



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدة - سوق أهراس

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية
كتاب أعمال الملتقى الوطني الافتراضي حول:

الإدارة الإلكترونية في الجزائر الواقع وإشكالية التطبيق

22 - 23 مارس 2021

المنعقد يومي 22 و 23 مارس 2021

تنسيق وإخراج:

د/طلحي فاطمة الزهراء

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

أوراق بحثية محكمة

منشورات مخبر البحوث
والدراسات الاقتصادية -
كلية العلوم الاقتصادية،
التجارية وعلوم التسيير
- جامعة محمد الشريف
مساعدة - سوق أهراس

ISBN 978-9931-9719-1-7



9 789931 971917

رئيس الملتقى: د/طلحي فاطمة الزهراء

كتاب أعمال الملتقى الوطني الافتراضي حول:

الإدارة الإلكترونية في الجزائر

الواقع وإشكاليات التطبيق

22 - 23 مارس 2021

منشورات مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية -
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير - جامعة محمد الشريف
مساعدي - سوق أهراس
ISBN : 978-9931-9719-1-7

الرئيس الشرفي:

أ/د قواسمية عبد الكريم مدير جامعة محمد الشريف مساعدي سوق
أهراس

رئيس الملتقى:

د/فاطمة الزهراء طلحي

مدير الملتقى: رئيس اللجنة العلمية: رئيس اللجنة التنظيمية:

د/بلعشي عبد المالك

د/ملايكية عامر

أ/د بن خديجة منصف

الملتقى الوطني الافتراضي حول:

الإدارة الإلكترونية في الجزائر - الواقع
وإشكاليات التطبيق

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم
التسيير،

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس

سوق أهراس , 41000 - الجزائر

037.75.30.11 - 037.75.30.15

<http://www.univ-soukahras.dz/ar>

حقوق النشر محفوظة

لجامعة محمد الشريف مساعدي سوق اهراس

عنوان الكتاب:

أعمال الملتقى العلمي الوطني الافتراضي حول:

الإدارة الإلكترونية في الجزائر

- الواقع وإشكالية التطبيق -

يومي : 22-23 مارس 2021

المؤلف:

مجموعة من المؤلفين

الناشر:

مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

جامعة محمد الشريف مساعدي سوق اهراس

ISBN:

978-9931-9719-1-7

الإيداع القانوني:

مارس 2021

إن الأعمال الواردة في هذا الكتاب تعبر حصريا عن رأي كاتبها وتحت مسؤوليتهم، ولا تمت بأي صلة بتوجهات وآراء جامعة محمد الشريف مساعدي ولا هيئات الملتقى أو المؤلفين الآخرين.

افتتاحية الكتاب

بسم الله الرحمن الرحيم والحمد لله رب العالمين وبه نستعين، والصلاة والسلام على نبينا محمد وكل من تبعه الى يوم الدين، وبعد:
نتشرف بتقديم كتاب أعمال المؤتمر الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر - الواقع وإشكالية التطبيق - المنعقد يومي: 22-23 مارس 2021 برحاب جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق اهراس-

دباجة الملتقى:

أنتجت ثورة المعلومات وتكنولوجياتها تغييرا جذريا في حياة الشعوب والمجتمعات، وأذهت معاناة الكثير من الناس في الحصول على المعلومات والخدمات، وقد سارعت الكثير من الحكومات ولمؤسسات إلى تبني نظم إدارة قائمة على التقنية الإلكترونية في تلبية متطلبات المواطنين و الزبائن .

إن التوجه المتسارع نحو إرساء نظم الإدارة الإلكترونية كان مدفوعا بفوائد جمة تتأتى ثمارها على العديد من الأصعدة؛ فقد وظفتها الحكومات في تفعيل أدائها السياسي والاجتماعي من خلال تقديم خدمات عامة ذات جودة عالية وبتكاليف منخفضة وبسرعة كبيرة. كما اعتمدتها المؤسسات الاقتصادية في ترشيد أدائها الإقتصادي وزيادة تنافسيتها المحلية والدولية. هذا ويستفيد الفرد -مهما كان موقعه وغايته - من الخدمات التي تتيحها الإدارة الإلكترونية في مختلف المجالات الاجتماعية والثقافية والتعليمية والاتصالية،... وغيرها. وذلك ما يسهم في تحسين جودة الحياة الإنسانية .

الجزائر كغيرها من دول العالم الرقمي الحديث لم يعد بإمكانها أن تعمل في إطار ضيق منغلق على ما يحدث من حولها، فقد أصبح لزاما على الحكومة الجزائرية والمؤسسات الناشطة في الجزائر مواكبة التطورات التكنولوجية العالمية في مجالات تكنولوجيا المعلومات والرقمنة والإدارة الإلكترونية والتحول إلى اقتصاد المعرفة .

وقد باشرت الحكومة الجزائرية منذ سنة 2000 بإعداد مشروع الإدارة الإلكترونية يهدف إلى رقمنة الكثير من المعاملات والخدمات العامة، ويسمح بتقليل الإجراءات البيروقراطية وتقريب الإدارة من المواطن. كما سطرت استراتيجية وطنية لتعميم استخدام الإنترنت ونظم الإدارة الإلكترونية وترقية البحث والتطوير التكنولوجي في المجالات ذات الصلة بهما.

في الوقت الراهن، وبعد التحولات الجذرية التي عرفت الجزائر بفعل الحراك الشعبي الذي أنتج حكومة جديدة بتصور جديد وإستراتيجية مغايرة، يراهن صناع القرار فيها على توسيع استخدام نظم الإدارة الإلكترونية في شتى المجالات لمحاربة الفساد وزيادة مستوى الشفافية في المعاملات وكسب ثقة المواطن الجزائري؛ ولتحقيق تلك الغايات فقد قرر رئيس الجمهورية الحالي في أول خطاب له إلزامية التوجه إلى

الإقتصاد الرقمي واستحداث الكثير من الإجراءات والهيئات التي ينتظر منها أن تشرف على التحول من نظام الإدارة البيروقراطية إلى نظام الإدارة الإلكترونية .

لا يجب الإعتقاد أن عملية التحول ستكون بسيطة و أن مسيرة التطور التكنولوجي الحاصل في العالم سيكون سريعا، فالواقع الجزائي يكتنفه الكثير من الصعوبات والعراقيل. وفي هذا السياق يأتي موضوع هذا الملتقى العلمي لتشريح واقع وممارسات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وتشخيص الفجوات الحاصلة بين ما هو مأمول وما تجسد فعلا من جهود في هذا الصدد، وذلك ما يسمح باستشراف السبل الكفيلة لتدارك التأخر في مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية و تفعيل الإستراتيجيات المناسبة لترقية الجهود الفردية و الجماعية والمؤسساتية الكفيلة بإنجاح مشروع الإقتصاد الرقمي.

أهداف الملتقى:

سعى الملتقى إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها :

تقييم مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وتشريح الممارسات والنشاطات الخاص بها في الكثير من مؤسسات الخدمة العامة .

التعرف على مدارك القائمين والمستخدمين لنظم الإدارة الإلكترونية تجاه متطلبات وتحديات ارساء مشروع وطني للإدارة الإلكترونية واتجاه التحول إلى اقتصاد رقمي .

تحسيس الفاعلين وصناع القرار السياسي والإقتصادي بأهمية تدارك الفجوات الزمنية للإستفادة من تطبيقات الإدارة الإلكترونية .

تبيان أهمية تطبيقات الإدارة الإلكترونية. ومتطلبات ارسائها وأحدث التقنيات المعمول بها في الوقت الراهن.

محاور الملتقى:

المحور الأول : مقتضيات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية .

المحور الثاني: أهمية ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة .

المحور الثالث: تقنيات ونظم الإدارة الإلكترونية ومشروع الحكومة الإلكترونية .

المحور الرابع: تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر .

المحور الخامس: عرض تجارب ونماذج مؤسساتية أو دولية .

لجان الملتقى:

الرئيس الشرفي للملتقى: أ.د. قواسمية عبد الكريم - مدير جامعة محمد الشريف مساعديّة -سوق اهراس-

مدير الملتقى: أ.د. بن خديجة منصف - عميد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد الشريف مساعديّة -سوق اهراس-

رئيس الملتقى: د. فاطمة الزهراء طلحي-جامعة محمد الشريف مساعديّة -

سوق اهراس-

رئيس اللجنة العلمية: د. ملايكية عامر-نائب مدير الجامعة للتنمية والإشراف جامعة محمد الشريف مساعدة -سوق اهراس-

رئيس اللجنة التنظيمية والتحضيرية: د. بلعشي عبد المالك-جامعة محمد الشريف مساعدة -سوق اهراس-

شكر خاص:

لرئيس اللجنة العلمية د/ملايكية عامر على كل الجهود المبذولة في سبيل إنجاح الملتقى.

لأعضاء اللجنة العلمية: على سهرهم و احترافيتهم في تقييم وتنقيح المقالات المرسلّة.

لأعضاء اللجنة التنظيمية: على جهدهم وحرصهم في التحضير للملتقى وتسييره وإنجاحه.

أعضاء اللجنة العلمية للملتقى

الرقم	الإسم واللقب	الجامعة
01	أ.د/محمد خميسي برجم	جامعة سوق اهراس
02	أ.د/فوزية بوعشة	جامعة سوق اهراس
03	أ.د/ناصر بوعزيز	جامعة قالمة
04	أ.د/بوقلقول الهادي	جامعة عنابة
05	أ.د/ناصر بوعزيز	جامعة قالمة
06	أ.د/اولاد زاوي عبد الرحمان	جامعة سوق اهراس
07	د/جرببي السبتي	جامعة قالمة
08	د/بوبكر بوسالم	المركز الجامعي البيض
09	د/شرف عقون	المركز الجامعي ميلة
10	د/كريمة سلطان	جامعة سكيكدة
11	د/يزيد تقرار	جامعة ام البواقي
12	د/إلياس غقال	جامعة بسكرة
13	د/صلاح الدين سواالم	جامعة سوق اهراس
14	د/طراد خوجة هشام	جامعة سوق اهراس
15	د/نعيمه برك	جامعة سوق اهراس
16	د/هدى معيوف	جامعة سوق اهراس
17	د/الشريف بوفاس	جامعة سوق اهراس
18	د/رحالية بلال	جامعة سوق اهراس
19	د/نور الدين بهلول	جامعة سوق اهراس
20	د/رقية بوشويشة	جامعة سوق اهراس

21	د/صلاح الدين سواالم	جامعة سوق اهراس
22	د/عمر بن سديرة	جامعة سطيف 01
23	د / السعيد عابدي	جامعة سوق اهراس
24	د/جابر مهدي	جامعة سوق اهراس
25	د/فؤاد عز الدين	جامعة سوق اهراس
26	د/أيمن فريد	جامعة سوق اهراس
27	د/رحيلية سيف الدين	جامعة سوق اهراس
28	د/فتحي دغريير	جامعة سوق اهراس
29	د/مُجّد الناصر مشري	جامعة سوق اهراس
30	د/محسن بن سليم	جامعة سوق اهراس
31	د/عامر هواري	جامعة سوق اهراس
32	د/حمبلي حسين	جامعة سوق اهراس
33	د/مالك لعلايبيّة	جامعة سوق اهراس
34	د/علي صاري	جامعة سوق اهراس
35	د/برجي نسرين	جامعة سوق اهراس
36	د/محرز نور الدين	جامعة سوق اهراس

فهرس الكتاب

الرقم	عنوان المداخلة	المشاركين	الصفحات
01	تقييم التجربة الجزائرية في مجال رقمنة الإدارة العمومية في ظل جائحة كوفيد 19: دراسة حالة قطاع المالية العامة	د/ أمال تباتي جامعة الجزائر (03) د/ عائشة سمسون جامعة الجزائر (03)	28-04
02	إدارة سلسلة التوريد (SCM) في ظل التجارة الإلكترونية (B2C / B2B)	د/ربيع بليلية جامعة سوق اهراس د/عزوي خديجة جامعة سوق اهراس	48-29
03	الصيرفة الإلكترونية في الجزائر - المقومات و الممارسات- دراسة تحليلية للفترة 2010-2020	د/زيراوي عادل جامعة سوق اهراس د/ميناوي منصف جامعة سوق اهراس د/بلعشي عبد المالك جامعة سوق اهراس	72-49
04	متطلبات تفعيل و نجاح الإدارة الإلكترونية في الجزائر	د/عمار بريق جامعة سوق اهراس د/حنان بن زغبي جامعة سوق اهراس	88-73
05	حتمية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية	ط/د/حدة سلطاني جامعة أم البواقي د/عسول محمد الأمين جامعة أم البواقي	106-89
06	الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع والتحديات-	د/ يعقوب صليحة جامعة الجزائر (03)	127-107
07	الإدارة الإلكترونية كآلية للحكومة المحلية: نحو مقاربة مفاهيمية نظرية.	د/ حشوف بسين جامعة بشار	150-128
08	التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أسس وتحديات	ط/د/ثلاجية الطيب جامعة سوق اهراس د/دغري فتحى جامعة سوق اهراس ط/د/عمارة زين الدين جامعة المنار تونس	170-151
09	الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمات الإلكترونية بالجامعة - بالإشارة إلى كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير لجامعة سوق اهراس -	د/بوشناق فايزة جامعة سوق اهراس ط/لشقر عقيلة جامعة سوق اهراس د/بارك نعيمة جامعة سوق اهراس	194-171
10	أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة-دراسة حالة اتصالات الجزائر بولاية مسيلة	ط/د/طالب عبد العزيز جامعة الأغواط د/نعيجات عبد الحميد جامعة الأغواط	216-195
11	Efficacité du télétravail en période de pandémie et son impactsur la satisfaction au travail.Cas des enseignants universitaires algériens	Dr/Amina MERABET, Université de Tlemcen Dr/Lamia HAMMADI BENSMAN Université de Tlemcen	236-217
12	مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق الحكم الراشد	ط/د/خادم نبيل جامعة باتنة ط/د/بوهنتالة لينة جامعة خنشلة	254-237
13	أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال	د/سالم صلاح الدين جامعة سوق اهراس د/طراد خوجة هشام جامعة سوق اهراس د/جابر مهدي جامعة سوق اهراس	283-255
14	الإدارة الإلكترونية كخيار إستراتيجي في تحسين الخدمة العمومية -دراسة ميدانية لبلدية سوق اهراس-	ط/د/كلاش مريم جامعة سوق اهراس د/بهلول نور الدين جامعة سوق اهراس	303-284
15	واقع و أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر-المديرية العملياتية-الطراف-	د/فيروز سلايمي جامعة عنابة د/الهام باسي جامعة عنابة	322-304
16	الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعوان الإدارة - دراسة حالة مديرية مسح الأراضي بولاية ورقلة-	ط/د/محمد نجيب سويقات جامعة ورقلة ط/د/عبد الرحمان تمار جامعة تلمسان	341-323
17	آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية	د/بدار عاشور جامعة المسيلة د/خليفي سامية جامعة المسيلة ط/د/بن ناصر لو عيل جامعة بسكرة	360-342
18	الحكومة الإلكترونية في الجزائر - الواقع والمأمول والتحديات- في ظل التحول الرقمي	ط/د/بشير عبد الحميد جامعة تبسة د/د/صورية بوطرفة جامعة تبسة	381-361
19	الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلع لتركيز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"	د/بن صالح كريمة جامعة قالمة د/طلحي فاطمة الزهراء جامعة سوق اهراس أ.د/بن خديجة منصف جامعة سوق اهراس	407-382
20	" الإدارة الإلكترونية كآلية لتعزيز أداء الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية الجزائر الوسطى أنموذجاً"	ط/د/خديجة حبور جامعة الجزائر 03 ط/د/ عمارة حسنية جامعة الجزائر 03	436-408
21	أهمية التوجه نحو إدارة ضريبية إلكترونية في الجزائر	د/عبد القادر مسعد جامعة البويرة د/ حدادو فهيمة جامعة البويرة	456-437
22	دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الصحية -دراسة حالة مستشفى الفارابي بولاية عنابة-	ط/د/رزقي نور الهدى جامعة سوق اهراس ط/د/ بن الدين المهدي جامعة سوق اهراس	478-457
23	تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية	د/سلطان كريمة جامعة سكيكدة د/ عرقوب خديجة جامعة سكيكدة	497-479
24	الادارة الإلكترونية ضرورة لتسيير الجماعات المحلية	د/ ليندة شرايشة جامعة سوق اهراس	512-498
25	الإدارة الإلكترونية كمقاربة لعصرنة الجماعات المحلية في الجزائر: دراسة في التطبيقات والتحديات.	ط/د/لرقم ياسر جامعة جيجل د/ بلال لعيساني جامعة جيجل	531-513
26	واقع تطبيق الادارة الإلكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق اهراس	د/ عصام لعياضي جامعة سوق اهراس	550-532
27	تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال	د/عبد المالك مهري جامعة تبسة د/مشري محمد الناصر جامعة سوق اهراس ط/د/محمود حياة جامعة تبسة	580-551
28	التجارة الإلكترونية والتسويق : التحديات المعاصرة وفعاليات	ط/د/بوزغلان الطاهر جامعة برج بوعرييج	601-581

فهرس الكتاب

29	التطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية في الجزائر في ظل جائحة كوفيد 19	د/ ميلاط نظرة جامعة برج بوعرييج داين صالح ماجدة جامعة قالمة د/ملايكية عامر جامعة سوق اهراس	626-602
30	وسائط الدفع الالكتروني وحمايتها كنموذج للإدارة الرقمية في الجزائر	د/ هشام نبيج المركز الجامعي سي الحواس بركة	649-627
31	دور الذكاء الاصطناعي في تفعيل رقمنة الإدارة الإلكترونية في الجزائر	د/انصاف قصوري جامعة بسكرة د/غفال الياس جامعة بسكرة	673-650
32	واقع الإدارة الالكترونية في البلدية -دراسة تحليلية-	د/خالد رجم جامعة سطيف 01 د/واصل خولة جامعة سوق اهراس أ.د/لواتي خاتمة جامعة عين تيموسنت	689-674
33	الحكومة الالكترونية كسبيل لترقية الخدمات العمومية-تجربة حكومة دبي -الإمارات العربية المتحدة-	د/صيد ماجد سوق اهراس أ.د/ رفايكية فاطمة الزهراء جامعة سوق اهراس	709-690
34	دعم القطاع وتجويد تقديم الخدمات العامة من منظور الحكومة الالكترونية: تجارب من الخبرة العالمية	د/ طارق عاشور جامعة سعيدة	728-710
35	معوقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر	ط.د/ عسري شيخ جامعة معسكر	744-729
36	الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية ودورها في تقديم الخدمة العمومية.	د/رفاس الوليد جامعة سطيف 02 د/ كامل نجيب جامعة سطيف 02	765-745
37	الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات	ط.د/كمال الدين ابا سفيان جامعة بشار د/ مازري عبد الحفيظ جامعة بشار	785-766
38	التحول نحو الادارة الالكترونية في الجزائر : مصلحة الحالة المدنية لبلدية يسر/بومرداس	أ/ رافيق بن مرسل جامعة بومرداس	817-786
39	مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق وتحديات تقليص الفجوة الرقمية.-دراسة تحليلية لمؤشر الأمم المتحدة في قياس تطور أداء الحكومة الالكترونية-	د/فاطمة الزهراء جموعي جامعة قسنطينة 02 د/ هدى كرماني جامعة الجزائر 03	836-818
40	دور نظم الإدارة الالكترونية في دعم مشاريع الحكومة الالكترونية -دراسة حالة-	د/ هوارى منصوري جامعة أدرار	855-837
41	تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر	ط.د/سمير وهاب جامعة الشلف د/ حمدي معمر جامعة الشلف	877-856
42	نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب و دوره في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال بوابة جبايتيك (jibayatic) بالجزائر	د/دعاس مصعب جامعة تبسة د/ أيمن فريد جامعة سوق اهراس	896-878
43	مشروع الإدارة الالكترونية خيار ضرورة لتعزيز خدمة الإدارات العمومية- دراسة استقصائية على عينة من موظفي بلديات ولاية المسيلة	داين بوزيد سليمان جامعة سوق اهراس داين سليم محسن جامعة سوق اهراس ط.د/طواف فاتح جامعة سوق اهراس	918-897
44	التعامل الالكتروني في إطار الصفقات العمومية في ظل المرسوم الرناسي 15-247 المتعلق بتنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام	د/زين العابدين بخوش جامعة سوق اهراس د/ هشام بخوش جامعة سوق اهراس	934-919
45	دور مهارات القيادة الإلكترونية في تعزيز الولاء التنظيمي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة	د/الطواس غريب جامعة تبسة د/ دريد حنان جامعة تبسة	956-935
46	حماية المعطيات الشخصية وفق القانون رقم: 15-04،- المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين-	د/عقوني محمد جامعة بسكرة د/ دغيش حملاوي جامعة بسكرة	977-957
47	الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية في الإدارات العمومية الجزائرية	أ/ اسامة أحمد مسعود جامعة البليدة 02	997-978
48	الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر: التحديات ومتطلبات تفعيل	د/حبيبة بلحاج جامعة سكيكدة د/ بوغازي فريدة جامعة سكيكدة	1015-997
49	الأمن الإلكتروني كتحدي لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في المنظمات الجزائرية	د/ هجيرة سمية بوزيد جامعة الجزائر 03	1034-1016
50	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجال الرياضي بالجزائر	د/ قرماش وهيبة جامعة الجزائر 03	1057-1035
51	دور الإدارة الإلكترونية في جودة وفعالية الخدمات في المؤسسات الجزائرية العمومية	ط.د/لهزيل طارق جامعة تيسيمسيلت د/ لجلط إبراهيم جامعة تيسيمسيلت	1085-1058
52	واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسات الإدارية الجزائرية	د/محمد الهلة جامعة ورقلة د/ عمر الهلة جامعة غرداية	1101-1086
53	الإدارة الإلكترونية الحكومية ابالجزائر_فرص وعوائق التطبيق_	د/عز الدين فواد جامعة سوق اهراس ط.د/بلال غالم جامعة تبسة د/سيحمدي عماد جامعة سوق اهراس	1128-1102
54	عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الالكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)	أ.د/أولاد زاوي عبد الرحمان جامعة سوق اهراس ط.د/فراح أحلام جامعة سوق اهراس	1049-1029
55	India and the Offshore Software Development	Dr/ NEMMICHKE khadidja, University Centre of Maghnia Dr/ MOHAMMED BELKACEM Faiza University of Blida2	1065-1050
56	تحليل مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في دول شمال إفريقيا -دراسات هيئة الأمم المتحدة للسنوات 2016، 2018 و 2020 -	د/أسيا سعدان جامعة قالمة د/سعاد شعابنية جامعة قالمة د/حليمي حكيم جامعة سوق اهراس	1087-1066
57	عرض وتقييم تجربة الامارات العربية المتحدة في مجال تبني	د/زين الدين حماشي جامعة سطيف	1106-1088

فهرس الكتاب

الرقم	العنوان	المؤلف
58	رقمنة الفضاء بالاتحاد الأوروبي: دراسة في البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية	د/وليد عابي جامعة تبسة أ/ناجي حريش جامعة سوق اهراس د/ لتييم نادية جامعة عنابة
59	التصويت الإلكتروني في الانتخابات وإمكانية تطبيقه في الجزائر	د/ ليلي بن بغيّة جامعة الأمير عبد القادر قسنطينة
60	واقع وافاق الإدارة الإلكترونية بالجزائر دراسة قطاع العدالة أنموذجاً.	د/مراد سماعيل جامعة عين تموشنت د/ناصر بوشارب جامعة سطيف 01 د/بوزيان الرحماني هاجر عين تموشنت
61	واقع الحكومة الإلكترونية في الساحة العربية: دراسة تحليلية	ط/د/ مراد عرار جامعة سطيف 01
62	دولة رواندا من الحرب الأهلية إلى المواطنة الرقمية	د/محي الدين بن نعوم جامعة معسكر د/ العربي غريسي جامعة معسكر
63	تجارب دولية في تفعيل الحكومة الإلكترونية	ط/د/لياس عابدة جامعة سوق اهراس د/محرز نور الدين جامعة سوق اهراس د/لبرجي نسرين جامعة سوق اهراس
64	الإدارة الإلكترونية-التجربة الفلسطينية-	د/زبيدة صحراوي جامعة سيدي بلعباس د/ خالد مسعد جامعة تلمسان
65	مداخلة حول موضوع تفعيل الإدارة الإلكترونية في قطاع التجارة دراسة حالة المركز الوطني للسجل التجاري CNRC	د/بوشويشة رقية جامعة سوق اهراس ط/د/حمي عزاز جامعة بسكرة ط/د/مالك وليد جامعة قالمة
66	استراتيجية حكومة دبي الإلكترونية- استراتيجيات المعاملات اللاورقية 2001-2021 (دروس مستفادة لإنجاح تجربة الجزائر)	د/عتارسية إيمان جامعة سوق اهراس د/رحالية بلال جامعة سوق اهراس د/عابدي محمد السعيد جامعة سوق اهراس
67	مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية: صحيفة السوابق العدلية نموذجا	ط/د/ فوزية بوخيرة جامعة معسكر
68	نظام المعلومات كأداة لتجسيد الإدارة الإلكترونية و تحسين الخدمة العمومية: عرض تجربة وزارة الداخلية الجزائرية.	د/رحالية سيف الدين جامعة سوق اهراس د/بوقال نسيم جامعة قسنطينة 02
69	رقمنة الإدارة العمومية في سبيل تحقيق الحكومة الإلكترونية	ط/د/بدر الدين زمرور جامعة البليدة 02 د/ بلال مسرحد جامعة الجزائر 03



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساحدية - سوق أهراس

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	بومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 01		
المحور رقم - 1 -	مقتضيات التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية	
عنوان المداخلة	تقييم التجربة الجزائرية في مجال رقمنة الإدارة العمومية في ظل جائحة كوفيد 19: دراسة حالة قطاع المالية العامة <i>Evaluating the Algerian's experience in the field of digitizing public administration under the Covid-19 pandemic: Case study of the public finance sector</i>	
الاسم واللقب	آمال نباني	عائشة سمسون
المؤهل العلمي	أستاذ محاضر	أستاذ محاضر
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة الجزائر 03	جامعة الجزائر 03
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعدي- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

تقييم التجربة الجزائرية في مجال رقمنة الإدارة العمومية في ظل جائحة كوفيد 19: دراسة حالة
قطاع المالية العامة

*Evaluating the Algerian's experience in the field of digitizing public
administration under the Covid-19 pandemic: Case study of the public finance
sector*

د- عائشة سمسوم

د- آمال تيباني

أستاذة محاضرة-أ جامعة الجزائر-3
semssoum.aicha@univ-alger3.dz

أستاذة محاضرة-أ جامعة الجزائر-3
tebani.amel@univ-alger3.dz

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية رقمنة الإدارات العمومية عموما والمالية العامة على وجه الخصوص في الجزائر، خصوصا مع انتشار جائحة فيروس كورونا كوفيد-19 والأولويات التي أملتتها خاصة الرقمنة. بالإضافة إلى تقييم مدى جاهزية الجزائر لرقمنة إداراتها العمومية والإجراءات المتخذة لتحقيق ذلك، وكذا تحديد إيجابيات وسلبيات الرقمنة.

باعتدانا على المنهج الوصفي مع التحليل في دراسة متغيرات الدراسة، توصلنا إلى أن الجزائر لا تزال تفتقر إلى الكثير الشروط الأولية لضمان الانتقال إلى الرقمنة، خصوصا ما تعلق منها بالبنى التحتية لقطاع الاتصالات، بالإضافة إلى ضرورة تمكين المواطنين من المهارات الرقمية اللازمة للاستفادة منها.

الكلمات المفتاحية: جائحة فيروس كوفيد-19، المالية العامة، الجزائر، رقمنة المالية العامة.

رموز تصنيف JEL: O38;I38;H51.

Abstract:

This study aims to highlight the importance of digitizing public administrations in general and public finance in particular in Algeria, especially with the spread of the Coronavirus Covid-19 pandemic and the priorities it dictated, especially digitization. In addition to assessing the extent of Algeria's readiness to digitize its public administrations and the measures taken to achieve this, as well as identifying the strengths and weaknesses of digitization.

By relying on the descriptive approach with analysis in studying the study variables, we concluded that Algeria still lacks many initial conditions to ensure the transition to digitalization, especially those related to the infrastructure of the telecommunications sector, in addition to the need to empower citizens with the necessary digital skills to benefit from them.

Keywords : COVID-19 Pandemic, Public Finance, Algeria, Digitization of Public Finance.

JEL Classifications: O38;I38;H51.

مما لا شك فيه أنه كان لتفشي جائحة كورونا آثار جد سلبية على اقتصاديات الدول على اختلاف درجة تطورها، فقد تفاقم الدين العمومي، تراجعت الاستثمارات سواء كانت محلية أم أجنبية، تدنت مستويات النمو الإقتصادي، بالإضافة إلى الآثار الاجتماعية كتزايد معدلات البطالة و الفقر.

إلا أنه في المقابل، فإن لهذه الأزمة وجه ثان مشرق، فقد أكدت أهمية القضايا الهيكلية الأساسية، مثل ضرورة إعتدال الرقمنة في قطاع الإدارات العمومية لضمان استمرارية الخدمات العمومية الأساسية، واستعادة ثقة المواطنين في المؤسسات العامة. فمن بين إيجابيات الأزمة تغيير عقلية وثقافة إدارة الخدمات الحكومية، الأمر الذي يساعد في تحول عملية تقدم الخدمات الحكومية من الاعتماد على المكاتب وآلاف الموظفين إلى الاعتماد على المواقع الإلكترونية وتطبيقات الهواتف الذكية.

أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العمومية ضرورة ملحة كشكل من أشكال الإصلاح الذي يسمح بخلق نوع من الانسجام بينها وبين التطورات الحاصلة في مجال الرقمنة. وكذا تحسين أدائها وتطويرها بالاعتماد على قاعدة بيانات ومعلومات رقمية تؤدي إلى انتقالها نحو التسيير لامركزي وإضفاء المزيد من الشفافية والمساواة، بالإضافة إلى إنشاء استراتيجيات لتقديم أكبر عدد ممكن من الخدمات التي يحتاجها المواطنون والمؤسسات بطريقة سريعة وفعالة وكذا تجاوز مختلف الصعوبات التي تعيق خدماتها.

كما سمحت الأزمة بترسيخ ثقافة استخدام الوسائل التكنولوجية الرقمية في الحياة اليومية للأفراد والمجتمعات، بعدما كانت هذه التكنولوجيا نادرًا ما يستخدمها الأفراد بشكل مستمر خاصة في الدول النامية، قبل تفشي الفيروس، لعدة أسباب، بما في ذلك عدم المعرفة الكاملة بكيفية الاستخدام أو عدمه اهتمام بعض الأفراد، لكن الوباء أجبر المجتمعات على استخدامه بعد لجوء الدول إلى إجراءات الإغلاق الكلي والجزئي.

تقييم التجربة الجزائرية في مجال رقمنة الإدارة العمومية في ظل جائحة كوفيد 19: دراسة حالة قطاع المالية العامة

د-تباتي آمال د-عائشة سمسوم

ولعل من أهم الدروس المستفادة من الأزمة الحالية على مستوى الدول النامية عموماً والجزائر على وجه الخصوص هو أهمية التسريع نحو التحول الرقمي على مستوى إداراتها العمومية، الأمر الذي يستلزم تكثيف وتسريع وتيرة الإصلاحات في هذا القطاع.

الإشكالية: من خلال ماسبق تتمحور إشكالية دراستنا في السؤال التالي:
ما مدى استعداد الجزائر لاستخدام التقنيات الرقمية على مستوى الإدارات العمومية عموماً والمالية العامة على وجه الخصوص؛ خاصة في ظل تداعيات أزمة كوفيد-19 وما أملت من أولويات؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية رقمنة الإدارات العمومية عموماً والمالية العامة على وجه الخصوص في الجزائر، خصوصاً مع إنتشار جائحة فيروس كورونا كوفيد-19 في الجزائر والأولويات التي أملتتها خاصة الرقمنة. بالإضافة إلى تقييم مدى جاهزية الجزائر لرقمنة إداراتها العمومية والإجراءات المتخذة لتحقيق ذلك، وكذا تحديد نقاط القوة والضعف للرقمنة.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في أهمية رقمنة الإدارة العمومية نفسها وما توفره من مزايا وإيجابيات خاصة خلال الأزمات، فقد أكد إنتشار جائحة فيروس كوفيد-19 على الحاجة إلى تسريع وتيرة الرقمنة لخلق قطاع عام أكثر احترافاً وكفاءة وفعالية وشفافية وتوجّها نحو المرتفقين.

منهج البحث:

قصد الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع والإجابة على إشكالية البحث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بهدف وصف وتحليل مختلف أبعاد موضوع رقمنة المالية العامة في ظل تفشي فيروس كورونا، بالإضافة لمنهج دراسة الحالة، إذ تطرقنا لتجربة الجزائر في هذا المجال.

هيكل الدراسة:

لمعالجة الإشكالية السابقة ارتأينا تقسيم هذه الورقة البحثية إلى أربعة محاور رئيسية مرتبة كما يلي:

- 1- تزايد أهمية رقمنة الإدارة العمومية في ظل الأزمة الوبائية كوفيد-19؛
- 2- إيجابيات رقمنة المالية العامة في الدول النامية؛
- 3- إجراءات رقمنة المالية العامة في الجزائر؛
- 4- تقييم الإجراءات المتخذة لرقمنة الإدارة العمومية في الجزائر مقارنة مع الدول العربية؛
- 5- مشاكل ومعوقات التحول نحو رقمنة الإدارة العمومية في الجزائر.

1- تزايد أهمية رقمنة الإدارة العمومية في ظل الأزمة الوبائية كوفيد-19:

تعتبر الإدارة الرقمية أو ما يسمى أيضا الإدارة الإلكترونية ضرورة أمّلتها التطورات التكنولوجية ومتطلبات المواطنين لتسهيل المعاملات الإدارية اليومية، وقد أظهرت جائحة كوفيد-19 مدى ضعف الرقمنة على مستوى الإدارات العمومية والشركات خاصة في الدول النامية، مما أدى إلى اتخاذ إجراءات مستعجلة في سبيل نشرها وتعميمها خاصة في ظل الحجر الصحي، حفاظا على أرواح الناس وكذا ضمانا لعدم تعطيل المرافق العامة واستمرار تقديم الخدمات العمومية .

إن أزمة وباء Covid-19 وما تطلبته إرشادات الوقاية المصاحبة له بسبب المخاوف من انتشار العدوى من تقييد حركة المواطنين وتخفيف الضغط والطوابير على الإدارات

العمومية، إستوجبت إنتقال هذه الأخيرة من الواقع الحقيقي إلى الشبكات الافتراضية، وأظهرت أهمية الفرص الإيجابية للتحويل إلى النافذة الرقمية لطلب الوثائق والمستندات الإدارية وكافة الخدمات الإدارية الأخرى إلكترونياً، بالإضافة إلى ضرورة تدارك التأخر المسجل على مستوى تفعيل رقمنة الخدمات المقدمة للمواطنين والشركات عبر المنصات الإلكترونية، في كل القطاعات (التعليم، الإعلام، التجارة والتسوق، الضرائب،.....). يمكن إيجاز فوائد رقمنة الإدارات العمومية فيما يلي:

- ← تحقيق إصلاح للإدارة العمومية وعصرنتها بما يتماشى ومتطلبات العصر¹؛
- ← تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الموظفين والقضاء على البيروقراطية²؛
- ← إتاحة الخدمات للمرتفقين على مستوى المكاتب الرقمية طوال ساعات اليوم وكل أيام الأسبوع، بل حتى في حالة حدوث أزمة صحية عامة، مثلما هو الحال مع وباء "كوفيد-19"، على عكس المكاتب التقليدية³؛
- ← تقريب الإدارة من المواطن وإعادة بناء الثقة بينهما، بالإضافة إلى زيادة رضا المرتفقين مما يسمح بتحقيق مستويات أعلى من الرضا الوظيفي؛
- ← تسهيل وتبسيط الإجراءات الإدارية مما يسمح بتسريع وتيرة العمل وزيادة المردودية؛
- ← تخفيف العبء على موظفي الإدارة وكذلك الحال بالنسبة للمرتفقين؛
- ← تمكين المرتفقين من تتبع طلباتهم خطوة بخطوة وكذا الإطلاع على نتائجها بكل شفافية؛
- ← خلق مناخ إيجابي للعمل الإداري وتحسين مستوى خدمات التواصل مع المرتفقين.

2- إيجابيات رقمنة المالية العامة في الدول النامية :

تشير الدراسات إلى أن التحول إلى رقمنة المالية على جانبي الميزانية في البلدان النامية يسمح بتحقيق فائض يقدر بحوالي 1% من الناتج المحلي الإجمالي أي ما يعادل 220 مليار

دولار إلى 320 مليار دولار سنوياً، هذه القيمة تمثل 1.5 % من إجمالي نفقات الدولة. من هذه النسبة حوالي 0.5 % من الناتج المحلي الإجمالي (حوالي 105 إلى 155 مليار دولار سنوياً) تعود مباشرة لصالح الدولة وتحسين رصيد الموازنة، النسبة المتبقية (0.5 %) تعود لصالح المواطنين والشركات وذلك بوصول الإنفاق إلى وجهته المحددة⁴.

وقد مكنت رقمنة الضرائب في العديد من البلدان من تحسين كفاءة النظام الضريبي وزيادة مستويات تحصيل الضرائب وتوسيع القاعدة الضريبية من خلال اللجوء إلى رقمنة الإقرار، والامتثال الضريبي، وكذا أنظمة التحصيل والفوترة الإلكترونية. هذا بالإضافة إلى تمكين مصالح الضرائب من حل معضلة التهرب الضريبي خاصة الذي يكون على الحدود بإستعمال حلول رقمية، وذلك بفضل تبادل المعلومات المتعلقة بالخاضعين للضرائب إلكترونياً بين الدول⁵.

كما أن زيادة شفافية البيانات – عن طريق الرقمنة خاصة- تساعد في تخفيض تكاليف الإقتراض الخارجي، مما يمنع تراكم الديون التي تعرقل عمليات الإنعاش وتحد من آفاق النمو في البلدان النامية⁶.

من جانب الإنفاق العام، تؤدي الرقمنة إلى تخفيض اختلاس المبالغ التي تدفعها الدولة بفضل رفع كفاءة وشفافية النفقات العمومية خصوصاً على مستوى الصفقات العمومية، مع العلم أنه حسب تقرير منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية حول الرشوة لسنة 2014، فإن الصفقات العمومية (أو الشراء العام) تمثل 57 % من المعاملات الحكومية الأكثر عرضة للفساد، كما مثلت الصفقات العمومية في الدول العربية من 15 إلى 20 % من الناتج المحلي الإجمالي لسنة 2016⁷.

