفاءة.

ومع نهاية القرن التاسع عشر وحتى نهاية القرن العشرين، شهدت الإدارة التحديات والتطورات التي أثرت على الفكر الإداري والممارسات الإدارية، مما أدى إلى نضوج تدريجي في العمليات الإدارية وزيادة كفاءتها.

إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة لم يأت بدون تحديات، فقد واجهت الإدارة الإلكترونية في الجزائر عوائق عدة وتحديات متعددة، ولكنها تمكنت من تحدي هذه الصعوبات والتطور بمرور الوقت، لتكون اليوم المدرسة الأحدث في استخدام وظائف الإدارة عبر الإنترنت.

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

تظهر من حين إلى آخر مصطلحات جديدة في مجال الدراسات الإنسانية، بحيث في الآونة الأخيرة ظهر في ميدان الفكر مصطلح جديد ومعاصر في مجال المعلوماتية وتقنياتها، ويطلق عليه اسم "الإدارة الإلكترونية" أو "الحكومة الإلكترونية"⁽¹⁾.

ومن هنا سنتطرق في هذا المبحث لمفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال مطلبين أساسيين، بحيث سنتناول في المطلب الأول نشأة وتعريف الإدارة الإلكترونية وفي حين سنتطرق في المطلب الثاني إلى محتوى الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية وبيان مفهومها

نركز في هذا المطلب على الجوانب المرتبطة بنشأة الإدارة الإلكترونية، ومحاولة ضبط مختلف ما قدم من تعاريف، بحيث سنتناولها على هذا النحو الآتي:

الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية

تعتبر فكرة الإدارة الإلكترونية من أهم المواضيع بحيث قد ذكرت سابقاً في أحد روايات الخيال العلمي التي كتبت من طرف الروائي جون برونار سنة 1870، بحيث كان موضوع الشمولية، وبها تتحكم الحكومة في شعبها وتسيطر على جميع الأوضاع من خلال هاته

⁽¹⁾ نبراس محمد جاسم الاحبابي، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة (دراسة مقارنة)، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2018، ص6.

شبكة التي ذكرت في الرواية حول حكومة حاسوب، بسبب هذا الشيء قام أنصار الحريات بمكافحة هاته الشبكة ومن أكثر الامور العجيبة التي تحدث عنها الروائي هي دودة تقوم بعمل تخريبي تخترق من خلاله الحاسب الالي وتأخذ كل "top worm". ما يحتويه هذا الحاسب من معلومات وبيانات عن الشعب، بحيث أطلق عليها من طرف المؤلف على انها برنامج يدعى ب"برنامج الدودة"، وتعتبر على انها شكل من اشكال المقاومة الالكترونية لبعض من هاته النوعيات من الحكومات التي لا يقوم الشعب بإتباعها وتطبيق قوانينها. (1)

ويعتبر روبرت موريس من أحد راسي علم الحاسب الالي في مرحلة الدكتوراه في امريكا بجامعة كورونيل بحيث انه قد تأثر بهذه الرواية وحاول تحويلها من رواية الى فكرة حقيقية فقام بتطويرها ونقلها الى الواقع في 02 نوفمبر 1988 في سن يناهز 23 سنة بحيث قد قاموا بإدانته جنائيا واتهامه بسوء استخدام الحاسب الالي وتهمة الاحتيال الذين قد قام القانون الفيدرالي بتجريمها بحيث صدر هذا القانون عام 1986، وبناءا على ذلك تم تقديمه للمحاكمة. (2)

وبعد مرور ست سنوات من الظهور والاختذ بفكرة الادارة الالكترونية في المجال الاداري وكانت توقعاتها وظهورها الاول سنة 1993، وذلك خلال الحملة الانتخابية للرئيس الامريكي بيل كلينتون بحيث أعلن اثنا حملته على انه يريد ان يجعل من طريق المعلومات السريع

(1) نبراس محمد جاسم الاحبابي، مرجع سابق، ص7

(2) عمر محمد بن يونس، المجتمع المعلوماتي والحكومة، دار النهضة، مصر، 2004، ص23.

طريقة جديدة في البنية الأساسية القومية، ويكون نظاما مشابها في أهميته نظام الطرقات السريعة بين أرجاء الولايات الأمريكية (1) Interstate highway system. وفي سنة 1995 بدأ تطبيق الحكومة الإلكترونية على إدارتها في ولاية فلوريدا الأمريكية بالضبط في هيئة البريد المركزي وفي عام 2000 قدم أطارا استراتيجيا للحكومة الإلكترونية مزودا بالتقنية للإدارة ونقل المعلومات من طرف وزير الدولة لشؤون مجلس الوزراء في إنجلترا ووفقا لهذا الإطار تحولت الإدارة البريطانية إلى الحكومة الإلكترونية بصفة كاملة سنة 2005 من تقليدية إلى إلكترونية ثم أصبحت عدة دول أوروبية عديدة تعمل بنظام الإدارة الإلكترونية مثل هولندا وكندا والسويد والنرويج والدنمرك وإيطاليا... الخ. (2)

وبالنسبة للعالم العربي قامت حكومة دبي في الإمارات العربية المتحدة بصنع منطقة حرة إلكترونية تدعى بمدينة دبي للإنترنت وكان ذلك بعد إعلانها عن تحول إدارتها إلى الإدارة الإلكترونية وذلك بنسبة لا تقل على 70 بالمائة في مدة لم تتجاوز خمس سنوات من انطلاقها. (3)

ومنذ بداية القرن الحادي والعشرين تم تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية ولو بنسبة جزئية، في بعض من الدول العربية مثل: المملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية ولبنان

(1) أنبراس محمد الاحبابي، مرجع سابق، ص 8.

(2) حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، كلية الحقوق، جامعة الأول، ط1، 2014، ص 23.

(3) عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، ط1، دار الفكر الجامعي، مصر، 2003، ص 42.

والمغرب وتونس والاردن وعمان وغيرها من الدول العربية على نحو يكاد يجعل من الادارة الالكترونية تطورا سياسيا واداريا لكل من مفهوم الدولة والحكومة.(1)

وقد قامت جمهورية مصر العربية بالعمل على تحويل مجتمعا الى مجتمع معلوماتي، بحيث قامت بإعداد عدة مشاريع منها مشروع الرائد "كمبيوتر لكل تلميذ" والمشروع الحدائي "القرية الالكترونية" وايضا قامت بإنشاء مركز المعلومات والمواقع الالكترونية لكل من الوزارات والهيئات.(2)

ومن اجل تعزيز في التوجه نحو مجتمع المعرفة قامت مصر بالعديد من الخطوات المهمة التي تتمثل: تطوير وتحسين الخدمات الصحية، التوسع والاسراع في تحويل الادارة الى ادارة الكترونية، كما اعطت فرصة للقطاع الخاص للمشاركة في توفير عدة شبكات للمعلومات المجانية والهدف منها نشر تكنولوجيا المعلومات، ومنه توسعت وانتشرت الحكومة الالكترونية في المجتمع المصري وبين افرادها.(3)

"وبالرغم في سنة 2000 تم وضع سياسة خاصة بتطوير قطاع الاتصالات والتي كان هدفها توفير منهج قانوني ومؤسستي ومن اجل الولوج الى مختلف خدمات الاتصالات الا ان الجزائر لم تكن لها استراتيجية تسمح لها توفير بيئة رقمية مناسبة ومساعدة للتحويل الى

⁽¹⁾ انبراس محمد جاسم الاحبابي، مرجع سابق، ص11.

⁽²⁾ انبراس محمد جاسم الاحبابي، نفس المرجع، ص12.

⁽³⁾ انبراس محمد جاسم الاحبابي، ، نفس المرجع ، ص13.

ادارة الكترونية، الا في سنة 2008 تم وضع استراتيجية أطلق عليها اسم "الجزائر الالكترونية"⁽¹⁾.

ومن هنا يمكننا القول ان التحول من الادارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية وكذا العمل على الارتقاء بالخدمات المقدمة للمرتفقين يتطلب جهازا اراديا بإمكانه فهم واستيعاب المتعاملين معه حسب اختلاف كل ظرف وانتماء، غير انه مر تحول هذه الادارة بثلاث مراحل اساسية بداية من مرحلة الادارة التقليدية الفاعلة مرورا بمرحلة الفاكس والتلفون الفاعل وانتهاء بمرحلة الادارة الالكترونية الفاعلة والتي تمثلت في ما يلي:

أ - مرحلة الادارة التقليدية الفاعلة: ويمكن القول في هذه المرحلة ان الادارة التقليدية قد تم تفعيلها على قيام بتنميتها وتطويرها في نفس الوقت الذي يتم فيه البدا وهنا يتم تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية من اجل تسهيل واستطاعة المواطن العادي ان يخلص معاملاته وإجراءاته بسهولة، وهنا يستطيع فيه من يملك حسب شخص ان يطلع على نشرات مؤسسات وادارات ووزرات كل ما هو جديد وحديث بخصوص البيانات والاعلانات وذلك عبر الشبكة الالكترونية مع امكانية طبع استمارات وتعبئتها لإنجاز اي معاملة.

⁽¹⁾ابن جراد عبد الرحمان، مهداوي عبد القادر، تاريخ الادارة، ساورة للدراسات الانسانية والاجتماعية، جامعة احمد دراية، الجزائر، دن، العدد 8، 2018، ص193.

ب- مرحلة الفاكس وتليفون الفاعل وتعتبر هذه المرحلة وسيلة بين المرحلتين اولى والتي سوف تأتي فيما بعد ومن هنا يتم تفعيل هاته التكنولوجيا بحيث يستطيع الفرد في هذه المرحلة ان يعتمد على الهاتف المتوفر في كافة الماكن والمنازل، وفي هذه المرحلة يكون قد انتشر نمط الادارة الالكترونية بحيث يستطيع كبار التجار، والاداريين والمتعاملين في هذه المرحلة أكثر كلفة من الهاتف والفاكس لذلك فان الميسورين وما فوق هم الاقدر على استعمال هذه التكنولوجيا.(1)

ج- مرحلة الادارة الالكترونية الفاعلة: وفي هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي لإدارة بعد ان يكون عدد المستخدمين لشبكة الالكترونية الى مستود عال بحيث توفرت الحواسيب سواء بشكل شخصي، او بواسطة الأكشاك او مناطق عمومية بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ورخيصة مما يسمح لجميع فئات الأفراد باستعمال الشبكة الالكترونية لإنجاز أي معاملة ادارية ، وبالشكل المطلوب بأسرع وقت و اقل جهد و اقل كلفة ممكنة و بأكثر فعالية كمية ونوعية.(2)

الفرع الثاني: تعريف الادارة الالكترونية

بالرغم من حداثة مصطلح الادارة الالكترونية وفق ما تثير إليه أدبيات الفكر الإداري

(1) بن جراد عبد الرحمان، مهداوي عبد القادر، مرجع سابق، ص194.

(2) بن جراد عبد الرحمان، مهداوي عبد القادر، نفس المرجع، ص195.

المعاصر إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح وإن كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الإلكترونية نظرا لوجود تداخل و ترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية حيث عرفها بأنها: «تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية في إنجاز كل الاعمال و المعاملات المنظمة مثل استخدام البريد الإلكتروني (Email) و التحويلات الإلكترونية الأموال (EFT) Electronic funds transfer

والتبادل الإلكتروني للمستندات والفاكس والنشرات الإلكترونية وأية وسائل أخرى.⁽¹⁾

الإدارة الإلكترونية تقديم "e_management" هي بكل بساطة الانتقال من إنجاز المعاملات والخدمات العامة والطريقة التقليدية اليدوية إلى الطريقة الإلكترونية من أجل الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد.

وبمعنى آخر "فالإدارة الإلكترونية" هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة المعلومات الدولية او الأنترنت وهي شبكة انترنت عادية تستخدم ذات التقنية المستعملة في الأنترنت لكنها مصغرة بحيث تسمح للأعضاء المسجلين بمنظمة أو مؤسسة ما فقط بالدخول إليها بدون أن يضطر العملاء من الانتقال الى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من ربح للوقت والجهد والطاقات.⁽¹⁾

⁽¹⁾حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، دار وائل للنشر، ط1، الأردن، 2014، ص25.

وعرفت الإدارة الإلكترونية من قبل العديد من المفكرين والباحثين بالعديد من التعريفات نذكر: " أنها تعتبر الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الأنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة".

كما عرفت بأنها: "منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي والاستثمار الإيجابي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية في الإدارة على مختلف المستويات التنظيمية في المؤسسات المعاصرة".⁽²⁾

وقد عرفها البعض بأنها: "عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكوين كل إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً".⁽³⁾

فالإدارة الإلكترونية بهذا هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة لتنفيذ الأعمال الإدارية وتقديم الخدمات الكترونياً في أي مكان وزمان، مما يؤدي

⁽¹⁾صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، دار الفكر و القانون، ط1، جامعة المنصورة، 2014، ص9.

⁽²⁾ صالح محروز، توفيق حناشي، فارس قاطر، واقع الإدارة الإلكترونية و معيقات التي تقلل من تطبيقها، مجلة رؤى الاقتصادية، المجلد 09، العدد 2، د ط، الجزائر، 2019، ص333.

⁽³⁾مصطفى يوسف الكافي، الإدارة الإلكترونية دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، د ط، سوريا، 2011، ص60.

إلى زيادة جودة الأداء وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة والدقة والسرعة في تقديم الخدمات وتطور التنظيم الإداري وتبسيط الإجراءات وتوفير المعلومات الصحيحة وتوفير اتخاذ القرارات المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة.⁽¹⁾

وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال، حيث عرفها نجم عبود نجم بأنها: "هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة".⁽²⁾

كما عرفها البنك الدولي بأنها: مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين والمؤسسات التجارية في عملية صنع القرار ربط الطرق أفضل في الوصول إلى المعلومات وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني.⁽³⁾

⁽¹⁾ زرزار العياشي، أثر الإدارة الإلكترونية على كافة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق، مجلد 15، العدد 1، 2013، ص 30.

⁽²⁾ رابحي لخضر، لكحل عائشة، الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة عمار ثلجي، الجزائر، دم، العدد 3، 2016، ص 243 .

⁽³⁾ رابحي لخضر، لكحل عائشة، نفس المرجع، ص 243 .

وقد يراها البعض من حيث مفهوم الإدارة الإلكترونية على أنها البيئة التي تحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم، وتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها، أو فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد، أما البعض الآخر ينظر إليها على أنها تحول جذري في العرائق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها وذلك من خلال تعظيم استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات، من أجل التغلب على القيود والعوائق المادية الموجودة في الأوراق والأنظمة التقليدية.⁽¹⁾

وبعد سرد العديد من التعاريف المتعلقة بالإدارة الإلكترونية يمكننا تقديم تعريف جامع لما سبق وهو: "الإدارة الإلكترونية" عبارة عن مدخل إداري معاصر يحمل في فلسفته مفهوم الإدارة بلا أوراق، ذلك أنه يعتمد على تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من حاسب آلي وشبكات إنترنت وفاكس وهاتف، في العمليات الإدارية المختلفة من رقابة وتخطيط وتنظيم ومتابعة لمجريات العمل الإداري وتحسين تقديم الخدمات الإدارية على شكل رقمي للمواطنين أو للمتعاملين المرتبطين بها، عن طريق شبكات الأنترنت في أي وقت يريدون وفي كل مكان هم متواجدون فيه.

⁽¹⁾نبراس محمد جاسم الأحبابي، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، مصر، ط1، 2018، ص 16، ص17.

المطلب الثاني: بنية الإدارة الإلكترونية وخصائصها

بنية الإدارة الإلكترونية تمثل نهجاً حديثاً في تنظيم وتنفيذ العمليات الإدارية باستخدام التكنولوجيا الحديثة والأنظمة الإلكترونية. تتميز هذه البنية بتكامل تقني يشمل استخدام الأجهزة والبرمجيات والاتصالات الإلكترونية في كافة جوانب إدارة المؤسسات تبسيط وتحسين العمليات الإدارية وتيسير تدفق المعلومات والتواصل.

الفرع الأول: عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية

تشتمل الإدارة الإلكترونية على مجموعة من السمات التي تجعلها مختلفة عن الإدارة التقليدية، وهذا ما دفع الإدارة الإلكترونية إلى اعتماد العديد من العناصر من أجل تعميم تطبيقاتها التقنية على هيكلها التنظيمية، وبالتالي سنتناول ضمن هذا الفرع عناصر ووظائف هذه الإدارة.

أولاً: عناصر الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية هي: عتاد الحاسوب، البرمجيات وشبكة الاتصالات ويوجد في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية

1- عتاد الحاسوب: تعتبر من المكونات المادية للحاسوب وتتكون من ثلاث وحدات

أساسية هي:

أ. وحدة الإدخال: تقوم بتجميع البيانات وإدخالها والبرامج المراد معالجتها إلى وحدة المعالجة المركزية وهناك العديد من وحدات الإدخال بعضها تعمل بمجرد اللمس وبعضها تعتمد على الصوت والصورة ومن الأجهزة الشائعة استعمال لوحة المفاتيح والأشرطة والأقراص المغناطيسية ومساحات الصفحة ولوحة الرسومات الرقمية، الفأرة وغيرها.⁽¹⁾

ب. وحدة الإخراج: وتعد جميع أجهزة الإخراج أجهزة إضافية حيث تستخدم لاستخراج النتائج وعرضها بعد معالجتها من قبل الحاسوب وتشمل أنواع مختلفة مثل شاشات العرض والطابعات، مكبر الصوت.⁽²⁾

ت. وحدة المعالجة المركزية: تشكل الجزء الرئيسي للحاسوب الإلكتروني وهي تقوم بتوجيه وتنفيذ إجراءات العمليات، وهي تعد الجزء الأساسي واللازم لتشغيل الحاسوب وتقسم هذه الوحدة على مقطعين رئيسيين هما بعض أنواع الذاكرة التي تقوم بخزن النتائج المرحلية مثل ذاكرة التدوين (السجلات) والمعالج وهو الذي يقوم بتنفيذ إجراء العمليات الحسابية والمنطقية ومن ثم يوجه نتائج المعالجة إلى الأقسام المختلفة بالذاكرة.

⁽¹⁾ قادة دليلة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في الجزائر، رسالة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، الجزائر، 2018، ص 76.

⁽²⁾ قادة دليلة، نفس المرجع، ص 77.

2- برامج الحاسوب: البرمجيات هي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب

الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة، وتنقسم إلى برامج التطبيقات وبرامج النظام.

3- شبكة الاتصال: إن التطورات التي حصلت في تكنولوجيا الحاسوب والاتصالات هو

ظهور الشبكات وصار بالإمكان نقل البيانات إلى جميع أنحاء العالم لتراسلها ومشاركتها

الرقمية والصوتية والصورية، وهي نظام للعلاقات الترابطية داخل المؤسسة أو فيما بين

المؤسسات وبعبارة أخرى هي عبارة عن نظام من الحواسيب المتصلة ببعضها البعض لنقل

البيانات إلى جميع أنحاء العالم وهذا بمختلف الشبكات المتمثلة في الانترنت Intranet،

الإكسترنات Extranet وشبكة الانترنت Internet التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها

الإلكترونية.

4- صناع المعرفة: وهم العنصر البشري وهو المغذي للمعلومات والمستقبل لها، وتضم

القوى البشرية مدرين ومحللين للموارد المعرفية والكوادر الإدارية الذين لهم خبرتهم في

تطبيقات التقنية في الإدارة الحديثة.

فضلا عن ذلك فإن جوهر عمل الإدارة الإلكترونية يرتكز على فكرة تحقيق التعاضد

البنوي بين عناصر عتاد الحاسوب والبرامج وشبكات الاتصال.

كما توجد هناك عناصر أخرى تتمثل في:

1. إدارة بلا أوراق: تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني، الأدلة والمفكرات

والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية.

2. إدارة بلا مكان: زعيم التقيد بمكان معين حيث هناك المؤتمرات الإلكترونية والعمل

عن بعد (الهاتف النقال).

3. إدارة بلا زمان: حيث يقتضي اختلاف الزمن بين الأماكن المختلفة مواصلة العمل

24 ساعة حتى يكون ومن الممكن التواصل والاتصال وقضاء المصالح.

4. إدارة بلا تنظيمات جامدة: حيث تساهم التكنولوجيا في تسهيل عملية التسيير والحد

من التعقيدات التي تفرضها ضخامة وتشابك هيكله الجهاز الإداري إذ يمكن خلق وحدات

مؤقتة والتواصل والربط الإلكتروني عبر الشبكات دون الحاجة للتجسيد الفعلي والغاؤها بإنهاء

وظيفتها مما يختصر الوقت والجهد والتكاليف.⁽¹⁾

ثانيا: وظائف الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية مجموعة من الوظائف وهي ذات قيمة عالية وأساسية بحيث أنها تمثل

مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري والتغيير جذريا على مستوى الإدارة وتشمل هذه

الوظائف ما يلي:

1- التخطيط الإلكتروني: بحيث أنه يختلف عن التخطيط التقليدي ويتميز بثلاث سمات،

فهو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة وقصيرة الأمد مع قابلية التجديد والتطوير،

فهو عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التفوق بالإضافة الى أنه يتميز بقدرته

على تجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدي بين الإدارة وأعمال التنفيذ.

⁽¹⁾سهم رابحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، رسالة الدكتوراه، كلية الحقوق و العلوم السياسية، الجزائر، 2019، ص 168.

2- التنظيم الإلكتروني: فهي ظل التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الذكية أي

الإلكترونية بما أن مكونات التنظيم قد حدث فيها تغيير من خلال بروز هيكل تنظيمي قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي أي يصبح التقسيم الإداري على أساس الفرق وليس الوحدات والأقسام.⁽¹⁾

3- الرقابة الإلكترونية : إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد

التخطيط والتنفيذ فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية مما يعطي تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ وعملية تصحيحه كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولاً بأول من خلال تدفق المعلومات بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة⁽²⁾ .

4- القيادة الإلكترونية: أدى التغير في بيئة الأعمال الإلكترونية والتحول في المفاهيم

الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية والتي

⁽¹⁾ عزوز سعيدة . نسيمه مقبل، عصرنه المرافق العمومية في الجزائر، المجلة الجزائرية للمالية العامة، الجزائر، د.م، العدد8، 2018، ص 142.

⁽²⁾ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة الماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر، 2010، ص 31.

تنقسم إلى ثلاثة أنواع :

أ. القيادة التقنية العلمية: حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الأنترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات وتحسن جودتها إضافة إلى سرعة الحصول عليها وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة والبرمجيات وتمكن القائد الإلكتروني من امتلاك القدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة والتطبيقات.

ب. القيادة البشرية الناعمة: تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية وحسن التعامل مع الزبائن الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم وتتسم بالقدرة العالية على إدارة المنافسة والوصول إلى السوق وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

ت. القيادة الذاتية: تركز على جملة من المواصفات يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الأنترنت وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس، والتركيز على إنجاز المهمات والرغبة في المبادرة إضافة إلى المهارة العالية ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.⁽¹⁾

الفرع الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية

وسنتطرق في هذا الفرع إلى أهم الخصائص المتعلقة بالإدارة الإلكترونية في النقاط

التالية:

⁽¹⁾عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 32.

1- السرعة والوضوح : بسبب الكثير والعديد من المعوقات الإدارية والعقبات التي بقيت لعدة سنوات وذلك بسبب عوائق بيروقراطية التي عطلت قوانينها وأوضاع أعمالها الورقية في اعداد الممارسات التي يمكن أن تختفي وتصبح من الماضي وذلك التحول الى منهج الحكومة (الادارة الالكترونية) وفي ظل الادارة الإلكترونية لن تجد ذلك الأوراق التي يحتاج انجازها الى وقت طويل ليس انجازها فحسب بل ايضا نسخ اكثر من نسخة منها اذا استلزم الأمر، وحفظها و ارسالها الى الجهة التي ستبث في امرها ثم انتظار عودتها و امكان تكرار ذلك مرات و مرات و في حال وقوع خطأ ما وربما بدأ المشوار من جديد في حال ضياع تلك الأوراق وهو أمر وارد و الاحتراز منه نسبة 100 بالمئة مستحيل فضلا عن أن يكون هذا بفعل فاعل في حال الأوراق المهمة التي قد تختفي بتوصية ممن يضر وجودها بمصالحهم ، هذه المعوقات أصبح في الامكان الاحتراز منها كاليا في ظل سيطرة الادارة العامة الالكترونية التامة على معاملاتها وأيضاً ضمان سرعة انجاز المعاملات الفائقة وارسالها واستقبالها.(1)

2- ادارة المعلومات لا الاحتفاظ بها: لا تقوم الادارة الالكترونية على ممارسة الأفراد من عمالها وجهدهم اليدوي في المعلومات الادارية بحيث تقف على الحفاظ على ادارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة ،كما تقوم بالاهتمام به المعلومات (الملفات) بطلبها وبناء عليها يمكن لهذا البرنامج أن يمنح او يرفض تلك المعاملة وايضا تتضمن هذه

(1) حسين بن محمد الحسن، الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية نحو اداء متميز في القطاع الحكومي ، المملكة العربية السعودية، 2009، ص19.

المعلومات كل ما يخص الأفراد والمشاريع و البنائات و الكثير من تفاصيل الحياة داخل المجتمع بحيث تعتبر مرجعا معرفيا تتقيد به الادارة تعود اليه في حال طلب احصاء ما او معلومات و بيانات عن شيء ما وهذه كلها اعمال وطرف استغلال لتلك المعلومات التي تملكها الادارة الالكترونية بحيث تختلف من ادارة الى اخرى حسب طبيعة العمل والمهمة المنوطة بها.⁽¹⁾

3- الرقابة المباشرة والصادقة: تعتبر من اهم الخصائص المتعلقة بالإدارة الالكترونية بحيث أصبح لديها القدرة على ان تتابع مواقع عملها المختلفة غير الشاشات والكاميرات الرقمية التي أصبح بإمكان الادارة ان تسلطها على كل بقعة من مواقعها الادارية، وكذلك على منافذها واجهتها التي يتعامل معها الجمهور وهكذا أصبح لدى الادارة تلك الاداة المضمونة الصادقة التي تقوم بها انشطتها، وتتابع بها مواقعها باطمئنان بعيدا عن اسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الافراد في الادارات التقليدية بما يعرف عنها من المشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات فضلا عن بطيء هذا الأسلوب.

4- السرية والخصوصية: تتميز الادارة الالكترونية بخاصية سرية المعلومات والبيانات المهمة التي تملكه الادارة من برامج تمكنها من حجبها وعدم اتاحتها الا لذوي الصلاحية والذين لديهم كلمة المرور للجوء اليها فبالرغم من وجود الوضوح والشفافية الذي تتمتع بهما

⁽¹⁾حسين بن محمد الحسن، مرجع سابق، ص20.

الادارات الالكترونية الا ان هذا لا ينطبق على كل انواع المعلومات ومن هنا يمكننا القول ان الادارة الالكترونية قد تفوقت على الادارة التقليدية وذلك بسبب قدرتها على الاخفاء والسرية بحيث تحتوي ايضا على انظمة منع الاختراق، مما يصعب عليهم الوصول الى اسرارها وملفاتها المحجوبة.⁽¹⁾

المبحث الثاني: ضوابط الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية تتطلب ضوابط قانونية وتنظيمية صارمة لضمان سلامة البيانات والمعلومات وتحقيق الشفافية والمساءلة وحماية البيانات الشخصية والحفاظ على الخصوصية هي جوهر هذه الضوابط بالإضافة إلى الفحوصات والرقابة المستمرة لضمان تطبيق السياسات والمعايير يجب أن تكون العمليات شفافة وموثقة وينبغي تحديد المسؤوليات والمساءلة بوضوح بالتالي تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية يتوقف على فعالية هذه الضوابط وتنفيذها بشكل صحيح لضمان نجاح هذا التحول الرقمي.

المطلب الاول: مبادئ واهداف الادارة الالكترونية

سبق أن نجد للإدارة الالكترونية مجموعة من الاهداف التي تدفع او دفعت العديد من الدول والمنظمات الى تبنيها كأسلوب راقى في الادارة وتشتمل على بعض المبادئ التي يجب توافرها من اجل ضمان تطبيق ناجح لهذه الاهداف وهذا ما سنتعرض اليه في هذا المطلب.

⁽¹⁾حسين بن محمد الحسين، المرجع السابق، ص21.

الفرع الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية

تتمثل في تقديم أحسن الخدمات للمواطنين أو هذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة لان في الادارة دائما التركيز على توظيف التركيز على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة، وحسن استغلالها في بيئة الإدارة الإلكترونية بشكل يسمح بـ:

1. التعرف على جوهر كل مشكل يقوم بتشخيصها.
 2. ضرورة انتقاء المعلومات المتعلقة بجوهر الموضوع.
 3. القيام بتحليلات دقيقة وصادقة المعلومات المتوفرة.
 4. تحديد نطاق القوة والضعف والتعرف عليها.
- التركيز على النتائج ونقصد بهذا المبدأ أن اهتمام الإدارة الإلكترونية ينصب على التركيز الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع لأن المواطنين لا تهمهم كثيرا فلسفة العمل أو الشعارات البراقة وإنما الشيء الذي يهمهم بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها في أرض الميدان أن التكنولوجيا تم توطيئها بألمانيا و اليابان قبل الحرب العالمية الثانية فإن انهيار الدولتين وانهزامهما في الحرب قد

جاء بها ليبين أن التكنولوجيا فعلا متوطنة في البلدين، وأن ألمانيا واليابان استردتا قوتها في أقل من نصف قرن.⁽¹⁾

وبمعنى آخر ينبغي أن تحقق الإدارة الإلكترونية فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت وتوفير خدمة دائمة، وكذلك على مدار الساعة وانجاز العمل بكفاءة عالية وفي وقت سريع وكذلك الحصول على خدمة بصورة مبسطة وسيرة ودفع الفواتير المطلوبة.

سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع ونقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإلكترونيات متاحة للجميع في المنازل وفي العمل والمدارس والمكتبات وذلك لكي يتمكن كل مواطن وكل وافد من التواصل مع الإدارة الإلكترونية كما أن نظام الإدارة يقوم على أساس سهولة الاستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين المهور والإدارات الحكومية بسهولة واتمام الإجراءات بسلامة وبساطة.⁽²⁾

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

أولاً: يسعى تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق عدة أهداف تتمثل في:

⁽¹⁾ عيدوني كافية، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (الواقع والأفاق)، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية، جامعة عباس غرولر، الجزائر، د.م، عدد2، 2017، ص227.

⁽²⁾ محمد الطعمنة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية، 2004، ص3.

1. مواكبة التطور التكنولوجي بما يحقق التكاملية مع التكنولوجيا المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات وبما يخدم مصلحة المواطن ويسهل الإجراءات المتبعة في الجهات الحكومية وغير الحكومية.
2. زيادة دقة البيانات نظرا لتوافر امكانية الحصول على المعلومات بشكل رقمي إضافة إلى سهولة تحريكها وإعادة استخدامها إلكترونيا من مكان إلى مكان سيؤدي إلى توجيه الطاقات البشرية للعمل في وظائف وأعمال مرتفعة إنتاجيتها.
3. دعم النمو الاقتصادي عن طريق إعداد بنية اقتصادية مساعدة على دفع وتدعيم تطبيقات الحكومة الإلكترونية.
4. إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
5. تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
6. تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة واحدة.
7. تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
8. توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
9. التعليم المستمر وبناء المعرفة.
10. زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة الإدارة كافة الموارد.

11. السهر على توفير المعلومات والبيانات للأفراد وبصورة فورية.

12. الدقة والسرعة في انجاز الخدمات والمعلومات الإدارية⁽¹⁾.

ثانياً: كما يمكن أن نجمل الأهداف الأساسية للإدارة الإلكترونية من خلال المميزات التي

تتيحها كآلاتي:

1-تحسين مستوى الخدمات: ومن ذلك محاولة تجاوز الأخطاء التي يقع فيها

الموظف العادي عند قيامه بعمله والسهولة في إنجاز المعاملات الخاصة بالمستفيدين من

خدمات الإدارة وتحقيق عنصر الشفافية وتوفير المعلومات للمستفيد وببسر وسهولة .

2-التقليل من التعقيدات الإدارية: وذلك من خلال تقليل البيروقراطية واختصار مراحل إنجاز

المعاملات وعدد الدوائر المساهمة في إنجاز طلبات ومصالح الجمهور.

3-تخفيض التكاليف: ومن ذلك إمكانية حصول المستفيد على المعلومات والنماذج التي

تلتزمه للحصول على خدمة معينة عن طريق شبكة الأنترنت دون أن يكلف نفسه مراجعة

الإدارة ذات العلاقة بتقديم تلك الخدمة، كما أن الأرشفة الإلكترونية توفر على الدولة جهود

وتكاليف الحفظ والتخزين للسجلات وما قد تتعرض له من تلف أو غيره.

4-تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الإدارة: ومن ذلك إتباع أسلوباً موحداً شرائح الجمهور بما

يحقق المساواة في تقديم الخدمة، وكذا قيام نظام الخدمات الإلكترونية بالعمل على مدار

الساعة، مما يوفر على المستفيد الوقت والجهد والمال.⁽¹⁾

⁽¹⁾سالمة مفتاح محمد المصراطي، تجارب بعض الدول العربية و الدولية في تطبيق الحكومة الإلكترونية، بحوث الإدارة و الإقتصاد، ليبيا، المجلد1، العدد1، 2019، ص101.

المطلب الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في واقع المجال العملي تعد عملية معقدة تشمل نظاما متكاملًا يحتاج لتطبيقه توفير متطلبات إدارية ومالية من الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث تعتبر الركيزة الأساسية للإدارة في تطبيقها ولكن قد تواجهها بعض العراقيل والغموض من شأنها تعطيل عمل الإدارة الإلكترونية سواء كانت مادية أو بشرية وهو ما سيكون موضوع دراستنا حيث سنتناول في الفرع الأول متطلبات الإدارة الإلكترونية، أما الفرع الثاني سيكون حول معوقات الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: متطلبات الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين كفاءة وفعالية الخدمات الإدارية وتقديمها بطرق ميسرة وسريعة تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تحويل الأنظمة التقليدية إلى أنظمة رقمية لتحقيق هذا التحول بنجاح هناك مجموعة متطلبات من أهمها:

أولاً: المتطلبات الإدارية والأمنية: تنحصر هذه المتطلبات في العناصر التالية:

1- وضع استراتيجي وخطط التأسيس: والتي تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط، والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة الإلكترونية وفي هذه المرحلة لابد

¹أفريجة رمزي بهاء الدين، الإدارة الإلكترونية و أسلوب الإدارة بالأهداف، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية و السياسية، كلية الحقوق، جامعة ابن خلدون، الجزائر، المجلد 56، العدد 01، 2019، ص156.

من توفير الدعم، والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.

2- توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: إذ لا بد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من المعدات وأجهزة وحاسبات آلية ومحاولة توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات.⁽¹⁾

3- القيادة والدعم الإداري: من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله كما أن التزام القيادة كما أن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.⁽²⁾

4- تعليم وتدريب العاملين وتوعية وتثقيف المتعاملين: تتطلب الإدارة الإلكترونية أحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، فضلا عن توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة

⁽¹⁾ شهرزاد بولحية، الإدارة الإلكترونية ووسائلها القانونية، رسالة الدكتوراه، كلية الحقوق، الجزائر، 2018، ص 45.

⁽²⁾ موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، الجزائر، العدد 9، 2011، ص 90.

الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية .

5- متطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة: وهو ضرورة يد عاملة مؤهلة تمتلك معرفة

تحيط بمبادئ التقدم التقني ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستعمال تقنيات المعلومات.

6- الهيكل التنظيمي: أصبح النموذج الهرمي التقليدي للشركة الذي واكب عصر

الصناعة غير ملائم لنموذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات الأعمال

الإلكترونية إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات

والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المترتبة بنسيج الاتصالات ويتطلب تطبيق الإدارة

الإلكترونية اجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث

تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو

دمج بعض الإدارات مع بعضها وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير

الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن

يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.⁽¹⁾

(1) ناصر عويد عطية العقابي، خلود هادي عبود الربيعي، تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، العراق، المجلد 13، العدد 45، 2018، ص 72 .

ثانيا: المتطلبات البشرية:

التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية لا يعني الاستغناء عن المورد البشري، لكن يجب توفير موارد بشرية لديها القدرات الفنية والإدارية وتمتلك الخبرة والمهارة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتكون لديها فكرة عن مفهوم الإدارة الإلكترونية، وتتقبل هذه الفكرة وتعي أبعادها وأهدافها لكي تستطيع الوفاء بمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، والإلمام بأساليب التعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة والقدرة على مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة.

ولتحقيق هذا المطلب لابد من إتباع عدة خطوات من بينها:

1. يجب توافر الموارد البشرية التي تمتلك الخبرة والمهارة في مجال المعرفة والمعلومات القادرة على التعامل مع هذه الإستراتيجية.
2. يجب الارتقاء بالكوادر البشرية الحالية وإعادة تأهيلها للحفاظ على مستويات عالية من المهارة، والقدرات في عملية القيادة الإلكترونية، وذلك من خلال إقامة الدورات وعقد البرامج التدريبية المختلفة في مجال التطورات الإلكترونية الجديدة.
3. الحاجة إلى تكوين قيادات إدارية قادرة على التغيير وإيجاد أنماط العمل الجماعي كقاعدة تنظيمية للاتصالات الإلكترونية.

4. إيجاد الثقافة الملائمة لإيجاد القناعة لدى الأفراد بقانونية المخرجات الإلكترونية، وصحتها ودقتها وأهمية التغيير الذي سيحصل عندما توضع الإدارة الإلكترونية موضع التوظيف.

5. نشر الوعي المعلوماتي لدى المستفيدين، لتكوين جمهور واع ولديه القدرة على التعامل مع التقنيات الحديثة من الإنترنت وغيرها من وسائل الاتصال التي تقدم الخدمات الإلكترونية للمستفيدين.⁽¹⁾

ثالثا: المتطلبات التقنية

يعتبر هذا المحور أساس الإدارة الإلكترونية حيث يمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع ويتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونيا مع ضمان سريتها ودقتها وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الإلكترونية كما أن توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير الأجهزة والمعدات والبرامج وأساليب ومصادر المعرفة الملائمة وإتاحتها للاستخدام على أوسع نطاق ممكن يعد من متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية والبنية التحتية التقنية تنقسم إلى قسمين هما:

1- البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية: وتتمثل في كل التأسيسات والتوصيلات الأرضية والخلوية (عن بعد) وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونيا.

⁽¹⁾ فضيلة خلفون، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الجماعات المحلية بالجزائر، رسالة دكتوراه، كلية العلوم السياسية، جامعة صالح بوبندر، الجزائر، 2020، ص57، ص58 .

2- البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية: وتتمثل في مجموعة الخدمات والمعلومات

والخبرات و برمجيات النظم التشغيلية للشبكات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال

الإلكترونية عبر البرمجيات التطبيقية والتي تتكون من مواقع الويب، قواعد البيانات

الإلكترونية خدمات الشبكات، ...الخ، وتتمثل مكونات البنية التحتية من ما يلي:

1. تقنيات الاتصالات: تعد العمود الفقري لتنفيذ العمل إلكترونياً لقيامها بدور نقل

المعلومات وتبادلها عبر المواقع المختلفة.

2. تقنيات الحاسب الآلي ومكوناته: أهم المكونات الحاسوبية للبنية التحتية للإدارة

الإلكترونية تشمل نظم برامج التشغيل وبرامج التطبيقات، أجهزة الحاسب الآلي وشبكتها

بمختلف أنواعها و قدراتها.

3. شبكات الحاسب الآلي: هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر مسيج اتصالي

لشبكات الإنترنت، الإكسترانت وشبكة الإنترنت.⁽¹⁾

رابعاً: المتطلبات المالية

تعد المتطلبات المالية من العوامل الرئيسية التي تعوق مشاريع الإدارة الإلكترونية، فجميع

متطلباتها (الإدارية والتقنية والبشرية) تقوم على المتطلب المالي بشكل كبير فبدون توفير

المال لن تتحقق هذه المتطلبات، لهذا يجب دراسة جميع نواحي القوة والضعف والمخاطر

والفرص للمتطلبات المالية لتخطي كل التحديات وضمان النجاح عند الدراسة العلمية والمالية

¹ فضيلة خلفون ، المرجع السابق ، ص 59 .

،ويجب توفر العوامل التي تحتاجها الإدارة الإلكترونية من البنية التحتية والبنية المعلوماتية من شبكات الاتصال ومراكز الخدمات ،لذلك على إدارة الشركات الحرص على توفير عدة موارد مالية كافية لإجراء التحول المطلوب وضمان التمويل المستمر حيث يعتبر مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الكبيرة و الضخمة يتطلب تمويلا كبيرا ،حيث أن الفكرة تبنى من قبل الإدارة العليا للمنظمة لكي تضمن النجاح والاستمرار الذي يهدف إلى بلوغ مخططات وأهداف لها والتي تتعلق بتحسين مستوى البنى التحتية والخدمات المقدمة ويتطلب لنجاحها توفير الأجهزة المتطورة والأدوات اللازمة مع التدريب والتي يمكن تلخيصها في مايلي:

1.توفير الأجهزة والمعدات الإلكترونية الحديثة.

2.إقامة البرامج التدريبية المختصة.

3.توفير البرامج الحديثة وتحديثها بصورة مستمرة.⁽¹⁾

الفرع الثاني: معوقات الإدارة الإلكترونية

بمجرد توفر طرق متكاملة للتحول الى نمط "الإدارة الإلكترونية" لا يعني ان الطريق ممهدة للتطبيق ولتطبيق هذه الاستراتيجية بسهولة وسلاسة وبشكل سليم وذلك لان الكثير من العوائق والمشاكل ستقابل تطبيق الخطة ولذلك يجب على المسؤولين عن وضع وتطبيق مشروع "الإدارة الإلكترونية" التمتع بفكر تام ومحيط بكافة العناصر والمتغيرات التي يمكن

⁽¹⁾ ناصر عويد عطية العقابي .خلود هادي عبود الربيعي ، المرجع السابق ، ص74 .

حتى تطراً وتعيق خطة عمل وتطبيق استراتيجية الادارة الالكترونية وذلك اما لتفاديها أو ايجاد الحلول المناسبة لها ومن هذه العوائق التي يمكن ان تعيق عملية تطبيق الادارة الالكترونية.⁽¹⁾

1- التخبط السياسي والذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة "الإدارة الإلكترونية" وفي بعض الأحيان تبديل وجهتها ويشكل هذا العنصر خطراً كبيراً على مشروع الإدارة الالكترونية.

2- عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة "الإدارة الإلكترونية" لاسيما طالما تندي العائدات المالية الحكومية.

3- تأخير متعمد أو غير متعمد في وضع لإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشك أساساً لأي عملية تطبيق "الادارة الالكترونية".

4- الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع إقليمي والتي يمكنها تعطيل البنية التحتية لفترة من الزمن مما من شأنه حتى يعيق "استراتيجية تطبيق الادارة الالكترونية".

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

⁽¹⁾ قريوة زينب، الادارة الالكترونية والفاعلية التنظيمية، رسالة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحي، الجزائر، 2016، ص107.

6- عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الادارة الالكترونية والاتصال السريع بالبنية التحتية

المعلوماتية الوطنية عبر شبكة الانترنت نظرا للأزمات الاجتماعية والاقتصادية خاصة إذا

كانت العملية مكلفة ماديا.

-الفصل الثاني-

الإطار القانوني المقارن للإدارة الإلكترونية

بفضل ظهور شبكة الإنترنت وتوسع استخدام الشبكات الإلكترونية في كافة الميادين شهدت طرق إنجاز الأعمال تحولاً كبيراً من الطرق التقليدية إلى الطرق الإلكترونية.

هذا التغيير أصبح سمة من سمات الحياة الحضارية للعالم المعاصر ومن هنا يتطلب التحول السريع في البيئة المحيطة العمل على فهم كافة التغييرات ومواكبة المستجدات نتيجة لهذه التطورات السريعة والمتلاحقة والانفجار المعرفي تواجه المجتمعات اليوم مجموعة من التحديات التي يجب عليها مواجهتها للحاق بعصر المعلومات والاستفادة القصوى من الثورة التقنية في جميع المجالات بما في ذلك مجال الإدارة.