وتكون زيادة كفاءة أنظمة الصفقات العمومية عن طريق وضع بوابة إلكترونية للصفقات العمومية تنشر فيها كل صفقات المتعاملين العموميين (وزارات، جماعات

محلية، هيئات عمومية،...) تحوي قاعدة بيانات للموردين والمقاولين، وتمكن من تقديم العروض إلكترونيا مما يعزز الشفافية وإرساء مبادئ المنافسة ومحاربة الفساد.⁸

كما تسمح رقمنة المالية العامة من جانب الإنفاق برفع فعالية نظام التحويلات الاجتماعية عبر إنشاء بنوك معلومات تحوي بيانات أكثر دقة عن الفئات الهشة والفقيرة، ثم تحويل مبالغ الدعم مباشرة لهم عن طريق قنوات الدفع الإلكترونية بطريقة بسيطة وأمنة يمكن تتبعها، كاستخدام البصمة البيومترية على الهواتف المحمولة، وبالتالي توسيع قاعدة المستفيدين وفي المقابل استهداف الفئات ذات الأولوية مع تقليل التكلفة.⁹

و تسمح رقمنة المالية العامة بإنشاء قواعد بيانات مفصلة ومحدثة ذات دورية متكررة قصيرة تعمل على تحسين وضبط التخطيط الاقتصادي والمالي، خاصة في مجال إعداد ومراقبة الميزانية العامة للدولة، مما يسمح بإحراز كفاءة الإنفاق العام، وكذا تسهيل تقييم التأثيرات المتوقعة للسياسات المالية على سلوك مختلف الأعوان الاقتصاديين، وأثر السياسات الاقتصادية الكلية الموضوعة على مختلف المتغيرات المدرجة على جانبي الإيرادات والنفقات. و كنتيجة لرقمنة المالية العامة تتزايد فرص تقييم ومساءلة الحكومة فيما يتعلق بنتائج تنفيذ الخطط المالية والميزانية العمومية.

3- إجراءات رقمنة المالية العامة في الجزائر:

بداية من سنة 2006 تم إطلاق ورشات عمل كبرى لإصلاح المالية العامة وتبني مجموعة من مشاريع رقمنة عملية التسيير المالي والمحاسبي في إطار مشروع "عصرنة أنظمة الميزانية MSB " يشمل الوظائف الأساسية لوزارة المالية (الموازناتية، المحاسبية، الضريبية والجمركية).

وفي إنشاء سنة 2007 تم إصدار بطاقة مغناطيسية تحمل رقم تعريف جبائي تعتبر كبطاقة هوية للمكلفين بالضريبة تسمح بالتنسيق بين إدارة الضرائب، مصالح الجمارك

ومصالح السجل التجاري لمتابعة المكلفين بالضريبة سواء كانوا أشخاصا طبيعيين أو معنويين¹⁰.

كما تم إطلاق على موقع وزارة المالية مجموعة من الخدمات الإلكترونية متعلقة بالجباية (التسجيل الضريبي عبر الأنترنت)، الجمارك والأملاك الوطنية¹¹.

وفي سنة 2018 قامت الجزائر بوضع إستراتيجيتها الرقمية تحت تسمية "الجزائر الإلكترونية 2013" والتي ترمي إلى تحقيق الأهداف التالية:

← تسريع وتيرة استعمال التكنولوجيا الرقمية في الإدارات العمومية، المؤسسات الاقتصادية والمواطنين؛

← تطوير البنية التحتية الرقمية ذات التدفق العالي؛

← تطوير البحث والابتكار في المجال الرقمي؛

← تأهيل الإطار القانوني الخاص باستعمال التكنولوجيا الرقمية.

وكامتداد لهذه الإجراءات العملية، تم مؤخرا إنشاء وزارة مخصصة حصريًا للرقمنة والإحصائيات تهدف على وجه الخصوص إلى استدراك التأخر المسجل في عملية الرقمنة هذه و رفع التحديات الاقتصادية والتكنولوجية.

4- تقييم الإجراءات المتخذة لرقمنة الإدارة العمومية في الجزائر مقارنة مع الدول العربية:

إن أحسن مؤشر يمكننا الاعتماد عليه في تقييمنا لرقمنة الإدارة العمومية في الجزائر مقارنة بالدول العربية كافة هو مؤشر الإقتصاد الرقمي العربي الذي يهدف لتحديد الفجوة الرقمية على مستوى الدول العربية¹².

تقييم التجربة الجزائرية في مجال رقمنة الإدارة العمومية في ظل جائحة كوفيد 19: دراسة حالة قطاع المالية العامة

د-تباتي آمال د-عائشة سمسوم

هذا الأخير يضم العديد من المؤشرات الرئيسية (37) والفرعية (20)، وهو يقدم صورة شاملة للأداء الرقمي لـ 22 دولة عربية ويستند في حسابه على خمسة أبعاد إستراتيجية هي: الابتكار الرقمي، الحكومة الإلكترونية، الأعمال الرقمية، المواطن الرقمي والأسس الرقمية، وسنركز في دراستنا هذه على البعد الإستراتيجي الرابع وهو "الحكومة الإلكترونية" باعتباره موضوع دراستنا.

يشمل هذا المحور خمسة مؤشرات رئيسية، ويعتبر مؤشر المشاركة الإلكترونية (e-participation) كمؤشر رئيسي جديد تم إدراجه ضمن هذا المحور، وهو يقيم مدى استخدام تكنولوجيا الرقمنة لإشراك الأفراد في صنع القرار العام وإدارة وتقييم الخدمات.

4-1- تصنيف الجزائر في مجال التحول الرقمي:

وفقا للتقرير الأخير الصادر عن الإتحاد العربي للإقتصاد الرقمي التابع لجامعة الدول العربية عن مؤشر الإقتصاد الرقمي العربي 2020، المعنون بـ "كوفيد-19 وضرورة التحول إلى الإقتصاد الرقمي"¹³، فقد تم تصنيف الدول العربية إلى ثلاثة مجموعات:

- المجموعة الأولى "الدول القائدة":

وهي الدول التي احتلت المراكز الخمسة الأولى عربيا، وهي على التوالي دول الخليج التالية: الإمارات العربية المتحدة، قطر، المملكة العربية السعودية، البحرين وعمان. تحتل دولة الإمارات المركز الأول عربيا في مؤشر الإقتصاد الرقمي بتقييم قدره 70.6 نقطة.

تميز هذه الدول بالمرونة وقدرتها العالية على التكيف وسرعة التحول نحو التطبيقات التكنولوجية الحديثة، وكذا سهولة تحقيق شمولية ورقمية واسعة، ورقمنة الخدمات الحكومية.

- المجموعة الثانية "الدول الواعدة رقميا":

وهي الدول السبع التي احتلت المراكز من 6 إلى 12 عربيا، وهي: الكويت، الأردن، المغرب، تونس، مصر، لبنان، والجزائر.

تقييم التجربة الجزائرية في مجال رقمنة الإدارة العمومية في ظل جائحة كوفيد 19:

دراسة حالة قطاع المالية العامة

د-تبانّي آمال د-عائشة سمسوم

وهي دول عرفت تحسنا في مجال التحول الرقمي، تتميز بتملكها لبنية تحتية ومعرفية ملائمة للتحول الرقمي خلال مدة متوسطة تتراوح بين 2 و4 سنوات والانتقال إلى دول رقمية قائدة بشرط تبنيها لإستراتيجيات جريئة وحاسمة، وهي تحتاج لإستكمال الربط الإلكتروني وتعميم إستعمال الهوية الإلكترونية من خلال أرضيات إلكترونية حكومية بهدف تقديم خدمات عمومية بالكفاءة المطلوبة.

غير أنها لم تستكمل بعد الشمولية الرقمية لكل مواطنها وما زالت كثير من العمليات الإقتصادية تنشط في القطاع غير الرسمي وبالتالي غير مشمولة ماليا ورقميا.

- المجموعة الثالثة "الدول التي تحتاج لتنشيط رقمي":

وهي الدول التي إحتلت المراكز الأخيرة، من الرتبة 13 إلى الرتبة 22، وهي على التوالي: العراق، سوريا، موريتانيا، اليمن، السودان، ليبيا، جيبوتي، جزر القمر، الصومال وفلسطين. القاسم المشترك بينها هو كونها تحتاج إلى لتنشيط رقمي وزيادة الإستثمارات لتحسين بنيتها التحتية الرقمية الأساسية (البنية التحتية للإتصالات، الوصول لخدمات الإنترنت، الأمن السيبراني)، كما تحتاج لإستراتيجية التحول الرقمي. وهي دول تعاني من عدم الإستقرار.

الجدول الموالي يبين ترتيب الدول العربية حسب الأبعاد الإستراتيجية الخمسة وفقا لمؤشر الإقتصاد الرقمي العربي 2020:

الجدول رقم (01): ترتيب الجزائر عربيا حسب الأبعاد الإستراتيجية الخمسة لمؤشر الإقتصاد الرقمي العربي 2020.

ترتيب الدول	قيمة المؤشر	الأسس الرقمية	الإبتكار الرقمي	الحكومة الإلكترونية	الأعمال الرقمية	المواطن الرقمي
1-الإمارات العربية المتحدة	70.6	01	01	01	01	01
2-قطر	64.0	02	02	02	03	02
3-السعودية	59.0	05	03	05	05	05

تقييم التجربة الجزائرية في مجال رقمنة الإدارة العمومية في ظل جائحة كوفيد 19: دراسة حالة قطاع المالية العامة

د-تباتي آمال د-عائشة سمسوم

04	02	03	04	04	58.0	4-البحرين
03	06	04	05	03	56.9	5-عمان
06	04	07	07	06	50.2	6-الكويت
08	07	09	08	07	47.4	7-الأردن
11	09	06	12	09	45.2	8-المغرب
09	10	08	10	08	44.2	9-تونس
12	11	10	11	10	42.6	10-مصر
07	08	11	06	12	39.2	11-لبنان
10	12	12	09	11	35.5	12-الجزائر
13	19	15	20	13	20.2	13-العراق
14	16	13	15	14	20.1	14-سوريا
16	15	19	16	15	18.4	15-موريتانيا
17	14	14	13	20	17.7	16-اليمن
19	17	16	18	17	17.4	17-السودان
15	20	21	14	16	17.4	18-ليبيا
18	13	18	17	19	17.2	19-جيبوتي
20	18	20	19	18	16.3	20-جزر القمر
21	21	17	21	21	14.6	21-الصومال

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات: (الإتحاد العربي للإقتصاد الرقمي- جامعة الدول العربية، 2020، مؤشر الإقتصاد الرقمي العربي 2020، ص 50)

2-4- ترتيب الجزائر "عربيا" في مجال "الحكومة الإلكترونية":

وفقا لمؤشر الإقتصاد الرقمي العربي لسنة 2020، فقد احتلت الجزائر المرتبة 12 حسب المؤشر الكلي بمجموع نقط قدره 35.5، ونفس المرتبة أيضا احتلتها فيما يخص الحكومة الإلكترونية بمجموع نقاط 32.62.

تقييم التجربة الجزائرية في مجال رقمنة الإدارة العمومية في ظل جائحة كوفيد 19: دراسة حالة قطاع المالية العامة

د-تبانى آمال د-عائشة سمسوم

جدول رقم (02) : تقييم الجزائر حسب مؤشر الإقتصاد الرقمي العربي 2020 في محور الحكومة الإلكترونية.

الرمز	الحكومة الإلكترونية	القيمة
4.1	-خدمات عبر الأنترنت.	27.65
4.2	-المشاركة الإلكترونية.	20.2
4.3	-إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكفاءة الحكومة.	33.27
4.4	-المشتريات الحكومية من منتجات التكنولوجيا المتقدمة.	32.97
4.5	-التوجه المستقبلي للحكومة.	49
-	قيمة المؤشر*	32.62
-	القيمة المرجحة (ضمن المؤشر الكلي)	6.52

المصدر: (الإتحاد العربي للإقتصاد الرقمي- جامعة الدول العربية، 2020، مؤشر الإقتصاد الرقمي العربي 2020، ص 131)

*حيث يحتسب قيمة مؤشر الحكومة الإلكترونية كمعدل لمجموع قيم المؤشرات الرئيسية الخمسة المكونة له.

3-4- ترتيب الجزائر عالميا حسب مؤشر الحكومة الإلكترونية الصادر عن الأمم المتحدة- طبعة 2020:

يعتبر مؤشر "الحكومة الإلكترونية" الصادر عن الأمم المتحدة الذي يضم 193 دولة بما فيها الجزائر وباقي الدول العربية في تقريرها المعنون بـ "مسح الحكومة الإلكترونية 2020:

تقييم التجربة الجزائرية في مجال رقمنة الإدارة العمومية في ظل جائحة كوفيد 19: دراسة حالة قطاع المالية العامة

د-تباتي آمال د-عائشة سمسوم

الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة¹⁴، أحسن مؤشر فيما يتعلق بتقييم إجراءات التحول نحو الرقمنة في الجزائر مقارنة مع باقي دول العالم:

جدول رقم (03): تصنيف الجزائر عالميا وعربيا وفق مؤشر الحكومة الإلكترونية الصادر عن الأمم المتحدة-2020.

الترتيب عالميا	الترتيب عربيا	الدول
21	01	الإمارات العربية المتحدة
38	02	البحرين
43	03	السعودية
46	04	الكويت
50	05	سلطنة عمان
66	06	قطر
91	07	تونس
106	08	المغرب
111	09	مصر
117	10	الأردن
120	11	الجزائر
127	12	لبنان
131	13	سوريا
143	14	العراق
162	15	ليبيا
170	16	السودان
173	17	اليمن

تقييم التجربة الجزائرية في مجال رقمنة الإدارة العمومية في ظل جائحة كوفيد 19:

دراسة حالة قطاع المالية العامة

د-تتاني آمال د-عائشة سمسوم

176	18	موريتانيا
177	19	جزر القمر
179	20	جيبوتي
193	21	جنوب السودان

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على بيانات (الأمم المتحدة-إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، 2020، مسح الحكومة الإلكترونية 2020: الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة، ص.ص 10-7).

إحتلت الجزائر حسب مؤشر الحكومة الإلكترونية الصادر عن الأمم المتحدة لسنة 2020 المرتبة 120 عالميا و 11 عربيا، كما إحتلت الإمارات العربية المتحدة المرتبة الأولى عربيا في مؤشر الإقتصاد الرقمي العربي لسنة 2020 وكذا في كل المؤشرات الفرعية المكونة له بما فيها مؤشر الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى تصنيفها عالميا ضمن 25 حكومة الأكثر رقمنة (مؤشر الحكومة الإلكترونية الصادر عن الأمم المتحدة-2020). وقد حققت الإمارات نسبة كبيرة من الحوكمة الذكية، إذ تمت رقمنة أكبر 41 جهة حكومية وتحويل حوالي 96.3% من الخدمات الحكومية الأكثر أهمية والبالغة 337 خدمة إلى خدمات رقمية خلال 730 يوم فقط من بدء تنفيذ المشروع، وبهذا يعتبر قطاع الخدمات الحكومية في الإمارات الأكثر رقمنة.

لذلك تعتبر الإمارات نموذجا لنضج الحكومة الرقمية ومرجعا يسترشد به عند العمل على مختلف محاور الإقتصاد الرقمي سواء عربيا أو حتى عالميا.

4-4- ترتيب الجزائر في مجال رقمنة الجهاز الضريبي والتحصيل الإلكتروني:

بفضل المجهودات المتبناة في الدول العربية في مجال رقمنة الجهاز الضريبي والتحصيل الإلكتروني خاصة، وبحسب مؤشر سهولة الأداء الضريبي الصادر عن البنك الدولي لعام 2020، فقد سجلت عدة دول عربية تقدما ملحوظا في هذا الإطار، إذ تصدرت البحرين

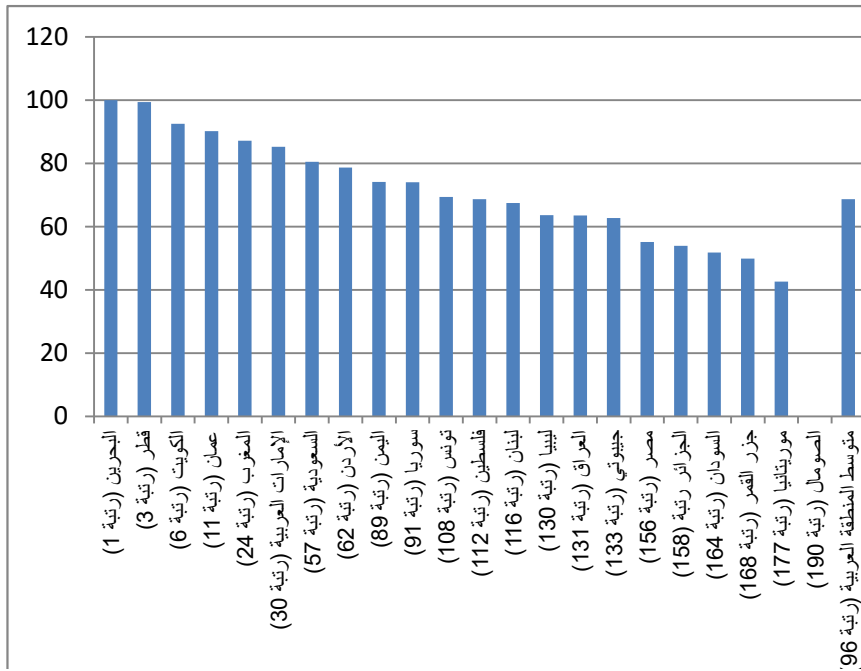
تقييم التجربة الجزائرية في مجال رقمنة الإدارة العمومية في ظل جائحة كوفيد 19: دراسة حالة قطاع المالية العامة

د-تباتي آمال د-عائشة سمسوم

(المرتبة 1) دول العالم من حيث سهولة الأداء الضريبي، تليها قطر (المرتبة 3) والكويت (المرتبة 6).

بالنسبة للجزائر فهي تبقى من الدول التي تسجل تأخرا في هذا المجال، إذ احتلت المرتبة 158 عالميا، غير أنها في المقابل تتوفر على فرص واعدة للاستفادة من رقمنة الأداء الضريبي والتدابير الأخرى التي تساعد على تسهيل الأداء الضريبي في الجزائر.

الشكل رقم (01): تصنيف الدول العربية حسب مؤشر سهولة الأداء الضريبي.



المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على بيانات: (World Bank Group, 2020, Doing Business 2020: Region profile Arab World. p. 37)

5- مشاكل ومعوقات التحول نحو رقمنة الإدارة العمومية في الجزائر:

تعاني الجزائر من عدة مشاكل تعرقل مسار التحول الرقمي، أهمها:

5-1- انتشار الأمية:

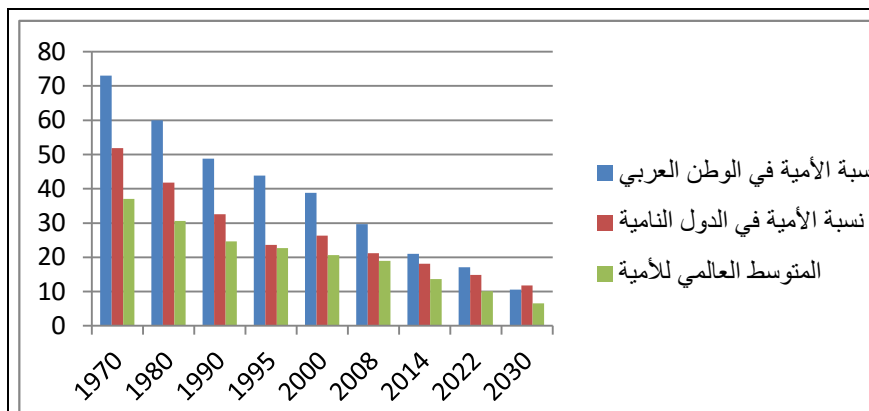
ظهرت مفاهيم جديدة ومعاصرة للأمية تتجاوز المعايير التقليدية وتستجيب لمقتضيات العصر الرقمي وثورة الاتصال، منها التعريف الذي جاء في العقد العربي لمحو الأمية، والذي ينص على أنه يعتبر أمياً كل مواطن لا يستطيع استخدام مهارات الحياة اليومية التي تسهل له عمليات التواصل مع الآخرين، وتعامله مع متطلبات العمل وأدواته ووسائله المختلفة¹⁵، ومن هذه المهارات اليومية نجد مهارات استخدام الحاسوب والإنترنت وما يرتبط بهما من مهارات (البريد الإلكتروني، تبادل الملفات، العمل عن بعد،...).

تعاني العديد من دول المنطقة العربية من وجود نسب أمية مرتفعة ومستخدمين ذوي كفاءات متدنية فيما يخص استعمال الإنترنت والتكنولوجيات الرقمية، بالإضافة إلى نقص الوعي. حسب إحصائيات المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم (الألكسو ALECSO) لعام 2014 فإن معدلات الأمية في الدول العربية بلغت نسبة عالية بحوالي 21% وهي نسبة أعلى من المتوسط العالمي الذي يقدر بـ 13.6% وحتى من متوسط نسبة الأمية في الدول النامية (18.1%)¹⁶. هذه النسبة مرشحة للارتفاع بسبب حالة الصراعات وإنعدام الأمن التي تعيشها الكثير من الدول العربية (اليمن، سوريا، العراق، السودان، ليبيا)، ونتيجة لذلك فقد تخلف حوالي 13.5 مليون طفل عربي عن التعليم بسبب هذه الأوضاع.

الشكل رقم (02): تطور نسبة الأمية في الدول العربية مقارنة بالدول النامية والمتوسط العالمي للفترة (1970-2030)

تقييم التجربة الجزائرية في مجال رقمنة الإدارة العمومية في ظل جائحة كوفيد 19: دراسة حالة قطاع المالية العامة

د-تباتي آمال د-عائشة سمسوم



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على بيانات (المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2019، صفحة 11)

وتتصدر السودان قائمة الدول العربية التي تعاني من الأمية بنسبة 73 % ، تأتي بعدها الصومال بـ 63 %، موريتانيا 56 %، واليمن 32 %، هذا وتعتبر مصر ضمن الدول التسع التي تحوي مجتمعة على 54 مليون امرأة شابة تتراوح أعمارهن بين 15 و24 عاما (من أصل 76 مليون على المستوى العالمي لا تستطيع القراءة ولا الكتابة)، وهي: الهند، باكستان، نيجيريا، إثيوبيا، بنغلاديش، جمهورية الكونغو، جمهورية تنزانيا، مصر وبوركينا فاسو. بالنسبة للجزائر، وبحسب إحصائيات الديوان الوطني لمحو الأمية، فإن الإستراتيجية الوطنية لمحو الأمية التي انطلقت عام 2008 بمشاركة 13 دائرة وزارية، 211 جمعية محلية و 8 جمعيات وطنية أخرى ، ساعدت في خفض معدل الأمية إلى 8.71 %، كما بلغ عدد المسجلين في فصول محو الأمية 4.540.709 طالب معظمهم من النساء، بنسبة 87.7 %.

2-5- الفقر متعدد الأبعاد:

إن الكثير من العائلات الفقيرة لا تمتلك الأجهزة الإلكترونية اللازمة، ففي إفريقيا مثلا أقل من نصف السكان فقط هم من يملكون خدمة الهاتف الجوال.

وفي وقت الجائحة، برزت أكثر أهمية هذه الوسائل لمواصلة الحياة بصفة تكون قريبة من العادية وباتت الأنترنت بمثابة خدمة عامة يجب توفيرها للجميع¹⁷. حسب إحصاءات البنك الدولي، يتمتع أكثر من نصف سكان العالم حالياً بإمكانية الوصول إلى الإنترنت، غير أن معدل الانتشار لم يتجاوز 15 % في أقل البلدان نمواً، أو 1 من كل 7 أشخاص.

ومن العوامل المساهمة في ذلك السعر المرتفع للغاية لخدمات الإنترنت عبر الهواتف المحمولة أو خطوط النطاق العريض الثابتة في العديد من البلدان. في ديسمبر 2015، مثلت تكلفة خدمات النطاق العريض المتنقل ما يقرب من 17 % من متوسط الحصة الشهرية من الدخل القومي الإجمالي للفرد في أقل البلدان نمواً، مقارنة بالنسبة العالمية التي لا تتجاوز 5 %¹⁸.

3-5- ضعف البنى التحتية لتكنولوجيا المعلوماتية والاتصال على مستوى الإدارات العمومية:

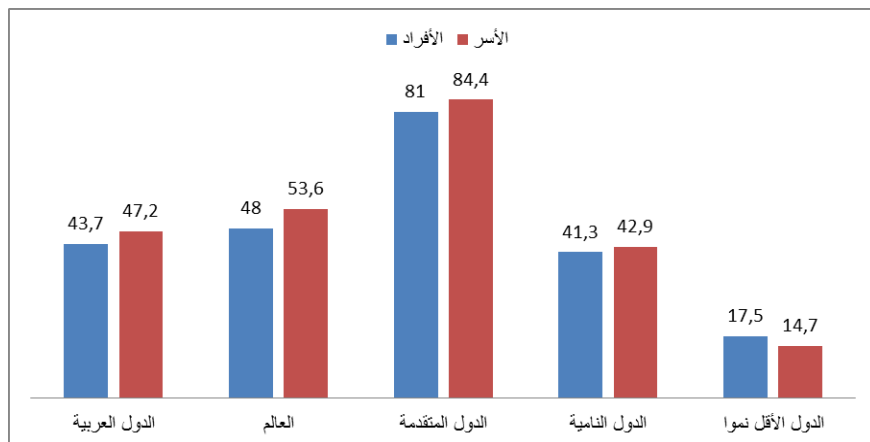
ضعف تقنيات المعلومات وآليات الاتصال، وعدم تأهيل البنية التحتية للإدارة أعاق عملية التحول للإدارة الرقمية، الأمر الذي يتطلب إنشاء بنوك للمعطيات موحدة ومحيطة، وتوفيرها على مستوى كل الإدارات والهيئات العامة المختلفة، لضمان تقديم أفضل الخدمات لصالح المواطنين من خلال وضع الخدمات الإدارية على الإنترنت لتسهيل وصول المرتفقين إليه¹⁹.

الشكل الموالي يبين نسب الأفراد والأسر المستخدمين للأنترنت في الدول العربية مقارنة مع باقي العالم لسنة 2017.

الشكل رقم (03): نسب (%) الأفراد والأسر المستخدمين للأنترنت لسنة 2017.

تقييم التجربة الجزائرية في مجال رقمنة الإدارة العمومية في ظل جائحة كوفيد 19: دراسة حالة قطاع المالية العامة

د-تباتي آمال د-عائشة سمسوم



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على بيانات: (اللجنة الاقتصادية والإجتماعية لغربي آسيا، 2018، آفاق الإقتصاد الرقمي في المنطقة العربية، الصفحات 26-27)

وحسب مؤشر الإقتصاد الرقمي العربي 2020، فإن المحور الثاني وهو محور البنية التحتية يعكس مدى توفر خدمات الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وقدرة الأفراد للوصول إليها ، وهو يشمل:

جدول رقم (04): ترتيب الجزائر مقارنة مع الدول العربية حسب مؤشر البنية التحتية للإتصالات.

ترتيب الدول	قيمة المؤشر	إشتراكات الهاتف الخليوي*	نسبة الأفراد الذين يستخدمون الأنترنت	إشتراكات الثابت*	الأجهزة النقالة*
1-الإمارات العربية المتحدة	99.61	100.00	98.45	100.00	100.0
2-قطر	82.54	100.00	99.65	30.50	100.00
3-السعودية	87.53	100.00	93.31	64.37	92.43
4-البحرين	83.99	100.00	98.64	37.30	100.00
5-عمان	69.56	100.00	80.19	27.66	70.40
6-الكويت	76.84	100.00	99.60	7.77	100.00
7-الأردن	52.95	59.96	66.79	12.56	72.48

تقييم التجربة الجزائرية في مجال رقمنة الإدارة العمومية في ظل جائحة كوفيد 19: دراسة حالة قطاع المالية العامة

د-تبانّي آمال د-عائشة سمسوم

48.24	13.52	64.80	100.00	56.64	8-المغرب
62.68	27.76	64.19	100.00	63.66	9-تونس
43.84	21.11	46.92	69.44	45.33	10-مصر
36.48	0.20	78.18	31.36	36.56	11-لبنان
67.41	22.93	49.04	89.69	57.27	12-الجزائر
31.87	37.08	75.00	69.13	53.27	13-العراق
12.04	24.79	34.25	76.61	36.92	14-سوريا
43.01	0.72	20.80	79.85	36.10	15-موريتانيا
3.11	4.10	26.72	17.98	12.98	16-اليمن
25.58	0.01	30.87	40.65	24.28	17-السودان
28.41	15.18	21.76	64.73	32.52	18-ليبيا
15.53	8.25	55.68	2.55	20.50	19-جيبوتي
48.97	0.33	8.48	25.72	20.88	20-جزر القمر
0.10	1.90	2.00	14.65	4.66	21-الصومال

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات: (الإتحاد العربي للإقتصاد الرقمي- جامعة الدول العربية، 2020، الصفحات 64-190)

*: لكل 100 نسمة.

حسب هذا المؤشر إحتلت الجزائر الرتبة 12 عربيا مع مجموع 57.27 نقطة، مع العلم أنها تحصلت على تقييم مرتفع فيما يخص إشتراكات الهاتف الخليوي بـ 89.69 نقطة وأدنى تقييم سجلته على مستوى إشتراكات الهاتف الثابت بـ 22.93 نقطة.

4-5- المخاطر المرتبطة بالتحول الرقمي للمالية العامة:

كثيرا ما يرتبط التحول الرقمي بمخاطر عديدة يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:

← إستخدام العملات المشفرة في التهرب من دفع الضرائب؛

← التلاعب وتسجيل معلومات مغلوطة في الإقرارات الضريبية؛

- ← التوسع في استخدام الرقمنة قد يؤدي إلى تزايد معدلات البطالة؛
← الهجمات الإلكترونية وقرصنة البيانات، الإحتيال وإنتهاك الخصوصية.

6. الخاتمة:

تعتبر الأزمات الاختبار الحقيقي لكفاءة الحكومات والمقياس الذي يظهر حقيقة الإمكانات التي تمتلكها الدول ، فعند إنتشار جائحة كورونا على مستوى العالم، إستطاعت بعض الدول أن تدير الأزمة بفضل إدارتها المؤهلة ذات التقنيات المتقدمة، فيما لم تتمكن إدارات الدول الأخرى من ذلك، بسبب عدم قدرتها على الاندماج في العالم الرقمي.

غير أنه رغم التداعيات السلبية لأزمة جائحة كورونا كوفيد-19، إلا أن الإستفادة من هذا الدرس يمكن أن يخلق فرصا جديدة للدول العربية عموما والجزائر على وجه الخصوص، من أجل النهوض بمجتمعاتها والتطلع لأفاق جديدة، خاصة الإسراع لتبني عملية التحول الرقمي في كل القطاعات عموما والمالية العامة على وجه الخصوص وما يمكن أن يوفره ذلك من كفاءة وشفافية وتقليص للنفقات وزيادة الأداء في الإدارات العمومية. كما أن توفير البيانات وشفافيتها يؤديان إلى تدعيم المصادقية وتسهيل عملية وضع السياسات.

ولتحقيق ذلك لا بد من إعطاء الأهمية للعنصر البشري الذي يعتبر قائد قاطرة التحول الرقمي وتغيير أنماط التفكير السائدة، وما يتطلبه ذلك من توفير البنى التحتية اللازمة. مع أن التحول إلى تحقيق رقمنة إدارية بشكل كامل و ناجح قد يتطلب سنوات عديدة من العمل، إلا أن المكاسب سريعا ما تأتي بثمارها.

وفي الأخير تجدر الإشارة إلى أن مسار إصلاح وعصرنة الإدارة العمومية لا يقتصر فقط في فتح المواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية لإتاحة الخدمات للمواطنين والمؤسسات ، بل

يجب تمكين المواطنين من المهارات الرقمية اللازمة للاستفادة منها، وإتاحة الربط بالإنترنت والأهم من كل ذلك تحول طريقة التفكير لجعل الإدارة تركز على المرتفق.

التوصيات: من خلال ما سبق يمكننا تقديم المقترحات التالية:

← ضرورة تنسيق الجهود بين مختلف القطاعات الوزارية للعمل المشترك من أجل مواجهة التحديات والاستفادة من الفرص التي يمكن أن يوفرها التحول الرقمي؛

← وضع إستراتيجية دقيقة من أجل التصدي لمخاطر العولة الرقمية ، وكذا حماية حقوق الأفراد في الخصوصية؛

← توفير التمويل اللازم والكفاءات البشرية المطلوبة لتنفيذ إستراتيجيات التحول الرقمي في الجزائر.

المراجع:

أولا- المراجع العربية:

الكتب:

-الهاجري، ف. م. (2015). العقود الإدارية عبر الإنترنت. عمان، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

المقالات:

- بودالي، محمد، بوشنب، موسى، 2020، رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر: الإدارة الجبائية نموذجا، مجلة دراسات جبائية، المجلد 5-العدد 2، الصفحات 253-273، الجزائر.

تقييم التجربة الجزائرية في مجال رقمنة الإدارة العمومية في ظل جائحة كوفيد 19: دراسة حالة قطاع المالية العامة

د-تباتي آمال د-عائشة سمسوم

- علال، عمر، 2019، دور الرقمنة للخدمات الإدارية في تدبير الأزمات: جائحة "كورونا" العالمي أنموذجا، المجلة العربية للمعلومات- المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، العدد 29، الصفحات 24-9، جمهورية تونس.
-ماتياس دوب وآخرون. (2020، يوليو 15). الخدمات العامة الرقمية: سبل تحقيق تحول سريع على نطاق واسع.

التقارير:

- الإتحاد العربي للإقتصاد الرقمي -جامعة الدول العربية، 2020، مؤشر الإقتصاد الرقمي العربي 2020: كوفيد-19 وضرورة التحول إلى الإقتصاد الرقمي، جمهورية مصر العربية.
- الأمم المتحدة-إدارة الشؤون الإقتصادية والإجتماعية. (2020). مسح الحكومة الإلكترونية 2020: الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة.
-البنك الدولي للإنشاء والتعمير. (2019). وثيقة برنامج بشأن قرض للمملكة المغربية بقيمة 700 مليون دولار.

-المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2019، الإطار العربي لوصف مؤهلات المتحرر من الأمية: وثيقة إسترشادية، الجمهورية التونسية. متوفر على الموقع: <http://www.alecso.org/publications> تم تصفحه يوم 2020/12/10.

-صندوق النقد الدولي. (2018). رقمنة المالية العامة، مجلة التمويل والتنمية.
-صندوق النقد العربي، 2019، رقمنة المالية العامة، موجز سياسات، العدد 2، الإمارات العربية المتحدة.

-مجموعة البنك الدولي. (2020). تعزيز التعاون التجاري: إحياء التكامل الإقليمي للشرق الأوسط وشمال إفريقيا في عصر ما بعد الجائحة. واشنطن.
-وزارة المالية للجمهورية اللبنانية-معهد باسل فليحان المالي والإقتصادي، 2019، الشراء العام: أداة لتحقيق فعالية الإنفاق العام وتعزيز الشفافية، لبنان.

تقييم التجربة الجزائرية في مجال رقمنة الإدارة العمومية في ظل جائحة كوفيد 19: دراسة حالة قطاع المالية العامة

د-تبانتي آمال د-عائشة سمسوم

ثانيا- المراجع الاجنبية:

- FMI. (2017). Révolution numérique et finances publiques. Washington, DC.
- Miladinovic, S. (2020, june 25). Is Covid-19 accelerting digitalisation or exposing the digital divide?
- World Bank Group, 2020, Doing Business 2020: Region profile Arab World.

ثالثا: المواقع الالكترونية:

-الموقع الإلكتروني لوزارة المالية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية www.mf.dz :
تم تصفحه يوم 2020/12/15.

-
- ¹-علال، ع. (2019). دور الرقمنة للخدمات الإدارية في تدبير الأزمات: جائحة كورونا العالمي أنموذجا. المجلة العربية للمعلومات، ص 16.
 - ²-الهاجري، ف. م. (2015). العقود الإدارية عبر الإنترنت. عمان، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، ص39.
 - ³-ماتياس دوب وآخرون. (2020، يوليو 15). الخدمات العامة الرقمية: سبل تحقيق تحول سريع على نطاق واسع، ص 3.
 - ⁴-FMI. (2017). Révolution numérique et finances publiques. Washington, DC, p21.
 - ⁵-صندوق النقد العربي. (2019). رقمنة المالية العامة. الإمارات العربية المتحدة، ص1.
 - ⁶-مجموعة البنك الدولي. (2020). تعزيز التعاون التجاري: إحياء التكامل الإقليمي للشرق الأوسط وشمال إفريقيا في عصر ما بعد الجائحة. واشنطن، ص31.
 - ⁷-وزارة المالية اللبنانية، معهد باسل فليسان المالي والاقتصادي. (2019). الشراء العام: أداة لتحقيق فعالية الإنفاق العام وتعزيز الشفافية، ص10.

تقييم التجربة الجزائرية في مجال رقمنة الإدارة العمومية في ظل جائحة كوفيد 19: دراسة حالة قطاع المالية العامة

د-تباتي آمال د-عائشة سمسوم

- ⁸ -البنك الدولي للإنشاء والتعمير. (2019). وثيقة برنامج بشأن قرض للمملكة المغربية بقيمة 700 مليون دولار، ص50.
- ⁹ -صندوق النقد الدولي. (2018). رقمنة المالية العامة، مجلة التمويل والتنمية، ص 12.
- ¹⁰ -بودالي م ، بوشنب م. (2020). رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر: الإدارة الجبائية نموذجا. مجلة دراسات جبائية، ص 269.
- ¹¹ -موقع وزارة المالية www.mf.dz، تم تصفحه في فيفري 2020.
- ¹² -الإتحاد العربي للإقتصاد الرقمي- جامعة الدول العربية، (2020)، مؤشر الإقتصاد الرقمي العربي 2020: كوفيد-19 وضرورة التحول إلى الإقتصاد الرقمي.
- ¹³ -المرجع السابق، ص15.
- ¹⁴ -الأمم المتحدة-إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية. (2020). مسح الحكومة الإلكترونية 2020: الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة.
- ¹⁵ -المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. (2019). الإطار العربي لوصف مؤهلات المتحرر من الأمية (وثيقة إسترشادية، ص9).
- ¹⁶ -نفس المرجع السابق، ص11.
- ¹⁷ -Miladinovic, S. (2020, june 25). Is Covid-19 accelerting digitalisation or exposing the digital divide?, p1.
- ¹⁸ -البنك العالمي. (2019، أبريل 08). التنمية الرقمية.
- ¹⁹ -علال، ع. (2019). دور الرقمنة للخدمات الإدارية في تدبير الأزمات: جائحة كورونا العالمي أنموذجا. المجلة العربية للمعلومات، ص17.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر- الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 02		
المحور رقم - 1 -	مقتضيات التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية	
عنوان المداخلة	إدارة سلسلة التوريد (SCM) في ظل التجارة الإلكترونية (B2C / B2B) <i>Supply Chain Management (SCM) under e-commerce (B2C / B2B)</i>	
الاسم واللقب	ربيع بلبلية	خديجة عزوزي
المؤهل العلمي	أستاذ محاضر أ	أستاذ محاضر ب
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس	جامعة قالم
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

إدارة سلسلة التوريد (SCM) في ظل التجارة الإلكترونية (B2C / B2B)

Supply Chain Management (SCM) under e-commerce (B2C / B2B)

خديجة عزوزي
أستاذ محاضر "ب"، جامعة قالمة
rabie41@yahoo.fr

ربيع بلالية
أستاذ محاضر "أ"، جامعة سوق أهراس
ra.belailia@univ-soukahrass.dz

المخلص:

نسعى من خلال هذا المداخلة إلى توضيح المعنى الشامل لإدارة سلسلة التوريد وعلاقتها بتطوير التجارة الإلكترونية بين الأفراد و المؤسسات وكذلك بين المؤسسات بما يطرح امكانية نمو هائلة في السوق، بحيث نهدف إلى تبيان أهمية إدارة سلسلة التوريد باعتبارها المفتاح لمزامنة جميع جهات الاتصال الخارجية، ذلك أنه يمكن من خلالها الوصول إلى أحدث المعلومات في الوقت الحقيقي، وبما أنه يمكن للمؤسسة إقامة علاقات تسويقية إلكترونية لتبادل المنتجات في إطار "الأعمال التجارية للأعمال التجارية B2B أو B2C"، فقد توصلنا إلى أن التجارة الإلكترونية تخضع إلى شروط نجاح مرهونة بمؤشرات حقيقية لفهم توجه كل من المستهلك الإلكتروني والمؤسسات الناشطة في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية: إدارة العلاقات مع الزبائن، إدارة سلسلة التوريد، التجارة الإلكترونية.
رموز تصنيف JEL: O33, O32, L14.