في هذا السياق، توجهت الجزائر على غرار باقي الدول نحو الانخراط في عصر المعلومات فاتخذت الجزائر سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية متجهة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في أنشطتها الخدمية تهدف هذه الجهود إلى تحقيق التحول الفعلي نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية التي تعرف باعتبارها منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة وهي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة

الموجهة للمواطنين أو الموجهة للأعمال أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة.⁽¹⁾

وبالتالي الخدمات العامة الإلكترونية، بهدف تحسين الخدمة العمومية وترشيدها.

ومن هنا سنسلط الضوء في هذا الفصل على "تقييم واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر سنقوم بتحليل وتقديم استعراض للتحويل الإلكتروني في البلاد، مع التركيز على مدى تطبيق مفاهيم الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على الخدمة العمومية.

المبحث الأول: الإطار القانوني للإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة

الأمريكية والسعودية

عرف العالم في العقود الأخيرة تحولات هامة، حيث تسارعت وتيرة التطور التكنولوجي وتغيرت أساليب الحياة والعمل بشكل كبير ومن بين المجالات التي تطورت بشكل ملحوظ هو مجال الإدارة العامة حيث أصبحت الإدارة الإلكترونية تلعب دورا أساسيا في تحسين أداء الحكومات وتقديم الخدمات العامة.

تسعى الدول إلى مواكبة هذا التطور من خلال وضع إطار قانوني وتشريعي مناسب لتنظيم الأنشطة الإلكترونية وحماية البيانات الشخصية وتوفير البيئة المناسبة للتطور التكنولوجي.

⁽¹⁾ ياسين، سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص2.

وفي هذا السياق نجد أن الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة العربية السعودية قد وضعتا تشريعات وقوانين تنظم استخدام التكنولوجيا الرقمية في القطاع العام. يهدف هذا المبحث إلى استكشاف الإطار القانوني للإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة العربية السعودية بدءًا من التشريعات التي تحدد الحقوق والواجبات في مجال الإدارة الإلكترونية.

وصولاً إلى تطبيقات هذه القوانين على الأرض والتحديات التي قد تواجه عملية التطبيق. من خلال فحص الإطار القانوني والتشريعي لكل من الولايات المتحدة والمملكة العربية السعودية سنتمكن من فهم كيفية تنظيم الحكومات استخدام التكنولوجيا الرقمية في تقديم الخدمات العامة وحماية خصوصية المواطنين، وما هي التحديات والتطورات التي قد تؤثر على هذا الإطار في المستقبل.

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية

تعد الولايات المتحدة الأمريكية رائدة في مجال الإدارة الإلكترونية، حيث تقوم الحكومة بتوظيف التكنولوجيا والوسائل الإلكترونية لتحسين الخدمات الحكومية وتوفيرها بكفاءة أكبر للمواطنين يتضمن ذلك إدارة الضرائب الإلكترونية والتسجيل في الانتخابات عبر الإنترنت وتقديم خدمات الرعاية الصحية الإلكترونية إلى جانب تعزيز التجارة الإلكترونية وتوفير

التعليم عبر الإنترنت تتمتع الولايات المتحدة ببنية تحتية رقمية قوية تدعم هذه العمليات وتسهم في تطوير المجتمع وتحسين جودة الحياة.⁽¹⁾

الفرع الأول: المعاملات الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية

الولايات المتحدة الأمريكية تعتبر واحدة من الدول الرائدة في مجال الإدارة الإلكترونية وتطبيقات التكنولوجيا الحديثة في الحكومة هناك العديد من المبادرات والمشاريع التي تم تنفيذها لتعزيز الخدمات الحكومية الإلكترونية وتحسين التواصل بين الحكومة والمواطنين والشركات.

واحدة من المبادرات الهامة هي "الحكومة الرقمية الأمريكية"

(U.S.Digital.Government) وهي مبادرة تهدف إلى توفير خدمات حكومية أكثر

كفاءة وشمولية باستخدام التكنولوجيا الحديثة تتضمن هذه المبادرة إطلاق مواقع الويب

الحكومية المركزية مثل USA.gov و Benefits.gov والتي تسهل الوصول إلى معلومات

وخدمات حكومية متنوعة.⁽²⁾

⁽¹⁾ نعيم إبراهيم الظاهر، الطريق نحو رؤية متكاملة للحكومة الإلكترونية، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، ط1، الاردن، ص 271.

⁽²⁾ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، 2010، ص74.

هناك أيضًا مبادرة "التنفيذ الرقمي للحكومة الأمريكية" (U.S. Digital Service) التي تهدف إلى تحسين التصميم وتوفير الخدمات الحكومية الرقمية، يتم تشكيل فرق عمل مكونة من المهندسين والمصممين والمحليين لتحسين تجربة المستخدم وتبسيط العمليات الحكومية عبر الإنترنت.

بالإضافة إلى ذلك، هناك العديد من المواقع الحكومية الإلكترونية التي توفر خدمات متنوعة للمواطنين والشركات على سبيل المثال موقع الحكومة الرسمي للولايات المتحدة (USA.gov) يوفر معلومات وخدمات حكومية متنوعة بما في ذلك الرعاية الصحية والتعليم، والضرائب والضمان الاجتماعي والعديد من الخدمات الأخرى.

كما توفر ولايات مختلفة في الولايات المتحدة الأمريكية مواقع إلكترونية خاصة بها لتقديم خدمات حكومية محلية.⁽¹⁾

تُعزز الأمان وحماية البيانات الشخصية في المعاملات الحكومية الإلكترونية في الولايات المتحدة هناك قوانين ولوائح صارمة تنظم جمع واستخدام البيانات الشخصية وتحمي خصوصية المستخدمين.

من المهم أن نلاحظ أن التنفيذ والتطوير في مجال الإدارة الإلكترونية يختلف من ولاية لأخرى في الولايات المتحدة قد يكون لكل ولاية نظام إدارة إلكترونية خاص بها يتناسب مع

⁽¹⁾ غمام سهام الإدارة الإلكترونية: دراسة تجريبية الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية والولايات المتحدة العربية نموذجاً، الجزائر، 2017، ص34.

احتياجاتها المحلية وقوانينها لذلك قد تجد تبايناً في مستوى تقدم الإدارة الإلكترونية من ولاية لأخرى.

عموما تسعى الولايات المتحدة الأمريكية إلى تعزيز الخدمات الحكومية الإلكترونية وتبسيط العمليات الحكومية لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة والشفافية.

الفرع الثاني: القوانين والتشريعات المنظمة للإدارة الإلكترونية الولايات المتحدة الأمريكية

يكتسي المحور التشريعي والقانوني أهمية بالغة في تطبيقات الإدارة العامة الإلكترونية حيث بادرت الحكومة الأمريكية إلى استحداث جوانب تشريعية وهذا لمواكبة التحول الإلكتروني الذي تهدف للوصول إليه وهذا بغاية حماية التعاملات الإلكترونية الافتراضية التي انتهجتها مشاريع الإدارة الإلكترونية ومن أمثلة هذه: حماية المراسلات، تأمين خصوصية المعلومات عن طريق حفظ البيانات الخاصة بالأفراد وهذا لإبعاد خطر التجسس والقرصنة الإلكترونية. ومن التحولات التشريعية المصاحبة للتحول الإلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية في البداية نجد قانونان وهما: (1)

أولاً- قانون التخلص من الأعمال الورقية وقانون كوهين كلينجر: وهذان القانونان ألزما إدارات الحكومة الفيدرالية أن تضع الخدمات عبر الشبكة وكذا تم التركيز على إدراك النتائج المترتبة على استثماراتها في مجال تقنية المعلومات.

(1) عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 77.

ثانيا- قانون حرية المعلومات: والذي يتضمن تشريعا قانونيا يجبر إدارة الحكومة الأمريكية على توفير وتقديم المعلومات للأفراد بحيث تعتبر المعلومات عادة من أسرار الدولة وهذا على خلاف الوضع بالدول العربية.

لقد عرفت التشريعات الإلكترونية في الولايات المتحدة منذ زمن بعيد حيث تم في عام 2018 إصدار تشريع يسمى بقانون خصوصية الاتصالات الإلكترونية وهذا ضمن الرقابة.

The Electronic privacy Act of communications على حركة الاتصالات

الهاتفية إلا أنه بالرغم من وجود مبادرات قانونية التي صاحبت التحول الإلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية إلا أنها كغيرها من المبادرات في التحول الإلكتروني في العالم اعترضتها مجموعة من الإشكالات المرتبطة بجوانب عديدة منها ما يتعلق بالخطر

الإلكتروني أو ما يسمى بالأمن الإلكتروني... الخ.⁽¹⁾

المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية في السعودية

اتبعت المملكة العربية السعودية مثل العديد من الدول الأخرى، مسارا كبيرا نحو تبني وتطبيق مفاهيم الإدارة الإلكترونية في مختلف قطاعاتها الحكومية، بفضل التطور التكنولوجي والتقدم الهائل في وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات تمكنت السعودية من تحقيق تقدم ملحوظ في تطوير وتحديث الإدارة العامة وتبسيط الإجراءات الإدارية.

¹ غمام سهام، المرجع السابق، ص 42.

منذ بداية القرن الواحد والعشرين بدأت المملكة العربية السعودية بتنفيذ سلسلة من المبادرات والبرامج الرامية إلى تعزيز التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في البلاد.⁽¹⁾ تشمل هذه المبادرات إطلاق منصات إلكترونية لتقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت وتحسين البنية التحتية الرقمية للدولة وتطوير نظم التواصل الإلكتروني بين الحكومة والمواطنين.

من أبرز الجهود التي قامت بها المملكة في هذا الصدد، إطلاق برنامج "تطوير الإدارة العامة الرقمية" الذي يهدف إلى تحسين جودة الخدمات الحكومية وتسهيل الوصول إليها للمواطنين والمقيمين. بالإضافة إلى ذلك قامت السعودية بتعزيز التعليم الرقمي وتقديم الخدمات الإلكترونية في مجالات التعليم والصحة والاقتصاد وغيرها بهدف تعزيز التنمية المستدامة وتحسين جودة الحياة للمواطنين من الملفت للانتباه أن هذه الجهود جاءت في إطار رؤية المملكة العربية السعودية 2030 التي تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة وتحويل الاقتصاد إلى اقتصاد معرفي قائم على الابتكار والتكنولوجيا.⁽²⁾

¹ جامعة الملك عبد العزيز، الحكومة الإلكترونية، سلسلة دراسات "نحو مجتمع المعرفة"، و وكالة الجامعة للدراسات العليا و البحث العلمي، العدد9،2006، ص6 .

² عبد الرحمن، سعد القرني، "تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007، ص34.

الفرع الأول: المعاملات الإلكترونية في السعودية

شهد المملكة العربية السعودية تطوراً ملحوظاً في مجال الإدارة الإلكترونية والمعاملات

الإلكترونية، حكومة السعودية قد اتخذت تدابير هامة لتعزيز الاستخدام الواسع لتكنولوجيا

المعلومات وتطبيقات الإنترنت في العديد من القطاعات والخدمات الحكومية.

تم تطبيق العديد من المبادرات الحكومية الرامية إلى تحسين الخدمات العامة وتسهيل

المعاملات الحكومية من خلال الإنترنت والتقنيات الحديثة واحدة من هذه المبادرات هي

"مبادرة الحكومة الإلكترونية" التي تهدف إلى توفير خدمات حكومية شاملة ومتكاملة عبر

الإنترنت وتحسين الوصول إلى المعلومات الحكومية وتسهيل عمليات المعاملات

الإلكترونية للمواطنين والشركات بفضل هذه المبادرات أصبح بإمكان المواطنين والمقيمين

في السعودية القيام بالعديد من المعاملات الحكومية عبر الإنترنت مثل تقديم طلبات

التأشيرة، تجديد الإقامة، تسديد الفواتير، إصدار الشهادات، والكثير من الخدمات

الأخرى.⁽¹⁾

كما تم تطوير منصة "أبشر" التي تعد البوابة الرسمية للخدمات الحكومية الإلكترونية في

المملكة العربية السعودية تقدم منصة أبشر مجموعة واسعة من الخدمات الحكومية عبر

الإنترنت، بما في ذلك خدمات الهوية الوطنية والتأشيرات والتأمينات الاجتماعية والتعليم

⁽¹⁾ زعبيط نورالدين، إرساء قواعد الحكومة الإلكترونية - المملكة العربية السعودية نموذجاً، مجلة الباحث الاقتصادي،

الجزائر العدد2، 2014، ص86.

والصحة، والعديد من الخدمات الأخرى بالإضافة إلى ذلك يتم تعزيز استخدام الدفع الإلكتروني في المملكة العربية السعودية حيث يمكن للأفراد والشركات إجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت والهواتف الذكية وذلك من خلال تطبيقات الدفع الإلكتروني المتاحة مثل "مدى" و"STC Pay" وغيرها.

على الرغم من التطورات الإيجابية في مجال الإدارة الإلكترونية والمعاملات الإلكترونية في السعودية، قد تواجه بعض التحديات والتحسينات المستقبلية، مثل تعزيز الأمان الإلكتروني وحماية البيانات الشخصية وتحسين الوعي بين المستخدمين حول استخدام التكنولوجيا تقدم الإدارة الإلكترونية في السعودية تحسناً كبيراً في توفير الخدمات الحكومية بشكل أكثر سهولة وفعالية، من خلال تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات واستخدام التطبيقات الإلكترونية أصبح من الممكن القيام بمعاملات مثل التسجيل الحكومي والحصول على تصاريح العمل وتقديم الشكاوى والمزيد عبر الإنترنت.⁽¹⁾

توفر المملكة العديد من المنصات الإلكترونية لتسهيل المعاملات الحكومية مثل "أبشر" و"أبشر الأعمال" و"منصة تواصل" و"منصة معام"، هذه المنصات تسمح للمواطنين والشركات بالوصول إلى خدمات حكومية مختلفة وإنجاز المعاملات بكل سهولة.

⁽¹⁾ زعيبيط نور الدين، المرجع السابق ، ص 87

على سبيل المثال، يمكن للأفراد تقديم طلبات للحصول على جوازات السفر أو تجديدها، وتقديم طلبات للحصول على رخص القيادة والتسجيل في الخدمات الصحية والاستعلام عن الإجراءات القضائية والاطلاع على الخدمات التعليمية عبر هذه المنصات، بالإضافة إلى ذلك، يمكن لأصحاب الأعمال الاستفادة من خدمات مثل تسجيل الشركات وتقديم الإفصاحات المالية والتقدم بطلبات التراخيص التجارية؛ تهدف هذه المبادرات إلى تحسين تجربة المستخدم وتسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية بشكل شامل، وتساهم تلك المنصات الإلكترونية في توفير الوقت والجهد للأفراد والشركات وتقليل التعامل المباشر مع الجهات الحكومية التقليدية.⁽¹⁾

يتم تكثيف الجهود أيضا لتعزيز الأمان وحماية البيانات الشخصية في المعاملات الإلكترونية تطبق معايير الأمان والتشفير لضمان سلامة المعلومات الحساسة والتأكد من أنها تبقى آمنة وسرية.

من المهم أن يستمر التطوير والتحسين في مجال الإدارة الإلكترونية، بما في ذلك توفير خدمات إلكترونية أكثر وتسهيل التعاملات باللغة الإنجليزية لخدمة المقيمين الأجانب وتعزيز التوعية الرقمية للمواطنين والشركات.

⁽¹⁾ محمد الأمين بن عبد الصمد مرغلاني، اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة : نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية، <http://www.cybrarians.info/journal/no16/egov.htm>

الفرع الثاني: القوانين والتشريعات المنظمة للإدارة الإلكترونية في السعودية

تولي حكومة المملكة اهتماما كبيرا للتحويل إلى الحكومة الإلكترونية و ذلك لما تقدمه الأخيرة من فوائد كبيرة للاقتصاد الوطني وتعزيزا للتوجه للأخذ بالتقنية في شتى مناح الحياة بشكل عام وتفعيلا للتعاملات الإلكترونية بشكل خاص، اتخذت الحكومة ممثلة بالمقام السامي أولاً وبمجلس الوزراء ثانيا ثم بوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات وبرنامج التعاملات الإلكترونية "يسر" العديد من الخطوات التي حثت على الإسراع بتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية ومن هذه الخطوات ما يلي:

-إصدار المراسيم والأوامر والقرارات⁽¹⁾:

تم إصدار عدد من المراسيم الملكية والأوامر السامية والقرارات الوزارية المتعلقة بالاتصالات وتقنية المعلومات، ومما صدر بهذا الخصوص ما يلي:

أولاً: أقر مجلس الوزراء وثيقة السياسة الوطنية للعلوم والتقنية بحيث تضمنت هاته

الوثيقة عشرة اسس استراتيجية التي تشمل البرامج العلمية والتقنية المنفذة للسياسة

الوطنية للعلوم والتقنية، وقد ركز الاساس الاستراتيجي العاشر من هاته الوثيقة على

اتاحة المعلومات العلمية والتقنية ومنه يمكننا ذكر بعض اهم الاستراتيجيات كالاتي:

1-تدعيم وانماء قواعد وطنية للمعلومات العلمية والتقنية، وتسهيل الحصول عليها.

(1)أحمد بن محمد الرويسان، التعاملات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، مجلة التنمية الإدارية، لمعهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، العدد119، 2010.

2-تبني أنظمة وبرامج وطنية، تعمل على تشجيع انتاج ونشر وتبادل المعلومات

وتسهيل استخداماتها والحصول عليها لمواكبة عصر المعلومات.

3- دعم وتعزيز مكانة اللغة العربية في مجال تقنية المعلومات.

4-التركيز على توطين وتطوير تقنية المعلومات وخدمتها في المملكة.(1)

ثانيا: قرار مجلس الوزراء رقم (133) المتضمن تغيير اسم هيئة الاتصالات السعودية الى

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، كما عدل تنظيم هاته الهيئة بما يتلاءم مع الاسم

الجديد بالإضافة الى مهماتها الواردة في التنظيم.(2)

ثالثا: تضمن قرار مجلس الوزراء رقم (7/ب33181) القيام بوضع خطة لجميع

الخدمات والمعاملات الحكومية بان تكون الكترونيا لتسهيل الاطلاع عليها وهذا يكون

من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.(3)

¹اقرار مجلس الوزراء، في1423/04/27هـ الموافق ل08/07/2002م، Saudi Arabia ، تقنية المعلومات والاتصالات في المملكة العربية السعودية، ص4.

² قرار مجلس الوزراء رقم133، بتاريخ 1424/05/21هـ الموافق ل21/07/2003م، المتضمن بإنشاء وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

³ قرار مجلس الوزراء رقم7ب33181، بتاريخ 1424/07/10هـ الموافق ل07/09/2003م، المتضمن وضع خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية الكترونيا من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

رابعاً: الأمر السامي الكريم رقم ((ب7/53847)) الذي تضمن القيام بالتغيير المتعلق بتسليم مهام اعداد الخطة الوطنية لتقنية المعلومات الى جمعية حسابات السعودية ووزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.⁽¹⁾

المبحث الثاني: الإطار القانوني للإدارة الإلكترونية في الجزائر وتقييمها

عرفت الجزائر مثل باقي دول العالم، تطورات كبيرة في مجال الإدارة العامة مدعومة بالتقنيات الرقمية والتكنولوجيا الحديثة وقد كان لهذه التحولات الهامة تأثيراً كبيراً على الطريقة التي يتم بها إدارة الموارد وتقديم الخدمات الحكومية.

تتطلع الجزائر إلى تحديث نظامها الإداري وتبني إدارة إلكترونية تتسم بالفعالية والشفافية والمرونة ولتحقيق هذا الهدف، اتخذت الحكومة الجزائرية خطوات عديدة لوضع الإطار القانوني والتشريعي اللازم لدعم وتنظيم الإدارة الإلكترونية.

تهدف هذا المبحث إلى استكشاف الإطار القانوني للإدارة الإلكترونية في الجزائر وتقييم كفاءتها وفعاليتها سننظر في القوانين والتشريعات التي تنظم النشاط الإلكتروني في الحكومة الجزائرية، بالإضافة إلى تحليل كيفية تطبيق هذه القوانين ومدى فاعليتها في تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية وتلبية احتياجات المواطنين.

⁽¹⁾ الأمر السامي الكريم، رقم ب7/53847، بتاريخ 1424/11/13 الموافق لـ 2004/01/05م، المتضمن نقل مهام اعداد الخطة الوطنية لتقنية المعلومات وتنفيذها من جمعية الحاسبات السعودية الى وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

من خلال هذا التحليل سنقوم بتقديم تقييم شامل للإدارة الإلكترونية في الجزائر، حيث سنركز على نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات التي تواجهها هذه النماذج، بما يمكننا من فهم الوضع الحالي وتحديد المسار المستقبلي لتطوير وتحسين الإدارة الإلكترونية في البلاد.

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية في الجزائر

توجهت الجزائر، كغيرها من دول العالم نحو مواكبة التطورات الحاصلة لتطوير وظائف الإدارة العامة ومنظمات الخدمات العامة من خلال اعتمادها على سلسلة من التغييرات في وظائفها التقليدية بهدف تحقيق التحول الفعلي نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية وبالتالي الخدمات العامة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية وبناءً على ذلك قامت العديد من القطاعات العمومية في الجزائر بتطبيق مجموعة من الإنجازات لتعزيز التحول الإلكتروني بهدف تطوير وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين وإظهار تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

وفي ظل انتشار فيروس كورونا الذي أجبر مختلف دول العالم على تبني مبدأ الإدارة الإلكترونية لضمان استمرار تقديم الخدمات العمومية وديمومة المرافق العامة لا سيما في الجزائر تزايدت أهمية تعزيز الإدارة الإلكترونية وتطويرها.

وبناءً على هذا السياق، يهدف هذا المطلب إلى التطرق إلى مشروع استراتيجية الجزائر الإلكترونية، ومحاولة دراسة نماذج قطاعية للخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر.

الفرع الأول: استعراض الاستراتيجية الوطنية للإدارة الإلكترونية في الجزائر

أولت الجزائر اهتماما كبيرا بتحديث الإدارات العمومية عبر استخدام التكنولوجيا الحديثة بهدف تحسين أداء الخدمات وتبسيط الإجراءات للمواطنين وبهذا السياق تم تبني العديد من السياسات والتنظيمات لتحقيق هذا الهدف، مما ساهم في تقريب الإدارة من المواطنين وتحسين الكفاءة الإدارية وتلبية احتياجاتهم من خلال توفير خدمات أفضل وأكثر فعالية. ومن أجل مواكبة الدول المتقدمة وتحسين الخدمات العمومية داخل الإدارات العمومية، اعتمدت الجزائر "مشروع الجزائر الإلكترونية - 2008-2013"، والذي يشمل مجموعة من الأهداف والمحاور والبرامج التنفيذية، تتمحور جميع هذه الجهود حول عصرنة الإدارة ورقمنتها وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.⁽¹⁾

⁽¹⁾ خالد قاشي، لواح منير، جبلي حسبية، إستراتيجية الجزائر الإلكترونية: 2023 فجوة النظرية والتطبيق، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 4، 2013، ص 91.

ويتمحور الهدف الرئيسي منها في عصرنة الإدارة العمومية وإدخال التكنولوجيا الحديثة في مؤسسات الدولة لربط المواطن والمؤسسات والإدارات إلكترونياً وتسهيل إجراء المعاملات بينهم بسهولة وسرعة، مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف.⁽¹⁾

تتضمن الأهداف والمحاور لهذا المشروع ثلاثة عشر محورا تم تحديدها على مدى خمس سنوات، تحتوي على مجموعة من البرامج التنفيذية، تعتبر أول وثيقة رسمية صدرت في 2008 تحمل معالم برنامج إدارة إلكترونية متكاملة في الجزائر وتم الشروع في عدد هام من المشاريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الإدارة الجزائرية منها ما يخص المشاريع المدمجة الخاصة بالبلدية الإلكترونية والصحة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني والتي تشمل رقمنة وأرشفة الوثائق الإدارية وتهدف هذه الوثيقة إلى ربط المواطن والإدارات العمومية بنسق إلكتروني موحد لتوفير الوقت والجهد والتكاليف وتعزيز أداء الاقتصاد الوطني والمؤسسات والإدارة كما أنها تسعى إلى تحسين مستوى معيشة المواطنين وتسهيل تعامل هذا الأخير مع الإدارات العمومية وعليه فان تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية يكتسي أهمية كبيرة للمواطن والمؤسسة :

⁽¹⁾ مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 على موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية و اللاسلكية و التكنولوجيا الرقمية www.mptic.dz، بتاريخ 2024/04/24، على الساعة 3:50 مساءً.

1- بالنسبة للمؤسسات: إن تجسيد استراتيجية الجزائر الإلكترونية يمكن المؤسسات العمومية وحتى الخاصة من سرعة انتشار المعلومات وتحسين عملية الاتصال مع المواطنين.⁽¹⁾

2- بالنسبة للمواطن: إن تجسيد استراتيجية الجزائر الإلكترونية سينقص من عناء المواطنين من جوانب الحياة اليومية، فالإدارة الإلكترونية ستوفر عن المواطن مشقة التنقل لاستخراج وثائقه وسيكون كافيا أن يدخل كل مواطن بياناته الشخصية على الشبكة المعلوماتية ليحصل على وثائقه الضرورية.⁽²⁾

الفرع الثاني: دراسة القوانين والتشريعات المنظمة للإدارة الإلكترونية في الجزائر

تقدم التطور التكنولوجي المعلوماتي في الجانب الإداري بالجزائر نقلة نوعية، مُحدثاً فجوة معلوماتية. وعلى الجزائر أن تتجاوز هذه الفجوة من خلال تحسين إدارتها ودمجها في الاقتصاد العالمي لمواكبة عصر السرعة الذي أصبح هاجساً لكل دول العالم، خاصة دول العالم الثالث لتسهيل وتبسيط المعاملات وتقريب المواطنين من الإدارة.

⁽¹⁾ الشيكور أيوب ، الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات ، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة لونيبي على، الجزائر ،ص 293.

⁽²⁾ خرشي الهام، مقياس الإدارة الإلكترونية، شعبة العلوم القانونية والإدارية، تخصص إدارة الكترونية لطلبة سنة ثالثة، 2019-2020، ص 20.

في العهد القديم، كانت صعوبات التعامل مع الموظفين والانتظار الطويل يبعدهم عن التعامل مع الإدارة، لكن النظام الحديث قلل من تلك الصعوبات من خلال تقديم خدمات إلكترونية عبر الإنترنت مما يسمح للمواطنين بإنجاز أعمالهم واستخراج الوثائق بكل سهولة.

تناول هذا الفرع جهود الجزائر في تطوير الإدارة، والتي تمثلت في إصدار مراسيم وقوانين تنظيمية، تنوعت بين التصديق والتوقيع الإلكتروني، والمشاريع الوطنية والتعاونية الدولية، إلى جانب جهود الوطنية لتسيير هذه التكنولوجيا.⁽¹⁾

من بين النماذج البارزة لجهود الجزائر، قطاعا العدالة والضمان الاجتماعي حيث حققا تطورا كبيرا. فقد كانت الجزائر الدولة الأولى في إفريقيا التي تمكنت من تحديث قطاع الضمان الاجتماعي من خلال مشروع البطاقة الإلكترونية "الشفاء" وكذلك شهد قطاع العدالة تحسنا ملحوظا في الإدارة والهيكل.⁽²⁾

حاول المشرع الجزائري في العديد من النصوص القانونية مساندة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف بناء مجتمع المعرفة من خلال سن العديد من القوانين

⁽¹⁾ نور الدين شنوف، موالى خليل، الاتجاه نحو إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر: الانجازات والمعوقات، تجربة قطاع الضمان الاجتماعي، مجلة الاستراتيجية و التنمية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، الجزائر، العدد 10، 2016، ص 267.

⁽²⁾ نور الدين شنوف، مرجع سابق، ص 267.

والتي تدخل ضمن الآليات التي تؤسس لفكرة الإدارة الإلكترونية التي سنتناولها من خلال الفرع:

من النصوص القانونية التي سوف نتطرق لها والتي تساعد على الثقة في الوثائق الرسمية ومنها الثقة الرقمية التي تنظم حجية الكتابة والتوقيع وكذلك التصديق الإلكتروني وقد تطرق لها المشرع الجزائري وهي كالاتي:

أولا- القانون المتضمن القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية

واللاسلكية:

حيث صدر القانون رقم 03/200 والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية والذي يكرس الفصل بين وظائف المتعامل البريدي ومتعامل الاتصالات، وتم تحديد إطار دستوري لسلطة ضبط مستقلة وحررة وفتح الأبواب للمستثمرين الخواص، وتكليف في منح الرخص للقطاع الخاص سواء المتعلقة بالهاتف النقال أو الثابت وترخيصات موزعي خدمات الانترنت ومراكز النداء.⁽¹⁾

¹ القانون رقم 03/200 المؤرخ في 5 جمادى الأولى 1421 الموافق لـ 5 أوت 2000، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية، العدد 48.

ثانيا-التكريس القانوني للثقة الرقمية:

يقصد بالثقة الرقمية تلك البيئة المعلوماتية التي تتمتع وتتميز بخصائص الثقة التي لا تتميز بها البيئة الورقية ومن عناصرها التصديق الإلكتروني والإمضاء الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني ووضع قوانين للكتابة وسوف نتطرق في هذا الفرع إلى التوقيع الإلكتروني وحجية الكتابة الإلكترونية حيث كرسهما المشرع في نصوص قانونية من خلال تعديل القانون المدني واصدار نص قانوني خاص بالتوقيع الإلكتروني.⁽¹⁾

ثالثا: - التصديق الإلكتروني:

يعد التصديق الإلكتروني من الركائز الأساسية للأمان السيبراني، حيث يوفر وسائل موثوقة لضمان أن المعلومات المتداولة عبر الشبكات الرقمية هي معلومات أصيلة ولم تتعرض لأي تلاعب.