Abstract:

Through this intervention, we seek to clarify the meaning of supply chain management and its relationship to the development of e-commerce between individuals and institutions as well as between enterprises. That we aim to demonstrate the importance of supply chain management to synchronizing all external contacts, as it enables access to the latest information in real time, and since the organization can establish electronic marketing relationships within the framework of "business B2B". Or "business B2C", we have concluded that electronic commerce is subject to success conditions that are dependent on indicators to understand the orientation of the electronic consumer and the institutions active in this field.

Keywords : customer relationship management, supply chain management, e-commerce.

JEL Classifications : L14, O32, O33.

مقدمة: تستخدم المؤسسات أنظمة سلسلة التوريد لمساعدتها في إدارة علاقاتها مع الموردين، كما تساعد هذه الأنظمة الموردين وشركات التمويل والموزعين وشركات الخدمات اللوجستية على مشاركة المعلومات حول الطلبات والإنتاج ومستويات المخزون وتسليم المنتجات والخدمات حتى يتمكنوا من الحصول على السلع والخدمات وإنتاجها وتقديمها بكفاءة، ويكمن الهدف النهائي من ذلك في ضمان انسيابية المنتجات من مصدرها إلى نقطة استهلاكها في أقل وقت وبأقل تكلفة ممكنة، بحيث تعمل هذه الأنظمة على زيادة ربحية المؤسسات عن طريق خفض تكاليف نقل المنتجات وصنعها، وتمكين المديرين من اتخاذ قرارات أفضل حول كيفية تنظيم وجدولة المصادر والإنتاج والتوزيع، كما تعمل إدارة سلسلة التوريد على أتمتة تدفق المعلومات عبر الحدود التنظيمية للمؤسسات وإنجاح التجارة الإلكترونية بين المؤسسات من جهة "B2B"، وبين الأفراد الطبيعيين "B2C" من جهة أخرى من خلال استخدام أنظمة إدارة علاقات الزبائن للمساعدة في إدارة علاقات المؤسسات مع زبائنهم وذلك بتوفير معلومات تنسيقية لجميع العمليات التجارية معهم فيما يخص المبيعات والتسويق والخدمة لتحسين الإيرادات وإرضاء الزبائن وتحديد الأكثر ربحية فهم بهدف جذبهم والاحتفاظ بهم، لتقديم الخدمة الأفضل وزيادة المبيعات.

اشكالية الدراسة:

انطلاقا مما ورد ذكره يمكننا طرح الاشكالية التالية:

✓ كيف تساهم إدارة سلسلة التوريد في دعم التجارة الإلكترونية؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها تتناول إحدى القضايا الإدارية الجوهرية التي تُعنى بمعالجة الاختلالات الهيكلية الناجمة عن سوء التحول الرقمي في الإدارة التقليدية والتحكم في سلسلة التوريد، وبالتالي التركيز العلمي والعملية على تحقيق شمولية الأداء والانسجام المعلوماتي بين مختلف الأطراف المتكاملة في عملية التوريد.

المنهج المتبع:

سيتم الاعتماد في دراستنا على المنهج الوصفي لتحليل اشكالية الدراسة نظريا وتحديد أهم المفاهيم ذات الصلة بالموضوع بغية الإجابة على مضمونها.

1- إدارة العلاقات مع الزبائن (CRM) و التجارة الإلكترونية (مؤسسة – مستهلك B2C):

1-1- تعريف إدارة العلاقات مع الزبائن (CRM):

ينمو العالم بوتيرة متسارعة وأكثر تنافسية بالنسبة للمؤسسات، حيث يقلل الابتكار التكنولوجي من حواجز الدخول، وبمجرد أن تصبح المنتجات والخدمات المتخصصة سلعا يصبح كل سوق مزدحما بصورة مفاجئة، وقد أصبحت تجربة الزبائن أكثر أهمية للمؤسسات كميز؛ في الوقت الذي ينمي فيه الزبون نفسه بشكل أكثر تعقيدا، وأكثر تطلبا، وأقل ولاء. ولتحقيق النجاح، تحتاج المؤسسات إلى العمل بكفاءة أكبر من منافسيها، ويجب أن يكون أفرادها أكثر إنتاجية وفعالية، وأن تكون منتجاتهم وخدماتهم أكثر توافقا مع احتياجات عملائهم، بحيث يجب أن يتخذوا قرارات "صحيحة" أكثر وبسرعة أكبر، ويتطلب هذا المستوى العالي من الأداء معلومات عن عمليات الأعمال، وعن عملائهم والزبائن المحتملين، وعن المنافسة،¹ ولمعالجة هذه الاتجاهات، زادت المؤسسات تركيزها على عملائها من خلال فحص منظور الزبون في كثير من الأحيان في عملية اتخاذ القرار، وتعديل العمليات التجارية ومؤسساتها لتوفير تجربة أفضل له، وفي سياق ذلك يمكن تعريف إدارة علاقات الزبائن (CRM) على أنها: "استراتيجية تمكين التكنولوجيا

1 - Scott Kostojohn and all (2011), CRM Fundamentals, Apress, p 1.

لتحويل القرارات المبنية على البيانات إلى إجراءات تجارية استجابة لسلوك الزبون الفعلي وتوقعاته".¹

1-2- مكونات نجاح إدارة العلاقات مع الزبائن (CRM):

يوفر برنامج إدارة علاقات الزبائن (CRM) الناجح الأرضية الأساسية التي تساعد المؤسسة باستمرار على تحسين وصل طريقه اكتسابها وتقديم الخدمات للزبائن، كما تساعد القدرة التنافسية المتزايدة لعالم الأعمال المؤسسات التي تفهم عملائها من التفاعل بسرعة لاغتنام الفرص ومعالجة التحديات، ويتطلب النجاح أكثر من مجرد شراء تطبيق إدارة علاقات الزبائن (CRM) وتثبيته، بل إن جوهر هذا البرنامج هو الفحص والتطور المستمر لتفاعلات الزبائن من أجل تقديم تجارب أفضل لهم ومساعدة المؤسسة على تحقيق أهدافها المتعلقة بالزبائن، ويعد تطبيق إدارة علاقات الزبائن (CRM) الأداة المستخدمة لتقديم تجارب رائعة للزبائن وتبسيط العمليات التي تواجههم، والحصول على نظرة ثاقبة لزبائن المؤسسة وأعمالها، ويعتمد النجاح مع برنامج إدارة علاقات الزبائن (CRM) على أربعة ركائز هي:²

- ✓ إشراك الأشخاص المناسبين في المؤسسة في الأدوار المناسبة في البرنامج؛
- ✓ تنفيذ العمليات الداخلية المصممة خصيصاً لمواجهة الزبائن؛
- ✓ تنفيذ التكنولوجيا الداعمة والمناسبة؛
- ✓ وضع توقعات معقولة لشكل النجاح ونوع الجهد والتكلفة المطلوبة لتحقيقه.

1-3- مؤشرات قياس المستهلك الإلكتروني:

- 1 - Stephen D. Tansey and all (2003), **Information Technology and Society**, Routledge, USA and Canada, p 232.
- 2 - Scott Kostojohn and all (2011), **CRM Fundamentals**, op.cit, p 11.

يعتبر فهم كيفية تأثير الإنترنت على نفسية المستهلك مهمة حاسمة بالنسبة لرجال الأعمال، وبالحديث عن الطبيعة التحويلية للإنترنت يبدو أن المؤسسات والمستهلكين على حد سواء أصبحوا الآن "مسلحين" بتقدم لم يكن من الممكن التفكير فيه سابقاً في الحصول على المعلومات وتصنيفها وتقييمها وتخزينها،¹ وفي محاولة لفهم مستهلك الإنترنت بدأ باحثو الأعمال في دراسة مفاهيم الثقة عبر الإنترنت والخصوصية وقضايا التحكم في المعلومات الشخصية والجهد المعرفي والبحث عن المعلومات والتدفق، ونظراً لأن العديد من هذه القضايا مترابطة فإن الموضوعات تحتاج إلى مزيد من الاستكشاف والتحليل العميق.

1-3-1- الثقة عبر الإنترنت: لقد أفاد باحثو التسويق عبر الإنترنت أنه بغض النظر عن عدد سياسات الخصوصية أو أنظمة التشفير "عالية التقنية"، فإن ما يريده زبائن الويب حقاً هو "... نوع آخر من التبادل - يتميز بعقد اجتماعي صريح يتم تنفيذه في سياق علاقة تعاونية مبنية على الثقة، وهذه النتيجة هي اعتراف بتفرد الإنترنت كبيئة عمل بوساطة الكمبيوتر، وإشارة إلى الأهمية الحاسمة للثقة في أي علاقة بالإنترنت. عمل كل من (Milne and Boza) (1999) على تفعيل الثقة من حيث عنصر الخصوصية العاطفي باعتباره "توقع العميل الاعتماد على مسوقي قواعد البيانات لمعالجة المعلومات الشخصية للمستهلك تماماً"، وفي هذا السياق تستند الكثير من الأبحاث حول الثقة على ثلاثة أبعاد رئيسية هي: العنصر العاطفي/الوجداني، العنصر المعرفي/العقلاني، و العنصر السلوكي.

and Business Information Technology 1 -In Lee (2009), Selected Readings on Management, Information Science Reference, United States of America, Systems
p-p 375- 376.

1-3-2- الخصوصية: في العالم خارج الخط لا يفكر المستهلكون في تقديم أي شيء كأرقام الهواتف أو عناوين المنازل للخوادم والمصرفيين وموظفي المبيعات، ويعود قلق مستهلكو الإنترنت بشأن ذلك إلى عمليات الاحتيال المكلفة على بطاقات الائتمان وسرقة الهوية، حيث أن قياس تصورات الخصوصية يعد مشكلة حرجية في الأعمال الإلكترونية، وقد لاحظ الباحثون أن الخصوصية مفهوم متعدد الأبعاد وتلعب دورًا حاسمًا في الخوف من الشراء عبر الإنترنت؛

1-3-3- الرقابة على المعلومات الشخصية: وتعزز قضايا الرقابة الطبيعة الفريدة للعلاقات التجارية عبر الإنترنت، حيث تصبح درجات التفاعل بين المستهلك والأعمال الإلكترونية "وسيلة شد وجذب" تواصلية يسعى من خلالها المستهلكون للحصول على مستويات متنوعة من التحكم تمامًا مثلما تسعى المؤسسات إلى جمع المزيد والمزيد من المعلومات الاستراتيجية؛

1-3-4- الجهد المعرفي والبحث عن المعلومات: لاحظ العديد من الباحثين أن صنع القرار يعتمد على المهمة وعلى السياق، وبالنظر إلى أن كل من مهمة القرار وسياق القرار مختلفان في البيئة الحاسوبية CME، فقد بدأت أبحاث جديدة في قياس الجهد المعرفي، وخصائص البحث، وعمليات صنع القرار، ومن الملاحظ أن "قدرة المستهلكين للإنترنت على الفرز حسب السمات واتخاذ قرارات منطقية في المنزل بشأن العلامات التجارية التي يختارونها ... لديهم القدرة على تغيير عمليات القرار واختيار العلامة التجارية في نهاية المطاف"،¹ ففي سياق القرار يتعلق الجهد المعرفي بالموارد العقلية المطلوبة وبالموارد الفردية المتاحة، ويمكن اعتبار الجهد المعرفي بمثابة حمل للمعلومات يتعامل مع كيفية معالجة العمليات المعرفية للمنهيات الواردة (المعلومات)، ومطابقة الموارد المعرفية المطلوبة مع الموارد

and Business Information Technology 1 - In Lee (2009), *Selected Readings on Management*, Op.cit, p-p 377-378. Systems

المعرفية المتاحة، و ترتبط الخبرة والمهارة ومقدار الموارد لصانع القرار ارتباطا سلبيا بالجهد المعرفي المطلوب في مهمة القرار.

1-3-5- التدفق: يشير إلى وصف التفاعلات العامة بين الإنسان والحاسوب، كما أنه يعتبر بناء هام في دراسة التنقل عبر الإنترنت، وقد نسب هوفمان ونوفاك (Hoffman and 1996) (Novak) تجربة التدفق إلى سلوك الويب، وقياس فقدان الوعي الذاتي في مواجهة هادئة في الأساس، وفي هذه الحالة يمكن تعريف التدفق على أنه الحالة التي تحدث أثناء تنقلات الويب والتي تتميز بتسلسل سلس من الاستجابات التي يسهلها التفاعل.

1-4-4- العلاقة بين إدارة العلاقات مع الزبائن (CRM) والتجارة بين المؤسسات والمستهلكين (B2C):

1-4-1- تعريف التجارة الإلكترونية (مؤسسة – مستهلك B2C): في علاقة العمل على الإنترنت يعد نظام المعلومات مفتاح التبادل بين المؤسسة وعملائها أو مع شركائها (المعالجة و التحكم في المعلومات الرقمية)، وتتمثل التجارة الإلكترونية (مؤسسة – مستهلك B2C) في العلاقة التجارية عبر الإنترنت بين المؤسسة وعملائها الأفراد،¹ وهناك أيضا من يعرف التجارة بين المؤسسات والمستهلكين (B2C) على أنها: " استخدام التفاعلات الإلكترونية لإجراء الأعمال التجارية مع المستهلكين"،² وقد يتضمن هذا النوع من التجارة علاقات رسمية (على سبيل المثال: الزبائن الذين لديهم أصول تحت الرعاية أو خدمات الاشتراك أو المحتوى) وعلاقات في الوقت الحقيقي لتمكين مستخدم جديد من شراء المعلومات أو بيعها أو الوصول إليها.

-
- 1 -Sabine Bohnké (2010), **moderniser son système d'information**, éditions eyrolles, Paris, p 29.
2 - Stephen D. Tansey and all (2003), **Information Technology and Society**, Op.cit, p 231.

1-4-2- دعم التجارة الإلكترونية من خلال خدمات متطورة (إدارة العلاقات مع الزبائن B2C): يشير مصطلح "التجارة عبر الإنترنت" إلى الصفقات التي تتم فعليًا عبر الإنترنت، وعادةً من خلال إجراء قياسي إلى حد ما؛ حيث يقوم المشتري بزيارة موقع البائع على شبكة الإنترنت بحثًا عن معلومات أو القيام بمعاملة، وفي الوقت الحالي أكبر حجم للتجارة يتم بين المؤسسات التجارية (B2B)، ومقارنةً بهذا النوع من التبادل تعد الأعمال التجارية للمستهلك (B2C) جزء فقط من التجارة الإلكترونية، وهناك أيضًا إمكانيات تجارية كامنة: من المستهلك إلى الأعمال (C2B)، ومن المستهلك إلى المستهلك (C2C)، ويعتبر البحث عن المعلومات مقدمة لكل معاملة يمكن إجراؤها عبر الإنترنت أو في منفذ بيع، وتشير بعض التقديرات إلى أنه على الرغم من أن 2.7 % فقط من مبيعات السيارات الجديدة في أمريكا في عام 1999 تمت عبر الإنترنت، فإن ما يصل إلى 40 % شارك فيها الويب في وقت ما، ويستخدم المستهلكون الويب لمقارنة الأسعار على سبيل المثال أو لإلقاء نظرة على أحدث الموديلات، وتنتشر عملية تبادل المعلومات أو المعاملات التجارية على المستوى العالمي خاصة في الولايات المتحدة حيث أنها تربط بين مختلف الأسواق، ويعد تخطيط موارد المؤسسات (ERP) جزء لا يتجزأ من برامج التمكين المطلوبة، بحيث يندمج في عملية المعلومات من المفهوم إلى نهاية دورة الحياة، ومع ذلك هناك توجد متطلبات أخرى مثل: تطوير السياسات والإجراءات الرسمية، وربط المؤسسة بعملية الأعمال التجارية عبر الإنترنت، وتحديد نماذج الأعمال الجديدة ومستويات التوظيف بالمهارات المناسبة، وتحديد التداول الجديد وغيرها، وقد ظهر في القرن الحادي والعشرين برنامج إدارة علاقات الزبائن (CRM) لإدارة توقعات الزبائن من خلال تحديد مستويات خدماتهم المناسبة، ولا يكفي الحصول على المعلومات في الوقت المناسب من نظام تخطيط موارد المؤسسة وتغذيتها من المنبع والمصب لشركاء الأعمال من خلال الإنترنت، أو لفتح قواعد بيانات الزبائن والموردين للوصول إليها عبر الإنترنت، وعلى الرغم من أن هذا أمر مهم للغاية

فإنه يجب أيضًا التأكد من أن تدفق هذه البيانات يتم تفسيره بشكل صحيح ولا يساء فهمه حيث أن:¹

- الهدف من تخطيط موارد المؤسسات أو إدارة علاقات الزبائن أو برامج الويب ليس توفير صورة عالمية شاملة؛
- لا يمكن ضمان ذلك إلا من خلال مشروع استراتيجي جيد التركيز، يتبع قرارات محددة من قبل مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي.

2- إدارة سلسلة التوريد (SCM) و التجارة الإلكترونية ما بين المؤسسات (B2B):

1-2- تعريف إدارة سلسلة التوريد:

تُعرف (Santos) سلسلة التوريد على أنها: "عبارة عن شبكة من الشركات المتصلة المنبع والمصب في عملياتها وأنشطتها من أجل الهدف الأساس المتمثل في تقديم قيمة للزبون النهائي" و عرفها (Chance) في ذات السياق على أنها: "ليست مجرد شركة واحدة ولكنها عدة وظائف وشركات يجب أن تتعاون باستمرار لكي تعمل سلسلة التجهيز بسهولة"²، بينما يمثل اللوجستيك (التزويد أو الإمداد) ذلك: "الجزء من عملية إدارة سلسلة التوريد الذي يخطط، ينفذ، ويراقب تدفق المنتجات، والمعلومات المرتبطة بها وتخزينها بفعالية

1- Dimitris N. Chorafas (2001), **Integrating ERP, CRM, Supply Chain and Smart Materials**, Library of Congress Cataloging-in- Management, Publication Data, USA, p-p 52-53.

2- عبد الستار محمد العلي، خليل ابراهيم الكنعاني(2019)، إدارة سلاسل التوريد، دار المسيرة، الأردن. ط 3، ص 16.

وكفاءة من نقطة الأصل إلى نقطة الاستهلاك بغرض تحقيق متطلبات الزبائن"¹، وعلى الرغم من وجود تداخل بين التعاريف المقدمة لإدارة اللوجستيك (CLM) وإدارة سلاسل التوريد (SCM) فإن هناك فرق جوهري بين المصطلحين، بحيث تتلخص مهمة إدارة اللوجستيك للأعمال في: "الحصول على السلع والخدمات المناسبة للمكان المناسب في الوقت المناسب وبالظروف أو الحالة المرغوبة المؤدية إلى أعظم مساهمة ممكنة للمؤسسة"، بينما تنطوي إدارة سلسلة التوريد على: "تحقيق التكامل بين العمليات الرئيسة إلى الزبون النهائي من خلال المجهزين الأصليين الذين يزودون المنتجات والمعلومات لكي تضيف قيمة مضافة للزبائن وأصحاب المصالح"².

وفي سياق ذلك أشار مجموعة من الباحثين في جامعة أوهايو وجامعة نيفادا إلى أن إدارة سلاسل التوريد تشتمل على:³ إدارة علاقة الزبون، إدارة خدمة الزبون، إدارة الطلب، إنجاز الطلب، إدارة مسار تدفق التصنيع، إدانة التوريد، تطوير المنتج أو المتاجرة، إدارة عملية المرتجعات.

ولقد أدى التوسع في استخدام الوسائط المتعددة إلى قلة الحاجة للأعمال الورقية واتجه الاهتمام نحو ارتباط نشاط المؤسسات بإدارة سلاسل التوريد من خلال مواقع متعددة عالميا تدار بواسطتها العمليات بأفضلية تبني التكنولوجيات في مواجهة المنافسة وزيادة الانتاجية بما يتيح لها القدرة على التحكم في الشبكات الالكترونية لتحسين إدارة أنظمة المعلومات، وتشبيك العلاقات التبادلية سواء كانت داخلية أو خارجية فيما بينها

1- عبد الستار محمد العلي، خليل ابراهيم الكنعاني(2019)، إدارة سلاسل التوريد، مرجع سبق ذكره، ص-39-20.

2- أكرم أحمد الطويل، علي وليد العبادي(2013)، إدارة سلسلة التجهيز وأبعاد استراتيجية العمليات والأداء التسويقي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، ص 18.

3- عبد الستار محمد العلي، خليل ابراهيم الكنعاني(2019)، إدارة سلاسل التوريد، مرجع سبق ذكره، ص 31.

بشكل أكبر، كما ترتب على ذلك بروز مفهوم المؤسسات الرقمية كنمط جديد من المؤسسات الافتراضية غير المرتبطة بموقع جغرافي معين والتي تتسم بالخصائص التالية:¹ تنظيم علائقي جديد، تشبيك تكنولوجي معلوماتي مستقل لمجموعة من المؤسسات، وحدة تنظيمية متكاملة عموديا مع المؤسسات الأعضاء في نظام إدارة سلسلة التوريد.

2-2- تنفيذ سلسلة التوريد:

بشكل أساسي يضع تنفيذ سلسلة التوريد التخطيط موضع التنفيذ ويعكس العمليات التي ينطوي عليها تحسين التعاون بين جميع أعضاء سلسلة التوريد: الموردين والمنتجات والموزعين والزبائن، ويتضمن تنفيذ سلسلة التوريد إدارة ثلاثة عناصر رئيسية وهي:² تدفق المنتج وتدفق المعلومات والتدفق المالي.

2-3- إدارة سلسلة التوريد الإلكترونية:

تمثل نظام إداري متكامل من الناحية التقنية والإدارية يركز على توحيد تكنولوجيا المعلومات والعمليات لضمان الانسيابية المثلى للأعمال والموارد والمنتجات والمعلومات من الموردين إلى الزبائن، وكذا التكامل بين الوسائل والعلاقات والأنظمة الفرعية بهدف التحسين المستمر في تصميم المنتج، التنبؤ الدقيق بالمبيعات والمشتریات، وإدارة المخزون والتصنيع والتوزيع الكفيلة بتحقيق الأهداف التالية:³

- خلق قيمة حقيقية وعالية للزبون والاستجابة السريعة للتغيرات الكمية والنوعية في طلباته؛

1- عبد الستار محمد العلي، خليل ابراهيم الكنعاني(2019)، إدارة سلاسل التوريد، مرجع سبق ذكره، ص- 533-534.

2- Joseph Valacich and Christoph Schneider (2018), **information systems today : 2 - managing in the digital world**, eighth édition, Pearson, p-p 318-320.

3- أكرم أحمد الطويل، علي وليد العبادي(2013)، إدارة سلسلة التجهيز وأبعاد استراتيجية العمليات والأداء التسويقي، مرجع سبق ذكره، ص-ص 39-40.

- تحقيق التكامل الاستراتيجي في سلسلة التوريد بما يقلص تكاليف العمليات ويولد قيمة للأعمال؛
 - بناء علاقات معلوماتية متجانسة بين الشركاء تخلق ثقة متبادلة فيما بينهم؛
 - تكوين قاعدة بيانات ومعلومات تخص المنتج من نقطة الشراء مروراً بالإنتاج وصولاً إلى التسليم النهائي حسب طبيعة العلاقة والارتباط بين الشركاء؛
 - الدقة في مواعيد التسليم، ووضع الخطط المستقبلية بما يكفل تخفيض تكاليف النقل.
- وقد اقترن التطور الحاصل في مجال التجارة الإلكترونية بإنشاء نظام متطور لإدارة سلسلة التوريد يقوم على مجاميع متنوعة من البرمجيات والأجهزة العصبية التي تؤدي إلى تحجيم المؤسسات الأعضاء مكانياً وبلغ مختلف المستخدمين الخارجيين ممثلين في المؤسسات، الموردين، الخبراء والزبائن، وقد انعكس هذا التطور المعلوماتي إيجاباً على المؤسسات التجارية والمالية في مجال تنفيذ الصفقات التعاقدية أوتوماتيكياً وذلك بإقامة تعاملات عالية التركيب من حيث مراجعة القوائم المالية، وإعادة طلب المنتجات بما يتيح إمكانية التبادل الفعال والكفء للوثائق الإلكترونية، وفي هذا الصدد تم توظيف العديد من التكنولوجيات الجديدة مثل: نظام اتصل ثانية (Callback System) وغيره من الأنظمة التي تمكن مندوبي المؤسسات الأعضاء من التركيز أكثر على الزبائن وفرض السيطرة على تصفحاتهم وكذا مساعدتهم في عمليات الشراء الإلكتروني بغية تعظيم القيمة الموجهة لهم عن طريق التحديد الدقيق لسلوكياتهم التحويلية والارتباطية كأساس لإدارة العلاقات معهم، وبذلك أصبحت المعرفة الحقيقية التي توفرها أنظمة المعلومات الحديثة ذات الصلة باحتياجات الزبائن أكثر أهمية أكثر من أي وقت مضى في مجال عقد الصفقات،¹ وعلى هذا الأساس أصبحت المؤسسات المندمجة في مجال التجارة الإلكترونية تدير سلاسل

1- عبد الستار محمد العلي، خليل إبراهيم الكنعاني (2019)، إدارة سلاسل التوريد، مرجع سبق ذكره، ص- 530-532.

توريدها وتنظم أعمالها من خلال توظيف قواعد البيانات المشتركة في حل مشاكلها الوظيفية التالية:¹

2-3-1- التسويق: ويقوم ذلك على الفكر التنبؤي باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية في تجزئة السوق وتحديد الصفات المشتركة بين الزبائن فيما يتعلق بالمزايا الديموغرافية، السكانية، وأساليب الشراء المعتمدة وغيرها من الصفات؛

2-3-2- الأعمال المصرفية: وترتبط بالتنبؤات المالية والمصرفية القائمة على توظيف التطبيقات المتخصصة في تحديد أسعار الأوراق المالية من أسهم وسندات مثلاً لما لذلك من أهمية بالنسبة للمؤسسات الأعضاء في زيادة قيمتها الحقيقية واستقطاب المستثمرين أو اختيار أفضل الدائنين؛

2-3-3- التأمين: وذلك بتوظيف أساليب المضمنة في تحديد الأقساط التأمينية لمجاميع الزبائن والتنبؤ المستقبلي بتكرارات المطالبة بها؛

2-3-4- البيع بالتجزئة: ويرتبط بالطرق الحديثة في استشراف السوق وتحديد متغيراتها الأساسية ذات العلاقة بالزبائن الحاليين والمحتملين لزيادة رقم الأعمال والحصص السوقية للمؤسسات المتعاملة وفق نظام إدارة سلسلة التوريد؛

2-3-5- الترميز والتبادل الإلكتروني للمعلومات: وذلك من خلال نماذج الكترونية موحدة بين المؤسسات التي تتعامل وفق نظام مشترك لإدارة سلسلة التوريد لتسهيل تبادل معلومات التجارة الإلكترونية بينها من جهة، ومع باقي المؤسسات الأخرى خارج إطار النظام المشترك من جهة أخرى.

2-4- التجارة الإلكترونية ما بين المؤسسات (تبادل البيانات في شبكات التوريد):

يُشار إلى المعاملات التي تتم بين المؤسسات المختلفة في شبكة التوريد والتي لا تشمل المستهلك النهائي بأنها التجارة الإلكترونية بين المؤسسات (يمثل هذا النوع من التجارة أكثر

1- المرجع نفسه، ص 527.

من 90 % من جميع التجارة الإلكترونية) باستثناء بعض الخدمات مثل: الرعاية الصحية أو الإقامة أو العقارات أو التمويل في الولايات المتحدة، وتتطلب معاملات (B2B) معلومات خاصة (مثل طلبات قطع الغيار) ليتم توصيلها لشركاء الأعمال في المؤسسة، وبالنسبة للعديد من المؤسسات يمكن أن يكون الحفاظ على خصوصية هذه المعلومات ذات قيمة استراتيجية؛ فعلى سبيل المثال تحاول Apple إبقاء الأخبار المتعلقة بإطلاق منتج جديد محتمل إلى أدنى حد ممكن، ويمكن أن تعطي أي معلومات حول طلبات المكونات الرئيسية (مثل: شاشات اللمس)، تلميحات عما قد يكون عليه المنتج الجديد، وقبل إدخال الإنترنت والويب كان الاتصال الآمن لمعلومات الملكية في التجارة الإلكترونية (B2B) يسهل استخدام التبادل الإلكتروني للبيانات، ويشير تبادل البيانات الإلكتروني إلى الاتصال من كمبيوتر إلى كمبيوتر (دون تدخل بشري) باتباع معايير معينة كما حددتها اللجنة الاقتصادية للأمم المتحدة (لأوروبا) أو المعهد القومي الأمريكي للمعايير. تقليدياً وباستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات تم تبادل وثائق الأعمال والمعلومات الأخرى عبر شبكات اتصالات مخصصة بين الموردين والزبائن، وبالتالي كان استخدام التبادل الإلكتروني للبيانات يقتصر بشكل عام على المؤسسات الكبيرة التي يمكنها تحمل النفقات المرتبطة به، أما اليوم فقد أصبحت الإنترنت وسيطاً اقتصادياً يمكن من خلاله نقل هذه المعلومات المتعلقة بالأعمال،¹ مما يتيح حتى للمؤسسات الصغيرة ومتوسطة الحجم استخدام التبادل الإلكتروني للبيانات، وتتطلب العديد من المؤسسات الكبيرة (مثل عملاق التجزئة Walmart) من مورديها نقل معلومات مثل: إشعارات الشحن المسبق باستخدام بروتوكولات التبادل الإلكتروني للبيانات المستندة إلى الويب، وعلاوة على ذلك فقد ابتكرت الشركات عدداً من الطرق المبتكرة لتسهيل معاملات (B2B) باستخدام التقنيات المستندة إلى الويب، وعلى وجه التحديد تستخدم المؤسسات بشكل متزايد الشبكات الخارجية لتبادل البيانات ومعالجة

1 - Joseph Valacich and Christoph Schneider (2018), **information systems today : managing in the digital world**, Op.cit, p-p 308-309.

المعاملات مع مورديها أو زبائن المؤسسة، وبشكل عام يتم استخدام البوابات للتفاعل مع شركاء الأعمال، بحيث يمكن تعريف البوابات في سياق إدارة سلسلة التوريد (B2B) على أنها نقاط وصول (أو أبواب أمامية) يمكن من خلالها للشريك تجاري الوصول إلى المعلومات المضمونة والمملوكة والتي قد تكون مشتملة في جميع أنحاء المؤسسة (عادةً ما تستخدم شبكات خارجية)، ومن خلال السماح بالوصول المباشر إلى المعلومات الهامة اللازمة لممارسة الأعمال التجارية يمكن أن توفر البوابات بالتالي مكاسب إنتاجية كبيرة ووفورات في التكاليف لمعاملات (B2B)، وعلى النقيض من التجارة الإلكترونية بين المؤسسات والمستهلكين (B2C) يمكن لأي شخص إعداد حساب عميل مع بائع تجزئة، وعادة ما يتم فحص الموردين أو الزبائن في معاملات (B2B) من قبل المؤسسة، وسيتم منح الوصول إلى الشبكة الخارجية للمؤسسة اعتمادًا على علاقة العمل (عادة بعد مراجعة طلب المورد أو المشتري)، ولدعم أنواع مختلفة من العلاقات التجارية تكون البوابات في شكلين أساسيين: البوابات الخاصة بالموردين وتكون مملوكة أو مُدارة من قبل شركة "المصنّع" وأتمتة عمليات الأعمال المشاركة في الشراء أو شراء المنتجات من موردين متعددين يربطون مشتري واحد وموردين متعددين، أما بالنسبة لبوابات الزبائن فإنها تكون مملوكة أو تديرها شركة "المنبع" وأتمتة العمليات التجارية التي تنطوي على بيع أو توزيع المنتجات إلى مشتريين متعددين؛ ويتم تشغيل أسواق B2B عادةً بواسطة كيانات منفصلة وتربط بين مشتريين متعددين وموردين متعددين.

5-2- إدارة شبكات التوريد المعقدة:

من الأمثلة الرئيسية على المؤسسات التي يتعين عليها إدارة شبكات التوريد المعقدة للغاية شركة Apple وأجهزتها المحمولة الناجحة للغاية مثل: iPhone و iPad، فعادةً ما تباع شركة Apple ملايين من هذه الأجهزة خلال الأيام القليلة الأولى بعد إطلاق المنتج، والسؤال المطروح: كيف تمكنت Apple من إنتاج هذا العدد الهائل من هذه المنتجات؟ فإذا ألقينا

نظرة فاحصة على الأجهزة فسنجد بياناً يقول "صممت شركة Apple في كاليفورنيا في الصين"، وفي كل مرة يتم فيها إطلاق جهاز Apple جديد يقوم مراقبو الصناعة بتفكيك هذه الأجهزة لإلقاء نظرة خاطفة على سلسلة توريد Apple مثل أجهزة iPhone، حيث يتم الحصول على مكونات iPhone من عشرات الشركات الموجودة في دول مختلفة،¹ ووفقاً لشركة أبحاث السوق IHS iSuppli فقد تم إنتاج ذاكرة فلاش حديثة ووحدة معالجة مركزية لـ iPhone بواسطة شركة Samsung الكورية؛ وتم الحصول على الشاشة من شركة LG الكورية؛ بينما تم تصنيع شرائح الهاتف بواسطة شركة Infineon الألمانية (المصنعة في ألمانيا أو جنوب شرق آسيا)، وتم إنتاج رقائق Wi-Fi ونظام تحديد المواقع العالمي (GPS) من قبل شركة Broadcom ومقرها الولايات المتحدة (ولكن ربما تم تجميعها في الصين أو كوريا أو سنغافورة أو تايوان)؛ وتم تصنيع جهاز التحكم باللمس بواسطة شركة Texas Instruments؛ والعديد من الأجزاء الأخرى مثل الكاميرا ربما صنعت في تايوان وما إلى ذلك (ووفقاً للمتطلبات تستخدم شركات مثل: Apple العديد من الموردين لنماذج المنتجات المختلفة)، ويتم تجميع المنتجات النهائية في مصنع مملوك لشركة الإلكترونيات العملاقة التايوانية Foxconn، التي تقع في الصين وبالصين في مدينة شنتشن (مدينة يقطنها أكثر من 10 ملايين شخص تقع شمال هونغ كونغ مباشرة)، بحيث يتم شحن أجهزة iPhones النهائية جواً إلى مختلف البلدان أين يوجد iPhone للبيع، وعلى الرغم من أن الكثيرين لم يسمعوها عن Foxconn، إلا أنها أكبر شركة مصنعة للإلكترونيات في العالم، فهي تنتج المكونات والهواتف الخلوية ووحدات التحكم في الألعاب وما إلى ذلك لشركات أخرى مختلفة بما في ذلك Dell و HP و Sony، و يتطلب تنسيق شبكة التوريد واسعة النطاق خبرة كبيرة خاصة عند مواجهة أحداث غير متوقعة مثل: النقص في لوحات الشاشة التي تعمل باللمس أو مشكلات أخرى في مصانع الموردين؛ وبالمثل يمكن للكوارث

1 - Joseph Valacich and Christoph Schneider (2018), **information systems today : managing in the digital world**, Op.cit., p-p 311-312.

الطبيعية مثل: سلسلة الزلازل المتتالية التي ضربت اليابان في أبريل 2016، أن تسبب اضطرابات في سلاسل التوريد، مما يؤدي إلى توقف العمل وتأخير الطلبات، فعلى سبيل المثال: شركة Toyota التي تستخدم مخزون "في الوقت المناسب" واجهت فلسفتها عمليات الإغلاق والتأخير؛ وبالإضافة إلى ذلك عطلت الزلازل الإنتاج في العديد من شركات التصنيع اليابانية الأخرى بما في ذلك Honda و Sony، والتي تستخدم أيضًا فلسفة مخزون تويوتا "في الوقت المناسب"، ومن المهم أن نلاحظ أن آثار مثل هذه الأحداث لا تقتصر في كثير من الأحيان على المنتجات المصنعة محليًا ولكنها تؤثر من خلال شبكات التوريد في جميع أنحاء العالم، حيث أغلقت سلاسل التوريد المعطلة في اليابان مصانع حول العالم حيث توجد العديد من المكونات الرئيسية لمنتجات المصنوع التي أنتجت في اليابان؛ ذلك أنه بسبب الزلازل لا يمكن إنتاج هذه المكونات في اليابان وتسليمها إلى خطوط التجميع في بلدان أخرى، مما خلق تأثير الدومينو على شبكات التوريد العالمية، ويمكن لمجموعة محدودة من الموردين للمكونات الحرجة أن تزيد من تفاقم هذه المشاكل ذلك أن الشركات لديها خيارات أقل لتبديل الموردين إذا لزم الأمر، وبالتالي فإنه ليس من المهم فقط مراقبة الموردين المباشرين فحسب بل أيضًا المراقبة المستمرة لسلسلة التوريد الممتدة للشركة لتوقع أي مشكلات قد يكون لها تأثير على الموردين المباشرين.

3. الخاتمة:

يمكن لسلاسل التوريد المتطورة أن تبني مؤسسة أو تدمرها خاصة أثناء الأزمات، بحيث يمكن للمؤسسات الدولية الكبيرة من خلال الإدارة الفعالة لسلسلة التوريد الاستفادة من تحليلات البيانات الضخمة، والمعلومات التفصيلية المحيطة بالتوافر والطلب على السلع من الموردين العالميين، كما أنه لا يمكن لمزامنة المعلومات وتدفقات البضائع تعزيز قدرة المؤسسة على التكيف فقط مع ظروف السوق المرنة، ولكن مساعدتها أيضًا في الحفاظ على العلاقات مع الموردين والمصنعين والزبائن النهائيين أثناء الأزمة.

وتتجلى أهمية إدارة سلسلة التوريد للمؤسسات خاصة في ضوء الحمائية العالمية المتزايدة التي ضربت التجارة العالمية في السنوات الأخيرة ، حيث أصبح من الضروري إجراء تغييرات على طرق التسليم وأرقام الإنتاج لتقليل المخزونات والحفاظ على تدفق البضائع لدعم التجارة الإلكترونية من خلال التحكم في شراء وبيع السلع والخدمات عبر متاجر ومنصات الإنترنت، ولضمان تطبيق إدارة سلسلة التوريد بنجاح في التجارة الإلكترونية وجب مراعاة بعض العوامل التي من شأنها دعم ذلك كإدارة شؤون الموظفين والبنية التحتية الرقمية، توفر البضائع ومواعيد التسليم، تقليل المخزون الفائض، إدارة المرتجعات.

يمكننا عرض جملة من النتائج من خلال ما تم التوصل إليه في دراستنا البحثية على النحو التالي:

- 1- تعتبر إدارة سلسلة التوريد الإلكترونية مدخل نظامي، تقني وإداري متكامل يسمح بتطوير الصفقات التجارية التي تحصل بين المتعاملين وعلى رأسها التجارة الإلكترونية بين المؤسسات بما يطرح امكانية نمو هائلة في الأسواق؛
- 2- تشكل قاعدة البيانات الكبيرة البنية التحتية في إدارة سلسلة التوريد وإدارة العلاقات مع الزبائن لضمان الاتصال الدائم مع مختلف الأطراف الفاعلين بما في ذلك الزبائن والموردين، ما ينجر عنه اعتماد فضاء للأعمال الإلكترونية المربحة تتجاوز من خلاله المؤسسات الحاجز المكاني وتوسع فيه دائرة اتصالاتها الجغرافية الأمر الذي يؤدي إلى صياغة أهداف لمشاريع تكنولوجيات المعلومات تتكامل استراتيجيا وتشغيليا مع سيرة العمليات والمنتجات؛
- 3- إن المؤسسات التي تكون عاجزة عن تطوير نماذج للتوزيع الخاصة بها نحو مبيعات الإنترنت ستتحمل حتما درجة مخاطرة عالية في المستقبل؛

4- يعتمد تطوير نظام إدارة سلسلة التوريد على مجاميع متنوعة من البرمجيات والأجهزة العصبية بما يؤدي إلى تحجيم المؤسسات مكانيا وبلوغ مختلف المستخدمين الخارجيين، الموردين، الخبراء والزبائن، ينعكس ايجابا على تنفيذ الصفقات التعاقدية أوتوماتيكيا وذلك بإقامة تعاملات عالية التركيب من حيث مراجعة القوائم المالية، وإعادة طلب المنتجات بما يتيح امكانية التبادل الفعال والكفاء للوثائق الالكترونية.

وبالاستناد على النتائج السابقة نقدم مجموعة من التوصيات المستوحاة من قراءتنا الذاتية لمستقبل التجارة الالكترونية في الجزائر كما يلي:

1- العمل على حماية البيانات الشخصية للأفراد الطبيعيين والمعنويين والتي تستثمر فيها بعض الشركات بطريقة غير قانونية مثل: شركة فايسبوك من خلال بيعها إلى صناعة الإعلان والإعلام؛

2- التكثيف من إنشاء البوابات والأرضيات الالكترونية الخاصة بالمؤسسات الاقتصادية للتعريف بها وخلق نسيج رقمي متكامل فيما بينها، ويمهد لإقامة سلاسل توريد معقدة تزيد من قوتها التنافسية؛

3- فتح المجال أمام المؤسسات الناشئة للقيام بالخدمات التسويقية، المصرفية والتأمين وغيرها؛

4- ربط مجال التجارة الالكترونية بالمجال الجغرافي للمناطق الحدودية ذات الصيغة التبادلية الكبرى لتجنب مشاكل الازدحام المادي، وفوضى النقل والتهريب، والمشاكل الصحية الراهنة؛

5- الاستثمار في سلاسل التوريد المعقدة على مستوى الشركات الوطنية ذات النشاط المشترك كما هو الشأن بالنسبة لقطاع الطاقة والمناجم؛

المراجع:

أولا- المراجع العربية:

الكتب:

1. عبد الستار محمد العلي، خليل ابراهيم الكنعاني(2019)، إدارة سلاسل التوريد، دار المسيرة، الأردن.
2. أكرم أحمد الطويل، علي وليد العبادي(2013)، إدارة سلسلة التجهيز وأبعاد استراتيجية العمليات والأداء التسويقي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.

ثانيا- المراجع الأجنبية:

1. Scott Kostojohn and all (2011), **CRM Fundamentals**, Apress.
2. Stephen D. Tansey and all (2003), **Information Technology and Society**,
Routledge, USA and Canada.
3. In Lee (2009), **Selected Readings on Management, Information Science Reference, United States of America. Systems**
4. Sabine Bohnké (2010), **moderniser son système d'information**, éditions
eyrolles, Paris.
5. Dimitris N. Chorafas (2001), **Integrating ERP, CRM, Supply Chain and Smart Materials**, Library of Congress Cataloging-in-
Publication Data, USA.
6. Joseph Valacich and Christoph Schneider (2018), **information systems today : managing in the digital world**, eighth édition, Pearson.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف - مساعدي سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 03			
مقتضيات التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية الصيرفة الالكترونية في الجزائر- المقومات والممارسات- دراسة تحليلية للفترة 2010-2020 <i>Electronic banking in Algeria - fundamentals and practices - an analytical study for the period 2010-2020</i>			المحور رقم - 1 -
			عنوان المداخلة
الاسم واللقب	زيراوي عادل	ميقاويب منصف	بلعشي عبد المالك
المؤهل العلمي	أستاذ محاضر	أستاذ محاضر	أستاذ محاضر
الوظيفة	/	/	/
التخصص	/	/	/
المؤسسة	جامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس	جامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس	جامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس
ملاحظات	/	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الصيرفة الالكترونية في الجزائر – المقومات والممارسات- دراسة تحليلية للفترة 2010-2020
*Electronic banking in Algeria - fundamentals and practices –
an analytical study for the period 2010-2020*

بلعشي عبد المالك

ميقاويب منصف

زيراوي عادل

أستاذ محاضر أ-

أستاذ محاضر أ-

أستاذ محاضر ب-

don-bellachi@yahoo.com

m.megaouibs.com

ziraouiadel@yahoo.com

الملخص: تهدف هذه الورقة البحثية لإلقاء الضوء على ممارسات الصيرفة الالكترونية بالبنوك العاملة بالجزائر من خلال الوقوف على الجهود المبذولة من طرف الحكومة في السنوات الأخيرة و الرامية إلى تطوير و عصنة الخدمات البنكية و سعيها لإدماج التطورات التكنولوجية في النشاط البنكي، وآلية عمل البنوك من أجل مواكبة هذه التطورات بما يتوافق وسلم التطور العالمي بدءا من البنية التحتية لمنظومات شبكات الربط الواسعة وصولا إلى أرقى النظم المصرفية وتوفير أفضل الخدمات للزبائن. بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يغطي الجزء النظري من البحث، بالإضافة إلى المنهج التاريخي في رصد تطور الجوانب المتعلقة بممارسات الصيرفة الالكترونية في الجزائر خلال الفترة (2010-2020).

الكلمات المفتاحية: البنوك الالكترونية، بطاقة الدفع الالكتروني، الصراف الآلي، المقاصة الالكترونية.

رموز تصنيف J33، G24، G21، E59: jel

Abstract: This research paper aims to shed light on electronic banking practices in banks operating in Algeria by standing on the efforts made by the government in recent years to develop and modernize banking services and its endeavor to integrate technological developments in banking activity, and the mechanism of banks' work in order to keep pace with these developments In line with the global development ladder, starting from the infrastructure of wide network interconnection systems to the most sophisticated banking systems and providing the best services to customers, relying on the descriptive and analytical approach that covers the theoretical part of the research, in addition to the historical approach in monitoring the development of aspects related to electronic banking practices in Algeria (2010-2020)

Keywords : Electronic banking, electronic payment card, automatic teller machine, electronic clearing.

JEL Classifications: E59, G21, G24, J33.

المقدمة:

تشير مختلف أدبيات الفكر الاقتصادي و المالي إلى أن مجرد التفكير بقضايا التنمية الاقتصادية في مختلف المجتمعات يقود حتما إلى طرح القضايا المتعلقة بتمويلها من حيث الأساليب، الأجهزة و الأدوات، الأمر الذي يتجلى بشكل خاص من خلال الدور الذي يمكن أن تلعبه الإدارة السليمة للجهاز المصرفي للاضطلاع بهذا العبء، ومدى إمكانياته في تغيير أوضاعه وسياساته بما يمكنه من التكيف مع الأوضاع المطلوبة لتنمية المجتمع.

عند هذا المستوى من المسؤولية الملقاة على عاتق بنوك النظام المصرفي للنهوض بالتنمية الاقتصادية المستدامة، شهدت البيئة المصرفية في العقود القليلة الأخيرة تحولا عمليا من حيث أبعاد وأهداف استراتيجيات [المصارف](#) كنتيجة منطقية لثورة التكنولوجيات الجديدة في الإعلام و [الاتصال](#) و [عولة الأسواق المالية](#)، ولعل هذا ما أدى بالمؤسسات المصرفية خاصة والمالية عامة بالاتجاه نحو تقديم نوع جديد من الخدمات يتماشى مع ما أصبحت تنسم به سوق الصيرفة، ومن هنا يرى البعض أن على [المصارف](#) أن تطور من أدائها تماشيا مع الظروف المحيطة بها بما يتجسد هذا التطور في الصيرفة الالكترونية حتى تتمكن من البقاء من جهة و تضمن دورها بتمويل التنمية الاقتصادية من جهة أخرى.

في ضوء هذه المتغيرات الجديدة بالبيئة المصرفية و طموحات الدولة الجزائرية بالانضمام للمنظمة العالمية للتجارة، اتجهت المساعي مطلع سنة 2000 بشكل متدرج إلى تبني مجموعة من المشاريع و الإجراءات الهادفة لتأسيس بنية تحتية أمنية و قوية هيكليا، لا سيما ما تعلق منها بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال لتشكيل منطلق مؤسسات النظام المالي و المصرفي لممارسة خدماتها من خلال قنوات الصيرفة الالكترونية التي أصبحت تمثل أبرز متطلبات التنمية حديثا في ضوء تنامي أعمال التجارة الالكترونية و التحرير المالي.

في هذا السياق بالذات تأتي دراستنا في هذه الورقة البحثية لموضوع "الصيرفة الالكترونية في الجزائر – المقومات و الممارسات" و التي تتمحور حول الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى ممارسات الصيرفة الالكترونية في الجزائر في ضوء المقومات المتوفرة؟

و قصد معالجة هذه الإشكالية بشيء من التدرج، ارتأينا تقسيم هذا التساؤل إلى:

■ ما هي القنوات و المتطلبات الرئيسية للصيرفة الالكترونية؟

■ ما هي دعائم التحول إلى الأعمال المصرفية الالكترونية في الجزائر؟

■ ما هو مستوى التعامل بوسائل الدفع الالكتروني المتاحة في الجزائر في ضوء

مساعي التحول إلى الصيرفة الالكترونية؟

فرضيات الدراسة:تتحدد إجابة هذه التساؤلات في ضوء الفرضيات التالية:

■ تمثل شبكة الاتصال والانترنت القنوات الرئيسية للصيرفة الالكترونية.

■ يعتمد التحول إلى أعمال الصيرفة الالكترونية في الجزائر على توفر هيئات قادرة

على التحكم بسير و أمان وسائل الدفع و قنوات التعامل في الخدمات الالكترونية.

■ يعتمد مستوى التعامل بوسائل الدفع الالكترونية في الجزائر على عدة متغيرات

كالوعي المصرفي و درجة الحماية الأمان في المعاملات المالية .

أهداف الدراسة:

■ التعريف بمتطلبات و قنوات نجاح أعمال الصيرفة الالكترونية .

■ الإحاطة بدرجة جاهزية البنية التحتية في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

بالجزائر لاستيعاب متطلبات التحول لأعمال الصيرفة الالكترونية.

■ الإحاطة بكفاءة المراكز المعتمدة في الجزائر لرعاية التحول إلى أعمال الصيرفة

الالكترونية.

منهج وخطة الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يغطي الجزء النظري من البحث كحتمية تفرضها طبيعة الموضوع لأننا بصدد جمع وتحليل الحقائق المرتبطة بالظاهرة محل الدراسة، بالإضافة إلى المنهج التاريخي في رصد تطور كل الجوانب المتعلقة بممارسات الصيرفة الالكترونية في الجزائر خلال الفترة (2010-2020)، حيث جاءت هذه الدراسة مقسمة إلى محورين: أول يتناول إطار نظري عام للصيرفة الالكترونية و ثاني يتناول مقومات وممارسات الصيرفة الالكترونية بالجزائر.

1- إطار نظري عام لأعمال الصيرفة الالكترونية:

ساهم التقدم التكنولوجي في تغيير ملامح البيئة المصرفية، و تحول العديد من المصارف إلى تبني الصيرفة الالكترونية، خاصة مع التوسع في انتشار الأعمال الالكترونية و التجارة الالكترونية و تقديم منتجات مصرفية جديدة و متطورة، مما أحدث تغيرا جذريا في أنماط العمل المصرفي الذي أصبح يحل محل العمل المصرفي التقليدي.

1-1-تعريف الصيرفة الالكترونية: يستخدم اصطلاح البنوك الالكترونية

(Electronic Banking)، بنوك الانترنت (Internet Banking)، البنوك الالكترونية عن بعد (Remote Electronic Banking)، البنك على الخط (Online Banking)، البنك المنزلي (Home Banking)، البنوك الخدمية الذاتية (Self Service Banking) أو بنوك الويب (Web Banking) كتعبير متطور و شامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينيات من القرن الماضي، و هي تعني قيام العملاء إدارة حساباتهم و انجاز تعاملاتهم البنكية من المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر في الوقت المناسب لحاجيات العميل (24/24 ساعة على مدار أيام الأسبوع) و يعبر عنه بعبارة (الخدمات المالية في كل وقت و من أي مكان)، و مع شيوع استخدام الانترنت تمكن العملاء من الدخول من خلال الاشتراك العام عبر الانترنت على حساباتهم و القيام بالعمليات التي يرغبون في تنفيذها، لكن بقيت فكرة الخدمة المالية عن بعد و تقوم على أساس وجود البرمجيات المناسبة داخل نظام الكمبيوتر للعمل بمعنى أن

البنك يزود جهاز العميل (الكمبيوتر الشخصي PC) بحزمة البرمجيات- إما مجانا أو لقاء رسوم مالية – و هذه تمكنه من تنفيذ عمليات معينة عن بعد (البنك المنزلي)، أو كان العميل يحصل على حزمة البرمجيات اللازمة عبر شرائها من الجهات المزودة، و عرفت هذه الحزم باسم برمجيات الإدارة المالية الشخصية (Personal-Financial- Management) Meca's، مثل حزمة (Microsoft Money) و حزمة (Intuits quicken) و حزمة (Meca's PFM)، (Managing your Money) وغيرها، و هذا المفهوم للخدمات المالية عن بعد هو الذي يعبر عنه واقعيا ببنك الكمبيوتر الشخصي (PC Banking) و هو مفهوم و شكل قائم و لا يزال الأكثر شيوعا في عالم العمل المصرفي الالكتروني¹.

في ضوء ذلك ينظر إلى الصيرفة الالكترونية على أنها " إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو الائتمان أو التحويل أو التعامل في الأوراق المالية، وغير ذلك من الأعمال المصرفية حيث يمكن للزبون القيام بإدارة حساباته وإنجاز أعماله المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريده"، و تشمل "كل العمليات و النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل الهاتف والحاسوب والصراف الآلي والانترنت وغيرها، وكذلك العمليات التي يجريها مصدر بطاقات الدفع أو الائتمان الإلكترونية وأيضا المؤسسات التي تتعاطى التحويلات النقدية إلكترونيا ولها مواقع للعرض والشراء والبيع"².

1-2- أنماط الصيرفة الالكترونية: و عموما فقد ساهم اعتماد النشاط المصرفي على الانترنت و تكنولوجيا الاتصال، بمنح البنوك الالكترونية 03 صور رئيسة حسب نوعية الخدمة المقدمة كما يلي³:

➤ **الموقع المعلوماتي (Informational):** يسجد المستوى الأساسي للبنوك الالكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الالكتروني المصرفي، ومن خلال هذا الموقع فان البنك يقدم معلومات حول برمجه و منتجاته و خدماته المصرفية دون وجود قناة اتصال الكتروني .

➤ **الموقع التفاعلي أو الاتصالي (Communicative):** يسمح هذا الموقع بنوع من التبادل الاتصالي بين شبكة و أنظمة المعلومات الداخلية للبنك و عملائه كالبريد الالكتروني و تعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود و الحسابات وتغيير العنوان.

➤ **الموقع التبادلي (Transactional):** هو المستوى الذي يمكن القول أن البنك يمارس خدماته و أنشطته في بيئة الكترونية، إذ يسمح للعميل بالوصول إلى حساباته و إدارتها و إجراء الدفعات النقدية و الوفاء بقيمة الفواتير و إجراء كافة الخدمات الاستعلامية و إجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية.

3-1- القنوات الرئيسية لخدمات الصيرفة الالكترونية: تنهض البنوك الالكترونية بأداء العديد من الخدمات المصرفية إلى العملاء أهمها عرض أرصدة الحسابات والمعاملات الأخيرة و البيانات المصرفية و عرض صور الشيكات المدفوعة بالإضافة إلى إتاحة خدمة طلب شيكات بنكية، الحصول على قائمة كشف الحساب، كما يمكن لعملاء البنك تحويل الأموال بين حسابات العميل و تسديد الفواتير و التحويلات البرقية و شراء و بيع الأوراق المالية بالإضافة إلى طلبات الحصول على القروض البنكية والتعاملات المصرفية الأخرى وتقديم الضمانات و الرهونات و خدمات تبديل العملات الأجنبية الخ...

و قد استفادت بنوك مختلف الأنظمة المصرفية – لا سيما في الاقتصاديات المتطورة- من ترسانة من المنافذ و القنوات التي أتاحها الثورة التكنولوجية في عالم الاتصالات للتعريف بخدماتها المصرفية و عرضها لجمهور المتعاملين الاقتصاديين على

اختلاف أماكن تواجدهم و أزمنة احتياجاتهم لإجراء معاملاتهم المالية وتتخذ الصيرفة الالكترونية عدة قنوات لإيصال خدماتها إلى جمهور المتعاملين ولعل أهمها:

➤ **أجهزة الصراف الآلي (Automatic Teller Machine (ATM):** هي أجهزة تعمل أوتوماتيكيا ضمن برامج معدة سلفا من طرف المؤسسات البنكية لتمكين العملاء من الوصول إلى الخدمات المقدمة من طرف تلك المؤسسات دون الحاجة للتعامل مع العنصر البشري من موظفي البنك على مدار 24 ساعة طيلة أيام الأسبوع، و ذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي، و هي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر من البنك للعميل بناء على طلب منه و تحمل اسم العميل و رقم حسابه ورمز الفرع البنكي للمصرف، ومن ابرز العمليات المصرفية التي يمكن إجرائها من خلال خدمة الصراف الآلي هي: السحب من الحسابات الجارية و حسابات التوفير نقدا (بالعملة المحلية)، الإيداع بالحسابات نقدا و مقاصه، الاستفسار عن الرصيد، و طلب دفتر شيكات، التحويل من حساب لأخر، تسديد بعض فواتير الخدمات⁴، و تتيح أعمال الصيرفة الالكترونية استخدام 03 أنواع من أجهزة الصرف الآلي⁵: آلات صرف بعيدة المدى (Remot ATM)، آلات صرف داخلية (Internal ATM) وآلات صرف خارج المبنى (Off-Premises ATM).

➤ **الصيرفة المنزلية (Home Banking):** تسمح هذه الخدمة للزبون بإتمام العمليات المصرفية عبر جهاز الحاسوب الشخصي، إذ يتصل هذا الحاسوب بالحاسوب المركزي للبنك ويتمكن الزبون من خلال كلمة سر أو رقم سري إجراء العمليات المصرفية المطلوبة، ومن المعاملات المصرفية التي يمكن إجرائها ضمن قناة الصيرفة المنزلية هي عرض الرصيد، ودفع فواتير بعض الخدمات، والتحويل ما بين الحسابات... الخ⁶.

➤ **الوحدات الطرفية عند نقاط البيع (Pos Terminals):** يشبه هذا النظام البنوك المنزلية في اعتماد اتصالات الحواسيب الآلية وعمليات التحويل، أما الاختلاف

فيكمن في أن عملية الاتصال في هذا النظام تتم بين الحاسوب الآلي للبنك وبين المحطة الطرفية الموجودة داخل المتاجر الكبرى والأسواق المركزية بدل الحاسوب الشخصي الموجود داخل منزل عميل، يعمل هذا النظام عن طريق إدخال قيمة مشتريات العميل من خلال الوحدات الطرفية، فيتم خصم القيمة من رصيده المسجل في الحاسوب الآلي للبنك، لتضاف لحساب المتجر بالبنك، وتستخدم البنوك ما يعرف بالبطاقات الذكية التي تتيح للعميل شراء حاجياته أو سحب مبلغ معين من رصيده بالبطاقة حتى نفاذ كل الرصيد الذي تحمله البطاقة، والتي يمكن إعادة شحنها. ويمكن استخدام هذه البطاقات مع آلات الصرف الذاتي أو مع الوحدات الطرفية عند نقاط البيع، أو مع الحاسبات الآلية الشخصية بمنازل العملاء والبنوك الهاتفية.

➤ **الصيرفة الهاتفية (Phone Banking):** تشكل الصيرفة الهاتفية إحدى القنوات التي تستخدمها المصارف لتقديم خدماتها إلى الزبائن إذ يمكن للزبون التعامل مع المصرف عن طريق استخدام الهاتف المحمول من خلال متصفح الويب على الهاتف أو عبر الرسائل النصية، ويخصص لكل زبون رقم سري مرتبط بالحاسوب الرئيسي للمصرف، فحينما يرغب الزبون بإجراء إحدى العمليات المصرفية سيتوجب عليه إدخال رقم حسابه ثم ينفذ المصرف العملية التي يحتاجها الزبون دون الحاجة للوصول إلى بناية المصرف، ومن مميزات هذه القناة إتاحة الحصول على الخدمة على مدار الساعة وبتكلفة أكبر وتكاليف أقل مقارنة مع تقديم الخدمة المصرفية عن طريق الفروع التقليدية.

➤ **الصيرفة عبر شبكة الانترنت (Internet):** هي البنوك التي توظف قدرات شبكة الانترنت كفروع إلكترونية لها لتقديم خدمات مصرفية متنوعة لعملائها المستهدفين، و هو ما يطلق عليه اسم بنوك الانترنت (Internet Banks) أو البنوك الفورية On-Line banks ومع تزايد استخدام البنوك والأفراد لشبكة الانترنت؛ وتطور قدراتها، أصبح ينظر إليها كقناة توزيع مصرفية قائمة بذاتها تحاول تلبية احتياجات قطاع سوقي متنامٍ من العملاء هم مستخدمي شبكة الانترنت⁷.

1-4- خصائص العمل المصرفي الالكتروني: يؤمن تبني التكنولوجيا الحديثة

في الاتصال و الإدارة الالكترونية في العمل المصرفي للبنوك تحقيق العديد من المزايا أهمها⁸:

➤ إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء: لعل أهم المزايا التي يتيحها استخدام قنوات الصيرفة الالكترونية هو إمكانية الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء – عبر العالم أجمع دون التقيد بمكان و زمان معين- طالبي الخدمات المصرفية السريعة – و غالبيتهم ممن يعملون بالتجارة الالكترونية- دون أن ينحصر في العملاء المقيمين بجوار فروعه التقليدية المقامة على الأرض.

➤ تقديم خدمات مصرفية كاملة و جديدة: لقد ساهم انتشار التجارة الالكترونية على مستوى العالم بظهور عمليات مصرفية جديدة لا يمكن لأي بنك أدائها لعملائه إلا إذا كان بنكا الكترونيا لما تتميز به تلك العمليات من سرعة في الأداء مثل: شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية، إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف، تقديم طريقة دفع الكمبيالات المسحوبة للعملاء إلكترونياً، كيفية إدارة المحافظ المالية من أسهم و سندات للعملاء، طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة...الخ.

➤ خفض تكاليف التشغيل و تقديم الخدمات: من أهم العوامل التي تقيد أي بنك عندما يفكر في القيام بافتتاح أحد فروعه الجديدة هو مصاريف تشغيل هذا الفرع التي تشمل في الغالب تكاليف شراء الموقع و تأثيثه و تكاليف العمالة و الصيانة وغيرها، وهل ستغطي الأرباح تلك المصاريف؟ و مصاريف التشغيل هذه تعتبر معدومة تماما في حالة البنوك الالكترونية لاختلاف طبيعتها عن طبيعة البنوك التقليدية العادية.

د- زير اوي عادل د- ميقاويب منصف د. بلعشي عبد المالك

إضافة إلى ذلك يتيح استخدام قنوات الصيرفة الالكترونية كبديل عن القنوات التقليدية للعملاء الاستفادة من الخدمات المصرفية بكلفة أقل، ما يشكل حافزا لديهم لزيادة الطلب على هذا النوع من الخدمات المصرفية على نحو يدعم تنافسية البنوك الالكترونية ويزيد من حصتها السوقية

➤ **زيادة كفاءة أداء البنوك الالكترونية:** توفر طبيعة عمل البنوك الالكترونية أكثر سرعة في تنفيذ الأعمال مقارنة بالبنوك التقليدية، حيث يكفي أن يدخل العميل إلى الموقع الخاص به على شبكة الانترنت و المرور إلى الجزء الذي يريد، يباشر بطلب ما يريد من إجراءات في أقصر وقت ممكن.

1-5- متطلبات الصيرفة الالكترونية: تقتضي ممارسات الصيرفة الالكترونية

الناجحة توفر مجموعة الدعائم الرئيسة أهمها:

➤ **البنية التحتية التقنية:** تعد البنية التحتية التقنية المطلب الرئيسي لضمان أعمال الكترونية ناجحة وضمان دخول آمن لعصر اقتصاد المعرفة المتمثل بالاتصالات، وبقدرة كفاءة البنى التحتية وسلامة أنظمة الاتصالات وخدمات الربط بالإنترنت يتحقق توفير أهم دعامة للصيرفة الالكترونية بل وللبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات.

➤ **الكوادر البشرية الكفوءة:** يعد توفر الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو الصيرفة الالكترونية ، وذلك الأمر يتطلب التواصل التأهيلي والتدريبي للكوادر في مختلف الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والاستشارية والإدارية⁹.

➤ **البيئة التشريعية:** يعد توافر البيئة التشريعية والقانونية ضرورة ملحة لتسهيل تطبيق الخدمات الالكترونية وضمان انتشارها. على سبيل المثال إصدار قوانين حماية لوسائل الدفع.

➤ التطوير والاستمرارية والتفاعلية من المستجدات: يتقدم هذا العنصر على العديد من متطلبات بناء البنوك الالكترونية وتميزها ، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز ، ويلاحظ الباحث العربي أن البنوك العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد ، ألا تنتظر أداء الآخرين ، وربما يكون المبرر الخشية على أموال المساهمين واجتياز المخاطر، وهو أمر هام وضروري ، لكنه ليس مانعا من الريادية ، وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد وإعداد العدة ، لكنها حتما تتطلب السرعة في انجاز ذلك.

➤ التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية : والتفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التقنية فقط وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي ، تلك الأفكار التي تجيء وليد تفكير إبداعي وليس وليد تفكير نمطي.

➤ الرقابة التقييمية الحيادية : أن واحدا من عناصر النجاح الارتكاز على التقييم الموضوعي، ومن هنا أقامت غالبية مواقع البنوك الالكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الالكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها . ويتعين أن نحذر من مصيدة الارتكاز إلى عدد زائري الموقع كمؤشر على النجاح، إذ يسود فهم عام أن كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع، لكنه ليس كذلك دائما وان كان مؤشرا على سلامة وضع الموقع على محركات البحث وسلامة الخطط الدعائية والترويجية¹⁰.

1-6- وسائل الدفع الالكترونية: لقد ساهم التطور التكنولوجي الحاصل في

مجال الأعمال المصرفية في استحداث وسائل دفع جديدة تجسد قيمة نقدية مخزنة على أداة الكترونية بشكل مسبق بحث تكون متاحة للمستعمل بعد ذلك سواء لإجراء تحويلاته

د- زير اوي عادل د- ميقاويب منصف د. بلعشي عبد المالك

المالية أو تسوية معاملاته في مجال التجارة الالكترونية، و لعل أكثر هذه الوسائل شيوعا من حيث الاستعمال ما يلي:

➤ **البطاقة الائتمانية / أو المصرفية (Credit Card or Bank Card):** هي التي يمنح من خلالها المصدر كالمصرف واتحاد الائتمان ومؤسسة التمويل أو أية مؤسسة مالية أخرى خط ائتمان دوار لحامل البطاقة، فالبطاقة هي في واقع الأمر قرض يستطيع المستهلك استعماله لشراء مستلزماته ثم التسديد لاحقاً، فإذا كان غير راغب في تسديد جميع ما قام باقتراضه (شرائه) في أي شهر فإنه يسمح له بتدوير جزء أو كل المبلغ المقرض إلى الشهر التالي، ويترتب عليه في هذه الحالة دفع الفائدة على الرصيد المدين (القائم) أما أشهر أنواع البطاقات المعروفة فهي: Discover ، Visa Card ، Master Card .

➤ **الشيك الإلكتروني (Electronic Checks):** مكافئ للشيك الورقي في المعاملات المصرفية التقليدية من حيث مفهوم الدفع إلا أنه يأخذ شكل رسالة إلكترونية يتم استكمال عناصرها كاسم المستفيد وحامله والمبلغ والتاريخ، يوثق الشيك ويرسله المشتري إلكترونياً إلى الجهة المستفيدة التي تقدمه بدورها إلى البنك الذي يعمل عبر الإنترنت ليقوم بدوره إلى تحويل قيمة الشيك من حساب المشتري إلى حساب الجهة المستفيدة¹¹.

➤ **المحفظة الالكترونية (Online Payment Account):** أو الرقمية هي نظام مبني على أساس رقمي للقيام بالتبادلات والمعاملات التجارية الرقمية، وعبر استخدام هذه المحفظة، يمكن بسهولة القيام بعمليات الشراء من خلال الحواسيب أو الهواتف الذكية، وبشكل عام، يتم ربط حسابات الأفراد في البنوك مع محفظتهم الرقمية، والتي يتم فيها توثيق وحماية أموال المستهلك ومعاملاته التجارية من شراء وتبادل، وبالتالي فإن المحفظة الإلكترونية تستطيع أن تكون وسيلة لمصادقة هوية صاحبها وإثباتها وليس فقط لإجراء عمليات شراء عبر الانترنت ، وهذا يأتي من احتواء المحفظة على أموال المستهلك وسجل عملياته التجارية ومعلومات خاصة به، ومن الجدير بالذكر أن المحفظة الرقمية تصلح لأن

الصيرفة الالكترونية في الجزائر – المقومات والممارسات- دراسة تحليلية للفترة 2010-2020
*Electronic banking in Algeria - fundamentals and practices –
an analytical study for the period 2010-2020*

د-زيراوي عادل د-ميقاويب منصف د-بلعشي عبد المالك

تكون وسيلة دفع مع أنظمة دفع عديدة مخصصة للهواتف الذكية بفضل الدعم المتبادل بينهما.

➤ **النقد الإلكتروني (Electronic Cash):** أو العملة الرقمية هي رصيد مالي مسجل إلكترونيًا على بطاقة ذات قيمة مخزنة أو جهاز آخر، وهناك شكل آخر من أشكال الأموال الإلكترونية هو أموال الشبكة، تسمح بنقل القيمة على شبكة الإنترنت، والمال الإلكتروني، ويمكن أن تكون الأموال الرقمية مركزية، حيث توجد نقطة مركزية للعرض النقدي، أو لامركزية، حيث يتم التحكم في العرض النقدي من مصادر مختلفة.

2- مقومات و واقع ممارسات الصيرفة الالكترونية في الجزائر (2010- 2020):

1-2- البنية التحتية لأعمال الصيرفة الالكترونية في الجزائر: يعد توفر

قطاع اتصالات رقمي ضرورة حتمية لتبني أعمال الصيرفة الالكترونية في مختلف الأنظمة المالية، وهو ما أولته الجزائر الأهمية القصوى منذ سنة 2000، بعد إصدار القانون العام رقم 03-2000 المؤرخ في 20 أوت 2000 المتعلقة بالبريد والاتصال، و الذي مكن من الانفتاح على المنافسة في سوق الاتصالات محدثا بذلك تغيير جذري في نهج السلطات في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية وساهم بتحقيق نتائج ملحوظة، لا سيما في مجال شبكة الإنترنت و سوق تكنولوجيا الهاتف، و هي التوجهات التي أصبح معها قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يشكل قطاعا محوريا في الاقتصاد الجزائري يمكن الاعتماد في توسيع و تطوير المعاملات المصرفية الالكترونية .

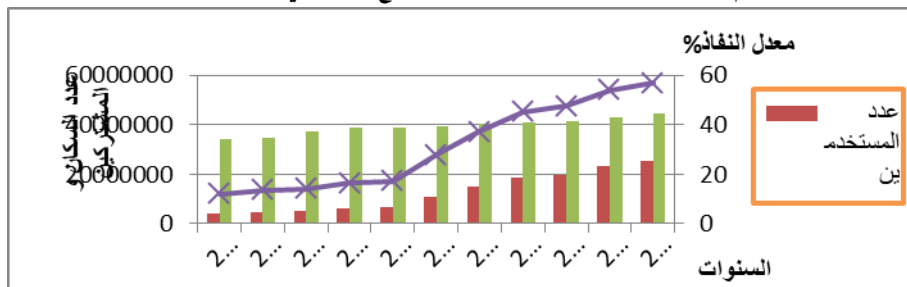
1-1-2- تطور مؤشرات شبكة الانترنت: ساهمت جهود الدولة مطلع سنة 2000

الرامية إلى فتح المجال واسعا على المنافسة في سوق الاتصال بتوفير قاعدة تكنولوجية رقمية متطورة، لا سيما ما تبلور منها في سوق تكنولوجيا الهاتف المحمول الذي أدخل تكنولوجيا الجيل الثاني 2G سنة 2001، الجيل الثالث 3G ديسمبر 2013 و الجيل الرابع

د- زير اوي عادل د- ميقاويب منصف د- بلعشي عبد المالك

4G سبتمبر 2016، و بهدف إدخال مزيد من التحسينات على هذه السوق أدخل القانون 04-18 المؤرخ في 2018/05/10 أحكاما لصالح تهيئة بيئة تقضي إلى ريادة الأعمال و تحسين شروط الوصول إلى سوق الاتصالات الالكترونية و تحسين جودة الخدمة لصالح جميع الأفراد، دون استثناء، و هي الممارسات التي عرفت في ضوءها بيئة تكنولوجيا الاتصال ارتفاعا محسوسا في عدد مستخدمي شبكة الانترنت و معدل نفاذ خدماتها إلى شريحة عريضة من المجتمع كما هو موضح بالشكل رقم (01):

الشكل رقم (01): تطور اشتراكات الانترنت بالمجتمع الجزائري للفترة (2010-2020)



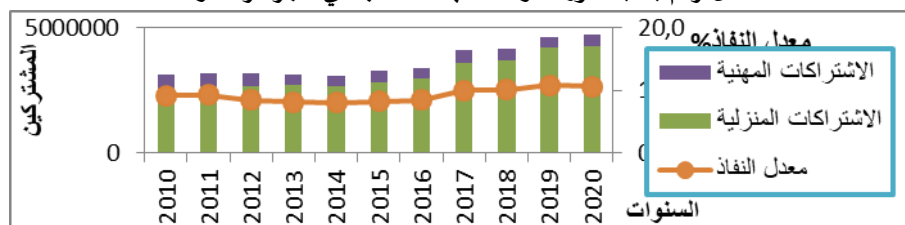
المصدر: 30/12/2020: Internet world stats, Algerian usage and population growth

يعكس الشكل أعلاه ارتفاعا محسوسا في أعداد المستخدمين بخدمات الانترنت و الذي قدر عددهم لسنة 2010 بـ 4.100.000 مستخدم و بمعدل نفاذ 12%، و استمر الطلب على خدمات الانترنت ليصل إلى ذروته سنة 2020 مسجلا 25.428.195 مستخدم بمعدل نفاذ أو نسبة تغطية لشرائح المجتمع بواسطة خدمات الانترنت وصلت 57%، مع ملاحظة ارتفاع حدة تطور معدل النفاذ بدءا من سنة 2016 و هي السنة التي عرفت إدخال شريحة الجيل الرابع من خدمات الانترنت.

2-1-2- تطور مؤشرات شبكة الهاتف الثابت: عرف الطلب على اشتراكات الهاتف الثابت بالجزائر في السنوات الأخيرة نموا ايجابيا، حيث سجل خلال السداسي الأول من

سنة 2020 نمو طفيف مقدر بـ 1.57% ليرتفع معه عدد الاشتراكات من 4.6 إلى 4.7 مليون مشترك للاستخدام المنزلي و المهني معا كما هو موضح بالشكل الموالي:

الشكل رقم (02):تطور اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر للفترة 2010 – 2020.

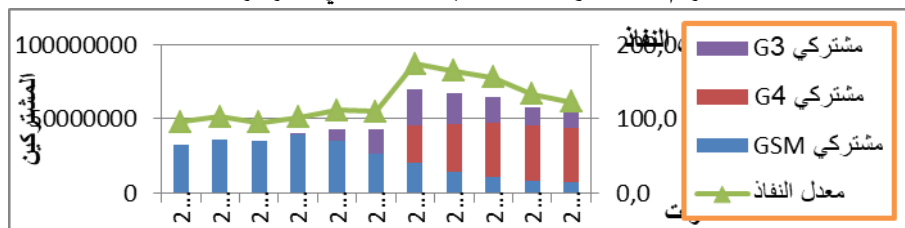


المصدر: أعداد متفرقة من تقرير التنمية لسوق الهاتف في الجزائر للفترة (2010-2020)

يعكس الشكل أعلاه نمو بطيء للطلب الإجمالي على تكنولوجيا الاتصال باستخدام الهاتف الثابت مع تسجيل معدلات نمو سالبة للاشتراكات للإغراض المهنية لاسيما خلال الفترة الممتدة من 2017 إلى 2020، على نحو يحد من معدل نفاذ هذه الخدمة ، و يرجع السبب في ذلك غالبا إلى ضعف البنية التحتية للخطوط الهاتفية و الأعطال المتكررة.

2-1-3- تطور مؤشرات شبكة الهاتف النقال: بتواجد ثلاث متعاملين حاليا في شبكات الهاتف النقال في السوق الجزائرية، و تنوع الخدمات المعروضة، شهدت هذه الأخيرة نموا متسارعا و بمعدلات نفاذ فاقت 100 % خلال أغلب سنوات الدراسة على النحو الذي يعكسه الشكل الموالي:

الشكل رقم (03):تطور اشتراكات الهاتف النقال في الجزائر للفترة 2007 – 2020.



المصدر: أعداد متفرقة من تقرير التنمية لسوق الهاتف في الجزائر للفترة (2010-2020)

الصيرفة الالكترونية في الجزائر – المقومات والممارسات- دراسة تحليلية للفترة 2010-2020
*Electronic banking in Algeria - fundamentals and practices –
an analytical study for the period 2010-2020*

د- زير اوي عادل د- ميقاويب منصف د. يلغشي عبد المالك

يعكس الشكل أعلاه نمو حجم الطلب على خدمات الهاتف النقال في الجزائر بوتيرة متسارعة خلال الفترة (2010-2020)، ما جعل هذه الأخيرة تسجل معدل نفاذ بلغ متوسطه للفترة 107.8%، دون أن تسجل معدلات سالبة في نموها ما عدا سنة 2019 أين تجدر الإشارة إلى انه تم تسجيل هذا الانخفاض على المستوى الدولي وفقا للمنظمة العالمية للاتصالات TTU، و يرجع السبب في تنامي هذا الطلب عموما إلى بساطة استخدام خدمات الهاتف النقال ناهيك عن جودة الخدمات التي يعرضها متعاملي هذه الخدمة في سوق أصبحت تتصف بالتنافسية المؤسسة على الجودة، حيث يشير تقرير التنمية لسوق الهاتف و الانترنت في الجزائر - السداسي الأول 2020- الى سيطرة المتعامل متعامل الجزائر للاتصالات (ATM) موبيليس على سوق الهاتف النقال في الجزائر بإجمالي مشتركين 18.654.330، يليه أوبيتيوم تليكوم الجزائر (OTA) ب 13.952.347 مشترك، و أخيرا الوطنية للاتصالات (WTA) الجزائر ب 11.805.053 مشترك.