تعتمد عملية التصديق الإلكتروني على استخدام الشهادات الرقمية التي تصدرها هيئات تصديق معترف بها، تتضمن هذه العملية استخدام التوقيعات الرقمية والمفاتيح العامة والخاصة مما يضمن حماية البيانات المرسلة عبر الإنترنت ويعزز الثقة بين الأطراف المتعاملة.

⁽²⁾ بورباية سورية، "الحجية الثبوتية للمحركات الإلكترونية"، ملتقى الإطار القانوني للتوقيع والتصديق الإلكترونيين في الجزائر جامعة محمد طاهري، الجزائر، ص3.

1-تعريف التصديق الإلكتروني:

التصديق الإلكتروني يعرف "بأنه وسيلة فنية أمنية للتحقق من صحة التوقيع الإلكتروني أو المحرر الإلكتروني، حيث يتم نسبته إلى شخص أو كيان معين عبر جهة موثوق بها أو طرف محايد يطلق عليه اسم مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني " فالتصديق الإلكتروني هي وسيلة تسمح بضمان الصلة بين المنظومة العمومية للتشفير وصاحبها، بحيث يتأكد الطرف المتعامل بأن التوقيع المعين يتعلق بهوية الشخص المراد التعامل معه دون اخر.(1)

2-بعض نصوص القانونية:

أ. القانون رقم 03-15-15 بحيث يتضمن تقنية المحاكمة عن بعد وهي ما تسمى بالمحادثة المرئية.(2)

ب. القانون رقم 05-18-18 والذي يخص حماية المستهلك الإلكتروني في التجارة الإلكترونية من وضع مجموعة من الالتزامات الا انه لا يوفر حماية كافية للمستهلك لان التعامل وراء الشاشة.(3)

(1) إقلولي أولد رابح صافية، مداخلة التصديق الإلكتروني، ملتقى القوة الثبوتية لشهادات التصديق الإلكتروني في التشريع المقارن، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر، ص 3.

(2) القانون رقم 03-15-15 ، المؤرخ في 11 ربيع الاول 1436 الموافق ل 1 فبراير 2015، يتعلق بعصرنة العدالة، ج ر ، العدد 06.

(3) القانون رقم 05-18-18، المؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق ل 10 ماي 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، ج.ر العدد 28.

ت. المرسوم التنفيذي رقم 88-131 الذي يعتبر من اهم النصوص القانونية التي نظمت العلاقة بين الادارة والمواطن ويعتبر عنوان التغيير الاداري الذي عرف في الجزائر في فترة الثمانينات بحيث قد وضع مجموعة من الحقوق والواجبات التي يجب تبادلها بين الادارة والفرد.⁽¹⁾

ث. المرسوم التنفيذي رقم 01-288 المتضمن تعديل القانون الأساسي للمركز الوطني للتعليم المعجم والمتمم بالمراسلة عن طريق الإذاعة والتلفزة.⁽²⁾

ج. المرسوم التنفيذي رقم 18-112 بحيث تضمن تحديد نموذج مستخرج السجل التجاري الصادر بواسطة اجراء الكتروني المعدل والمتمم بقرار مؤرخ في 13 صفر 1439هـ، الموافق ل02 نوفمبر 2017 الذي يحدد لنا مدة صلاحية مستخرج السجل التجاري لممارسة بعض الانشطة.⁽³⁾

⁽¹⁾ المرسوم التنفيذي رقم 88-131، المؤرخ في 20 ذي القعدة 1408 الموافق ل4 جويلية 1988، ينظم العلاقات بين الادارة والمواطن، ج.ر العدد 27.

⁽²⁾ المرسوم التنفيذي رقم 01-288، المؤرخ في 6 رجب 1422 الموافق ل24 سبتمبر 2001، والمتضمن تعديل القانون الاساسي للمركز الوطني للتعليم والمتمم بالمراسلة عن طريق الاذاعة والتلفزيون، ن.ر، العدد 485

⁽³⁾ المرسوم التنفيذي رقم 18-112 المؤرخ في 18 رجب 1439 الموافق ل5 افريل 2018، يحدد نموذج مستخرج السجل التجاري الصادر بواسطة اجراء الكتروني، ج.ر العدد 21.

المطلب الثاني: تقييم الإدارة الإلكترونية في الجزائر

تسعى الجزائر كغيرها من الدول العربية والنامية إلى تفعيل إدارتها وتحسين أداء مؤسساتها لغرض مواكبة التغيرات العالمية في كافة قطاعاتها، حيث قامت خلال السنوات الأخير بإدخال العنصر التكنولوجي في إدارتها ومؤسساتها أملا في تحسين مستوى جودة الخدمات التي تقدمها لمواطنيها، وعلى هذا الأساس سنتطرق في هذا المطلب إلى بعض تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر إلى مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات العامة وذلك على النحو التالي:

الفرع الأول: على المستوى الوطني

بعض القطاعات في الجزائر كانت من بين الأوائل في تبني مشروع الإدارة الإلكترونية، وذلك لأنها تُعتبر قطاعات حساسة تواجه العديد من التحديات والمشاكل، مثل انتشار البيروقراطية والفساد، واستخدام طرق بدائية يُعتمد عليها، مما أدى إلى مشاكل للإدارة والمتعاملين مع هذه القطاعات ومن ضمن القطاعات التي شهدت تطورا ملحوظا في مجال الإدارة الإلكترونية نجد:

أولاً: قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

أصدرت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي⁽¹⁾ في سبتمبر 2017، بوابة إلكترونية تسمح

للطلبة الحاصلين على شهادة الماستر أو شهادة أجنبية معادلة أو مهندس دولة التسجيل

وتنظيم مسابقات الدكتوراه على مستوى الجامعات وذلك على النحو التالي:

تسمح بوابة الدكتوراه التعرف على جميع التكوينات في الدكتوراه التي تضمنها المؤسسات

الجامعية سنويا حسب الشعبة؛ للولوج إلى بوابة الدكتوراه، يمكنك زيارة الموقع الإلكتروني

لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي <https://www.mesrs.dz> التسجيل عبر الخط

في مسابقة الدكتوراه، يتم الالتحاق بالدكتوراه على أساس مسابقة بالنسبة للحائزين على

شهادة ماستر أو شهادة أجنبية معترف بمعادلتها.

خدمة مودل (Moodle) :

يعتبر فضاء إلكتروني للتواصل بين الطالب والأستاذ الذي يقوم بنشر محاضرات

والاعمال التطبيقية الخاصة بالمقياس المكلف بتدريسه خلال السنة الجامعية وهذا من

خلال حساب إلكتروني خاص بكل أستاذ والذي يمكن الطالب من الاطلاع عليه وتسجيل

كل الأسئلة الخاصة بالمحاضرة والاعمال الموجهة حتى يستطيع الأستاذ الرد عليها

¹ موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية، <https://www.mesrs.dz>، بتاريخ 2024/04/24، على

الساعة 13:25.

وبالتالي يتم التواصل بين الطالب والأستاذ وقد سمحت هذه التقنية للطلبة بالتواصل مع الأساتذة في جائحة كورونا وربما التعامل كان ناقص وهذا راجع الى عدم تحكم الأساتذة والطلبة في هذه التقنية.(1)

ثانيا: القطاع الاقتصادي

يعد التقدم التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل البنكي في عصر العولمة حيث اهتمت البنوك بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحواسيب الآلية بغية خدمات بنكية مستحدثة ي النظام وتطوير أدوات تقديمها بما يكفل انسياب الخدمات البنكية من البنوك، الأمر الذي يتلاءم مع المتطلبات المعاصرة. وفي هذا الإطار، انتهجت الجزائر مجموعة من القوانين لمواكبة هذا التطور التكنولوجي.(2)

حيث أصدرت قانون النقد والقرض الذي تناول أشكال ووسائل الدفع الحديثة الواجب تطبيقها في البنوك، إذ عرفت المادة 69 من الأمر رقم 03 - 11 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلقة بالنقد والقرض ووسائل الدفع بأنها" الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل".

(1) موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي www.mesrs.dz، بتاريخ 2024/05/03، على الساعة 17:45.

(2) خنفري خيضر، بورنيسة مريم، الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل أداء المؤسسات تجريبية الجزائر في بعض القطاعات "نموذجا"، مجلة المستقبل الاقتصادي، العدد 5، 2017، ص 236.

وتتمثل وسائل الدفع في:

1- البطاقات البنكية **Les cartes bancaires** : تعرف البطاقات البنكية على أنها

" عبار عن بطاقة بلاستيكية ومغناطسية يصدرها البنك لصالح عملائه لاستعمالها بدل من حمل النقود"، هي بطاقة بلاستيكية مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدر لها، شعارها، توقيع حاملها و بشكل بارز على وجه الخصوص رقمها، اسم حاملها ، رقم حسابه و تاريخ انتهاء صلاحيتها.(1)

2- بطاقة السحب الآلي **cash card** : وهذه البطاقة يصدرها البنك رغبة في عدم

وجود زحام على شباك الصرف حيث يمكن للعميل على إثرها سحب مبالغ نقدية من حسابه، وذلك خلال الفترة التي يكون فيها البنك مغلقاوتتم هذه العملية عن طريق إدخال هذه البطاقة في الصراف الآلي الخاص بالبنك و إدخال الرقم السري و هو يتكون في الغالب من أربعة أرقام ؛ حيث يتم الضغط على لوحة المفاتيح الموجود بجهاز الصراف الآلي التي تظهر على شاشة الجهاز عدة اختيارات للعميل مما يتيح للعميل تحديد المبالغ المراد سحبها و يحرر الصراف الآلي فاتور أو كشف بالأموال المسحوبة من قبل العميل مبينا فيها تاريخ الائتمان، كون العميل يسحب نقوده من رصيده لدى البنك.(2)

(1) ميهوب سماح، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، رسالة ماجستير، الجزائر، 2005، ص 3.

(2) ميهوب سماح، نفس المرجع، ص 3.

3- بطاقة الدفع Débit card: هذه البطاقة تسمح بسداد مقابل السلع والخدمات، حيث يتم تحويل ذلك من حساب العميل إلى حساب التاجر، لذلك تعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك ويتم الوفاء بهذه البطاقة بطريقتين: إحداها مباشر تتم بقيام المشتري بتسليم بطاقته إلى التاجر والذي يمرر البطاقة على جهاز للتأكد من وجود رصيد لهذا العميل في البنك الخاص به، أما الطريقة الثانية هي غير مباشر، إذ تتم بتقديم العميل بطاقته للتاجر وهذا الأخير يدون البيانات الموجودة على البطاقة و يوقع عليها العميل.⁽¹⁾

الفرع الثاني: على المستوى المحلي

تماشياً مع تبني الجزائر لمشروع البلدية الإلكترونية في عام 2013، قامت الحكومة بتعديل منظومتها القانونية للجماعات الإقليمية من خلال إصدار القوانين التالية: القانون رقم 11-10 المتعلق بالبلدية والقانون رقم 12-07 المتعلق بالولاية.⁽²⁾

هذه القوانين وضعت الأسس لدمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الممارسات الإلكترونية للبلديات وتعزيز التفاعل مع المواطنين وتحديث العمليات الرقمية لتحل محل العمليات التقليدية، تضمنت هذه القوانين عدة مواد منها المادة 17-18-31-33-77-

⁽¹⁾ سيد أحمد حمزي، تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير، الجزائر، 2003، ص74.

⁽²⁾ القانون رقم 07-12 مؤرخ في 21 فيفري 2012 يتعلق بالولاية ج.ر عدد 12 مؤرخة في 29/02/2012.

81-83 في قانون الولاية، والمواد من 11 إلى 30 في قانون البلدية والتي تهدف جميعها إلى دعم وتعزيز دور التكنولوجيا الرقمية في إدارة البلديات وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

ومن البارز في تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية على المستوى المحلي هو مشروع البلدية الإلكترونية "الذكية"، الذي يُعرف على أنه نمط متطور وجديد من الإدارة يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين يتيح هذا النمط للمواطن إنجاز جميع المعاملات الحكومية وإصدار الوثائق الرسمية عبر الوسائل الإلكترونية مثل الإنترنت والهواتف الذكية بسرعة وفعالية عالية.⁽¹⁾

يعتبر هذا النمط عصريا ومتطورا في مجال الإدارة الرقمية، حيث يتميز بالكفاءة في تقديم الخدمة والتفاعل مع المواطنين وطالبي الخدمة من خلال توفير الخدمات والمعاملات بشكل مباشر باستخدام الإنترنت.

وهي تمثل الانتقال نحو نوع جديد من الخدمات الادارية العصرية وهي الخدمات عن بعد بما يتطلب استخدام تكنولوجيا المعلوماتية لعصرنة نشاط البلدية في إطار عملية إصلاح هياكل الجماعات المحلية، حيث سيستغني بواسطتها المواطن عن الاحتكاك مع

⁽¹⁾سمية بهلول، دور الادارة الالكترونية في تفعيل أداء الجماعات الاقليمية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، الجزائر، 2018، ص 259.

أي طرف كان وإبعاد التدخل البشري عن أداء الخدمة العمومية، ومنه القضاء على الممارسات البيروقراطية السلبية باعتماد آلية التوقيع الإلكتروني عن بعد للوثائق الإدارية.⁽¹⁾ وهو الذي سيساهم في تحسين وترقية نظام تسيير البلدية وطريقة تعاملها مع محيطها من خلال محاوره الثلاث⁽²⁾:

1- الاستغلال الأمثل للبرمجيات والانظمة المعلوماتية بمرافقة كل الموظفين والاعوان لحسن استخدامها.

2- أداء الخدمات الالكترونية باستعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في العمل الاداري وتسهيل عملية وصول المواطنين للخدمة الالكترونية(المواقع الالكترونية،البريد الالكتروني،البوابات...).

3- وضع معايير للتسيير وتوحيد تطبيقها ووضع الاجراءات اللازمة لحماية الانظمة من الاختراق وتجديد طرق العمل وطرق تسيير الوثائق الارشيف الالكتروني وهو ما يحقق في النهاية التنمية الشاملة والمستدامة بكل ابعادها من خلال ترشيد استخدام الموارد البشرية والمادية.

تم إطلاق هذا المشروع في الثلاثي الأول من سنة 2018 وتمثلت أهدافه⁽¹⁾ فيما يلي:

⁽¹⁾ وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، مشروع البلدية الإلكترونية متوفر على الموقع: interieur.gov.dz

⁽²⁾ بلقاسم بومعزة، كمال العقريب الإدارة الالكترونية كدعامة لعصرنة البلدية - دراسة حالة بلدية حجرة النص، مجلة

الريادة لاقتصاديات الاعمال المجلد 6، العدد 2، 2020، ص 106.