إضافة إلى ذلك، يعكس الشكل أعلاه تنامي الطلب على خدمات شبكة الهاتف المحمول للجيلين الثاني والثالث بمعدلات مرتفعة ما جعلها تغطي تقريبا كافة أفراد المجتمع من خلال تحقيق معدل نفاذ متوسطة للشبكتين على الترتيب 98.01 و 92.31%، بينما يبقى الطلب على خدمات الجيل الرابع و إن كان يسجل معدلات نمو ايجابية يحقق تغطية لا تتجاوز نصف التعداد السكاني للجزائريين حيث سجلت معدل نفاذ يقدر ب 53.63% بنهاية سنة 2019.

2-2- الهياكل الداعمة لمسار التحول إلى الصيرفة الالكترونية في الجزائر: إلى جانب ما تتوفر عليه الجزائر من بنية تحتية –مقبولة – تبقى قدرة النظام المصرفي الجزائري بأداء الأعمال المصرفية الالكترونية مرونة بوجود هيئات من البيئة المالية و المصرفية لدعم عملية التحول إلى الصيرفة الالكترونية، و لعل أهم ما تم ايجاده من هيئات دعم في هذا الإطار ما نوجزه في الآتي:

2-2-1- شركة النقد الالكتروني والعلاقات بين البنوك: (SATIM) في هذا السياق شهد النظام المالي الجزائري ميلاد شركة تأدية الصفقات البنكية و النقدية المشتركة (Société D'automatisation Des Transaction Interbancaire Et Monétique) بتاريخ 25 مارس 1995، بمبادرة من 07 بنوك جزائرية (البنك الوطني الجزائري BNA، البنك الخارجي الجزائري BEA، الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط CNEP، القرض الشعبي الجزائري CPA، بنك التنمية المحلية BDL، بنك البركة EL BARAKA، الصندوق الوطني للتعاون CNMA، برأسمال قدره: 26 مليون دج، و التي تهدف بالأساس إلى تحديث وسائل الدفع و التحكم في عملية التحول النقد الالكتروني، و قد تكفلت هذه الشركة عموما بأداء المهام التالية¹²:

- تطبيق برنامج لتحديث نظام الدفع من خلال إدخال البطاقة كوسيلة " سحب ودفع إلكتروني بين البنوك." وتطوير وتسيير نظام النقديات المشترك بين البنوك.
- ترقية التكنولوجيا في المجال البنكي.
- المشاركة في إنجاز برامج حيازة الشبابيك الأوتوماتيكية.
- تسيير الشبابيك المنشأة (الصيانة ومراقبة العمليات التي تنسق المقاصة).
- صناعة بطاقات الدفع الممثلة للنشاط الذي تجهزت له لصناعة بطاقة.
- صناعة الصكوك (منح الرمز السري).

2-2-2- الصيرفة الالكترونية على الخط: في إطار مساعي إيجاد هيئات مالية مرافقة لتحول بنوك النظام المصرفي الجزائري إلى أعمال الصيرفة الالكترونية، تأسست " مؤسسة الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية" سنة 2004 نتاج اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية (DIAGRAM EDI) الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الالكترونية و أمن تبادل المعلومات المالية، و ثلاث مؤسسات جزائرية هي (MAGACTMUTIMEDIA SOFT ANGINERING) و مركز البحث في الإعلام العلمي و

التقني (CERIST)، حيث تتولى هذه المؤسسة إلى جانب العمل على عصنة الخدمات المصرفية و أنظمة الدفع، مهام تقديم خدماتها عن بعد و تسيير و أمن تبادل البيانات المالية لجميع المؤسسات المالية على اختلاف عملائها، حيث تقدم تشكيلة من الخدمات على درجة عالية من الأمان و سلامة في أداء العمليات، و الخدمات المقدمة عموما توجه على صنفين بنفس مستوى التطور التكنولوجي (الصنف الخاص بالبنك، صنف التبادل الالكتروني للبيانات EDI متعدد الوجهات و الأقسام.

2-2-3- تجمع النقد الآلي: يعتبر وضع نظام دفع إلكتروني فعال من أولويات السلطات العمومية الجزائرية. وهو جزء من أدوات عصنة النظام البنكي على غرار نظام التعويض عن بعد لوسائل الدفع الجماعية، تم إنشاءه في جوان 2014، حيث جاء ليدعم هذا النهج الاستراتيجي لتحديد مهام وصلاحيات مجموع فاعلي هذا النظام، كما أنه مكلف بضمان العلاقة ما بين البنوك لمنظومة التجميع النقدي وتوافقيته مع الشبكات النقدية المحلية أو الدولية. ويتكون تجمع النقد الآلي من 19 عضو منخرط منهم 18 بنك و بريد الجزائر، يساهم فيه بنك الجزائر كعضو غير منخرط للتأكد من مدى تطابق المنظومات ووسائل الدفع، والمعايير المطبقة في هذا المجال، طبقا للتنظيم الساري، حيث يشرف تجمع النقد الآلي على قيادة نظام النقد الآلي من خلال مجموعة من الوظائف أهمها: إدارة المواصفات والخصائص والمعايير في مجال النقد الآلي، تعريف المنتجات النقدية البنكية وقواعد تطبيقها العملية، تسيير الأرضية التقنية للتوجيه، المصادقة و تسيير الأمن.

2-3- أنظمة الدفع الالكتروني المعتمدة بالجزائر: عرف تطور الأعمال المصرفية بالجزائر إدخال 03 أنظمة للدفع الالكتروني تتمثل في :

2-3-1- نظام التسوية الإجمالية الفورية (ARTS): هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي، يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة، فورا وبدون تأجيل، وعلى أساس إجمالي، حيث يتيح بطريقة إلكترونية آمنة نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلى آخر بسهولة في نفس اليوم وبنفس القيمة دون إلغاء أو تأخير، وقد تم

الصيرفة الالكترونية في الجزائر- المقومات والممارسات- دراسة تحليلية للفترة 2010-2020
*Electronic banking in Algeria - fundamentals and practices –
an analytical study for the period 2010-2020*

د-زيراوي عادل د-ميقاويب منصف د-بلعشي عبد المالك

اعتماد هذا النظام في الجزائر سنة 2006 و يخص أوامر الدفع التي تتم ما بين البنوك باستخدام التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع الفوري، يشمل الأموال التي تعادل أو تفوق مليون دينار و الخاصة بالعمليات التي تتم بين المصارف، والعمليات المستعجلة تجري عبر هذا النظام على حد سواء التحويلات لحساب البنوك والمؤسسات المالية المشاركة أو لحساب عملائها، و سجلت سنة 2017، توافر نظام (ARTS) على 97% كتعبير عن العلاقة بين التشغيل الفعلي للنظام مقاس بالساعات و مدة الافتتاح الاسمي لإجراء المعاملات، أي 08 ساعات لكل يوم عمل (351 يوم عمل في سنة 2017).

الجدول رقم (01): عمليات نظام التسوية الإجمالية الفورية بالجزائر للفترة (2012-2017)

السنوات	2012	2013	2014	2015	2016	2017
نسبة التداول	99.77	99.77	99.99	99.99	95,4	97
عدد العمليات	237.311	269.557	290.418	314.357	328.404	339.227
قيمة العمليات (مليار دج)	680.123	535.234	358.026	371.394	201.692,33	99.869,3
عدد أيام العمل	251	252	253	253	252	251

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك الجزائر.

يوضح الجدول أعلاه تنامي معاملات نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة المستعجلة خلال الفترة 2010-2017، حيث تم تسجيل ارتفاع كبير في إنتاجية هذا النظام من خلال ارتفاع عدد و حجم المعاملات السنوية رغم استقرار عدد أيام العمل عند متوسط 252 يوم.

2-3-2- نظام المقاصة الالكترونية(ATCI): عرف النظام المصرفي الجزائري إدخال

هذا النوع من أنظمة الدفع بصورة جدية بدءا من فيفري 2006، حيث يسير نظام المقاصة الالكترونية من طرف مركز- المقاصة بين المصارف (CPI شركة أسهم تابعة لبنك الجزائر)، و التي يعمل نظامها المقاصي على أساس المقاصة متعددة الأطراف لأوامر الدفع،

د- زير اوي عادل د- ميقاويب منصف د. بلعشي عبد المالك

حيث يتم صب أو إيداع الأرصدة الصافية من أجل التسوية المؤجلة في نظام (ARTS) في ساعة محددة، باعتبار أن هندسته تشمل صيغة تبادل الأوامر بشكل متواصل بين مشتركين النظام تبعا لتاريخ يوم التبادل ومرحلة حساب الوضعيات الصافية متعددة الأطراف قبل الإقفال، ومرحلة الصب من أجل التسوية الفعلية للأرصدة، ويهدف هذا النظام إلى تحقيق مايلي:

- التسيير اليومي للحسابات، وإعطاء نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة.
- تقليص آجال المعالجة، سواء قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 3 - أيام.
- تأمين أنظمة الدفع العام و مواجهة عملية تبيض الأموال في الجزائر - .
- تأمين ثقة الزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك والبطاقات والتحويل.

2-3-3- نظام الدفع عبر الانترنت و الصراف الآلي: أصبح الدفع عن طريق الانترنت

شيئا عمليا في المعاملات البنكية الجزائرية منذ أكتوبر 2016، حيث تم فتح هذه الخدمة في المرحلة الأولى للقائمين على الفوترة (شركات توزيع الماء والطاقة "الغاز والكهرباء" ، الهاتف الثابت والنقل، شركات التأمين ، النقل الجوي وبعض الإدارات)، وتمثل العلاقة النقدية البنكية النشاط النقدي البنكي بإصدار وشراء عبر الشبكة البنكية، و تسمح لحامل بطاقة CIB بالاستفادة من الخدمات التي يقترحها النظام، وقد أصبحت هذه الطريقة للموافقة البنكية ممكنة بفضل توحيد الأنظمة والمنتجات النقدية و الالتزام بضمان قابلية عمل الأنظمة بين الأعضاء، حيث تسمح قابلية العمل بضمان موافقة والمنتجات والخدمات النقدية البنكية الصادرة عن الأعضاء وتبادل المعاملات في أحسن شروط الأداء والأمن، و يمارس تجمع النقد الآلي دورا استراتيجيا في مراقبة نشاط النقد الآلي البنكي، من خلال العمل على تحسين آليات الأمن والسلامة وفق المعايير الدولية، للحفاظ على الثقة فيما بين كافة فاعلي نظام النقد الآلي البنكي، لاسيما المستخدم النهائي سواء كان الزبون الحامل للبطاقة أو التاجر القابل لها، حيث يوجد حاليا 76 تاجر ويب منخرط في نظام الدفع الالكتروني البنكي، ما نتج عنه (حتى جانفي

2021)حوالي5.727.556معاملة، ما ساهم بتنامي عمليات التسوية للمعاملات التجارية باستخدام بطاقة CIB لا سيما في ضوء الانتشار الواسع لأجهزة الصرف الآلي و محطات الدفع الالكترونية عبر ولايات الوطن ، و هو ما يمكن تتبعه من خلال الإحصائيات الموضحة بالجدول الموالي:

الجدول رقم (02): تطور عمليات السحب والدفع الالكتروني بالجزائر (2016-2020)

عدد الصرافا ت الآلية	عدد	معاملات السحب		عدد محطات الدفع	معاملات الدفع	
		العدد	الحجم		العدد	الحجم
2016	1.370	6.868.031	98 822 524 500,00	5.049	65.501	444 508 902,40
2017	1.443	8.310.170	126 398 291 000,00	11.985	122.694	861 775 368,90
2018	1.441	8.833.913	136 233 452 000,00	15.397	190.898	1 335 334 130,76
2019	1.621	9.929.652	164 116 233 000,00	23.762	274.624	1 916 994 721,11
2020	3.030	58.428.933	1 073 004 953 000,00	33.945	711.777	4 733 820 043,01

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على منشورات التجمع النقدي على الموقع الالكتروني <https://giemonetique.dz>

تعكس نتائج الجدول أعلاه حجم الثقة و المصداقية بأعمال الصيرفة عبر الاعتماد على خدمات الصراف الآلي و محطات الدفع الالكتروني، و ذلك من خلال الزيادة المطردة في حجم المعاملات المالية عبرهما من خلال ارتفاع حجم السحوبات الآلية باستخدام بطاقة CIB و التي قدرت بداية جانفي 2021 بقيمة 114 855 470 500,00 دج عبر 5.746.786 عملية سحب مبررة إلى حد ما بأزمة السيولة و طوابير الانتظار التي تشهدها مراكز البريد و الفروع البنكية إضافة تداعيات الوضعية الوبائية كوفيد 19، ما جعل الأفراد يفضلون إجراء المعاملات عن بعد، في حين ارتفعت عمليات الدفع عبر محطات الدفع الالكتروني بنهاية 2020 و التي قدرت بـ 139.364 .

الخاتمة: في ضوء ما تشهده بيئة الأعمال الدولية من تحرير للخدمات وتطور هائل في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و القبول الذي أصبحت تحضى به معاملات التجارة

الالكترونية دوليا و محليا، أصبح التحول في فكر الممارسات المصرفية ضرورة ملحة ، حيث تشير الوقائع الاقتصادية إلى أن أغلب النظم المالية و المصرفية أصبحت اليوم تجنح لممارسات الصيرفة الالكترونية مستفيدة بذلك من تدني تكاليف التشغيل، و البحث لها عن موطن قدم في أسواق رأس المال التي باتت تعرف تنافسا شديدا غابت فيه ضوابط الحدود الإقليمية في تسطير الحصص السوقية، و الجزائر كدولة من هذا العالم الديناميكي الحافل بالمتغيرات أدركت حقيقة التحديات التي تواجهها بصدد خططها التنموية التي لا بد أن تركز إلى نظام مالي و مصرفي معاصر يتحكم في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، قادر على التكيف و البقاء، ذهبت منذ مطلع القرن الحالي تسابق الزمن بتبني مشاريع و إجراءات تؤسس لبنية تحتية قوية بالإضافة إلى توفير المرافقة اللازمة لتأمين التحول إلى الصيرفة الالكترونية، و بعد الخوض في هذا الموضوع نقف في خاتمة البحث عن أهم النتائج و التوصيات التي نوردها في الأتي:

1. البنوك الالكترونية هي موقع مالي، تجاري، إداري، استشاري شامل له وجود مستقل على الخط - مستندا على الركائز الالكترونية- يقوم بتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان، وبأقل تكلفة وأسرع وقت و اقل جهد للعملاء.
2. البنوك الالكترونية من حيث الأنماط والمحتوى قد تكون بنوكا افتراضية بالكامل أي لا وجود واقعي لها على الأرض وإنما موقع متخصص بالخدمة المصرفية المؤتمنة له من زبائنه ويسعى إلى تلبية متطلباتهم.
3. يرتبط نجاح التحول إلى ممارسة الصيرفة الالكترونية بعدة متطلبات أبرزها: توفر بيئة قانونية شفافة و واضحة تسطر قواعد وضوابط، بالإضافة إلى بيئة تتوفر على الوسائط الالكترونية الكافية كقنوات لإيصال الخدمات المصرفية بالكفاية و الأمان لضمان عامل السمعة المؤثر بشكل كبير على المركز التنافسي للبنوك الالكترونية.
4. تواجه الصيرفة الالكترونية العديد من التحديات القانونية و غير القانونية ، كالتوقيع الالكتروني، إثبات الشخصية ، أنظمة الدفع النقدي ، المال الرقمي أو

الصيرفة الالكترونية في الجزائر- المقومات والممارسات- دراسة تحليلية للفترة 2010-2020
*Electronic banking in Algeria - fundamentals and practices –
an analytical study for the period 2010-2020*

د.زيراوي عادل د.ميقاويب منصف د.بلعشي عبد المالك

الالكتروني ، سرية المعلومات ، امن المعلومات من مخاطر الجرائم التقنية المالية ، خصوصية العميل ، التعاقدات المصرفية الالكترونية.

5. ساهمت جهود الحكومة الجزائرية بتوفير بنية تحتية تحقق الكفاية في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال لتأمين التحول بالنسبة لبنوك النظام المصرفي بتبني أعمال الصيرفة الالكترونية، حيث تغطي كل من شبكة الهاتف الثابت و النقال تقريبا كل أفراد المجتمع بمعدلات نفاذ تجاوزت 100% طيلة أغلب سنوات الدراسة.

6. ساهم الانتشار الواسع للصراف الآلي و محطات الدفع الالكتروني برعاية مجمع النقد الآلي سنة 2016 بتسجيل ارتفاع محسوس في عدد و حجم عمليات السحب و الدفع بواسطة بطاقة CIB.

7. ساهمت استحداث وسائل الدفع الالكترونية (ATCI) من تحقيق نتائج جيدة لما يتعلق بتسوية المدفوعات الإجمالية الفورية باقتصاد كبير في الوقت حيث تمت معالجة أكثر 97% من المدفوعات العاجلة التي تتم بين البنوك و المؤسسات المالية و الزبائن لسنة 2017.

التوصيات:

1. ضرورة العمل على نشر الوعي المصرفي لدى المواطنين الجزائريين و كسب ثقتهم بأمان التعامل بوسائل الدفع الالكترونية كبديل عن النقود القانونية.
2. ضرورة قيام بنك الجزائر بمراجعة التشريعات النافذة باستخدام الصيرفة الالكترونية قصد توفير أكثر أمان للمتعاملين.

الهوامش والمراجع:

¹ - آل شبيب دريد كامل: "إدارة العمليات المصرفية"، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، ط 1 عمان – الأردن 2015، ص 390.

الصيرفة الالكترونية في الجزائر – المقومات والممارسات- دراسة تحليلية للفترة 2010-2020
Electronic banking in Algeria - fundamentals and practices –
an analytical study for the period 2010-2020

د- زير اوي عادل د- ميقاويب منصف د. بلعشي عبد المالك

- ² - رحييم حسين، هوارى معراج: "الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية"، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية-واقع وتحديات -مقال منشور على الانترنت، <http://iefedia.com> تم الاطلاع عليه 20/02/2021.
- ³ - نهلة أحمد قنديل: "التجارة الالكترونية " المرشد للمدير العصري- رؤية تسويقية، جامعة قناة السويس، القاهرة، مصر، 2004، ص 86.
- ⁴ - عبد الله خالد أمين، الطرد إسماعيل إبراهيم: "إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية"، ط 2، دار وائل للنشر، عمان، الأردن 2011، ص 205.
- ⁵ - طه طارق: "إدارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية- مصر 2007" ص 276.
- ⁶ - سلاوتي حنان: "الصيرفة الالكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر " مقال علي منشور بمجلة، المجلد رقم 04 – العدد 04، ديسمبر 2011، ص 26.
- ⁷ - شوبوب نصيرة: "الإدارة البنكية الالكترونية في الجزائر- دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر 3-2013، ص 59.
- ⁸ - جلدة سامر: "البنوك التجارية والتسويق المصرفي"، ط 1 دار أسامة للنشر، عمان – الأردن 2008، ص ص 238، 239.
- ⁹ - فهد نصر حمود مزنان: "إمكانات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية"، مجلة كلية الاقتصاد والإدارة، مقال منشور على الانترنت www.iasj.net، شوهد بتاريخ 15/02/2021.
- ¹⁰ - عرايبي الحاج مداح، بارك نعيمة: "أهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي الواقع والأفاق"، مقال علي منشور بمجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 01 العدد 01، الجزائر، 2011، ص 71.
- ¹¹ - برهم نضال إسماعيل، غازي أبو أعرابي: "أحكام عقود التجارة الالكترونية"، دار الثقافة، ط 1، عمان 2005، ص ص 124.
- ¹² - زواش زهير: "دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية- دراسة حالة الجزائر"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن المهيدي- أم البواقي، الجزائر 2011، ص 158.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 04		
المحور رقم - 1 -	مقتضيات التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية	
عنوان المداخلة	حتمية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية <i>The imperative to shift from traditional management to electronic management</i>	
الاسم واللقب	عمار بريق	حنان بن زغبى
المؤهل العلمي	أستاذ محاضراً	أستاذ معاضراً
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

متطلبات تفعيل و نجاح الإدارة الإلكترونية في الجزائر

Requirements for the activation and success of electronic administration in Algeria

د/ حنان بن زغبي

د/ عمار بريق

أستاذة مؤقتة بجامعة سوق أهراس

أستاذ محاضر أ بجامعة سوق أهراس

amarberrig@univ-soukahras.dzhananebenzoughbi@gmail.com

المخلص:

إن مسألة عصنة الإدارة و تحولها من كلاسيكية إلى إلكترونية خيار فرضه التطور التكنولوجي العالمي من جهة و من جهة أخرى تجسيدا لمبادئ و متطلبات الحكم الراشد الذي تبنته الدولة، حيث على الإدارة أن تسعى إلى تقديم أفضل الخدمات للمواطنين و تعمل على محاربة و مواجهة كل مظاهر الفساد. من خلال هذه المداخلة نسعى إلى التعرض لمتطلبات الإدارة الإلكترونية و عرض بعض التجارب الوزارية في إطار مشروع الجزائر الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: التغيير التكنولوجي- الموارد البشرية- إدارة إلكترونية- قانون الأنترنت- خدمات إلكترونية.

رموز تصنيف JEL: O15;O33 ;O30 ;k24 ;l86

Abstract:

The issue of modernizing administration and its transformation from classic to electronic is a choice imposed by global technological development on the one hand and on the other hand an embodiment of the principles and requirements of good governance adopted by the state, Where the administration should strive to provide the best services to citizens and work to fight and confront all manifestations of corruption.

Through this intervention, we seek to address the requirements of electronic administration and present some ministerial experiences within the framework of the electronic Algeria project.

Keywords : Technological Change -Human Resources - Electronic administration- Cyber Law- Electronic services.

JEL Classifications: O15;O33 l86 : k24 :O30 :

في ظل التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات على المستوى العالمي، فإن استغلال ذلك للمصلحة العامة بات أمرا ضروريا تعمل عليه جل حكومات العالم و ذلك من خلال العمل على عصنة الإدارة.

يعتبر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الإدارات و المؤسسات العمومية أمرا مفروضا، حيث أنه لا يمكن مواصلة العمل بالأساليب التقليدية الورقية القديمة في ظل التطورات و التغيرات التكنولوجية الحاصلة في الإدارة العمومية هذا من جهة، و من جهة ثانية مساهمة هذا التقدم في الوقاية من الفساد على مستوى مؤسسات و هيئات الدولة. إن الاحترافية في العمل و البحث عن تقديم أفضل الخدمات للمواطنين أضحت الشغل الشاغل لكل مؤسسات و هيئات الدولة، الأمر الذي استدعى التفكير و الانطلاق في تجسيد مشروع: الجزائر الإلكترونية 2013 و الذي بدأ التفكير و العمل عليه منذ 2009. من هذا المنطلق يمكن طرح الإشكالية التالية: هل وقّرت الدولة الجزائرية الآليات الكفيلة بالتحول من الإدارة الكلاسيكية إلى الإدارة الإلكترونية؟ و أين وصل ذات المشروع؟

لدراسة الإشكالية المقترحة إرتأينا التطرق إلى المحاور التالية:

1- تعريف الإدارة الإلكترونية

2- أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

3- المتطلبات و العوامل المساعدة على نشأة و تفعيل و نجاح الإدارة الإلكترونية

4- تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

أولا: تعريف الإدارة الإلكترونية:

وردت العديد من التعاريف للدارة الإلكترونية، نذكر منها:

- يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة، و يطلق عليها أيضا الحكومة الإلكترونية، الحكومة الذكية، و حكومة عصر المعلومات أو الإدارة بغير

أوراق، و تعرّف بأنها الانتقال من تقديم الخدمات و المعاملات الإدارية من شكلها التقليدي إلى الشكل الحديث و العصري عبر الانترنت¹.

- و تعرّف أيضا بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات و خاصة تطبيقات الانترنت لدعم و تعزيز حصول المواطنين على الخدمات التي تقدمها الجماعات الإقليمية بكل شفافية و كفاءة وأكثر سرعة².

- كما عرّفت أيضا بأنها إنجاز للمعاملات الإدارية و تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارة شخصيا لإنجازها مع ما يترافق من إهدار للوقت و الجهد و الطاقات³، و هذا بالاعتماد على مبدئين هما:

* الأول تقني: و يتمثل في إعداد المعلومات الالكترونية و تناقلها عبر شبكة الانترنت، و ضمان دقتها و سرّيتها.

* الثاني إجرائي: و يتمثل في تنفيذ المعاملات و الخدمات عن بعد مع ضمان صحتها و مصداقيتها⁴.

ثانيا: أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

1- التوجه العالمي نحو الإدارة الإلكترونية: لقد انتهجت و تبنت العديد من دول العالم نظام الإدارة الإلكترونية و الهدف من ذلك تسهيل عمل أنظمتها في شتى المجالات من جهة و خدمة لشعوبها و مصالح مواطنيها من جهة ثانية و الجزائر على غرار باقي دول العالم أضحت ملزمة باتباع التطور التكنولوجي و الاستفادة من مزاياه، الأمر الذي دفع بالحكومة إلى تبني الإدارة الإلكترونية في عديد القطاعات تدريجيا.

2- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يضع المواطنين و المساهمين و الجمعيات في قلب الحكومة، و يعمل على القضاء على التعقيدات الروتينية، كما يمنح أكثر تفاعل بين المواطن و الحكومة⁵.

3- تساهم الإدارة الإلكترونية في القضاء على البيروقراطية و التعقيدات الإدارية من خلال

تقديم الخدمات للمواطنين بشكل أسرع و أيسر، بدلاً من الوقوف في طوابير من شأنها إضاعة الوقت و تعطيل المصالح و تأخير أداء الخدمة.⁶

4- تمنح الإدارة الإلكترونية أكثر شفافية للعمل الإداري من خلال عرض كافة المعلومات التي يريدها المواطنون.⁷

5- يساعد تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في التخفيف من حدة النتائج المترتبة عن مخالفة مبدأ سير المرفق العام بانتظام و اطراد، حيث يفتح المجال لتقديم الخدمات للمواطنين دون توقف، حتى في حال وقوع إضراب من طرف الموظفين⁸، فيمكن للشخص الحصول على الخدمة عن طريق الموقع الإلكتروني⁹، و بالتالي فإن الإدارة الإلكترونية تعزز من مبدأ ديمومة المرفق العمومي لأنها تجعل الخدمة غير محدودة و غير مرتبطة بمواعيد فتح مكاتب الموظفين و إنما متاحة على مدار الساعة.¹⁰

6- كما تظهر أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ مساواة الأفراد في الانتفاع من خدمات المرفق، حيث يضع المستخدمين في مركز قانوني متماثل في الانتفاع بخدمات المرفق و تحمل نفقات الانتفاع بشكل متساوي بصرف النظر عما يوجد بينهم من تفاوت¹¹، لأن تقديم الخدمة ألياً يساعد في الحد من مظاهر المحاباة و الوساطة في تقديم الخدمة، و بالتالي يؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى الحياد في تقديم الخدمة.¹²

7- تقليص الإجراءات الإدارية بفضل المعلومات المخزنة في جهاز الكمبيوتر، حيث تستطيع الإدارة أن تقلص من الأعمال الورقية و تعبئة البيانات في كل مرة للحصول على خدمة، كما أن الإدارات الحكومية تستطيع أن تحصل على الوثائق المطلوبة من مصدرها دون تكليف المواطنين مشقة التنقل إلى مراكز إدارية مختلفة للحصول على الوثائق المطلوبة لقضاء الحاجة.¹³

ثالثا: المتطلبات و العوامل المساعدة على نشأة و تفعيل و نجاح الإدارة الإلكترونية:

من أجل نشأة سليمة و تفعيل و نجاح أي إدارة إلكترونية لابد من توفر العوامل التالية:

1- الرغبة السياسية في التغيير:

من إدارة كلاسيكية إلى إدارة إلكترونية: تعتبر الرغبة السياسية في تغيير أي وضع داخل الدولة الواحدة من السيئ إلى الأفضل أو من الحسن إلى الأحسن العامل رقم واحد في متطلبات التغيير.

ذلك أن الحكومة هي المسؤولة بالدرجة الأولى على الأوضاع السائدة في المجتمع و داخل النطاق الإقليمي. و في هذا الإطار تحاول السلطة السياسية في الدولة ممثلة بالأساس في رئاسة الجمهورية و أعضاء الطاقم الحكومي إلى تبنى أفضل الآليات و السبل من أجل إعطاء صورة أفضل على الدولة و من أجل إشباع حاجيات مواطنيها و تقديم الخدمات لهم في أفضل الظروف.

2- إصدار النصوص القانونية والتنظيمية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية:

من أجل التحول من إدارة تقليدية كلاسيكية إلى إدارة إلكترونية رقمية يستلزم الأمر إعداد النصوص القانونية و التنظيمية للسماح الممّهدة لذلك الانتقال أو التحول، من خلال وضع التشريعات القانونية اللازمة عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقرّ بالتحول الإلكتروني، بالإضافة إلى وضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية و تحديد العقوبات الخاصة بمرتكبي الجرائم الإدارية الإلكترونية¹⁴.

3- توفير الحماية والأمن للمعلومات:

و هذا من بين أكبر التحديات الواجب توفيرها لنجاح نظام الإدارة الإلكترونية،

خاصة مع زيادة حجم المخالفات و الجرائم الواقعة على المعلومات كسرقة البيانات

الإلكترونية أو التوقيع الإلكتروني مثلا، و في هذا الصدد فإنه من الواجب القيام بـ:

* وضع السياسات الأمنية التي من شأنها حماية المعلومات بما فيها خدمة الأنترنت.

* الحرص على وضع هيئات مختصة في الرقابة الإلكترونية للحفاظ على سرّ العمل و على المعلومات الشخصية للمواطنين.

* تبني إستراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام و الخاص.

* وضع و تجسيد القوانين و التنظيمات التي تحدّ من السطو الإلكتروني، و انتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.

* تحديد آليات المراقبة و التفتيش لنظم المعلومات و الشبكات الحاسوبية.

* الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن.

* تشفير المعلومات من أجل حفظها و تخزينها¹⁵.

4- توفير الموارد المالية:

يعتبر المال عصب الحياة، و من أجل التحول نحو إدارة إلكترونية تحقّق الغرض

من إنشائها لا بد من توفير الغطاء المالي المناسب لنجاح العملية، لاسيما ما تعلق بالبنية

التحتية التي تتطلب شراء و توفير الأجهزة الإلكترونية و الرقمية المتطورة و البرامج

التطبيقية، بالإضافة إلى المخصصات المالية الكافية لتدريب و تكوين الموظفين¹⁶.

5- توفير برامج و دورات تكوينية للموظفين:

يعتبر العنصر البشري من أهم متطلبات التحول نحو إدارة إلكترونية ناجحة، بل

و بالنظر لأهميته قد يعدّ العامل الأهم في هذه المعادلة، ذلك أنه هو المكلف بتسيير الإدارة

الإلكترونية و ضمان دائمية الخدمات التي تقدّمها و بالتالي ضمان استمراريتها و العمل على تحسينها.

و تعدّ برامج الإدارة الإلكترونية جديدة على الموظف و تحتاج إلى خبرات و مهارات غير متوفرة في الأجهزة الإدارية، و التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية يغيّر تركيبة العمل داخل الجهاز الإداري و هذا يعني ضرورة إعادة النظر في نظم التعليم و التدريب لمواكبة متطلبات التحول¹⁷، و قد يكون هذا الأمر مكلفاً بعض الشيء إلا أنه يعدّ إضافة مهمة و مكسباً كبيراً للإدارة الإلكترونية التي تبقى شبكاتها و أجهزتها و قراراتها معطلة في انتظار الأفراد القادرين على تسييرها¹⁸، ذلك أن العنصر البشري هو أهم الموارد التي يمكن استثمارها من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

و نشير في هذا الصدد أن الأمر رقم 03/06 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية أكد على الإدارة يتعين عليها تنظيم دورات التكوين و تحسين المستوى بصفة دائمة قصد ضمان تحسين تأهيل الموظف و ترقيته المهنية تأهيله لمهام جديدة¹⁹.

6- إعلام وإعداد المواطنين وتحسينهم بأهمية الإدارة الإلكترونية وبتقديم خدمات إلكترونية:

بالرجوع إلى المرسوم 131/88²⁰ فإن الإدارة تسهر دوماً على تكييف مهامها و هياكلها مع احتياجات المواطنين²¹، و عليه يتعيّن عليها أن تطلع المواطنين على التنظيمات و التدابير التي تسطرها، و ينبغي في هذا الإطار أن تستعمل و تطور أي سند مناسب للنشر و الإعلام²². كما يتعيّن عليها أن تنشر بانتظام التعليمات و المناشير و المذكرات و الآراء التي تهم علاقاتها بالمواطنين²³.

و نشير أنه من المفروض على كل إدارة أن تحرص على تحسين نوعية خدماتها باستمرار و تحسين صورتها العامة لاسيما من خلال تبسيط إجراءاتها و طرقها و دوائر تنظيم عملها و تخفيف ذلك.

كما يجب عليها أن تطور أي إجراء ضروري لتتلاءم دوماً مع التقنيات الحديثة في التنظيم و التسيير²⁴، بشرط الإعلام المسبق للمواطنين بتحولها في تقديم الخدمات من الطريقة

التقليدية الكلاسيكية و التي غالبا ما تعتمد على تنقل المواطنين و توجيههم شخصيا إلى مختلف الإدارات و المؤسسات العمومية و تقديمهم لوثائق متعددة و متنوعة إلى الاعتماد على الطرق التكنولوجية الحديثة و المتطورة و التي تعتمد بالأساس على التقنيات الإلكترونية.

و من أمثلة ذلك: إمكانية حجز مواعيد عن طريق الانترنت، تقديم الشكاوى و إرسال مختلف الانشغالات و التساؤلات عبر البريد الإلكتروني للإدارة أو المسؤول، تسهيل الحصول على بعض الخدمات كإمكانية استخراج بعض الوثائق عن بعد و غيرها من الخدمات التي تعتمد على الأساليب الحديثة و التقنيات الإلكترونية.

و نسجل في هذا المقام أن المواطن بقدر ما يبحث عن كيفية حصوله على أفضل الخدمات بقدر ما يتجنب الاعتماد على الخدمات الإلكترونية و يتخوف منها، و هنا يأتي دور الدولة من خلال مختلف مؤسساتها و هيئاتها و عبر كافة وسائل الإعلام و التواصل من أجل زرع الثقة في نفسية المواطن و تشجيعه على اعتماد الطرق الحديثة و المستحدثة.

7- الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن:

رغم التطور التكنولوجي و مساهمته إلا أن ذلك لا يعني التهاون، بل يجب دائما أخذ الحيطة و الحذر في التعاملات الإلكترونية الأمر الذي يستوجب حفظ نسخ احتياطية -لاسيما منها الورقية- عن كل التعاملات الإلكترونية الهامة التي يصعب أو يستحيل تداركها في حالة ضياعها.

رابعاً: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر²⁵:

عرفت العديد من القطاعات في الجزائر قفزة نوعية في تقديم خدماتها و ذلك من خلال التحول إلى تقديم خدمات إلكترونية بدلا من الخدمات الكلاسيكية، و يعدّ مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 من المشاريع الكبرى و المهمة التي أعدتها وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال بداية من 2009، في إطار التشاور مع جميع الهيئات و الدوائر الوزارية حيث يرمي البرنامج إلى تشييد مجتمع المعلومات و الاقتصاد الرقمي في

الجزائر، من خلال تعميم استخدام التكنولوجيات الحديثة في كافة القطاعات و من بينها الجماعات الإقليمية، بهدف عصرنه الإدارة العمومية و جعلها تقدّم خدمات بشكل أفضل و أبسط للمواطنين

و من بين الوزارات التي تجاوبت مع هذا المشروع نجد:

أ- وزارة الداخلية:

حيث تضمنت صدور المرسوم التنفيذي رقم 204/15²⁶ المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية، و جاء هذا المرسوم في إطار تنفيذ الإجراءات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية بهدف إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني للحالة المدنية، بمعنى ألا تشترط الإدارة على المواطن تقديم وثائق الحالة المدنية التي يمكنها الإطلاع عليها مباشرة على مستوى السجل الوطني.

كما عمد قطاع الداخلية إلى رقمنة جميع وثائق الحالة المدنية من خلال إعداد ما يسمى بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية من خلال إصدار المرسوم التنفيذي 315-15²⁷ المتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية²⁷، و يهدف المرسوم إلى تحديد كيفية إصدار نسخ وثائق الحالة المدنية من السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بطريقة إلكترونية، و هو ما أعتبر إنجازا أراح عن السكان المحليين حملا كبيرا من البيروقراطية. بالإضافة إلى المرسوم التنفيذي رقم 16-142 الذي يحدد كفاءات حفظ الوثيقة الموقعة إلكترونيا²⁸، و تهدف هذه المراسيم إلى توضيح قواعد تطبيق القانون رقم 04-15²⁹ الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكترونيين و توضيح أهم النصوص الواردة فيه من أجل ضمان تطبيقها.

و في هذا الإطار عرفت وزارة الداخلية تحول كبير فيما تعلق بإصدار جواز السفر البيومتري و بطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية البيومترية، و ما يستلزم من وثائق و إجراءات و مراحل لإستصدارهما.

هذا فضلا عن:

- تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آلية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون تكبد عناء التنقل، و هو ما يجسّد مبدأ تقريب الإدارة من المواطن.

- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج من تقديم طلب الحصول على شهادات الميلاد الخاصة مباشرة عبر خدمة الانترنت والحصول عليها من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها³⁰.

- إعفاء المواطنين من تقديم الوثائق المسجلة ضمن السجل الآلي للحالة المدنية، و التي تمّ تقليصها إلى 14 وثيقة تستعمل 12 منها في البلديات وتستخرج من قبل المواطن، وتستعمل وثيقتين منها ما بين المصالح المختصة، بالإضافة إلى استصدار هذه الوثائق بالطريقة الإلكترونية³¹.

- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي يمكّن المواطنين من الحصول على بطاقات ترقيم مركباتهم بصفة آنية و دون عناء التنقل إلى ولاية التسجيل الأصلية. و تركز هذه العملية على تبسيط الإجراءات و تقليص آجال الحصول على البطاقة الرمادية الأمر الذي يؤثر إيجابا في تحسين نوعية الخدمة المقدمة.

ب- وزارة العدل:

عرفت وزارة العدل بدورها عدة تحديات فيما تعلق بتحديث خدماتها و تجلّى ذلك من خلال إقرار نظام المحاكمة عن بعد الذي يعدّ استثناء عن نظام المحاكمة الحضورية، حيث لا يعمل به إلا في حالات استثنائية.

كما عرفت مؤخرا إمكانية استخراج شهادة السوابق القضائية عن بعد، الأمر الذي يسهّل الحصول على هاته الوثيقة دون عناء التنقل إلى الجهة القضائية، كما سيعمل ذلك على رفع الضغط بالنسبة للأعوان المكلفين بإنجاز مثل هكذا وثائق.

ج- وزارة التجارة:

عرفت بدورها نقلة نوعية فيما تعلق بالسجل التجاري، حيث ألزمت كل التجار بتغيير سجلاتهم التجارية إلى سجلات تجارية إلكترونية، الأمر الذي من شأنه أن يسهل عملية احصاء التجار من جهة و الرقابة المفروضة عليهم من جهة ثانية.

د-وزارة التعليم العالي والبحث العلمي:

لقد ساهمت جائحة كورونا في تغيير نمط التدريس بشكل ملحوظ حيث توجهت جلّ مؤسسات التعليم العالي إلى إقرار التعليم عن بعد و التشديد عليه. هذا فضلا عن عديد الأمور الأخرى كالسماح بمناقشة رسائل الدكتوراه عن بعد بالنسبة للأساتذة الذين تعذّر حضورهم بسبب الجائحة.

و من جهة أخرى أقرت الوزارة الوصية آلية أخرى لتقديم ملفات الترشح لرتبة أستاذ التعليم العالي و البحث العلمي، حيث يرسل الملف إلكترونيا بدلا من إعدادة و إيداعه ورقيا، و هي الخطوة التي لاقت استحسانا كبيرا.

3. الخاتمة:

من خلال هذه الورقة البحثية توصلنا إلى جملة من النتائج و التوصيات نوردها فيما يلي:
النتائج:

- عدم علم العديد من المواطنين بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسات الدولة.
- انعدام ثقة المواطن في الخدمات الإلكترونية لاسيما تلك المتضمنة ببياناته و بعض الأرقام السرية، كالدفع الإلكتروني و غيره من العمليات.
- ضعف تدفق الأنترنت من الأسباب التي تدفع بالمواطن إلى تجنب استعمال الآليات الحديثة المستحدثة، و الأمر نفسه بالنسبة للإدارات التي تعاني من نفس المشكلة مما يؤدي في عديد المرات إلى وقوع مناوشات بين المواطنين و موظفي الإدارات العمومية بسبب غياب أو انقطاع شبكة الأنترنت مما يؤدي إلى تأخر تقديم الخدمات العمومية للمواطنين.

التوصيات:

- ضرورة الإعلام المستمر للمواطنين و بأية وسيلة ممكنة بالخدمات العمومية التي تقدمها الإدارات و المؤسسات العمومية عبر مختلف التقنيات الحديثة.
- ضرورة العمل على زرع الثقة في نفوس المواطنين لاسيما من خلال تأكيد ضمان حماية بياناتهم الشخصية و حماية تعاملاتهم خاصة المالية منها.
- ضرورة ضمان شبكة أنترنت عالية الجودة تمكّن الإدارة من تقديم خدمات إلكترونية مقبولة و تمكّن المواطن من الاستفادة منها.

المصادر والمراجع:

المصادر:

القوانين-الأوامر:

- 1-الأمر رقم 03/06 المؤرخ في 2006/07/15، المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، ج ر عدد 46.
 - 2- القانون رقم 04/15، المؤرخ في 01 فيفري 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكترونيين، جريدة رسمية عدد 06.
- #### المراسيم و المراسيم التنفيذية:
- 1- المرسوم رقم 131/88 المؤرخ في 1988/07/04، ينظم العلاقات بين الإدارة و المواطن، ج ر عدد 27.
 - 2- المرسوم التنفيذي 75/14، المؤرخ في 17 فيفري 2014، يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية، جريدة رسمية، عدد 11، مؤرخة في 26 فيفري 2014.
 - 3- المرسوم التنفيذي 204/15، مؤرخ في 27 يوليو 2015، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، جريدة رسمية، عدد 41.
 - 4- المرسوم التنفيذي 315/15، المؤرخ في 10 ديسمبر 2015، يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، جريدة رسمية عدد 68.
 - 5- المرسوم التنفيذي 142/16، مؤرخ في 5 ماي 2016، يحدد كفاءات حفظ الوثيقة الموقعة إلكترونيا، جريدة رسمية عدد 28.
 - 6- المرسوم التنفيذي رقم 194/20 المؤرخ في 2020/07/25، يتعلق بتكوين الموظفين و الأعوان العموميين و تحسين مستواهم في المؤسسات و الإدارات العمومية، ج ر عدد 43.

أولا- المراجع العربية:

الكتب:

1. حسين محمد الحسن(2011)، الإدارة الإلكترونية – المفاهيم، الخصائص، المتطلبات-، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان.

الرسائل الجامعية:

1. نور الهدى رويحي (2012/2013)، إصلاح نظام الجماعات الإقليمية: البلدية في إطار القانون 10/11، مذكرة ماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه، تخصص الدولة و المؤسسات، كلية الحقوق، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر.

2. هشام بن ورزق(2013/2014)، الإطار القانوني للموارد البشرية البلدية ودورها في خلق التنمية المحلية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في القانون، تخصص القانون العام، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة 1.

3. مختار حماد(2007)، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي و الإداري، كلية العلوم السياسية و الإعلام، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر.

4. عبد القادر عبان(2015/2016)، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر – دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة-، أطروحة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع تخصص إدارة و عمل، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر – بسكرة.

5. حنان بن زغبى(2020)، دور الحكم الراشد في مكافحة فساد الجماعات الإقليمية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في القانون، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة باتنة 1.

المقالات:

1. محمد ياسين مختار بن داود و مريم لعشاب(2013)، إسهامات الإدارة الإلكترونية في التطوير الإداري، مجلة الدراسات القانونية و السياسية، جامعة عمار ثلجي، الأغواط، العدد 05، المجلد 02.

2. نادية سلامي(2015)، الإدارة الإلكترونية كأساس لترقية الخدمة العمومية في الجزائر (الدور و التحديات)، مجلة الحقوق و العلوم السياسية الصادرة عن جامعة عباس لغرور خنشلة، العدد الرابع.

3. مختار رابعي(2007)، نحو تفعيل استراتيجيات جديدة لعصرنة مالية الجماعات المحلية في الجزائر " الموقع الالكتروني كإستر اتيجية تمويل وإرساء لثقافة الحكومة المحلية الالكترونية"، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية - دراسات إقتصادية - الصادرة عن جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد 01، العدد 02.
 4. د/ مريم زان(2018)، دور الحكومة الإلكترونية في عصرنة المرافق العمومية وتحسين خدماتها (نماذج قطاعية من مشروع الجزائر الإلكترونية: الإنجازات والتحديات)، مجلة البحوث السياسية و الإدارية، الصادرة عن جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 07، العدد 01.
 5. حورية قارطي و إيمان مدواي(2017)، دراسة أثر الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، مجلة مجاميع المعرفة، المركز الجامعي تندوف، المجلد 03، العدد 01.
 6. نادية سلامي(2015)، الإدارة الإلكترونية كأساس لترقية الخدمة العمومية في الجزائر(الدور والتحديات)، مجلة الحقوق و العلوم السياسية الصادرة عن جامعة عباس لغرور خنشلة، العدد 04.
- ثانيا- المراجع الأجنبية:

1. Philippe Langenieux-Villard, **L'Information municipale**, Presse universitaires de France, 1^{er} édition, Paris, 1985.
2. Geneviève Koubi, "**L'Etat d'internet** ", Revue La Semaine juridique, édition Lexis nexis, Paris, Hebdomadaire, n° 16 du 23 Avril 2012

ثالثا: المواقع الالكترونية:

1. <http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar.html>. consulté le 05/03/2019 a 09.00.

- ¹ . نور الهدى رويحي، إصلاح نظام الجماعات الإقليمية: البلدية في إطار القانون 10/11، مذكرة ماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه، تخصص الدولة و المؤسسات، كلية الحقوق، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2012/2013، ص 103-104.
- ² . هشام بن ورزق، الإطار القانوني للموارد البشرية البلدية و دورها في خلق التنمية المحلية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في القانون، تخصص القانون العام، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة 1، 2013/2014، ص 21.
- ³ . محمد ياسين مختار بن داود و مريم لعشباب، إسهامات الإدارة الالكترونية في التطوير الإداري، مجلة الدراسات القانونية و السياسية، العدد 05، المجلد 02، جامعة عمار ثلجي، الأغواط، جانفي 2013، ص 266.
- ⁴ . نادية سلامي، الإدارة الإلكترونية كأساس لترقية الخدمة العمومية في الجزائر (الدور و التحديات)، مجلة الحقوق و العلوم السياسية الصادرة عن جامعة عباس لغرور خنشلة، العدد الرابع، جوان 2015، ص 186.
- ⁵ . هشام بن ورزق، المرجع السابق، ص 22.

⁶ . مختار رابحي، نحو تفعيل استراتيجيات جديدة لعصرنة مالية الجماعات المحلية في الجزائر " الموقع الإلكتروني كإستراتيجية تمويل و إرساء لثقافة الحكومة المحلية الإلكترونية"، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية - دراسات إقتصادية - الصادرة عن جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد 01، العدد 02، 2007، ص 244.

⁷ . Philippe Langenieux-Villard, L'Information municipale, Presse universitaires de France, 1^{er} édition, Paris, 1985, p 14-15 .

⁸ . محمد ياسين مختار بن داود و مريم لعشاش، المرجع السابق، ص 273.

⁹ . Geneviève Koubi, " L'Etat d'internet " , Revue La Semaine juridique, édition Lexis nexis, Paris, Hebdomadaire, n° 16 du 23 Avril 2012, p 16 – 19

¹⁰ . د/ مريم زان، دور الحكومة الإلكترونية في عصرنة المرافق العمومية و تجويد خدماتها (نماذج قطاعية من مشروع الجزائر الإلكترونية: الإنجازات و التحديات)، مجلة البحوث السياسية و الإدارية، الصادرة عن جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 07، العدد 01، 2018، ص 56.

¹¹ . محمد ياسين مختار بن داود و لعشاش مريم، المرجع السابق، ص 273-274.

¹² . د/ مريم زان، المرجع السابق، ص 56.

¹³ . مختار حماد، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي و الإداري، كلية العلوم السياسية و الإعلام، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2007، ص 39.

¹⁴ . عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر - دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة-، أطروحة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع تخصص إدارة و عمل، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر - بسكرة-، 2015/2016، ص 73.

¹⁵ . حورية قارطي و إيمان مدواي، دراسة أثر الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، مجلة مجاميع المعرفة، المركز الجامعي تندوف، المجلد 03، العدد 01، 2017، ص 237.

¹⁶ . نادية سلامي، الإدارة الإلكترونية كأساس لترقية الخدمة العمومية في الجزائر (الدور و التحديات)، مجلة الحقوق و العلوم السياسية الصادرة عن جامعة عباس لغرور خنشلة، العدد الرابع، جوان 2015، ص 201.

¹⁷ . عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر -دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة-، أطروحة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع تخصص إدارة و عمل، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر - بسكرة-، 2015/2016، ص 75.

- 18 . حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية - المفاهيم، الخصائص، المتطلبات-، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2011، ص 146.
- 19 . أنظر: المادة 104 من الأمر رقم 03/06 المؤرخ في 2006/07/15، المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، ج ر عدد 46.
- و في هذا الإطار فقد صدر المرسوم التنفيذي رقم 194/20 المؤرخ في 2020/07/25، يتعلق بتكوين الموظفين و الأعوان العموميين و تحسين مستواهم في المؤسسات و الإدارات العمومية، ج ر عدد 43.
- 20 . المرسوم رقم 131/88 المؤرخ في 1988/07/04، ينظم العلاقات بين الإدارة و المواطن، ج ر عدد 27.
- 21 . أنظر المادة 06 من نفس المرسوم.
- 22 . أنظر المادة 08 من نفس المرسوم.
- 23 . أنظر المادة 09 من نفس المرسوم.
- 24 . أنظر المادة 21 من نفس المرسوم.
- 25 . للتفصيل أكثر في تطبيقات الإدارة الإلكترونية لاسيما ما تعلق بقطاع الداخلية، أنظر: حنان بن زغبي، دور الحكم الراشد في مكافحة فساد الجماعات الإقليمية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في القانون، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة باتنة 1، 2020، ص 244 و ما بعدها.
- 26 . المرسوم التنفيذي 15-204، مؤرخ في 27 يوليو 2015، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، جريدة رسمية، عدد 41.
- 27 . المرسوم التنفيذي 15-315، المؤرخ في 10 ديسمبر 2015، يتعلق بإصدار نسخ و وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، جريدة رسمية عدد 68.
- 28 . المرسوم التنفيذي 16-142، مؤرخ في 5 ماي 2016، يحدد كفايات حفظ الوثيقة الموقعة إلكترونياً، جريدة رسمية عدد 28.
- 29 . القانون رقم 15-04، المؤرخ في 01 فيفري 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكترونيين، جريدة رسمية عدد 06.
- 30 . و هو ما أكدته وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية، عبر الموقع الرسمي على شبكة الانترنت، تاريخ الإطلاع 2019/03/05، الساعة 09:00، موقع الوزارة <http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar.html>
- 31 . المرسوم التنفيذي 14-75، المؤرخ في 17 فيفري 2014، يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية، جريدة رسمية، عدد 11، مؤرخة في 2014 فيفري 2014.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 05		
المحور رقم - 1 -	مقتضيات التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية	
عنوان المداخلة	.حتمية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية <i>The imperative to shift from traditional management to electronic management</i>	
الاسم واللقب	عسول محمد الأمين	حدة سلطاني
المؤهل العلمي	أستاذ محاضر	طالب دكتوراة
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي	جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

. حتمية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

The imperative to shift from traditional management to electronic management

طالب الدكتوراه: حدة سلطاني

(د): محمد الأمين عسول

طالب دكتوراه

أستاذ محاضر(ة)

جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي

جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي

haddasoltani24@gmail.com

assoullamine04@gmail.com

الملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى التعرف بالإدارة الإلكترونية كنمط إداري حديث تفرضه التغيرات الهائلة التي جاءت نتيجة الثورة المعلوماتية التي اكتسحت جميع الإدارات وفرضت عليها جملة من التحولات كان أبرزها التحول من الأنشطة التقليدية إلى الأنشطة الإلكترونية. وقد توصلت الدراسة إلى التأكيد على ضرورة توفر جملة من المتطلبات لإرساء قواعد التعامل بأدوات الإدارة الإلكترونية، مع عرض مختصر لأهم المعوقات التي تقف في وجهها، وتحول دون تحقيق أهدافها مع الإشارة إلى إيجابياتها وسلبياتها كنموذج جديد يتم التفاعل معه تدريجيا وتكييفه بما يتناسب وتحقيق أهداف العمليات الإدارية.

الكلمات المفتاحية: الحتمية، التحول، الإدارة التقليدية الادارة الالكترونية

رموز تصنيف JEL : M15, L86

Abstract:

This research paper aims to introduce electronic management as a modern administrative pattern imposed by the tremendous changes that came as a result of the information revolution that swept all departments and imposed a number of transformations on them, the most prominent of which was the shift from traditional activities to electronic activities.

The study concluded with stressing the necessity to provide a set of requirements to establish the rules for dealing with electronic management tools, with a brief presentation of the most important obstacles that stand in their way, and prevent them from achieving their goals, with an indication of their pros and cons as a new model that is gradually interacted with and adapted to achieve the goals of administrative processes.

Key words: determinism, transformation, traditional management, electronic management.

JEL Classifications : L86, M15

أنعم الله تعالى على الإنسان بنعمة العقل كي يسعى في الأرض، ولولا ذلك لبقى منذ قرون يعيش في الكهوف المظلمة، ويققات على صيد الفرائس، لكنه -أي الإنسان، ومنذ أن وطئت قدماء الأرض وهو يشغل عقله للبحث في كل ما سخره له الله تعالى لينتقل بذلك من عصر إلى آخر، ومن تقدم إلى تقدم يفوقه ليصل عبر الزمن إلى ما هو عليه اليوم.

وهكذا أخذت الطريقة التي يعيش بها العالم تتغير بوتيرة متسارعة في جميع النواحي الاجتماعية والاقتصادية والثقافية..... وغيرها، حتى نتج ما يعرف اليوم بالتقدم العلمي والتكنولوجي وصولاً إلى أحدث ما أفرزته التقنيات الحديثة ألا وهو الانترنت، حيث أن ظهور شبكة الأنترنت أتاح للإنسان إمكانية التغلب على الطبيعة البشرية التي يقيد بها المكان والزمان والقدرة المحدودة على أداء المهام، مفرزة بذلك ثورة لامتناهية من المعلومات تتيح لجميع من يحسن استعمالها من أشخاص ومؤسسات وحكومات تحقيق المزيد من النجاحات، وضمانات أوفر للبقاء والاستمرارية والتميز.

ولأن المؤسسة جزء لا يتجزأ من النسيج المجتمعي تتأثر بهذا الأخير وتؤثر فيه، فإن انتشار شبكة الانترنت بشكل متزايد ينتج عنه تأثيرات عديدة سواء على شكل أو على طبيعة عمل النظم الادارية بالمؤسسة، مؤدية إلى تحويل الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على الإمكانيات المتميزة للانترنت ببعديها التكنولوجي والمعلوماتي، وبالتالي تحول الإدارة من صورتها التقليدية إلى ما يعرف اليوم بالإدارة الإلكترونية كمفهوم جديد ينم عن السرعة في الأداء وخرق الحدود المكانية والزمانية، وكذا التفاعل الآني.

من هذا المنطلق تأتي هذه الورقة البحثية للتأكيد على ضرورة التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية كمدخل أساسي لتطوير العمل الاداري، ولتحقيق ذلك سنحاول الإجابة عن الأسئلة التالية: ماهي الإدارة الإلكترونية؟ وماهي أهدافها؟ وفيما تكمن أوجه المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية؟ ماهي متطلباتها؟ وماهي أهم العوائق التي تحول دون تحقيق أهدافها؟ وماهي مبررات التحول للإدارة الإلكترونية؟ وماهي أهم عوامل نجاحها؟

وعليه سيحاول الباحثان التركيز على أن يكون محتوى البحث يحقق الإجابة على الأسئلة المطروحة، وصولاً إلى فتح المجال للمزيد من الدراسات في هذا المجال، خاصة وأن موضوع التعامل بكل ما

هو تكنولوجي ومعلوماتي يتغير بوتيرة متسارعة، فما هو متطور اليوم يصبح قديما غدا وسرعان ما يتم تغييره بما هو أحدث منه.

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية

مواكبة للتطور التكنولوجي على المستوى العالمي توجهت جميع المؤسسات لأنماط إدارية حديثة متخلية بذلك عن أساليب الإدارة التقليدية ليحل محلها ما يعرف بالإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال إدماج التكنولوجيا بشكل أوسع داخل الإدارات وبالتالي الانتقال بالمستهلك من الخدمات والمنتجات المادية إلى الخدمات والمنتجات الإلكترونية أو الرقمية.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية لا يساعد كثيرا في تحقيق الأهداف المرجوة دون توفر العنصر البشري القادر على استخدامها الاستخدام الأمثل وتعظيم الاستفادة منها، مع توفر الشفافية التامة في التعامل مع المعلومات الإدارية، وعليه فإذا كانت الإدارة تمثل همزة الوصل بين الدولة والمواطنين من خلال تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة فما المقصود بالإدارة الإلكترونية، وماهي مميزاتها وخصائصها التي تجعلها مختلفة عن الإدارة التقليدية؟

يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة في الفكر الإداري المعاصر، فهي تركز على نظام التكنولوجيات الرقمية لإدارة موارد المؤسسة إلكترونيا، بغرض التحول إلى المجتمع اللامركزي، حيث كانت بداية ظهوره في الولايات المتحدة الأمريكية، ومن بين التعاريف الخاصة بها ما يلي:

يرى (نجم، 2009) بأن الإدارة الإلكترونية تعني قدرة القطاعات المختلفة على توفير الخدمات للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل ويتفق معه (ياسين، 2005) في أنها "منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا لإنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية عبر الشبكات"، وبذلك تعتبر الإدارة الإلكترونية هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بدون حدود من أجل تحقيق الأهداف.

من وجهة نظر (الحسن، 2009) فإن الإدارة الإلكترونية ليست أعمالا يتم إنجازها عبر الشبكة العالمية (الإنترنت) أو عبر الشبكة الداخلية (الانترانت) وأيضا ليست عملية تبادل للملفات والمعلومات داخل منطقة ما أو بينها وبين غيرها من المنظمات (الاكسترنات)، بقدر ما هي استخدام لنتائج القدرة التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الإدارية ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تبادل المعلومات وتقديم

الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة.

✚ وقد أشار (عزمي، 2008) إلى أن الإدارة الإلكترونية هي "استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة".

✚ ولقد أورد (رضوان، 2004) تعريفا للإدارة الإلكترونية ذكر فيه أنها "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 لتكون كل إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً".

وأضاف (الصبري، 2007) أن الإدارة الإلكترونية هي "مجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء التنظيمي". أما (يونس، 2015) فقد عرف الإدارة الإلكترونية بأنها مجموع العمليات والتجهيزات الإدارية التي تسمح باستخدام الوسائل الإلكترونية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ الأعمال بكفاءة عالية، مما يؤدي إلى تطوير التنظيم الإداري وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين في كافة عمليات الإدارة.

ويرى (السالمي، 2008) بأنها تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين الطرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات بما يؤدي إلى دعم واستمرار العلاقات فيما بينهم من خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية، وعموماً كل نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغية تعزيز دور الإدارة الاستراتيجية، وتحسين العملية الإنتاجية، وزيادة كفاءة وفعالية الأداء في الإدارة، وإنجاز العمل بها بسرعة وبكفاءة وبأقل التكاليف.

ويعرفها آخرون بأنها: استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الاعلان، بما يتيح لجميع الإداريين التعامل الفوري والآني مع بعضهم البعض، لتحقيق الأهداف المشتركة، وضمان مصالح الإدارة والعملاء، باستثمار الجهد والوقت والحيز والكيونة الاقتصادية، وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع دون الحاجة إلى العودة في مهام كثيرة إلى المراكز القيادية العليا، باعتبار ذلك من مقومات اللامركزية. (مطر، 2008، 56)

ويرى الباحثان بأن التعاريف السالفة الذكر تجمع على أن الإدارة الإلكترونية هي نظام يعتمد على قيام المؤسسة باستخدام الوسائل الإلكترونية في إجراء معاملاتها والتواصل مع عملائها أو المستفيدين من خدماتها، وذلك بهدف تيسير إجراء وتنفيذ الأعمال الإدارية والرقابية عليها بما يتناسب مع التطور الحادث في مجال تكنولوجيا المعلومات.

2- مراحل تطور الإدارة الإلكترونية

يمكن تتبع تطور الإدارة الإلكترونية عند (نجم، 2009، 22) من خلال المراحل التالية:

الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.

الانتقال من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد.

الانتقال من التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي.

الانتقال من قيادة الآخر إلى قيادة الذات.

3- خصائص الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية بالعديد من الخصائص يمكن سردها على النحو التالي: (الحسن، 2009،

(13)

✓ **السرعة والوضوح:** إن كثيرا من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات على

حواجز البيروقراطية يمكن أن تتلاشى وتصبح ماضيا بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية

التي تعطل قوانينها وظروف أعمالها الورقية إنجاز المعاملات.

✓ **عدم التقيد بالزمان والمكان:** مع الاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة تختفي فكرة العطل

وأوقات الراحة للموظفين والفصول، بحيث تعمل الإدارة الافتراضية على مدار السنة وعلى مدار

24 ساعة.

✓ **إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها:** لا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسات الأفراد من موظفيها

وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها

حسب برامج معينة، ومن ضمن تلك البرامج ما يتيح للمراجع إنجاز معاملاته عبر شاشاتها وأزوارها

وتبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية.

كما تهتم بإدارة الملفات وليس الاحتفاظ بها وتكديسها فوق بعضها البعض على أرفف أرشيف

الإدارة، ولا يعني هذا أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات، بل تضمن لها وسائل الحفظ

الأمنية، لكن تلك الملفات في ظل الإدارة الإلكترونية تتحول إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها

الإلكترونية، حيث يتم استدعاؤها حين يقوم صاحب تلك المعلومات بطلب معاملة ما.

- ✓ المرونة: من خلال سرعة الاستجابة مع الأحداث والتجاوب معها.
 - ✓ الرقابة المباشرة والصادقة: من خصائص الإدارة الإلكترونية أيضا أنه أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور، وهكذا يصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيم بها أنشطتها، وتتابع بها مواقعها باطمئنان، بعيدا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية.
 - ✓ السرية والخصوصية: السرية و الخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات و البيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور، للنفاذ إلى تلك المعلومات فعلى الرغم من الوضوح و الشفافية اللذين تتمتع بهما الإدارات الإلكترونية إلا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية إذ أن قدرتها على الإخفاء و السرية أعلى، و لديها أنظمة منع الاختراق، مما يجعل الوصول إلى أسرارها و ملفاتها المحجوبة أمرا بالغ الصعوبة.
- كما تتميز الإدارة الإلكترونية بالعديد من الخصائص منها: (السالمي، 2008، 95)
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء الأعمال وتقديم الخدمات.
 - الشفافية والوضوح في كيفية الحصول على الخدمات من المؤسسة.
 - تأكيد رفع الكفاءة في الأداء، وتحقيق الفاعلية في التعامل.
 - القضاء على الهرمية والبيروقراطية في التنظيم.
 - تبسيط إجراءات العمل ووضوحها.
 - الاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء.
 - تجاوز الحدود الزمنية والمكانية التي تقيد حركات التعاملات.
 - المشاركة في رسم سياسة المؤسسة من خلال التغذية العكسية.
 - وصول الخدمات إلى المتعاملين مع ضمان سرية المعلومات.
 - إتاحة الخيارات المتعددة للمتعاملين في نوعية الخدمة المطلوبة وفقا لرغباتهم.
 - تنمية مهارات وقدرات العاملين التقنية.
 - توضيح الاختصاصات والمسؤوليات للعاملين في ظل الإدارة الإلكترونية.

- استمرار الاتصال الفعال بين العاملين والمستويات الادارية.
- تحسين الكفاءة الاقتصادية للمؤسسات.
- تعاضد القوة الانتاجية المضافة التي تحدثها الوسائل الإلكترونية، والرقمية في المجالات الخدمية والمجالات الإنتاجية المختلفة.

4- أهداف الإدارة الإلكترونية:

- يمكن للإدارة الإلكترونية أن تطور كل وظائف المؤسسة وذلك من خلال إدخال التحسينات، ودمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى الإدارة الأمر الذي يتيح لها التحول جذريا من أساليب الإدارة التقليدية إلى العمل الإلكتروني، وذلك من خلال تجسيد جملة من الأهداف العامة والتي يمكن إيجازها في الآتي: (بن حبتور، 2009، 32)
- تطوير عمليات الإدارة، وتعزيز فعاليتها.
 - تقليل معوقات اتخاذ القرارات الإدارية عن طريق توفير البيانات والمعلومات وربطها بمراكز اتخاذ القرار من خلال استخدام تقنية المعلومات الإدارية.
 - تسهيل طريقة الحصول على الخدمات والمعلومات من الجهات المتعاملة في أي وقت، كما تسمح للمستفيد بطلب الخدمات التي تقدمها الإدارة مباشرة وبسرعة وسهولة في أي مكان في العالم من دون تعقيد.
 - إمكانية أداء الأعمال عن بعد سواء للموظفين العاملين في الإدارة أم المستفيدين من خدماتها، ولهذا مردود إيجابي يظهر في تقليص الحاجة إلى التنقل، ومن ثم فإن ذلك يساعد على تقليل الازدحام في المدن، وتخفيف الأعباء على الدولة والمواطن.
 - الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية، وما يترتب على ذلك.
 - عدم تكديس الأوراق، والحد من أعمال الأرشفة الورقية والحفظ وغير ذلك.
 - تحقيق الأهداف الاستراتيجية للإدارة من خلال توفير المعلومات والبيانات الشاملة والدقيقة التي تيسر عمليات اتخاذ القرارات المناسبة للتعامل مع العصر الرقمي.
 - المساعدة على تحقيق الربط المشترك بين مختلف الإدارات، وبالتالي تقديم الخدمة من بوابة واحدة للجمهور على أنها وحدة واحدة بغض النظر عن عدد الإدارات المنطوية تحتها.

- مساعدة الإدارات العليا على إعادة تنظيم وهيكله الأجهزة الإدارية، وتشجيع مبادرات الإبداع والابتكار، وفتح قنوات جديدة لتقديم الخدمات، وإلغاء الوساطة وتحسين مستوى الخدمة وملاءمتها لاحتياجات المستفيدين.
 - تقديم الخدمات المختلفة للمواطنين بطريقة سهلة وسريعة ومنخفضة التكاليف وخفض الاحتكاك بين موظفي الإدارات والمواطنين، وإتاحة كافة المعلومات عن القوانين واللوائح الإدارية التي تتعلق بالعمل للمواطنين على شبكة الانترنت لمعرفة اللوائح التي تحكم وتنظم الأعمال الإدارية.
 - التخلص من بعض صور الفساد وسوء الإدارة، وتحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات بصورة متكافئة لكافة العاملين بمختلف الإدارات وكذلك المتعاملين معها.
- مما سبق نستخلص بأن أهداف الإدارة الإلكترونية تركز في مجملها على الجوانب المتصلة بعمليات الإصلاح الإداري، وكذا التعامل الجيد مع متعاملها بشكل يدعم ويعزز الثقة تجاه الإدارة وما تقدمه من خدمات متجاوزة بذلك أساليب العمل التقليدي.
- حيث ساهمت الثورة الرقمية في إحداث تغييرات جذرية وعميقة في بيئة العمل أهمها: (غنيم، 2004، 40)

- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي.
- الانتقال من الإدارة المباشرة – وجها لوجه – إلى الإدارة عن بعد.
- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة من الأوامر إلى التنظيم الشبكي.
- الانتقال من الرقابة بمفهوم مقارنة الأداء الفعلي مع ما تم التخطيط له إلى الرقابة المباشرة الآنية.

5- المقارنة بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية

توجد مجموعة من النقاط الجوهرية التي يتم على أساسها تحديد أوجه الاختلاف بين المفهومين، وإن كانت الإدارة الإلكترونية قد جاءت في الأساس لتغطية عيوب وسلبيات الإدارة التقليدية، وعموما يمكن إجراء المقارنة بينهما وفقا للجدول التالي:

حتمية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية
The imperative to shift from traditional management to electronic management
طالب الدكتوراه/ حدة سلطاني (د) / محمد الأمين عسول
مقارنة الإدارة التقليدية بالإدارة الإلكترونية

نوع الإدارة أوجه المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
حسب طبيعة الوسائل المستخدمة	- تعتمد على الوسائل التقليدية اليدوية لإجراء الاتصال مع أطراف التعامل.	- تتم الاتصالات هنا باستخدام الشبكات الإلكترونية.
حسب طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل	- في الإدارة التقليدية تكون العلاقة بينها وبين أطراف التعامل مباشرة.	- انتفاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل. تتعامل الأطراف في نفس الوقت على شبكات الاتصالات الإلكترونية.
حسب طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل	- يتسم التفاعل بين أطراف التعامل بالبطء النسبي.	- يتميز التفاعل بين الأطراف بالسرعة. - إمكانية التفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ومجموعة.
نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات	- تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية.	- تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية دون استخدام أي وثائق رسمية.
مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية	- توجد صعوبة في استخدام أي من وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ العمليات.	- يمكن تحقيق الاستخدام الأمثل لوسائل الاتصال بكل سهولة.
نطاق خدمة العملاء	- وفقا لمواعيد عمل المنظمات توفر ممارسات الإدارة خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع.	- يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع، وطيلة الأربع وعشرين ساعة يوميا.
مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية.	- تعتمد كليا على استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال.	- تعتمد في ممارستها على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي.

المصدر: من إعداد الباحثين.

6- متطلبات الإدارة الإلكترونية

بغرض الوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة من تطبيق الإدارة الإلكترونية لابد من تهيئة كل الظروف والأسباب المواتية لإنجاح برامجها، وعليه فإن التحول نحو الإدارة الالكترونية يستدعي توفر عدة

متطلبات نلخصها فيما يلي: (الحسن، 2009، 13)

1.6- البنية التحتية: إذ أنّ الإدارة الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية، التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة، وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

2.6- توفر الوسائل الالكترونية اللازمة: للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية والتي نستطيع

بواسطتها التواصل معها، ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد، وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

3.6- توافق عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت: ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكثر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الالكترونية، في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.

4.6- التدريب وبناء القدرات: وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الالكترونية بشكل سليم ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام الإدارة الالكترونية وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضا وبنفس الطريقة السابقة.

5.6- توفر مستوى مناسب من التمويل: بحيث يمكن التمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والإدارة الالكترونية على مستوى العالم.

6.6- توفر الإرادة السياسية: بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

7.6- وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الالكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصدقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

8.6- توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية: وذلك بغرض حماية المعلومات العامة أو الشخصية وكذا صون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث مع التركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد.

9.6- خطة تسويقية دعائية شاملة: وذلك بغرض الترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية من خلال إبراز محاسنها والتحسيس بضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها، حيث يشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام مع الحرص على الجانب الدعائي من خلال إقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع بغرض التوعية لإعداد مناخ قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية.

7- إيجابيات وسلبيات الإدارة الإلكترونية

تقوم الإدارات المعاصرة اليوم بالتفاعل مع التقنيات الحديثة واستعمالها في إطار التحول نحو الإدارة الإلكترونية، حتى أصبح من الصعب بل ومن المستحيل الاستغناء عنها في شتى المجالات، ومع ذلك فشأنها شأن غيرها من الإدارات لها إيجابيات وسلبيات يمكننا إيجازها في الآتي:

1.7- إيجابيات الإدارة الإلكترونية: (مختار، 2007، 30)

- التخلص من البيروقراطية والروتين.
- تقديم الخدمات بأقل التكاليف والجهد والوقت .
- السرعة والدقة في تخزين المعلومات ومعالجتها واسترجاعها.
- الخصوصية والأمان والسرية والمصادقية.
- توفر الشفافية والمساءلة في أداء العمل والتعامل مع المستفيدين .
- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسة وانعكاسها على مستوى الخدمات.
- الحصول على الخدمات من خلال الشبكة الإلكترونية.

2.7- السلبيات المحتملة في تطبيق الإدارة الإلكترونية: (الحسن، 2010، 20)

- زيادة نسب البطالة: وذلك بالاستغناء عن بعض الموظفين أحياناً أو تقليل عدد الموظفين.
- زيادة التبعية: بالاعتماد الكلي على الدول الأجنبية في مجال التكنولوجيا.
- الكلفة الباهظة لبناء وتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- التجسس الإلكتروني وفقدان الأمان: بهدف الاطلاع على معلومات مؤمنة في جهاز حاسب آلي آخر.

- شلل الإدارة في حالة حدوث أي خلل: وهذا أمر يحبذ تجنبه قدر الإمكان في أي تطبيق لاستراتيجية الإدارة الإلكترونية.
- ضعف التواصل الاجتماعي: من خلال التواصل بين الموظفين عبر الشبكة الإلكترونية، مع الغياب الكلي للعلاقات الاجتماعية المباشرة.

8- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

- يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية العديد من العقبات التي تحول دون تحقيق الأهداف المرجوة منها، ويمكن ذكر بعضها على النحو التالي: (عبد الوهاب، 2012، 95)
- 1.8. المعوقات البشرية (Human Obstacles): أي الصعوبات المتعلقة بقلة العاملين الذين يلمون بالمهارات الأساسية للحاسب الآلي وشبكة الانترنت بمختلف مستويات الإدارة الإلكترونية.
 - 2.8. المعوقات التنظيمية (Organizational Obstacles): أي الصعوبات التي تتعلق بالإدارة وفق مستوياتها المتعددة، وأنظمتها ولوائحها ووظائفها المختلفة.
 - 3.8. المعوقات التقنية (Technical Obstacles): أي الصعوبات التي تتعلق بالمكونات المادية والبرمجيات والشبكات، ارتفاع التكلفة للأجهزة والمعدات، مشاكل التشغيل والصيانة، مقاومة العاملين للتقنية نتيجة الخوف على مصالحهم، وقلة بيوت الخبرة والاستشارات.
 - 4.8. المعوقات المالية (Financial Obstacles): أي الصعوبات المتعلقة بالأمور المالية؛ من حيث الموارد وطرق الصرف على الإدارة الإلكترونية سواء بالشراء أو بالصيانة والتطوير.
 - 5.8. المعوقات الإدارية (Administrative obstacles): وتتمثل في ضعف اهتمام الإدارة العليا بمتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتعقيد الإجراءات الإدارية وافتقار التشريعات واللوائح المنظمة لبرامج الإدارة الإلكترونية، كذلك انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- بالإضافة الى العوائق التي أشار إليها (مختار، 2007، 78):
1. اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة.
 2. عدم اقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته.
 3. عدم توافر الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح.
 4. صعوبة الوصول إلى الإدارة الإلكترونية المتكاملة داخل المنظمات.
 5. عدم توافر بنية أساسية فنية جيدة.
 6. الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها.

7. استمرارية عمليات تحديث البيانات مع تحمل الأفراد المنوطين بها العبء الإداري المعتاد.

8. التوافق مع النظم اليدوية المعتادة في العمل ودوراتها المستندية ورفض التحديث والتغيير.

9. عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية

9- مبررات التحول نحو تبني نموذج الإدارة الالكترونية

بغرض تحسين الأداء الإداري تلجأ معظم الدول إلى تطبيق الإدارة الالكترونية لتسيير الإدارات المختلفة، متخيلة عن أساليب العمل التقليدية خاصة وبعد التأكد من أن أهم العوائق التي تقف في وجه تطور وتقدم الدول هي البطء والرداءة وسوء التسيير، من هنا فإن تحول أغلبية الدول والمنظمات لتبني نموذج الإدارة الالكترونية يفرضه وجود جملة من المبررات تستدعي هذا التحول وتجعله حتمية لا بد منها. ويمكن سرد أهم مبررات وأسباب التحول إلى الإدارة الالكترونية كما يلي: (يعقوبي، 2011،

(123)

- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به، فتوظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع يمكنه من الحصول على فوائد كثيرة، تتمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة الفرصة للاستفسار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.
- حاجة الموظفين العموميين للدعم النوعي من خلال معلومات صلبة ونظام عمل متطور.
- توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية: حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا، للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية وإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعد أن أصبح أمامه معيار عالمي يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه الدول المتقدمة من خدمات راقية.
- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- زيادة وعي المواطنين نتيجة تحسن المستويات التعليمية والمعيشية وزيادة عدد السكان.
- استخدام الكثير من المؤسسات الحكومية أساليب عمل قديمة وتقليدية يترتب عليه تعقيد أداء الأعمال وصعوبة في إنجازها.
- اعتماد البيروقراطية في أسلوب عمل الإدارات وكثرة الإجراءات الواجب المرور بها لإنجاز المعاملات.