1. القضاء على سلبيات النظام البيروقراطي الذي تحكم بمعظم المعاملات الادارية وغيرها.
2. تقريب الإدارة من المواطن، وتسهيل حياته الادارية والاجتماعية بتقليص الجهد والوقت والمال واسترجاع ثقته في هيئته المحلية.
3. التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلدية وتثمين تسيير الموارد البشرية.
4. تحسين مستوى الخدمات بتوفير السرعة والمرونة والكفاءة.
5. خفض التكاليف من خلال تقليل تكاليف المعاملات الإدارية وتوفير الإنفاق وترشيده.
6. تبني الشفافية من خلال الاعلام الالكتروني للمواطنين بالقرارات والتدابير البلدية .
7. تحقيق التنمية الشاملة وترشيد النفقات

الفرع الثالث: تقييم تجربة الجزائر في تطبيق الإدارة الإلكترونية

بالرغم من المؤشرات التي اعتمدت عليها الامم المتحدة في تقييم مدى جاهزية الجزائر لتنفيذ مشروعها الالكتروني، والتي كانت سلبية تدل على تأخر الجزائر وضعفها سواء على مستوى البنية التحتية للاتصالات أو على مستوى الخدمة الالكترونية، حيث دام هنا التأخر

¹ بلقاسم بومعزة، كمال العقريب ، نفس المرجع، ص 107 .

منذ تبني المشروع وبداية تنفيذه إلى غاية سنة 2018، لكن من سنة 2018 إلى غاية اليوم يمكن أن نلاحظ بعض التقدم في الانجاز ولو بنسبة ضعيفة ولكن يمكن اعتبارها في نظري مؤشر إيجابي سواء على المستوى المحلي أو الوطني (القطاعي) للتقدم⁽¹⁾ من خلال هذا التقييم سيتم التطرق لأسباب التأخر في الانجاز والصعوبات (أولا) والمجالات التي لوحظ فيها التقدم في الانجاز (ثانيا).

أولا: أسباب تأخر تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية (الصعوبات)

مقارنة بالدول المجاورة كتونس والمغرب مثلا والدول العربية كالإمارات العربية الأردن ومصر مثلا، التي سارت في التحول الإلكتروني مع بداية الألفية الثالثة، يعتبر العديد من الباحثين أن الجزائر قد تأخرت في إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية ولعل أسباب هذا التأخر ترجع لسبب رئيسي يتعلق بغياب رؤيا استراتيجية واضحة ودقيقة ومفصلة مسبقة لهذا التحول وضعف الارادة السياسية بعدم إعطاء لمشروع الجزائر الإلكترونية الأولوية ضمن المشاريع القطاعية المعلنة و للعديد من المعوقات أو الصعوبات من بينها:⁽²⁾

1-تفشي الفساد بكل أنواعه سياسي وإداري مما عرقل المبادرة بتطوير وتعديل دور

الدولة للوصول إلى الحكومة الرشيدة وتجويد الخدمة المقدمة للمواطن.

¹ خفري خيضر، بورنيسة مريم ، المرجع السابق ، ص241.

⁽²⁾ الطاهر شليحي ،ريحية قرينعي ،الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلدية - عرض المشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر، مجلة افاق وعلوم الإدارة والاقتصاد ،المجلد 3،العدد2، 2019.

- 2- محدودية انتشار شبكة الانترنت عبر الوطن، ومنه ضعف استخداماتها (سواء
تعلق الأمر بضعف الشبكة أو عدم وصولها لجميع المناطق في الدولة أو تدني
جودة الخدمات).
- 3- عجز قطاع البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال عن تلبية جميع الطلبات
بخصوص الهاتف الثابت الذي يعد أهم وسيلة يتم عبرها الربط بالإنترنت
خصوصا في المناطق النائية.
- 4- وجود الفجوات الرقمية بين منطقة وأخرى لتباين البنية التحتية للاتصالات بين
مختلف المناطق.
- 5- التأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها بين المناطق بسبب عجز
قطاع
البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال عن التغطية الجغرافية الشاملة سواء بشبكة الانترنت
أو الهاتف الثابت.
- 4- ضعف الكفاءات والمهارات التقنية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال
بسبب غياب أو ضعف التكوين.

7- التأخر في إجراء التعاملات الإلكترونية المالية واستخدام وسائل الدفع الإلكترونية رغم مرور سنوات على شروع الجزائر في تعميمها على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية.

8- التكلفة الباهظة للاستثمار في تقنيات المعلومات الذي يتطلب فتح المجال للشراكة مع القطاع الخاص.

9- ضعف الجهود التوعوية والتحسيسية من جانب الدولة لترقية وعي المواطن واقناعه بضرورة هذا التحول ورفع ثقافته التكنولوجية، مما نتج عنه ضعف مجتمع المعلومات.

10- تأخر الجزائر في إصدار التشريعات اللازمة للتحول الإلكتروني مما ساهم في ضعف تحقيق الأمن المعلوماتي.

11- انتهاء الجزائر أسلوب مركزي في إدارة التطبيقات الرقمية ومنه بقاء الإدارة المحلية رهينة القرارات المركزية بما يتسبب في الكثير من الحالات في تأخر تطبيق البرامج وقواعد البيانات إذ لا تملك وحدات الإدارة المحلية حرية اتخاذ قرار تحويل عملها الى الأسلوب الرقمي لأن دورها مازال متوقفا عند التنفيذ فقط، ولا تملك حق اتخاذ القرارات السياسية في الدولة بالإضافة الى معاناة الإدارة المحلية من ضعف تدفق المعلومات الواردة اليها من الإدارة المركزية.

12- ضعف التنسيق بين الأجهزة والادارات المختلفة واستمرار هيمنة البيروقراطية والذهنيات القديمة، التي لم تتجاوب بعد مع التطور التكنولوجي، على التسيير في الكثير من إدارتنا.

13- غياب الرقابة والمساءلة أدى إلى غياب ترشيد الانفاق المالي المخصص للتحول الالكتروني.

ومن بين الأسباب التي وردت ضمن الملاحظات المقدمة من قبل المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي حول مشروع الجوائر الالكترونية 2013، والذي عرض عليه من طرف الوزير الأول سنة 2009⁽¹⁾

وجود انفصال بين استراتيجية الجوائر الالكترونية والسياسات العمومية المنتهجة في مجال تكنولوجيايات الاعلام والاتصال من طرف الدولة.

إلقاء الحمل في تحقيق المشروع على الدولة وحدها في تنفيذ هذا المشروع المترتب عنه مهام تنموية متعددة حصر إطار تنفيذ المشروع في خمس سنوات وهي مدة لا تتناسب مع ضخامة المشروع ووزنه الأمر الذي يترتب عنه استحالة تنفيذه في هذه الفترة القياسية عدم إعطاء السلطات المحلية الاهتمام المطلوب على الرغم من كون الارادة السياسية تسعى بالدرجة الأولى الى ترقية تسيير جوارى تؤدي تكنولوجيايات الاعلام والاتصال على مستواه

⁽¹⁾ رأي المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي يحول ملف مشروع الجوائر الالكترونية 2013، عدد 54 مؤرخة في

2007/09/16

دورا مهما: على الرغم من أن المشروع يعتبر مشاركة المواطن الموجه الأول لتطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال إلا أنه لا يطرح بشكل كاف شرط إقامة نظام وطني تعريفي لكل مواطن.

ثانيا: مدى تقدم الجزائر في مشروع التحول الرقمي

ان انجاز مشروع الجزائر الالكترونية مازال متأخرا ولم يصل إلى درجة تقدم جيدة بعد، فمؤشرات الجاهزية بقيت ضعيفة إلى غاية سنة 2018 بل أكثر تراجعا بعد انقضاء فترة تنفيذ المشروع مقارنة بوضعية الجزائر قبل سنة 2008 ومع ذلك لا يمكن انكار التقدم في بعض التطبيقات الرقمية لكنها تبقى بسيطة ومتباينة بين المجموعات المحلية حسب الوضع المالي للبلديات وبنيتها التحتية والقطاعات الحكومية من جهة كما لا يمكن أن تهمل الجانب التشريعي والمؤسسي الذي مشتهر فيه الجزائر شوطا لا بأس به.

- مدى الانجاز على المستوى المحلي والقطاعي:

لا يمكن إنكار تقدم وزارة الداخلية في تعميم استخراج جوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية في جميع البلديات بداية من سنة 2018 ورقمنة سجلات الحالة المدنية نظام الشباك الالكتروني، بالإضافة إلى إطلاق العديد من التطبيقات الرقمية كتطبيق إجراءاتي الذي يوفر معلومات عن البلدية كالعنوان ورقم الهاتف والبريد الالكتروني وموقع الانترنت... الخ.

أما على مستوى القطاعات، فقد شهد قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات و الرقمنة العديد من التطبيقات مثل بطاقة السحب البطاقة الذهبية والاطلاع على الرصيد لكن بقيت مؤسسة بريد الجزائر تعاني من ضعف مستوى استخدامات هذه البطاقة على مستوى الشبابيك بالإضافة إلى ذلك تسعى الجزائر إلى تعزيز التطور في الإدارة الإلكترونية عبر إطلاق العديد من المواقع الإلكترونية منها موقع "بوابة المواطن"، والذي يُعتبر من وجهة نظر بعض الباحثين مجرد موقع إلكتروني إعلامي يؤدي بعض الوظائف للنشر الإلكتروني دون الوصول إلى درجة التفاعل والتبادل المثلى. كما أشارت بعض الدراسات إلى أن مسألة اللغة تعد من بين النقائص التي تواجه الحكومة الإلكترونية في الجزائر وهذا يشير إلى وجود خلل استراتيجي في قيادة المشروع.⁽¹⁾

كما أوضحت الدراسات أن غالبية المؤسسات الحكومية الجزائرية لا تزال تعاني من ضعف في الإدارة الإلكترونية مما ينعكس على غياب بوابة حكومية إلكترونية بمفهومها التسييري وتحقيق التفاعل والتبادل الفعّال وعلى الرغم من التحديات فإن استخدام التقنيات الرقمية يمكن أن يُسهم في تعزيز شفافية الأنظمة الحكومية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين قطاعا البنوك والتجارة في الجزائر لا يزالان يعانيان من التأخر في مجال الرقمنة

⁽¹⁾ عبد الحكيم حططاش، دور الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين ادارة العلاقة مع المواطن (crm)، دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2018، ص 261.

نظراً لارتفاع تكاليف اقتناء الأجهزة اللازمة للدفع الإلكتروني والموزع الآلي للنقود، مما أثر على قدرة البنوك والمؤسسات التجارية على تقديم خدمات رقمية متطورة يشير التطور التكنولوجي في هذا المجال إلى خوف البنوك من عدم سداد أصحاب البطاقات للأموال المستحقة، إضافةً إلى رداءة الخدمات البنكية وكثرة تعطل الأجهزة الإلكترونية وانخفاض القدرات المالية للمواطنين في اقتناء البطاقات البنكية هذا أدى إلى ضعف ثقة الجزائريين في التعامل بالبطاقات البنكية.⁽¹⁾

وفي هذا السياق أعرب رئيس الجمهورية عن انتقاده للتأخر في الركب التقني، مشيراً إلى وجود إدارات وزارية لا تزال تعيش بعيداً عن الرقمنة، ووصف بعضها بالحساسة وهو يقصد وزارة المالية على وجه الخصوص وقد أثر هذا التأخر على مستوى الثقة في التعاملات المالية والبنكية في الجزائر ودعا الجميع إلى الالتزام بتعزيز التقنيات الحديثة وتبني التحول الرقمي بسرعة.⁽²⁾

وقد أعلن وزير التجارة السيد كمال رزيق سابقاً عن إطلاق خدمات الدفع الإلكتروني⁽³⁾. إلا أن المؤسسات الحكومية في الجزائر تواجه تحديات في تبني هذه التقنيات يعود ذلك جزئياً إلى ضعف النظام المصرفي والمالي بشكل عام.

⁽¹⁾ مجذوب وهراني، الصيرفة الإلكترونية كاستراتيجية لتفعيل الحكومة والحوكمة الإلكترونية، مجلة الاستراتيجية والتنمية المجلد 2، العدد 3، 2012، ص137.

⁽²⁾ تصريح الرئيس الجمهورية منقول عن قناة الشروق نيوز، بتاريخ 2020/04/17.

⁽³⁾ تصريح الرئيس الجمهورية على القنوات التلفزيونية الجزائرية العمومية والخاصة، بتاريخ 2020/09/22.

وبموجب الأحكام المادة 111 لقانون المالية لعام 2020 جاء الإلزام القانوني للتجار بتوفير وسائل الدفع الإلكتروني للمستهلكين، مما يعكس خطوة إيجابية نحو تعزيز الدفع الإلكتروني والرقمنة في البنية التجارية والمالية في الجزائر، إلا أن تطبيقاته لازالت متأخرة.



خاتمة

من خلال دراستنا لهذا الموضوع يتضح لنا ان الادارة الالكترونية تعد الية لعصرنة الادارة العمومية، فهي من المفاهيم الحديثة التي تبلورت نتيجة دخول تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمجال الاداري كما تعد مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات الالكترونية والانتقال من الحضور الشخصي للمواطنين والاداريين في المؤسسات الادارية الى التواصل عبر الشبكات الالكترونية، فالادارة الالكترونية يترتب عنها مبادئ محددة، يمكن جمعها في تسيير طرق وصل المنتفعين بها للخدمات الادارية، وان تطبيق الادارة الالكترونية يتطلب وجود العديد من الامكانيات من اجل تحقيق هدف تقديم خدمة متميزة ذات جودة وتحقيق مستوى اداء مناسب لمنظمات الادارة العامة في ذات الوقت، ومن من خلال هذا البحث توصلنا الى جملة من النتائج من ابرزها مايلي: الادارة الالكترونية تعد بديل للادارة العامة التقليدية وتختصر الاجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون في توفير المعلومات والمعطيات باسبط الطرق، والتطورات التكنولوجية احدثت طفرة في مجالات الاتصالات والمعلومات، وتوفير انظمة اتصالات فعالة لنقل وتدفق البيانات والمعلومات بين المؤسسات الحكومية، وبفضل التقنيات الالكترونية تتحسن عمليات الادارة، مما يقلل من الوقت والجهد، وهدف الادارة الالكترونية تحقيق المصلحة العامة وتحسين مستوى الخدمات.

بعد عرضنا لاهم النتائج المتوصل اليها نختم موضوع دراستنا بمجموعة توصيات من شأنها انجاح مشروع الادارة الالكترونية ومن ضمن هذه التوصيات مايلي: توفير الاجهزة والعدات التكنولوجية الحديثة في جميع الادارات لتعزيز كفاءة العمل الاداري واستبدال العمل

خاتمة

اليدوي، وتدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا الجديدة بفعالية، وتعليمهم كيفية تطبيقها بشكل افضل في اداء مهامهم الادارية، وتعزيز التدفق الالكتروني لتسهيل خدمات التعليم عن بعد وغيرها من الخدمات الالكترونية، وتحسين البنية التحتية الضرورية لتنفيذ الادارة الالكترونية، وكذلك تطوير برامج توجيهية مميزة و تثقيفية للمواطنين والموظفين حول اهمية التبنى للادارة الالكترونية.