- معاناة المؤسسات غير الربحية من مشكلات مشتركة مثل: تناقص الدعم المادي وترهل الهياكل التنظيمية، وزيادة الأعباء التشغيلية بسبب اتساع الرقعة الجغرافية التي تقدم خدماتها إليها.

بالإضافة إلى المبررات التالية: (السالي، 2008، 122)

- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة .
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.
- عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية.
- بالإضافة إلى ذلك أوردت الكيلاني (2006، 175) أهم عاملين أسهما في التحول إلى الإدارة الإلكترونية وهما:

- ظهور حركات الإصلاح والتطوير الإداري.
- انتشار ثورة المعلومات والاتصالات التي ساعدت على تغيير شكل المنظومة من الشكل الهرمي إلى شكل الشبكي.

10- عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية

عندما تتخذ المؤسسة خيار التعامل بأدوات الإدارة الإلكترونية في إنجاز الأعمال فإنها بذلك تشجع الاستثمار في تقنية الاتصالات والمعلومات بغرض استخدامها بما يضمن تحقيق الأهداف والاستمرار في أداء الأعمال المتميزة.

كما أن زيادة وعي المواطن بالمسؤوليات الملقاة على عاتق الإدارات يجعل هذه الأخيرة ملزمة بإثبات فعاليتها لكسب ثقة المتعاملين معها وكذا مواكبة الركب نحو الاقتصاد الرقمي.

ونستطيع القول بأن المؤسسة مطالبة بالتعامل مع المعلومات في إطار المسؤولية حتى تتمكن من إعطاء الثقة لمتلقي الخدمات الإلكترونية، وإلا فإن العكس يمكن أن يفسد تلك الثقة، ثم إن تداول ذلك الكم الهائل من المعلومات في إطار الإدارة الإلكترونية ينبغي أن يتم في سياق التسيير الفعال للأعمال الإدارية المنجزة، والذي يقتضي في أغلب الأحيان توفر درجة عالية من السرية والخصوصية لضمان نجاح مشروع العمل بالإدارة الإلكترونية.

وعليه فإن إشاعة ثقافة العمل الإلكتروني ونجاحه يتوقف على توفر عدة عوامل يمكن

إيجازها في الآتي: (القصبي، 2000)

10-1- الرعاية المباشرة والشاملة للجهات العليا بعيدا عن الارتجالية والقرارات غير المدروسة، ووضوح الرؤية الاستراتيجية لديها والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الالكترونية، ونشر فكر وثقافة التغيير بين الإداريين وتهيئتهم لتقبل العمل الإلكتروني.

10-2- وضع معايير محددة لاختيار القيادات الإدارية و التأكيد على اختيار القيادات المتميزة دون التقيد بالأقدمية لوحدها، لأنها ليست معيارا وحيدا للقيادة الفعالة، و العمل على تدريب العاملين وتأهيلهم ليكونوا عمال معرفيين عن طريق التربصات و الدورات التدريبية التطبيقية و نظام التدريب الإلكتروني عن بعد، كل حسب تخصصه لدعم كفاءتهم في تسيير الإدارة الالكترونية والعمل على تحقيق مبدأ شفافية المعلومات، بإتاحتها للعاملين في كافة المستويات الإدارية، و التأكيد على الانضباط و الالتزام في العمل الإداري للقضاء على التسيب و الفساد الإداري.

10-3- المتابعة والتقييم المستمر من أجل الوقوف على النقائص وحصر متطلبات الإدارة الالكترونية وتكليفها وتحديد مزاياها لثمينها وتأكيدا، وحصر نقائصها من أجل تصحيحها والحفاظ على ديناميكية المسار الذي تم الالتزام به ودعم المجهودات المبذولة، مع ضرورة الحرص أثناء التقييم على أن يكون موضوعيا وواقعيا وفي الوقت المحدد لأن التكنولوجيا الحديثة ترغب الإدارة العمومية على أن تكون يقظة بالنسبة لعامل الوقت – أي الزمن- لأن هذه التكنولوجيات تتطور بسرعة وتصبح قديمة بسرعة.

10-4- إعادة هندسة عمليات الإدارة وليس حوسبتها: فكي لا يتعرض مشروع الإدارة الالكترونية للفشل ينبغي عدم العمل على مجرد إيجاد حل تكنولوجي لمشكلات البيروقراطية الإدارية وحوسبة المهام الإدارية، بل ينبغي أن تستهدف بالدرجة الأولى إعادة هندسة عمليات الإدارة من جديد وترافق ذلك مع الهندسة الإدارية والإنسانية ضمن مشروع طموح للتحديث والتنمية.

10-5- الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات: ينبغي النظر إلى ما يصرف ويستثمر على الإدارة الالكترونية على أنه عامل يساعد على تحقيق عائد إيجابي في الأجل المتوسط أو البعيد فالإصلاح الإداري الفعال يستطيع أن يقضي على التسيب والتعقيد وكثرة الفساد، ولكنه في غياب التجهيزات الأساسية الضرورية لا يستطيع تقديم خدمات هامة تذكر.

10-6- الإدارة الالكترونية ليست بديلا عن الوسائل التقليدية: إن اعتماد برامج مبادرات للإدارة الالكترونية والانتفاع من خلالها بتكنولوجيات الإنترنت يساعد على بناء نظام الكتروني مرن ومفتوح

لتنفيذ الأنشطة ذات القيمة، وبجودة عالية وبتكلفة منخفضة بالمقارنة مع تكلفة المعاملات التقليدية غير أنها ليست بديلاً نهائياً عن تلك الوسائل. (Turban, & all, 2008)

من خلال ما سبق يرى الباحثان بأن الدول والمنظمات ليست مخيرة بأن تتبنى الإدارة الالكترونية كتوجه جديد يسمح بمسيرة التطورات الحاصلة في العالم بأسره، وإنما هي مجبرة بالتوجه نحو هذا الخيار كحل وعلاج لجميع المشاكل التي تواجهها الإدارات، لعلها تسهم في غلق الفجوة الحاصلة بين ما تقدمه من خدمات وبين تطلعات المواطنين.

وتجدر الإشارة بعد كل ما تم عرضه إلى أن الإدارة الالكترونية هي أحد أهم الخطوات التي تقودنا إلى الإصلاح الإداري ولكن عدم توفر جملة من الشروط يحول دون انخراطها الكلي ضمن المجتمع وتكيف المسؤولين والعاملين والمواطنين مع برامجها الأمر الذي يؤدي إلى القضاء عليها في مرحلة مبكرة ويحول دون وصولها إلى ما وضعت لأجله.

وعليه فإن توفير كوادر بشرية مؤهلة للتعامل مع مستجدات التكنولوجيا والمعلوماتية، وإتاحة شبكة الإنترنت لجميع الأفراد مع توفر الشفافية فيما يتعلق بعرض المعلومات وكذا تجويد الخدمة وتقليل الجهد مع تسريع عنصر الزمن هذا كله من شأنه أن يساعد في الحصول على أفضل النتائج من وراء تطبيق الإدارة الالكترونية.

ولكي نكون واقعيين أكثر لابد من لفت الانتباه إلى أن التحول من الإدارة التقليدية نحو الإدارة الالكترونية لا يمكن أن يتم بين ليلة و ضحاها، وإنما لابد لهذا الانتقال أن يتم عبر خطوات مدروسة وبدون تسرع حتى لا تضيع الإدارات بين ما كانت عليه في السابق وبين ما هو متوقع من هذا التحول، و عموماً فإن الانتقال الناجح و السليم من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية وما يصاحبه من استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد لابد أن يتم عبر مراحل، وأن يسبق ذلك تطبيق سليم لاستراتيجية الإدارة الالكترونية لأن ولوجها دفعة واحدة يجعل الجميع يتفاجأ بها، و بالتالي مقاومتها و إفشالها في بدايتها.

الخاتمة

كانت ممارسات الإدارة التقليدية تنطوي على العديد من السلبيات التي تقتضي التفكير جدياً في إصلاح الإدارات – فكرياً وأسلوبياً، من خلال إحداث تغيير جوهري في ثقافة تنفيذ الخدمات ونظرة

المواطنين والمؤسسات تجاهها، ويتعلق الأمر هنا بالتحول نحو تبني نموذج متقدم يعتمد على استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا لإحداث التغيير التحويلي وهو ما يقودنا إلى تطبيق الإدارة الالكترونية.

حيث أن أهمية الإدارة الالكترونية تتلخص فيما تضيفه من قيمة حقيقية مضافة يشعر بها المنتفعون منها وذلك لأن الخدمات التي تقدمها تتميز بميزة فريدة تتمثل في سهولة النفاذ إليها في أي وقت ومن أي مكان به إمكانيات الربط مع الشبكات المتاحة التي تقدمها، حيث أصبح الحكم على المجتمعات اليوم بأنها متقدمة يتوقف على مدى اعتمادها على سياسة التحديث والتطوير الإداري من خلال التحول الجذري من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية.

يمكن للإدارة الالكترونية أن تعالج العديد من المشاكل التي تعاني منها الإدارات والدول إذا ما تم التحول نحوها وفق خطط مدروسة ومراحل ممنهجة تسمح باندماجها كلياً في الإدارات والمجتمعات.

يقتضي التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية توفر جملة من المتطلبات بغرض إنجاح برامجها كما يقف في طريقها العديد من العقبات التي تعيق مسارها وتحول دون تحقيق الأهداف المرجوة منها.

إن الإدارة الالكترونية هي مشروع كبير لتحديث وتطوير الإدارات في شتى المجالات وهي بذلك نقلة نوعية لمستوى الخدمات الغرض منها هو الارتقاء لتطلعات المنتفعين والالتحاق بركب الدول المتقدمة في هذا المجال.

المراجع:

أولاً-المراجع العربية:

1. عصام عبد الفتاح مطر، (2008)، الحكومة الالكترونية بين النظري والتطبيقي، دار الجامعة الجديدة، مصر، ص 56.
2. علاء عبد الرزاق السالحي، (2008)، الإدارة الإلكترونية، دار وائل، الأردن، ص 33.
3. ناجح أحمد عبد الوهاب، (2012)، التطور الحديث للقانون الإداري في ظل الحكومة الإلكترونية، دار النهضة العربية، مصر، ص 94.

4. نجم نجم، 2008، الإدارة الإلكترونية "الاستراتيجية والوظائف والمجالات"، بدون رقم الطبعة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
5. عماد يعقوبي، الإدارة الإلكترونية في ظل الفجوة الرقمية ضرورة تأهيل البيئة الداخلية والخارجية للإدارة لاستقبال تقنيات الإعلام والاتصال، مجلة القانون المغربي، (المغرب)، العدد 77، أبريل 2011، ص 123.
6. شادية الكيلاني، 2006، نموذج مقترح للخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية لطلاب كلية التربية، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، مصر، المجلد الأول، العدد 60، ص 172.
7. غازي عبد الرحمن القصيبي، (2000)، حياة في الإدارة، الطبعة الخامسة، 2000، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، الأردن، ص 28.
8. أمجد عبد المعطي، 2006، تصور مقترح لدور الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري بكليات التربية بمصر «دراسة تقويمية»، مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، مصر، المجلد الثاني عشر، العدد الثاني، ص 69.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Turban, E, Leidner, D, and Wetherb, J. 2008, **Information Technology for management Transforming organization in the digital economy**. Efraim Turban, San Francisco, p 198.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 06	
المحور رقم - 1 -	مقتضيات التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية
عنوان المداخلة	- الإدارة الإلكترونية في الجزائر- الواقع والتحديات <i>E-governance in Algeria - reality and challenges</i>
الاسم واللقب	يعقوبن صليحة
المؤهل العلمي	أسناذ محاضراً
الوظيفة	/
التخصص	/
المؤسسة	جامعة الجزائر 03
ملاحظات	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الإدارة الإلكترونية في الجزائر- الواقع والتحديات _

E-governance in Algeria - reality and challenges

يعقوبن صليحة

أستاذة محاضرة أ

salihayak@gmail.com

الملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على واقع الادارة الالكترونية في الجزائر ومشروعها نحو الحكومة الرقمية الذي يهدف إلى تعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة في مختلف القطاعات وتوسيع قاعدة تدفق المعلومات بين أصحاب المصلحة من جمهور المستخدمين من المواطنين ومؤسسات الأعمال والمنظمات المدنية الأخرى في ظل التوجه الجديد الهادف إلى رقمنة الاقتصاد. لقد توصل هذا البحث إلى أن الجزائر لم تصل بعد إلى الأهداف المرجوة من تطبيق الإدارة الإلكترونية رغم الجهود المبذولة، وهذا ما تؤكدته مؤشرات الأمم المتحدة حول جاهزية الدول للحكومة الإلكترونية والتي سجلت فيها الجزائر مؤشرات ضعيفة على المستوى العالمي.

الكلمات المفتاحية: إدارة الكترونية، حكومة الكترونية، الجزائر، خدمة عمومية

،مؤد تصنيف JEL: L86، H83، O38.

Abstract:

The aim of this research paper is to highlight the reality of e-management in Algeria and its project towards digital government, which aims to mainstream the use of modern technologies in various sectors and to broaden the information-flow base among the user audiences of citizens, businesses and other civic organizations in the new direction of digitizing the economy. This research found that Algeria has not yet reached the goal of implementing e-governance; despite the efforts made. This is confirmed by the United Nations indicators on State e-government readiness, in which Algeria recorded weak indicators at the global level.

Keywords: : e-management, e-government, Algeria, public service.

JEL Classifications: L86, H83, O38

مقدمة

على غرار باقي دول العالم، سعت الجزائر إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية استجابة للتحديات الخارجية التي فرضتها الثورة التكنولوجية الحديثة، فتبنت مشروع التحول الإلكتروني من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية فسعت لإدخال هذه التقنية الجديدة في عدة قطاعات أهمها تبني مشروع الحكومة الإلكترونية لسنة 2013 الذي يعتبر نقطة تحول كبيرة في مجال تطوير الخدمات العمومية وهو برنامج يستهدف تطوير الإدارة الجزائرية من خلال استعمال التكنولوجية الحديثة للإعلام والاتصال وإقامة الحكومة الإلكترونية في الجزائر مع آفاق سنة 2013.

لكن رغم الجهود التي بذلتها الدولة في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات والأموال الكبيرة التي رصدت لهذا الغرض، لاتزال الإدارة المحلية تعاني من تأخر كبير في مجال تطبيقات الإدارة الإلكترونية، ولا يزال المواطن يعاني من مختلف المشاكل السائدة في الإدارة.

من خلال ما سبق تتضح الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة من خلال السؤال الرئيسي الذي يمكن طرحه كالتالي:

ما هو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟ وما مدى مساهمتها في تحسين أداء الإدارة الجزائرية؟

يندرج تحتها الأسئلة الفرعية التالية:

-ما هو مضمون مشروع الجزائر الإلكترونية؟ وما هي أهدافه؟

-ما هو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

-ما هي العقبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

أهداف الدراسة:

-التعرف على ملامح لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

-التعرف على واقع الجزائر ضمن مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية.

-محاولة التعرف على واقع مواكبة الجزائر لمفهوم الإدارة الإلكترونية وما وصلت إليه من آليات.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في تسليط الضوء على الإدارة الإلكترونية في الجزائر وأهمية تطبيقاتها في المؤسسات كما تكمن الأهمية في عرض مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في بعض المؤسسات والتي حققت نتائج ايجابية ومعرفة التحديات والمعوقات التي تواجه هذه المؤسسات.

هيكل الدراسة: سنحاول التطرق لهذا الموضوع من خلال المحاور التالية:

1-مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

2-التطبيق الإلكتروني للخدمة العمومية في الجزائر.

1-مشروع الجزائر الإلكترونية (2013) :

يعد مشروع الجزائر الإلكترونية من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بداية من عام 2009 في إطار مشاورات شملت مؤسسات وإدارات عمومية إضافة إلى متعاملين اقتصاديين وخواص، كما شملت الجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومن هذا المنطلق يرمي هذا البرنامج الاستراتيجي إلى الإسراع في مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي في الجزائر، من خلال تعميم استخدام التكنولوجيات الحديثة في كافة القطاعات (المؤسسات، الإدارات العمومية، قطاع التربية والتعليم. ... إلخ)، بما يساهم في عصرنه الإدارة العمومية ويجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين، وبذلك يعتبر هذا البرنامج بمثابة استراتيجية وطنية شاملة ومتكاملة لتأطير وتحسين السياسة الوطنية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تشكل إحدى القنوات لتنفيذ الاتجاهات الكبرى للسياسة الوطنية التنموية¹.

1-1-محاور مشروع الجزائر الإلكترونية:

- تحمل هذه الإستراتيجية في طياتها ثلاثة عشر محورا، تحدد الأهداف الرئيسية والخاصة المزمع إنجازها إلى غاية 2013، وتتمثل في²:
1. تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
 2. تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات.
 3. تطوير آليات وحوافز تسمح باستفادة المواطنين من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
 4. دفع تطوير الاقتصاد الرقمي من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا.
 5. تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.
 6. تطوير الكفاءات البشرية من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد.
 7. ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات ومع الأخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة وكل النقائص الملاحظة والصعوبات المسجلة.
 8. تدعيم البحث التطوير والابتكار بتطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
 9. دعم الإعلام والاتصال للتحسيس بدور تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلد.
 10. تثمين التعاون الدولي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال من خلال المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية وإقامة شراكات استراتيجية بهدف امتلاك التكنولوجيات والمهارات.

11. آليات التقييم والمتابعة: من خلال تحديد نظام مؤشرات متابعة وتقييم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية من جهة وبإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي "الجزائر الإلكترونية" من جهة أخرى.
12. إجراءات تنظيمية تمحورت حول وضع تنظيم مؤسساتي متناسق على ثلاث مستويات: التوجيه والتنسيق بين القطاعات والتنفيذ.
- ويرتكز مشروع الجزائر الإلكترونية على تحقيق ثلاثة غايات أساسية تهدف لتحقيقها وهي: الإدارة الإلكترونية، المؤسسة الإلكترونية والمواطن الإلكتروني.
- الشكل رقم 02: يمثل المحاول الرئيسية لاستراتيجية الجزائر الإلكترونية.



المصدر: حفصي عميروش، تأثير الثقافة التنظيمية على تفعيل الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية:

دراسة ميدانية ببلديات اغيل علي، آيت رزين وتازمالت (ولاية بجاية)، أطروحة دكتوراه في العلوم

السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة الجزائر 3، 2018-2019، ص 168

1-2- أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية:

تتمثل الأهداف الرئيسية التي ترمي الدولة لتحقيقها من خلال هذه الاستراتيجية في

ثلاث كل من الإدارة الإلكترونية، المؤسسة الإلكترونية والمواطن الإلكتروني³:

أ- الإدارة الإلكترونية: يظهر من خلال نص الإستراتيجية، أن الجزائر تعتمد في تحولها للإدارة الإلكترونية المزمع تنفيذه من خلال هذه الإستراتيجية على أربعة مستويات أو مراحل وهي:

-مرحلة نشر المعلومات: وذلك من خلال توفير المعلومات الكاملة التي يحتاجها المتعاملون مع الإدارة من مواطنين ومؤسسات عبر مواقع إلكترونية، دون وجود تفاعل بين الطرفين؛
-مرحلة التفاعل: وهي خدمات تسمح بإقامة الاتصالات الشخصية بين الإدارة ومتعاملها، باستقبال طلباته وشكاويه إلكترونيا عن طريق البريد الإلكتروني مثلا، مع الرد عليها بنفس الطريقة؛ مرحلة التعامل: وتقوم في هذه المرحلة الإدارة العمومية باقتراح القيام بإجراءات إدارية إلكترونية عبر مواقعها، وهي التي تسمح للمواطن بطلب وإيداع وثائق وملفات إلكترونية بشكل كامل دون اللجوء إلى الشباك التقليدي؛ ومرحلة الاندماج: وهي المرحلة الأكثر تطورا في الإدارة الإلكترونية، والتي تمثل قطيعة مع الخدمات الإدارية التقليدية، وهي جديدة بطبيعتها ناتجة عن تطور التكنولوجيات المتواصل.

وتتمثل الأهداف الرئيسية من تطبيق الإدارة الإلكترونية حسب هذه الإستراتيجية في تحديث الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في نسق عملها، وتقريب الإدارة من المواطن من خلال تحسين الخدمات المقدمة له.

ب- المؤسسة الإلكترونية: نظرا للتخلف الذي يعرفه قطاع الأعمال في الجزائر، جاءت هذه الإستراتيجية لتركز على ضرورة اكتساب المؤسسات الجزائرية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، كونها تلعب دورا هاما في تغيير وجه المؤسسة سواء في نشاطاتها الداخلية أو علاقاتها بالسوق المحلية والدولية، وتهدف هذه الإستراتيجية من خلال تفعيل المؤسسة الإلكترونية إلى دعم الاقتصاد الوطني بواسطة إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لغرض خلق الخدمات الإلكترونية المتمثلة في: (e-banking, e-investissement, e-)

(business, e-procurement, e-registre de commerce, ecommerce, Outsourcing) إضافة لذلك، تهدف الإستراتيجية لتطوير التطبيقات لتحسين أداء المؤسسات، خصوصا في المجالات ذات الأولوية بالنسبة للجزائر (السياحة، الفلاحة...); وكذلك دعم امتلاك التكنولوجيا من طرف المؤسسات المتوسطة والصغيرة.

ج- المواطن الإلكتروني: تهدف الإستراتيجية من خلال هدفها الرئيسي المتمثل في المواطن الإلكتروني إلى تعميم النفاذ للأنترانت للمواطنين من خلال إعادة تفعيل مشروع أسراتك خصوصا مع الحواسيب المحمولة والتدفق السريع، إضافة للرفع من فضاءات الانترنت (مقاهي الانترنت) في الساحات العمومية وتعميم خدمات الانترنت لتتمكن كل شرائح المجتمع من الوصول إليها.

من خلال ما تم عرضه بخصوص استراتيجية الجزائر الإلكترونية، يظهر جليا أنها ركزت بالدرجة الأولى على تكثيف استعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال من قبل الإدارات العمومية والمؤسسات الاقتصادية والمواطنين، وهذا التوجه يعكس تبني هذه الإستراتيجية لمنهج يقتصر على التكنولوجيا دون التركيز على الجوانب الأخرى المتعلقة بالتغيير الذي سيحدث حتما في الإدارة العامة، ولا على كيفية تسيير هذه المرحلة.

1-3- مؤشرات تطور الحكومة الإلكترونية:

بعد مرور سنتين من انطلاق المشروع أصدرت هيئة الأمم المتحدة تقريرا حول المؤشر العالمي لمدى جاهزية وسرعة الحكومة الإلكترونية لعام 2010، احتلت الجزائر المركز 13 عربيا والـ 141 عالميا من بين 184 دولة، كما احتلت المرتبة 136 سنة 2014 مختلفة على دول مثل العراق وليبيا والتي مرت بأزمات أمنية وسياسية خانقة، وجاء تصنيف 2016 مخالفا لمساعي الحكومة حول تطوير هذا النهج الإداري الجديد المبني على تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث احتلت الجزائر المرتبة 150 عالميا ومختلفة على مجموعة من البلدان التي تعيش أزمات ونكبات مثل تونس وليبيا اللذين احتلتا المرتبة 72 و 118 على التوالي.

وفيما يلي عرض لترتيب الجزائر في مجال تطور الحكومة الإلكترونية، للإشارة فإن الأمم المتحدة تعتمد على ثلاث مؤشرات رئيسية لقياس مدى تقدم وتطور الحكومة الإلكترونية في البلدان وهي: مؤشر خدمة الأنترنت ومؤشر البنية التحتية للاتصال بالإضافة إلى مؤشر رأس المال البشري⁴.

الإدارة الإلكترونية في الجزائر- الواقع والتحديات _
E-governance in Algeria - reality and challenges
 د/يعقوبين صليحة

ويبلغ متوسط ترتيب الدول في الاقليم الافريقي المرتبة 150 عالميا وقد قطعت الجزائر خطوات كبيرة من حيث تنمية الحكومة الالكترونية حيث صعدت 20 مركزا من عام 2016 حتى عام 2018 من المرتبة 150 الى 130 ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:
 الجدول رقم 01: ترتيب الجزائر حسب مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية

الترتيب	الدولة	المنطقة	الترتيب	مؤشر التنمية الحكومية الإلكترونية 2018	مؤشر التنمية الحكومية الإلكترونية 2017	مؤشر التنمية الحكومية الإلكترونية 2016	مؤشر التنمية الحكومية الإلكترونية 2015	الدولة	المنطقة	الترتيب	الدولة	المنطقة	الترتيب
177	أفغانستان	آسيا	جنوب آسيا	0.2585	0.3056	0.1138	0.3562	منخفض	X	X	X	X	X
74	ألبانيا	أوروبا	جنوب أوروبا	0.6519	0.7361	0.6338	0.7877	فيق المتوسط					
130	الجزائر	أفريقيا	شمال أفريقيا	0.4227	0.2553	0.3889	0.6640	فيق المتوسط					
62	ألمانيا	أوروبا	جنوب أوروبا	0.6857	0.6042	0.7220	0.7309	مرتفع					
155	أنغولا	أفريقيا	وسط أفريقيا	0.3376	0.4057	0.0972	0.5060	تحت المتوسط	X				

المصدر: دراسات الامم المتحدة حول الحكومة الالكترونية: تجهيز الحكومة الالكترونية لدعم التحول نحو مجتمعات مرنة ومستدامة، منظمة الامم المتحدة، 2018، نيويورك، ص. 223.

وإذا ما قارنا تصنيف الجزائر في درجة الجاهزية المتوسطة بتونس والمغرب نجد من خلال الجدول أدناه، أن الجزائر صنفت في درجة الجاهزة المتوسطة بالمرتبة 130 من مجموع 193 دولة، وبمؤشر جاهزية يقدر ب 0.4227 وهو مؤشر أقل من المتوسط العالمي الذي يقدر ب 0.5491 في حين أن تونس مصنفة في درجة جاهزية مرتفعة بالرتبة 80 عالميا وبمؤشر يقدر ب 0.6254 والمغرب مصنفة هي كذلك في درجة جاهزية مرتفعة وبرتبة 110 ومؤشر يقدر ب 0.5214.

الجدول رقم 02: تصنيف الجزائر في الجاهزية للإدارة الالكترونية مقارنة بكل من تونس والمغرب لسنة 2018

البلد	مجموعة التصنيف	المرتبة	مؤشر EGD
تونس	عالي	80	0,6254
المغرب	عالي	110	0,5214

الإدارة الإلكترونية في الجزائر- الواقع والتحديات _
E-governance in Algeria - reality and challenges
 د/يعقوبين صليحة

الجزائر	متوسط	130	0.4227

source : United Nation, E-Government : www.unpan.org/e-government
 Survey : 2018

لقد صنفت الجزائر في المرتبة 11 افريقيا وتقدمت جمهورية موريشيوس التصنيف بمؤشر بلغ 0.6678 وهو ما مكنتها من احتلال المرتبة 66 عالميا.

رغم ما تعانيه منطقة افريقيا من وجود فجوات كبيرة في البنية التحتية بما في ذلك البنية التحتية لخدمات النطاق العريض والوصول الى هذه الخدمات في أي مكان الا أن التقدم في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية في جميع انحاء المنطقة لا يزال ايجابيا وان كان غير منتظما حيث بلغ متوسط مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية لعام 2018 ما مقداره 0.3420 مقارنة بعام 2016 وهو ما يمثل ثالث اعلى تحسن اقليمي في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية⁵.

ويوضح الجدول التالي ترتيب أفضل 10 دول في الحكومة الالكترونية في افريقيا:
 الجدول رقم 03: ترتيب أفضل عشر دول افريقية حسب مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية

الدولة	المنطقة دون الإقليمية	مؤشر الخدمة عبر الإنترنت	مؤشر رأس المال البشري	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	مستوى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	المرتبة في 2018
موريشيوس	شرق أفريقيا	0.7292	0.7308	0.5435	0.6678	مرتفع	66
جنوب أفريقيا	جنوب أفريقيا	0.8333	0.7291	0.4231	0.6618	مرتفع	68
تنزانيا	شمال أفريقيا	0.8056	0.6640	0.4066	0.6254	مرتفع	80
سيشيل	شرق أفريقيا	0.6181	0.7299	0.5008	0.6163	مرتفع	83
غانا	غرب أفريقيا	0.6944	0.5669	0.3558	0.5390	مرتفع	101
المغرب	شمال أفريقيا	0.6667	0.5278	0.3697	0.5214	مرتفع	110
كابو فيردي	غرب أفريقيا	0.4861	0.6152	0.3926	0.4980	متوسط	112
مصر	شمال أفريقيا	0.5347	0.6072	0.3222	0.4880	متوسط	114
رواندا	شرق أفريقيا	0.7222	0.4815	0.1733	0.4590	متوسط	120
ناميبيا	جنوب أفريقيا	0.4514	0.5850	0.3299	0.4554	متوسط	121

المصدر: دراسات الامم المتحدة حول الحكومة الالكترونية: تجهيز الحكومة الالكترونية لدعم التحول نحو مجتمعات مرنة ومستدامة، منظمة الامم المتحدة، 2018 ص 137

2- التطبيق الإلكتروني للخدمة العمومية في الجزائر

هناك عدة قطاعات تبنت مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر، ومن القطاعات التي حققت تطور ملحوظ في مجال الإدارة الإلكترونية نجد:

2-1- مشاريع وزارة الداخلية:

في إطار تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية 2008-2013 بادرت الجزائر للقيام بعدة مشاريع مست عدة قطاعات، إلا أن وزارة الداخلية من أكثر الوزارات التي سارعت بالتوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع والتي تأتي في إطار عصرنه الوثائق الشخصية، فأطلقت مشروع بطاقة التعريف الوطني البيومترية وجواز السفر البيومتري، وذلك بهدف عصرنه وثائق الهوية والسفر فأصبح لكل مواطن رقم تعريف وطني خاص به لا يتغير في مختلف وثائق هويته البيومترية.

➤ بطاقة التعريف البيومترية الإلكترونية:

تعتبر بطاقة التعريف وثيقة هوية فردية تثبت هوية صاحبها استحدثها المشرع الجزائري لأول مرة بموجب المرسوم 126/67 تحمل رقم التعريف الوطني الوحيد الذي تم انتهاجه في إطار عصرنه مصالح الحالة المدنية، وتسلم لكل مواطن جزائري بدون شرط السن، تحدد صلاحيتها بعشر سنوات للأشخاص البالغين، وخمس سنوات للأشخاص الذين يقل سنهم عن 19 سنة، وتكون من نوع بيومتري حيث تحتوي على شريحة الكترونية وصورة رقمية، ويتم تسليمها مرفقة برمز سري في ظرف مغلق يوضع تحت مسؤولية صاحب البطاقة أو وليه الشرعي، ويستعمل من أجل الولوج إلى الخدمات الإلكترونية⁶.

➤ جواز السفر البيومتري الإلكتروني:

بدأ تداوله رسميا بتاريخ 05 جانفي 2012 ويتمثل في وثيقة هوية وسفر مؤمنة، قابلة للقراءة آليا وتحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية وشريحة إلكترونية مثلما تنص عليه توصيات ومعايير المنظمة الدولية للطيران وهذا على مستوى 48 موقعا نموذجيا، ثم تم تعميم العملية تدريجيا ليشمل كافة المقاطعات الإدارية، الدوائر، الممثلات الدبلوماسية

والقنصليات، كما توقف تداول جواز السفر العادي غير البيومتري ابتداء من 25 نوفمبر 2015، ونشير هنا إلى أن الجزائر شرعت في توزيع جواز السفر البيومتري الإلكتروني بناء على توصيات المنظمة العالمية للطيران المدني، والتي ألزمت الدول الراغبة في ضمان الاعتراف الدولي بجوازات سفرها بإنتاج جوازات سفر حديثة تقرأ بواسطة الآلة، حيث تمنح الوثيقة المؤمنة ضمانات لأمن تنقل المسافرين على مستوى الموانئ، المطارات والمراكز الحدودية البرية بفضل مراقبة إلكترونية سريعة لوثائق المسافرين إضافة إلى التعرف الموثوق الذي تسمح به وثائق السفر الإلكترونية البيومترية⁷.

ومن بين أهم الأهداف التي تطمح إليها وزارة الداخلية في تجسيد هذا المشروع نجد⁸:

-فتح المجال للولوج التدريجي الى عالم الإدارة الإلكترونية.

-تحسين ظروف الاستقبال والعلاقة بين الإدارة والمواطن.

-السرعة في دراسة ومراقبة ومعالجة البيانات.

-اعفاء المواطن من الملء اليدوي لاستمارة طلب الوثائق البيومترية.

-الغاء عملية أخذ البيانات البيومترية للمواطنين الحائزين سلفا على وثائق بيومترية ما عدا في حالات الضرورة التقنية أو التنظيمية.

-تقليص الأخطاء الناجمة عن الحجز الآلي، بعد الاطلاع المباشر على البيانات الموجودة في قواعد البيانات المركزية.

2-2- مشاريع قطاع البريد والاتصالات

تماشيا مع التطورات المحيطة بمؤسسة بريد الجزائر اتجهت سياسة هذه الأخيرة الى الاعتماد على نموذج الخدمات الذي يكفل احترام

حقوق المواطنين وكسب ثقتهم بالمؤسسة بإدراج تكنولوجيا الاعلام والاتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، والتي من بينها⁹:

➤ الشباك الإلكتروني: يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين أي كل الأجهزة التي

تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا

➤ بطاقة السحب الإلكترونية: تمثل بطاقة السحب الإلكترونية بطاقة يتم استخدامها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر والتي تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني اذ بواسطتها يتمكن أي مواطن أو زبون بسحب النقود في أي شباك بريدي أو موزع أوتوماتيكي عبر القطر الجزائري ويقوم باستخدام بطاقة السحب الإلكترونية على الأمن، التوفر والسرعة.

-و دعما لخدمات البريد الإلكترونية فان هناك خدمات أخرى تقدمها المؤسسة ، و هي خدمات يتم توفيرها عبر شبكة الانترنت وتشمل:

- خدمات الاطلاع على الرصيد: لذ توفر شبكة الانترنت خدمات الكترونية لكل الأفراد، والمتعاملين لدى مؤسسة بريد الجزائر، والذين يملكون حساب بريدي جاري، اذ لهم امكانية الاطلاع على رصيد حسابهم البريدي، لذ يلزم كل متعامل ضمن هذا الشكل من الخدمات أن يمتلك رقم سري يقوم بتشكيله انطلاقا من رقم حسابه البريدي.
- خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية: عن طريق ملأ المعلومات الخاصة بكل متعامل بشكل الكتروني على شكل استمارة الكترونية.
- خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية: من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الإلكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي جاري معين.

2-3- مشاريع قطاع العدالة:

وتتمثل أهم المشاريع في ¹⁰:

➤ انجاز أرضية للإنترنت isp: تم إنجاز أرضية للإنترنت isp منذ شهر نوفمبر 2003، حيث تم تزويد قطاع العدالة بممول لدخول إلى عالم الانترنت ذو نوعية عالية ورفيعة الجودة خاصة بالقطاع تلي الأهداف الخاصة للإدارة والهيئات القضائية وكل المؤسسات المعنية، بحيث تسمح له بإنشاء وتسيير ذاتي لاتصالاته الإلكترونية وتعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة.

- **رقمنة الأرشيف القضائي:** يهدف هذا المشروع الى تحسين ظروف حفظ الأرشيف القضائي وتسييره من خلال الاستعانة بالأدوات الحديثة التي تضمن حماية أكثر ضد التلف وضياح الوثائق، وكذا السرعة في عمليات البحث والاسترجاع، وهذا ما سيمكن مصلحة الارشيف القضائي من أداء خدماتها العمومية على أحسن وجه، وبالدرجة الأولى اتجاه المواطن الذي سيساعده على الحصول على الوثيقة او لاستكمال الملف القضائي في اقل وقت.
 - **نظام تسيير ومتابعة المساجين:** يحسن من خلال توجيه قائم على إعطاء مكانة لإعادة التوجيه والتربية والإدماج الاجتماعي، بالإضافة إلى أنه يحدد مسار كل سجين من بداية دخوله أي أسباب دخوله إلى السجن وسلوكه في فترة تواجده في السجن.
 - **انشاء مركز وطني للسوابق العدلية:** تم إنشاء المركز الوطني للسوابق العدلية في 04 فيفري 2004، وهو يشكل مرجعية حقيقية لمفهوم الإصلاح وعصرنة العدالة، أما فيما يخص هدفه فهو أداء خدمة عمومية واعداد ومنح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية.
 - **نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية:** وهو يمكن من إيجاد سيولة أكثر في تسيير المنازعات بفضل التسيير والمتابعة المعلوماتية للملفات القضائية من تاريخ إيداع القضية إلى يوم النطق بالحكم. مع ضمان الشفافية والموضوعية في الجدولة وتصفية القضايا من خلال التمكن بسرعة من معرفة الملفات لكل المتدخلين بما فيهم المواطن المعني ومحاميه عن طريق الاستشارة الآلية أو الشباك الإلكتروني.
- 2- 4- قطاع التربية الوطنية:**

سجل قطاع التربية في الجزائر انفتاحا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيره من القطاعات الأخرى ولإبراز ما قام به هذا القطاع من مبادرات الخدمة الإلكترونية كمدخل لترقية وما يقدمه للطلبة، ويمكن رصد أهم هذه الخدمات على مستويين¹¹:

➤ **مستوى التعليم النظامي:** هنا تسجيل مبادرات محتشمة لا تتعدى شكل الخدمات الظرفية مثل ما يتعلق بالإعلان عن نتائج شهادة التعليم المتوسط، وشهادة البكالوريا على شبكة الهاتف النقال موبيليس أو على شبكة الانترنت.

➤ **مستوى التعليم عن بعد:** يقدم هذا المستوى خدمات إلكترونية للطلبة الذين يتلقون دروس التعليم عبر الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد (التعليم بالمراسلة)، إذ يتيح الموقع الإلكتروني الخاص بالديوان الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد خدمات إلكترونية للمسجلين بالمركز، تتعلق بإمكانية التسجيل وسحب الاستمارة الإلكترونية، إضافة إلى التعريف بالمركز وفتح فضاء إلكتروني للاتصال والاستعلام، مع توفير خدمات الدروس المقررة وفق المنهاج التربوي، وغيرها من خدمات تعليم الإعلام الآلي واللغات الأجنبية، كما يقدم الموقع جملة من الفروض والامتحانات للتحميل إلكترونيا وغيرها من الخدمات.

5-2-رقمنة الإدارة الضريبية: اعتمادا على التكنولوجيات الحديثة ورغبة منها في رقمنة إدارتها قامت المديرية العامة للضرائب بجملة من الإجراءات والتدابير للرفع من أدائها وتحقيق رضا المكلف بالضريبة من خلال تكوين الموظفين لإدخال شبكة الانترنت والانترانيت في المصالح الجبائية ومن بين هذه الإجراءات¹²:

➤ **إنشاء موقع إلكتروني للإدارة الضريبية SITE WEB:** سعى منها لسهولة التواصل مع المكلفين بالضريبة عمدت الإدارة الضريبية على إنشاء فضاء إلكتروني موقع واب متمثل في الموقع العام للضرائب www.mfdgi.dz يسمح لهم بالاطلاع على كافة

المعلومات الضريبية، القوانين الجبائية الرسوم الجديدة للضرائب، رسائل المديرية العامة، إحصائيات الدخول للموقع 2018.