قائمة المصادر

المراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولا : المصادر.

1-القوانين:

-القانون رقم 02-03، المؤرخ في 5 جمادى الاولى 1421 الموافق ل 5 اوت 2000، الذي

يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، ج ر، العدد 48.

-القانون رقم 12-07، المؤرخ في 21 فيفري 2012، يتعلق بالولاية، ج ر، العدد 12، مؤرخة

في 2012/02/29.

-القانون رقم 15-03، المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436، الموافق ل 1 فبراير 2015، يتعلق

بعصرنة العدالة، ج ر، العدد 6.

-القانون رقم 18-05، المؤرخ في 24 شعبان 1439، الموافق ل 10 ماي 2018، يتعلق

بالتجارة الالكترونية، ج ر، العدد 28.

2-المراسيم:

-المرسوم التنفيذي رقم 131-88، المؤرخ في 20 ذي القعدة 1408، الموافق

ل 4 جويلية 1988، ينظم العلاقات بين الادارة والمواطن، ج ر، العدد 27.

قائمة المصادر والمراجع

-المرسوم التنفيذي رقم 288-01، المؤرخ في 6 رجب 1439 الموافق ل 24 سبتمبر 2001، المتضمن تعديل القانون الاساسي للمركز الوطني للتعليم والمعتم والمتمم بالمراسلة عن طريق الاذاعة والتلفزيون، ن ر، العدد 485.

-المرسوم التنفيذي رقم 112-18، المؤرخ في 18 رجب 1439 الموافق ل 5 ابريل 2018، يحدد نموذج مستخرج السجل التجاري الصادر بواسطة اجراء الكتروني، ج ر، العدد 21.

3-القوانين المقارنة:

-قرار مجلس الوزراء في 27 ربيع الثاني 1423 الموافق ل 8 اوت 2002، Saudi Arabic، تقنية المعلومات والاتصالات في المملكة العربية السعودية.

-قرار مجلس الوزراء رقم 133، بتاريخ 21 جمادى الاولى 1424 الموافق ل 21 جويلية 2003، المتعلق بانشاء وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

-قرار مجلس الوزراء رقم (7ب 33181)، بتاريخ 10 رجب 1424 الموافق ل 7 سبتمبر 2003، المتضمن وضع خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية الكترونيا من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

-الامر السامي الكريم رقم (7ب 5384)، بتاريخ 13 ذو القعدة 1424 الموافق ل 5 يناير 2004، المتضمن نقل مهام اعداد الخطة الوطنية لتقنية المعلومات وتنفيذها من جمعية الحسابات السعودية الى وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

ثانيا: المراجع

1-المراجع العامة:

- حمدي قبيلات، قانون الادارة العامة، دار وائل للنشر، ط1، الاردن، 2014.
- صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في اطار تطبيق نظام الادارة الالكترونية، دار الفكر والقانون، ط1، مصر 2003.

2- مراجع متخصصة:

- عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، ط1، مصر، 2003.
- عمر محمد يونس، المجتمع المعلوماتي والحكومة، دار النهضة، مصر، 2004.
- ياسين سعد غالب، الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية، معهد الادارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005.
- مصطفى يوسف الكافي، الادارة الالكترونية، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2011.
- نبراس محمد جاسم الاحبابي، اثر الادارة الالكترونية في ادارة المرافق العامة(دراسة مقارنة)، دار الجامعة الجديدة، ط1، مصر، 2018.

ثالثا : المقالات

- أحمد بن محمد الرويسان، التعاملات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، مجلة التنمية الإدارية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، العدد 119، 2010.
- بلقاسم بومعزة، كمال العقريب الإدارة الالكترونية كدعامة لعصرنة البلدية - دراسة حالة بلدية حجرة النص، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال المجلد 6، العدد 2، 2020.
- بن جراد عبد الرحمان، مهداوي عبد القادر، تاريخ الإدارة ، ساورة للدراسات الإنسانية والاجتماعية ، جامعة احمد دراية الجزائر ، العدد 8 ، 2018 .
- جامعة الملك عبد العزيز ، الحكومة الالكترونية، سلسلة دراسات "نحو مجتمع المعرفة"، و كالة الجامعة للدراسات العليا و البحث العلمي، العدد9، 2006.
- خالد قاشي، لواح منير، جبلي حسيبة، إستراتيجية الجزائر الالكترونية:2023 فجوة النظرية والتطبيق، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد4، 2013.
- خنفري خيضر، بورنيسة مريم ، الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل أداء المؤسسات تجربة الجزائر في بعض القطاعات "نموذجا" ، مجلة المستقبل الاقتصادي ، العدد 5، 2017.
- رابحي لخضر، لكل عائشة، الإدارة الالكترونية كألية من آليات التنمية الإدارية ، مجلة الدراسات القانونية والسياسية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة عمار ثليجي، الجزائر العدد 3 ، 2016 .

قائمة المصادر والمراجع

- زرزار العياشي، أثر الإدارة الإلكترونية على كافة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق، مجلد 15، العدد1، 2013، ص30.
- زعيبط نورالدين، إرساء قواعد الحكومة الإلكترونية - المملكة العربية السعودية نموذجاً، مجلة الباحث الاقتصادي، الجزائر العدد2، 2014.
- سالمة مفتاح محمد المصراطي، تجارب بعض الدول العربية والدولية في تطبيق الحكومة الإلكترونية، بحوث الإدارة و الإقتصاد، ليبيا، المجلد1، العدد1، 2019.
- الشيكرك أيوب ، الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة لونيبي على، الجزائر.
- صالح محروز، توفيق حناشي، فارس قاطر، واقع الإدارة الإلكترونية و معيقات التي تقلل من تطبيقها ،مجلة رؤى الإقتصادية ، المجلد 09، العدد 2، الجزائر، 2019.
- الطاهر شليحي، ربحية قرينعي، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلدية - عرض المشروع البلدية الالكترونية في الجزائر، مجلة افاق وعلوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 3، العدد2، 2019.
- عزوز سعيد، نسيمه مقبل، عصرنه المرافق العمومية في الجزائر، المجلة الجزائرية للمالية العامة، الجزائر، العدد8، 2018.

قائمة المصادر والمراجع

- عيدوني كافية، الادارة الالكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (الواقع والأفاق)، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية، جامعة عباس غرولر، الجزائر، عدد2، 2017.
- فريجة رمزي بهاء الدين، الإدارة الإلكترونية و أسلوب الإدارة بالأهداف،المجلة الجزائرية للعلوم القانونية و السياسية،كلية الحقوق، جامعة ابن خلدون، الجزائر، المجلد 56، العدد01، 2019.
- مجذوب وهراني، الصيرفة الالكترونية كاستراتيجية لتفعيل الحكومة والحكومة الالكترونية، مجلة الاستراتيجية والتنمية المجلد 2، العدد 3، 2012.
- موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث،الجزائر، العدد 9، 2011 .
- ناصر عوبد عطية العقابي، خلود هادي عبود الربيعي، تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، العراق، المجلد 13،العدد 45، 2018.
- نور الدين شنوييف، موالى خليل، الاتجاه نحو إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر: الانجازات والمعوقات، تجربة قطاع الضمان الاجتماعي، مجلة الاستراتيجية و التنمية،جامعة عبد الحميد ابن باديس،الجزائر، العدد10، 2016.

ثالثا : أطروحات ومذكرات :

أ-الأطروحات:

-سمية بهلول، دور الادارة الالكترونية في تفعيل اداء الجماعات الاقليمية في الجزائر،

اطروحة الدكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، الجزائر، 2018.

-سهام راجي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الادارة المحلية في الجزائر، اطروحة

الدكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر، 2019.

-عبد الحكيم حططاش، دور الحكومة الالكترونية في الجزائر في تحسين ادارة العلاقة مع

المواطن (crm)، دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الالكترونية 2013، اطروحة لنيل شهادة

الدكتوراه في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2018.

-فضيلة خلفون، دور الادارة الالكترونية في تطوير الجماعات المحلية بالجزائر، اطروحة

دكتوراه، كلية العلوم السياسية، الجزائر، 2020.

-قادة دليلة، الادارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة وزارة

الداخلية في الجزائر، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

والعلوم التجارية، الجزائر، 2018.

ب-رسائل الماجستير:

قائمة المصادر والمراجع

- سيد احمد حميزي، تحديث وسائل الدفع كعنصر لتاهيل النظام المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير، الجزائر، 2003.

- عبد الرحمان سعد القرني، تطبيقات الادارة الالكترونية في الاجهزة الامنية دراسة مسحية على ضباط الشرطة العربية للعلوم المنية، الرياض، 2007.

- عشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، رسالة ماجستير، الجزائر، 2010.

- غمام سهام، الادارة الالكترونية(دراسة تجرّبي الادارة الالكترونية في الولايات المتحدة الامريكية والولايات المتحدة العربية نموذجاً، الجزائر، 2017.

- قريوة زينب، الادارة الالكترونية والفاعلية التنظيمية، رسالة ماجستير، الجزائر، 2016.

- ميهوب سماح، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، رسالة ماجستير، الجزائر، 2005.

رابعا :الملتقيات والمداخلات

- اقلولي صالح أولاد رابح صافية، مداخلة التصديق الالكتروني، ملتقى القوة الثبوتية لشهادات التصديق الالكتروني في التشريع المقارن، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر.

قائمة المصادر والمراجع

-بورباية صورية، الحجية الثبوتية للمحركات الالكترونية، ملتقى الاطار القانوني للتوقيع والتصديق الالكترونيين في الجزائر، جامعة محمد طاهري، الجزائر.

-حسين محمد الحسن، الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر العربي للتنمية الادارية، نحو اداء متميز بالقطاع الحكومي، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009، طارق.

-محمد الطعامية العلوسي، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها بالوطن العربي، منشورات المنظومة العربية للتنمية العربية، مصر، 2004.

خامسا:المواقع الالكترونية

-موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية: <https://www.mesrs.dz>

-مشروع الجزائر الالكتروني2013على موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيا الرقمية: www.mptic.dz

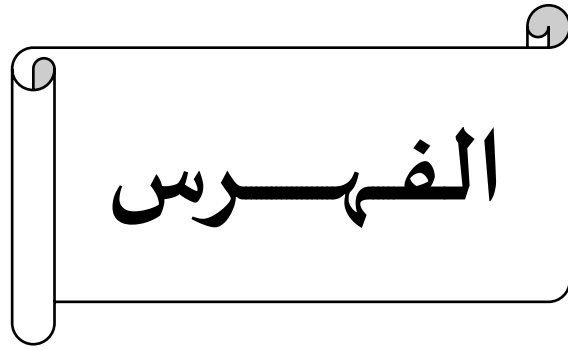
-محمد الامين بن عبد الصمد مرغلاني، اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات بمدينة جدة نحو تطبيق نظام التعاملات الالكترونية: <http://www.gbrarians>

[info/journal/no16/egov.htm](http://www.gbrarians.info/journal/no16/egov.htm)

قائمة المصادر والمراجع

-وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، مشروع البلدية الالكترونية المتوفر

على الموقع: interien.gov.dz



الإهداء

شكر وعرفان

قائمة المختصرات

1	مقدمة
7	الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية
9	المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية
9	الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية
14	الفرع الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية
19	المطلب الثاني: بنية الإدارة الإلكترونية وخصائصها
19	الفرع الأول: عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية
24	الفرع الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية
27	المبحث الثاني: ضوابط الإدارة الإلكترونية
27	المطلب الأول: مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية
28	الفرع الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية
29	الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية
32	المطلب الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية
32	الفرع الأول: متطلبات الإدارة الإلكترونية
38	الفرع الثاني: معوقات الإدارة الإلكترونية
41	الفصل الثاني الإطار القانوني المقارن للإدارة الإلكترونية
43	المبحث الأول: الإطار القانوني للإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية والسعودية
45	الفرع الأول: المعاملات الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية
47	الفرع الثاني: القوانين والتشريعات المنظمة للإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية
48	المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية في السعودية

الفهرس

- 50 الفرع الأول: المعاملات الإلكترونية في السعودية
- 53 الفرع الثاني: القوانين والتشريعات المنظمة للإدارة الإلكترونية في السعودية
- 55 المبحث الثاني: الإطار القانوني للإدارة الإلكترونية في الجزائر وتقييمها
- 56 المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية في الجزائر
- 57 الفرع الأول: استعراض الاستراتيجية الوطنية للإدارة الإلكترونية في الجزائر
- 59 الفرع الثاني: دراسة القوانين والتشريعات المنظمة للإدارة الإلكترونية في الجزائر
- 65 المطلب الثاني: تقييم الإدارة الإلكترونية
- 65 الفرع الأول: على المستوى الوطني
- 69 الفرع الثاني: على المستوى المحلي
- 72 الفرع الثالث: تقييم تجربة الجزائر في تطبيق الإدارة الإلكترونية
- 81 خاتمة
- 84 قائمة المصادر و المراجع

ملخص الدراسة

الملخص:

التطور التكنولوجي الذي شهده العالم المعاصر انجب مفهوم الادارة الالكترونية، مما دفع الدول للاستفادة من تقنية الرقمنة، خصوصا في المجال الاداري نظرا لفوائدها العديدة، وان الهدف الاساسي للادارة الالكترونية هو تحويل الادارة التقليدية الى ادارة تعتمد على الحاسوب، مما يزيد من فعاليتها ويحسن التواصل ويوفر تحسينات وتسهيلات في العمل الاداري، هذا النهج اصبح اساسيا في المجتمعات الحديثة، ويتطلب تطبيقه في جميع المؤسسات ، وتعمل الجزائر على تعزيز جاهزيتها الالكترونية عبر زيادة راس المال الالكتروني وتحسين الخدمات الرقمية، وتسعى ايضا الى تحسين الكفاءة وتسهيل الخدمات للمواطنين، على الرغم من تاخرها عربيا الا انها تشهد تحسنا وتقدما ولو بسيطا.

الكلمات المفتاحية: رقمنة، عصرية، الكتروني، حكومة، تكنولوجيا.

Abstract:

The technological advancement witnessed by the contemporary world has given birth to the concept of e-government, prompting countries to leverage digitization technology, especially in the administrative field, due to its numerous benefits. The primary goal of e-government is to transform traditional management into computer-based management, increasing its effectiveness, improving communication, and providing enhancements and facilitations in administrative work. This approach has become essential in modern societies, requiring its implementation in all institutions. Algeria is working to enhance its electronic readiness by increasing electronic capital and improving digital services. It also seeks to improve efficiency and facilitate services for citizens despite its Arab lag, although it is experiencing some improvement and progress, even if modest.

Keywords:

Digitization, modernization, electronic government, technology.