➤ رقمنة إجراءات التقييم الجبائي: من خلال الموقع الإلكتروني يمكن للمكلف بالضريبة للحصول على رقم التعريف الجبائي الخاص بإدخال البيانات المتعلقة به.

Immatriculation fiscale en ligne)(http: nif. enligne. mfdgi.dz)

نظام التصريح والدفع الإلكتروني: قامت المديرية العامة للضرائب باستحداث نظام معلومات جباياتيك jibayatic ،

➤ هذه البوابة هي أول تجربة لإجراءات العمل عن بعد المصممة لتسهيل وتبسيط الرسوم الضريبية ويسمح بالتصريح والدفع عبر شبكة الانترنت:

<https://www.mfdgi.gov.dz/portailpublic>

من خلال ما سبق يتبين أن الجزائر قد خطت خطوات معتبرة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية عبر مختلف مؤسساتها التي تسعى اليوم الى التركيز على رقمنة الإجراءات الإدارية ذات العلاقة المباشرة أو المباشرة بالمواطن كخطوة أولى، ثم الانتقال فيما بعد الى تحويل بقية الإجراءات الإدارية الأخرى الى الحالة الرقمية لتحقيق مستوى أعلى من الأداء في العمل الإداري بالمؤسسات العمومية والخاصة في الجزائر¹³.

رغم الجهود الكبيرة التي بذلتها الجزائر من أجل تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية على أرض الواقع والتي تدل على وجود إدارة سياسية حقيقية لعصرنة ورقمنة الإدارة العمومية والارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها للمواطنين إلا أنها غير كافية ولم تحقق جزءا كبيرا من الأهداف المعلنة في وثيقة مشروع الجزائر الإلكترونية إذ ما يوجد منها لا يتعدى كونها تطبيقات أولية تتمثل في رقمنة وأتمتة بعض الخدمات وذلك بفعل مجموعة من المعوقات هي¹⁴:

-لازال تعميم استخدام شبكة الانترنت يواجه تحديات ضعف البنية التحتية فليس كل العائلات في الجزائر موصولة بشبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية وهنا لا يقتصر المشكل على المناطق النائية بل يشمل حتى المدن الكبرى التي يصعب فيها حتى الحصول على خط هاتفي.

-لا يزال استخدام الشبكة مقتصرًا على بعض الفئات في المجتمع، فالأمية الإلكترونية تنتشر بكثرة في الوسط الجامعي وحتى بين بعض الأساتذة الجامعيين فكيف الحال بالنسبة لفئات المجتمع الأخرى.

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

-عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وبفلسفة الإدارة الإلكترونية وعدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة البيروقراطية المتعارف عليها لأن حركتهم في مجال الإدارة العامة مقيدة نظرا لمسؤولياتهم عن قراراتهم أمام السلطات الوصية والرأي العام وهو ما أدى إلى وجود مقاومة من جانب العاملين للأفكار والممارسات الإدارة الإلكترونية الجديدة فكما يقال: " محاولة تطبيق أفكار جديدة بواسطة رجال يعتقدون أفكار قديمة هي مضيعة للجهد والوقت.

-محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر مقارنة بدول أخرى في العالم، حيث تحتل الجزائر المرتبة 122 من أصل 142 في وفرة آخر التكنولوجيات في مجال الاتصال وبلغت نسبة التغطية بشبكة الانترنت على المستوى الوطني (81,5%) المرتبة 114 من أصل 142 في حين تستخدم 15,2% من المواطنين الانترنت في الجزائر بشكل منظم ويمتلك 24,2% حاسوبا وهذا حسب تقرير تكنولوجيا المعلومات العالمي لعام 2014.

-محدودية الجانب التشريعي في هذا المجال على غرار ما قامت به العديد من الدول،
التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز
السحب الإلكتروني والتأخير الكبير في عيّن حساباته.
الخاتمة:

لقد سعت الجزائر جاهدة إلى مسايرة الركب الدولي، واعتماد تقنيات تكنولوجيا المعلومات
والاتصال، وبالرغم من أن ملامح الإدارة الإلكترونية بدأت تتجلى شيئا فشيئا في المؤسسات
والإدارات العمومية، إلا أنه لا تزال الجزائر تعاني لحد الآن من التأخير الكبير في تجسيد
مشروع الجزائر الإلكترونية، وتطبيق الإدارة الإلكترونية التي تواجه العديد من التحديات
تتعلق بمتطلبات أساسية لا سيما المالية والتقنية حيث أن ضعف البنية التحتية
للمعلومات والاتصالات، وقلة الموارد المالية يقف عائقا أمام عصنة الإدارة.
ان التجربة الجزائرية في نموذج الإدارة الإلكترونية بحاجة إلى تطوير برامج تكنولوجيا
المعلومات والاتصال بشكل أكثر في مؤسسات الخدمة العمومية، فعلى الرغم من الجهود
المبذولة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، إلا أن أهدافها لم تتجسد على أرض الواقع،
حيث سجلت مؤشرات ضعيفة على المستوى العالمي من خلال مؤشرات الأمم المتحدة
حول جاهزية الدول للحكومة الإلكترونية.

النتائج

-على الرغم من توافر معظم المتطلبات الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، يبقى
النموذج الجزائري يعاني من مشاكل التحول للإدارة الإلكترونية، وفي مقدمتها مخاطر الأمن
الإلكتروني وما يطرحه من إشكالات على مستويات عديدة.
-لقد تذيلت الجزائر المراتب الأخيرة في مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية، وهذا
راجع للصعوبات والمشاكل التي تعاني منها الجزائر من أجل تبني الإدارة الإلكترونية.
التوصيات:

الإدارة الإلكترونية في الجزائر- الواقع والتحديات _
E-governance in Algeria - reality and challenges
د/يعقوبين صليحة

-تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والعمل على تعميمها على الإدارات العمومية والمرافق العامة المختلفة وخلق التوازن بين مختلف المناطق في هذا الشأن.

-القيام بدورات تكوينية للموظفين من أجل التحكم في استخدام الإدارة الإلكترونية.
-دعوة الحكومات لمراجعة التشريعات القانونية في مجال تحسين برامج التطوير.
-ضرورة الاستفادة من النماذج والتجارب العربية والعالمية الناجحة، والاسترشاد بها في إنجاح تعميم الإدارة الإلكترونية في مختلف المؤسسات والادارات بالجزائر.

المراجع:

-
- ¹ الشيكور أيوب، الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 08، العدد 01، 2019، ص 292
- ² باي أحمد، هدار رانية، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية-العدد الحادي عشر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 01، جوان 2017، ص 132
- ³ حفصي عميروش، تأثير الثقافة التنظيمية على تفعيل الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية: دراسة ميدانية ببلديات اغيل علي، آيت رزين وتازمالت (ولاية بجاية)، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة الجزائر 3، 2018-2019، ص 172-173
- ⁴ الوافي رابع، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية - قطاع العدالة نموذجاً-أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير، جامعة محمد بوضياف مسيلة، 2018-2019، ص 176

الإدارة الإلكترونية في الجزائر- الواقع والتحديات _
E-governance in Algeria - reality and challenges
د/يعقوبين صليحة

- ⁵ بن الحبيب محسن، بلغنامي نجاة وسيلة، الادارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية-بين التعبئة والازدهار-، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الخامسة: أداء المؤسسات في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة ورقلة، الجزائر يومي 04 و05 فيفري 2020، ص 340
- ⁶ كيارى أسماء، التوقيع الإلكتروني ودوره في تجسيد الإدارة الإلكترونية المحلية، مجلة القانون العام الجزائري والمقارن. المجلد السادس، العدد 02، ديسمبر 2020، ص 196-197
- ⁷ حفصي عميروش، مرجع سبق ذكره، ص 180
- ⁸ شليحي الطاهر، قريني ربحية، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات "عرض لمشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر"، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 03، العدد 02، 2019، ص 200.
- ⁹ نمر محمد الخطيب، جعدي شريفة، هيدوب ريمة ليلي، واقع الادارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكترونية خلال الفترة 2008-2013، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الخامسة: أداء المؤسسات في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة ورقلة، الجزائر يومي 04 و05 فيفري 2020. ص 632
- ¹⁰ محبوب مراد، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتفعيل الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة المفكر، المجلد 11، العدد 02، جامعة الجزائر 2، ص 31-33
- ¹¹ عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس، العاصمة، أطروحة دكتوراه طور الثالث في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 91-93
- ¹² قوراري أسماء، بن عبو الجيلالي، التوجه نحو الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية دراسة حالة مركز الضرائب سعيدة، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16، العدد 24، جامعة الشلف، 2020، ص 78-79
- ¹³ بالريحان فاروق، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر دراسة مقارنة بين الجزائر والأردن وفرنسا، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، 2017-2018، ص 221
- ¹⁴ باي أحمد، هدار رانية، مرجع سبق ذكره، ص 138
- قائمة المراجع.

الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع والتحديات_

E-governance in Algeria - reality and challenges

د/يعقوبين صليحة

المقالات

- الشيكري أيوب، الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 08، العدد 01، 2019.
- باي أحمد، هدار رانية، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية-العدد الحادي عشر، جوان 2017.
- شليحي الطاهر، قرينعي ربيعة، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات "عرض لمشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر"، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 03، العدد 02، 2019.
- قوراري أسماء، بن عبو الجيلالي، التوجه نحو الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية دراسة حالة مركز الضرائب سعيدة، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 24، جامعة الشلف، 2020.
- كياري أسماء، التوقيع الإلكتروني ودوره في تجسيد الإدارة الإلكترونية المحلية، مجلة القانون العام الجزائري والمقارن. المجلد السادس، العدد 02، ديسمبر 2020
- محبوب مراد، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتفعيل الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة المفكر، المجلد 11، العدد 02، جامعة الجزائر 2.
- أطروحات الدكتوراه:**
- الوافي رابح، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية - قطاع العدالة نموذجا-أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير، جامعة محمد بوضياف مسيلة، 2018-2019.
- بوالريحان فاروق، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر دراسة مقارنة بين الجزائر والأردن وفرنسا، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، 2017-2018.
- حفصي عميروش، تأثير الثقافة التنظيمية على تفعيل الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية: دراسة ميدانية ببلديات اغيل علي، آيت رزين وتازمالت (ولاية بجاية)، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة الجزائر 3، 2018-2019.
- عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس، العاصمة، أطروحة دكتوراه طور الثالث في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

الإدارة الإلكترونية في الجزائر- الواقع والتحديات _
E-governance in Algeria - reality and challenges
د/يعقوبين صليحة

الملتقيات:

- بن الحبيب محسن، بلغنامي نجاة وسيلة، سعد الله عمار، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية- بين التعبئة والأزدهار-، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الخامسة: أداء المؤسسات في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة ورقلة، الجزائر يومي 04 و05 فيفري 2020.
- نمر محمد الخطيب نمر، جعدي شريفة، هيدوب ريمة ليلي، واقع الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكترونية خلال الفترة 2008-2013، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الخامسة: أداء المؤسسات في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة ورقلة، الجزائر يومي 04 و05 فيفري 2020.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 07	
المحور رقم - 1 -	مقتضيات التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية
عنوان المداخلة	الإدارة الإلكترونية كآلية للحكومة المحلية: نحو مقاربة مفاهيمية نظرية Electronic management as a mechanism for local governance: Towards a conceptual, theoretical approach
الاسم واللقب	يسين حشوف
المؤهل العلمي	أسناذ محاضراً
الوظيفة	/
التخصص	/
المؤسسة	جامعة طاهري محمد بشار. الجزائر.
ملاحظات	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعدي- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الإدارة الإلكترونية كآلية للحكومة المحلية: نحو مقاربة مفاهيمية نظرية

Electronic management as a mechanism for local governance: Towards a conceptual,
theoretical approach

يسين حشوف

أستاذ محاضر. جامعة طاهري محمد بشار. الجزائر.

البريد الإلكتروني: hachouf.yacine@univ-bechar.dz

الملخص:

إن السعي لأجل تأسيس حوكمة محلية ذات جودة عالية يتطلب النظر برؤية جادة وجوهرية في حقيقة و واقع و تطبيقات الإدارة الإلكترونية، والبحث في واقع تطوير وتأهيل التنمية الإدارية. مما يستلزم تحقيق تنمية إدارية تسعى لتحقيق التنمية الشاملة، وبذلك البحث عن سبل تحقيق مفهوم الجودة الشاملة الإستخدام الكفاء للموارد المتاحة، وتحسين نوعية الحياة و الحق في إكتساب المعرفة، وكذا تحقيق التنمية البشرية الساعية لتطوير مختلف التفاعلات المجتمعية. تهدف هذه الدراسة إلى التأكيد على أن للإدارة الإلكترونية دور مهم في ترشيد الحكم من خلال تحسين الاداء الاداري و ذلك عن طريق توفير المعلومات و الخبرات و التأهيل و التدريب الذي يحتاجه المسؤول الاداري، مما يساعده على اتخاذ القرار الرشيد و السليم و بشكل عقلاني و استراتيجي.

الكلمات المفتاحية: الإدارة، الإدارة الإلكترونية، الحوكمة، الحوكمة المحلية

رموز تصنيف G38,G39,H11 ,H7:JEL

ABSTRACT:

The pursuit of establishing high-quality local governance requires looking at a serious and fundamental view of the reality, reality and applications of electronic management, and researching the reality of developing and qualifying administrative development. This necessitates the achievement of administrative development that seeks to achieve comprehensive development, and in this way the search for ways to achieve the concept of comprehensive quality, efficient use of available resources, improvement of the quality of life and the right to acquire knowledge, as well as achieving human development seeking to develop various societal interactions. This study aims to confirm that electronic management has an important role in rationalizing governance by improving administrative performance by providing information, expertise, qualification and training that the administrative official .needs, which helps him to make a rational, sound, rational and strategic decision

Keywords: Administration, electronic administration, governance, local governance

JEL Classifications: G38. G39. H11. H7

Electronic management as a mechanism for local governance: Towards a conceptual, theoretical approach

د/يسين حشوف

مقدمة:

إن السعي لأجل تأسيس حوكمة محلية ذات جودة عالية يتطلب النظر برؤية جادة وجوهرية في حقيقة و واقع و تطبيقات الادارة الالكترونية، والبحث في واقع تطوير وتأهيل التنمية الادارية. مما يستلزم تحقيق تنمية إدارية تسعى لتحقيق التنمية الشاملة، وبذلك البحث عن سبل تحقيق مفهوم الجودة الشاملة الإستخدام الكفاء للموارد المتاحة، وتحسين نوعية الحياة و الحق في إكتساب المعرفة، وكذا تحقيق التنمية البشرية الساعية لتطوير مختلف التفاعلات المجتمعية. تواجه الدول العديد من التحديات الداخلية والخارجية الناتجة عن التحولات التكنولوجية والإقتصادية والسياسية وكذا الإجتماعية السائدة والساعية نحو تحقيق التنمية المتكاملة في شتى المجالات. مما أدى بالدول لضرورة الولوج لعالم الثورة الرقمية التي إجتاحت العالم، لترسم هويتها كدول عصرية تستفيد قدرالإمكان من تطور التكنولوجيات الحديثة. حين أصبح بذلك الإعتماد على الإدارة الالكترونية ضرورة حتمية لكل دولة تسعى لتحقيق أداء متميز في ظل إقتصاد معرفي رقمي. ولعل الهدف الأساس ي من تبني مختلف التكنولوجيات المعلوماتية داخل الدول هوالسعي نحو إحداث نقلات نوعية في الأداء. من خلال تحديث مختلف مسارات التدريب والتنمية القائمة على إجراء البحوث في شتى الميادين ووفقا لأحدث الأساليب الإدارية المتفق عليها عالميا فيتحقيق خطط التطوير والإصلاح الإداري لدعم جميع المجالات التنموية، وتعزيز مبادئ المساءلة والشفافية رغبة منها في تحقيق متطلبات التنمية الإدارية المستدامة و الحوكمة المحلية و الحكم الرشيد.

إشكالية الدراسة: كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في التأسيس لحوكمة محلية رشيدة؟

Electronic management as a mechanism for local governance: Towards a conceptual, theoretical approach

د/يسين حشوف

ووفقا لهذا الاشكال المطروح سوف نتطرق للعناصر:

- ✓ الإدارة الإلكترونية مدخل مفاهيمي نظري
- ✓ التنمية الادارية.
- ✓ الحوكمة المحلية.

1. الإدارة الإلكترونية مدخل مفاهيمي نظري

1-1- مفهوم الإدارة الإلكترونية

يطرح مصطلح الإدارة الإلكترونية بصورة مترادفة مع مصطلحات أخرى مثل الأعمال الإلكترونية و التجارة الإلكترونية إلى غير ذلك من المفاهيم التي تربط ما بين الأنشطة و الاتصالات في العالم الرقمي.

فيما يخص الإدارة الإلكترونية يرى بعض خبراء المعلوماتية أن الإدارة الإلكترونية هي باختصار الأعمال الإلكترونية، أو أن الإدارة الإلكترونية لا تعني شيئا آخر غير إدارة و توجيه و تنفيذ الأعمال الإلكترونية. و هذا الرأي الوجيه يحمل الكثير من عناصر التوصيف الدقيق لحدود و مجالات عمل الإدارة الإلكترونية. و لكن من ناحية أخرى يضع الإدارة الإلكترونية في قالب الأعمال و يفصلها بصورة غير مباشرة عن مجال الحكومة الإلكترونية. و لهذا السبب جاء مصطلح الحكومة الإلكترونية للدلالة على عمل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات أو المنظمات العامة و بغض النظر عن طبيعة و نوع النشاط أو الخدمة العامة المقدمة سواء كانت سياسية، اقتصادية، ثقافية أو اجتماعية¹.

ما نريد أن نقوله في هذا الصدد هو أن الإدارة الإلكترونية مفهوم و منظومة و بنية و وظائف و أنشطة تجب كل الأنشطة و العمليات في مستوى الأعمال الإلكترونية من جهة و الأعمال الحكومية الإلكترونية من جهة أخرى من دون أن يفهم من هذا التمييز معنى الفصل

Electronic management as a mechanism for local governance: Towards a conceptual, theoretical approach

د/يسين حشوف

التقليدي الذي كان شائعاً في الماضي بين إدارة الأعمال و الإدارة العامة ذلك لأن مفهوم الإدارة الحديثة يتجاوز هذا الفصل القسري إلى التكامل في الأهداف الاستراتيجية و في المعايير و الإجراءات و حتى التكنيك العملي المستخدم في الإدارة على مستوى الأعمال و الإدارة على مستوى المؤسسات و منظمات الدولة. فإذا كانت الإدارة الإلكترونية هي المظلة التي تطوى في إطارها أنشطة إدارة الأعمال و الإدارة العامة فإنها أيضاً الفضاء الرقمي الذي يسهم في توحيد معايير و إجراءات العمل الإلكتروني بغض النظر عن نوع و طبيعة المنظمة²

إن الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى تطبيق تقنيات المعلومات و الاتصالات في البناء التنظيمي و استخدام التقنية الحديثة بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات و المعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة و إنجاز الأعمال و تقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة و أقل تكلفة و أسرع وقت ممكن، هو تحول الإدارة من إدارة عادية إلى إدارة إلكترونية. باختصار يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية: هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب و ذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت و بأقل التكاليف³.

في الواقع، إن الذين يطرحون مفهوم "الحكومة الإلكترونية" بدلا من الإدارة الإلكترونية غاب عن بالهم أنه لا تستطيع أي حكومة في العالم القيام بجميع الأعمال الموكلة إليها عن طريق الأنترنت أو الانترنت، إذ أنه لا يمكن لأي حكومة أن تدير موارد بلد ما و تحول عملها بالكامل إلى عمل عن طريق الانترنت.

Electronic management as a mechanism for local governance: Towards a conceptual, theoretical approach

د/يسين حشوف

و على العموم فالإدارة الإلكترونية هي بكل بساطة الانتقال من إنجاز المعاملات و تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت و المال و الجهد.

و بمعنى آخر "فالإدارة الإلكترونية" هي إنجاز المعاملات الإدارية و تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت أو الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت و الجهد و الطاقات⁴.

و يعرف البنك الدولي، الإدارة الإلكترونية بأنها مصطلح حديث يشير إلى استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من أجل زيادة كفاءة و فعالية و شفافية و مساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن و مجتمع الأعمال، و تمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، و يقضي على الفساد، و إعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية و القرارات المتعلقة بها التي تؤثر على مختلف نواحي الحياة⁵.

2-1-1 خصائص الإدارة الإلكترونية

تشير ممارسات الإدارة الإلكترونية إلى إنجاز كل من الأعمال بين أطراف التعامل من خلال وسيط إلكتروني، بحيث يتم تداول البيانات و الوثائق إلكترونيا و ذلك من خلال استخدام الاتصالات الإلكترونية، مما يشير إلى انتقاء و عدم وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل و ذلك يعد سمة أساسية تميز أعمال الإدارة الإلكترونية، حيث توجد أطراف التعامل معا و في نفس الوقت على شبكات الاتصالات الإلكترونية، كما تتم معالجة كل المشكلات التي يواجهها العملاء باستخدام كمبيوتر عبر المسافات البعيدة حيث تعتمد

Electronic management as a mechanism for local governance: Towards a conceptual, theoretical approach

د/يسين حشوف

ممارسات الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الحالي، حيث يتم غالبا استبعاد الكثير من الأصول المادية و البشرية، أو التقليل من استخدامها إلى أقل قدر ممكن⁶.

و من خصائص الإدارة الإلكترونية أيضا:

- إدارة بلا أوراق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني و البريد الإلكتروني و الأدلة و المفكرات الإلكترونية و الرسائل الصوتية و نظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- إدارة بلا مكان: و تعتمد أساسا على الهاتف المحمول و المؤتمرات الإلكترونية و العمل عن بعد.
- إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة (365/7/24) متواصلة ففكرة الليل و النهار و الصيف و الشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد.
- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية و المؤسسات التي تعتمد على صناعة المعرفة⁷.

و مما سبق يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية وفق الآتي:

أ/ زيادة الإنتاج: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، و التغيير التنظيمي تكثّل منعرجا حاسما في شكل المهام، و الأنشطة الإدارية التقليدية، و تنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، و الدقة و الوضوح التام في إنجاز المعاملات.

ب/ تخفيض التكاليف: إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاء نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.

Electronic management as a mechanism for local governance: Towards a conceptual, theoretical approach

د/يسين حشوف

ج/ تبسيط الإجراءات: أمام الحاجة للتحديث، و العصرية الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها، و حرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل، لما لها من إمكانيات، و قدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط و سريع، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة⁸.

د/ تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، "إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن، و مؤسسات المجتمع المدني، من جهة، و السلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية".

إن خصائص تطبيق الإدارة الإلكترونية قد مثلت دافعا أساسيا لدى القائمين على مبادرات التحول الإلكتروني في الكثير من الدول، و الحكومات و توج بخلق استراتيجيات إلكترونية متنوعة، مقسمة على مراحل حسب الظروف، و الإمكانيات، و هذا ما بين أن التحول للإدارة الإلكترونية لا بد أن يتم عبر مراحل⁹.

1-3-1 تحول الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

التحول للإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليس فقط أساسها الحسابات و شبكة الانترنت و شبكات الاتصالات و غيرها من الجوانب الفنية رغم كونها عناصر أساسية و مهمة للإدارة الإلكترونية، و لكنها و في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور و قيادات إدارية واعية تستهدف التطوير و تسانده و تدعّمه بكل قوة لغرض تحقيق مسؤوليتها الرئيسية و هي خدمة المستفيدين و تحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة و الاتقان في العمل.

Electronic management as a mechanism for local governance: Towards a conceptual, theoretical approach

د/يسين حشوف

و إن هذا التحول ليس عملية سهلة بل شاقة تعتمد أساليب علمية و تقنيات تتطلب خبرات و تخصصات زائدة، و تستغرق وقتا في الإعداد و التخطيط ينبغي أن تتيحه القيادات الإدارية العليا بصبر و توفر للقائمين عليها الإمكانيات المادية و المالية اللازمة وفق المقومات الموضوعية المقررة في تلك المشروعات.

و لذلك تنتقل عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية من الرغبة في بناء أداة إدارية مرنة و رشيقة تقدم خدماتها للراغبين فيها في الوقت و المكان وفق المواصفات التي يرغبها هؤلاء المستفيدين، و من هذا يتوجب على الإدارة تجنب محاولات ترقيع النظم الحالية، و فرض أساليب التعامل التقليدية على الناس من خلال استخدام شكل جديد لتقديم الخدمة مع استمرار الأوضاع الحالية من التعقيدات الإدارية و الإجراءات المتكررة و غير المبررة و المستندات و الأوراق المطلوب تقديمها بلا فائدة¹⁰.

و بالتالي فإن الإدارة الإلكترونية المرتكزة على الانترنت و شبكات الأعمال تصبح أكثر مشاركة أو يمكن القول ديمقراطية تنظيمية لصالح¹¹:

أ- إزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة في الأعلى و العاملين في الأسفل.

ب- إلغاء التقسيم التقليدي بين الإدارة التي تتخذ القرار و العامل (الذي ينفذ) و الاستشاري (الذي يقدم النصح و التوصية)، فعامل أو مهني المعرفة الذي يعمل على الحاسوب لصالح الشركة هو الذي يتخذ القرار و يقدم النصح للإدارة أو المورد أو الزبون و هو الذي ينفذ الصفقة (سواء كانت عقد طلبية أو عملية بيع أو شراء).

ت- إعادة بناء الأدوار و الوظائف بما يحول الإدارة التي كانت صانعة القرار إلى إدارة استشارية (تقديم الاستشارات التي تساعد على إزالة العقبات) أو إدارة تنفيذية كل همها

Electronic management as a mechanism for local governance: Towards a conceptual, theoretical approach

د/يسين حشوف

هو حل المشكلات و معالجتها من أجل تفرغ عامل أو مهني المعرفة الذي يعمل على الوب لإنجاز الأنشطة المضيفة أو المنشئة للقيمة لصالح الشركة.

إن الإدارة الإلكترونية نمط جديد و ربما غير مألوف من الإدارة لأنه يقوم على أسس و مبادئ مختلفة تماما عن الأسس و المبادئ المتعارف عليه في الإدارة¹².

و من أجل دعم حركة التحول إلى الإدارة الحكومية الإلكترونية ينبغي وضع استراتيجية شاملة على مستوى الجهاز الإداري للدولة لتحقيق هذه الغاية، و تجنب أن تنفرد كل وزارة و هيئة حكومية بإعداد مشروعها الخاص للتحول حيث يؤدي هذه المدخل الانعزالي إلى تفتيت الجهود و تبديد الموارد و تكرار الدراسات فيمل ليس له طائل، ناهيك عن احتمالات اختلاف النظم و افتقاد التجانس و التكامل بينهما.

أهمية أن تبدأ مؤسسات التعليم الجامعي و ما قبل الجامعي في تطوير المناهج و تقنيات التعليم لتكوين الطلاب تكويناً يتفق و معطيات العصر الإلكتروني الذي نعيشه، و إعداد الخريجين القادرين على التعامل مع تقنيات الاتصالات و المعلومات، و من ثم التوافق مع متطلبات سوق العمل و توفير الخبرات اللازمة للحكومة و مؤسسات الأعمال و المنظمات المجتمع جميعها في سعيها للأخذ بتقنيات الاتصالات و المعلومات و التحول إلى منظمات تعيش العصر الإلكتروني.

إن الإسراع بتحويل الجهاز الإداري للدولة و منظمات الأعمال إلى إدارات إلكترونية يصبح ضرورة وطنية إذا أردنا نجاح توجهاتنا نحو تنمية الصادرات من السلع و الخدمات و الاندماج في السوق العالمية و لتفاعل الإيجابي و النشيط مع الفرص التي ستتيحها اتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوروبي، و كذا لتجنب التهديدات و المواجهة النشيطة للمنافسة الشرسة التي تأتي من الشركات الأجنبية و الدور النشيط لمنظمة التجارة العالمية في هذا المجال¹³.

Electronic management as a mechanism for local governance: Towards a conceptual, theoretical approach

د/يسين حشوف

4-1-1- البناء المعرفي للإدارة الإلكترونية

يأتي مجتمع المعلومات بعد مراحل متعددة مر بها التاريخ الإنساني، و تميزت كل مرحلة بخصائص و مميزات، حيث شهدت الإنسانية من قبل، تكنولوجيا الصيد ثم تكنولوجيا الزراعة، و بعدها تكنولوجيا المعلومات، التي رسمت الملامح الأولى لمجتمع المعلومات، هذا الأخير تميز بالتركيز على العمليات التي تعالج فيها المعلومات، و المادة الخام الأساسية به هي المعلومة، التي يتم استثمارها بحيث تولد المعرفة معرفة جديدة. و هذا عكس المواد الأساسية في المجتمعات الأخرى، حيث تنضب بسبب الاستهلاك، أما في مجتمع المعلومات فالمعلومات تولد معلومات، مما يجعل مصادر المجتمع المعلوماتي متعددة و لا تنضب، الأمر الذي يفسر أهمية المعلومات، و مكانتها كأهم مادة أولية على الإطلاق و هو ما يجعل المجتمع الجديد يعتمد في تطوره بصورة أساسية على هذا المرد، و شبكات الاتصال و الحواسيب و يتميز بوجود سلع و خدمات معلوماتية لم تكن موجودة من قبل، إلى جانب اعتماده بصفة أساسية على التكنولوجيا "الفكرية" أي تعظيم شأن الفكر و العقل الإنساني بالحواسيب، و الاتصال و الذكاء الاصطناعي و نظم الخبرة¹⁴.

5-1-1- البناء التقني للإدارة الإلكترونية

لم تظهر الإدارة الإلكترونية من فراغ، و إنما جاءت نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة التي كانت من حصة القرن الماضي، أما مقدمات الإدارة الإلكترونية فتتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ نهاية عقد الخمسينيات و الستينيات حيث وجدت معظم المنظمات و المؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب سيعني الأسراع في إنجاز الأعمال و اختصار الجهد و الموارد، و كان من نتائج تطور استخدام نظم الحاسوب و الاتصالات ظهور نظم التبادل الإلكتروني للبيانات لنقل

Electronic management as a mechanism for local governance: Towards a conceptual, theoretical approach

د/يسين حشوف

لبيانات و الرسائل الهيكلية بين الأطراف المستفيدة، أي أن تطبيق التبادل الإلكتروني للبيانات انبثق عن الحاجة الملحة لتطوير عمل المؤسسة الوحيدة و ربط فروعها بشبكة الاتصالات كمرحلة أولى، و من ثم ربط المؤسسة أو المنظمة مع منظمات أخرى لتبادل البيانات و المشاركة بالمعلومات و الموارد الأخرى.

و هكذا نستطيع القول من دون مبالغة إن ظهور نظم و شبكات التبادل الإلكتروني للبيانات كانت المهام المادي و التقني لولادة التكنولوجيا و الإدارة الإلكترونية و انبثق وظائفها و أدوارها الجديدة المرتبطة بصورة جوهرية بالتقنيات الشبكية الجديدة و خاصة منظومات شبكات الانترنت و الإكسترانت و فضائها الرقمي الانترنت و بالإضافة إلى مكونات البنية التقنية و التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

1-1-6- علاقة الإدارة الإلكترونية بالحكومة الإلكترونية

1-2-1- مفهوم الحكومة الإلكترونية E-Gouvernement

يعرفها (البنك الدولي) بأنها مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات من أجل زيادة كفاءة و فعالية و شفافية و مساءلة الحكومة في ما تقدمه من خدمات للمواطن، و مجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من المعلومات بما يدعم النظم الإجرائية الحكومية كافة و يقضي على الفساد¹⁵.

1-2-1- التمييز بين الحكومة الإلكترونية و الإدارة الإلكترونية:

لقد أدت التقنيات الحديثة للمعلومات و الاتصالات إلى إحداث تطورات هائلة في الحياة العامة سواء على مستوى تطلعات الأفراد و رغبتهم في الحصول على خدمات أكثر تطورا أو على تقديم تلك الخدمات، و قد أصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات في كافة المعلومات الحكومية هو هدف العديد من الدول التي تسعى للتقدم و الرقي، و لقد ارتبط استخدام

Electronic management as a mechanism for local governance: Towards a conceptual, theoretical approach

د/يسين حشوف

تكنولوجيا المعلومات في الأجهزة الحكومية بظهور مفهوم حديث أطلق عليه الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية.

إن استخدام مصطلح الحكومة الإلكترونية يرتبط بعلاقة الأنشطة التي تقوم بها الدولة تجاه المواطنين بشكل عام و الدوائر ذات العلاقة المباشرة مع أنشطتها، إذ تعد عملية إدارة مختلف الأنشطة و نظم علاقتها بين مختلف العلاقات ذات الصلة و تطوير أداء الإدارة الحكومية إنما يكون من خلال الإدارة الإلكترونية في القطاع الحكومي¹⁶.

فالحكومة الإلكترونية هي الإدارة العامة الإلكترونية للأعمال و الوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو لقطاع الأعمال، أو بين مؤسسات الدولة و كالاتها و أجهزتها عبر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات. فهي عبارة عن نشاط اقتصادي يتولى توصيل الخدمات العامة الإلكترونية المتكاملة للمواطنين و المنظمات، بالإضافة إلى تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين، أفرادا كانوا أو مؤسسات، ن خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع خصوصية حاجتهم و رغباتهم و تطلعاتهم¹⁷.

و قد ذاع استعمال مصطلحي الحكومة الإلكترونية و الإدارة الإلكترونية في السنوات الأخيرة في العديد من البلدان الصناعية و الاتحاد الأوروبي و بعض البلدان العربية، و لا يقف الأمر عند القطاع الحكومي فحسب في تطبيق مفهوم الإدارة أو الحكومة الإلكترونية، و إنما يمكن أن يساهما القطاع الخاص كذلك في دعم الإدارة الإلكترونية و لا سيما و أن ألفية الثالثة ستشهد تحولات واسعة و سريعة نحو خصخصة الإدارة الإلكترونية و لو بشكل جزئي.

و قد كثر الجدل في الآونة الأخيرة في شأن مصطلحي الحكومة الإلكترونية و الإدارة الإلكترونية هل هما مصطلحان مختلفان، أم مترادفان. و قد توصلت الدراسات إلى أن

Electronic management as a mechanism for local governance: Towards a conceptual, theoretical approach

د/يسين حشوف

العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل، فالإدارة الإلكترونية هي الجزء و تعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة "العمل الإلكتروني" أو الإدارة بلا أوراق. تعمل الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة، و بعبارة أخرى أن تطبيقها مقتصر على حدود المنظمة فقط¹⁸.

و يقصد بالإدارة الإلكترونية "إدارة الأعمال الحكومية بلا ورق، فهي تشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق و اكن لا نستخدمه بكثافة و لكن يوجد الأرشيف الإلكتروني، و البريد الإلكتروني، و الأدلة و المفكرات الإلكترونية و الرسائل الصوتية و نظم تطبيقات المتابعة الآلية، إدارة بلا مكان، و تعتمد بالأساس على التليفون المحمول، إدارة بلا زمان فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم".

و من سمات الإدارة الإلكترونية عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة، و عدم وجود دعائم ورقية و وجود وثائق و دعائم إلكترونية، و التفاعل الجمعي أو المتوازي بين عدة أطراف في وقت واحد و إمكانية تنفيذ كافة المعاملات إلكترونياً و الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تحويلها لتكون الوسط الأساسي للعمل.

و الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية أو الحكومة الذكية و كلها مصطلحات ظهرت في الوقت الحالي، قرينة بتطور ثورة المعلومات و التكنولوجيا الرقمية بما فيها تزايد استخدام الحاسوب الآلي و شبكاته و كافة تطبيقاته، الأمر الذي أدى إلى اتصال الجهات الحكومية أو الخاصة ببعضها البعض في نطاق المكان الواحد أو في أماكن متعددة و ذلك عن طريق شبكات اتصال أدت إلى تكوين وحدة حاسوبية واحدة، و من ثم أصبحت بمثابة البنية التحتية للحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية¹⁹.

2. التنمية الإدارية مدخل مفاهيمي

1.2 التعريف:²⁰

كرونولوجيا التنمية الإدارية تعود إلى حركة الإصلاح الإداري التي ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية داعية أجهزة الإدارة العامة إلى تحقيق الكفاءة في الأداء والإقتصاد في الإنفاق، غير أنها لم تظهر كحركة فكرية ذات مضامين عملية وإتجاهات فلسفية إلا مع مطلع الستينيات بفضل جهود نخبة من علماء الإدارة العامة المقارنة وأساتذتها المعاصرين ، و لاقى مفهوم التنمية الإدارية عدة تعريفات فكل عرفه بحسب المدرسة التي ينتهي إليها بالرغم من أن مختلف التعريفات قد عرفت نفس المسار ونفس المفهوم عرف إيسنستاد التنمية الإدارية بأنها: "عملية تمكن الجهاز الإداري من تحديث الأنماط التنظيمية والسلوكية إستجابة للمطالب والحاجات البيئية الم وجهة ."

-كما عرف Faguet التنمية الإدارية على أنها "موضوع يعمل على فهم دوافع نمو المؤسسات الإقتصادية والإجتماعية، وكذلك التحليل الإقتصادي والإجتماعي، فهي تقود سيرورات التغيير نحو مسار زيادة الرخاء والحرية." وينظر أيضا إلى التنمية الإدارية على أنها : "العمليات الإدارية التي تستهدف تطوير الإدارة وترشيدها لتكون فعالة في تحقيق أهدافها وواجباتها، بإستثمار الإمكانيات المتاحة لها بأحسن وجه، وتتركز محاورها في ثلاثة إتجاهات رئيسية:

— العناية بالمرتكزات الأساسية للإدارة: الإنسان، الهيكل التنظيمي، القوانين، الأنظمة والأدوات

Electronic management as a mechanism for local governance: Towards a conceptual, theoretical approach

د/يسين حشوف

- رفع مستوى الوظائف العامة للإدارة: كالتنظيم والتخطيط، واتخاذ القرارات، والتحفيز والتدريب، من حيث تأهيل العاملين لممارستها، أو من حيث توفير الأساليب الحديثة والأدوات المادية اللازمة لها
- رفع مستوى المهام الإدارية التقليدية، كما الوظائف العامة كالدراسات والأبحاث والشؤون القانونية."

من خلال التعاريف السابقة نلاحظ أن هذه التعاريف تصب في مفهوم واحد وهو أن التنمية الإدارية تعمل على النهوض بالأداء الإداري عن طريق توظيف الأساليب الإدارية . وذلك عن طريق تهيئة المناخ اللازم لتطوير الإدارة الذي يساهم في تنميتها كالاستجابة للأوضاع الحديثة ، والإهتمام أكثر بالعمل الإداري والمالي .ولكن نجد بأن مختلف هذه التعريفات قد أهملت جانب مهم من تحديث العمل الإداري وهو تطبيق مختلف معايير المساواة والشفافية وتعزيز جميع أشكال التدقيق والإفصاح بأنواعه سواء الإداري أو المالي، المحاسبي ...وذلك للرفع من ممارساتها الأخلاقية.

12.2 الأهمية:²¹

تهدف عملية التنمية الإدارية إلى السيطرة على مختلف العمليات الإدارية بما يضمن تحقيق الإستقرار الإقتصادي والإجتماعي والبيئي من ناحية، وإلى تنمية الإنتاجية وزيادة معدلات الفعالية الإدارية من ناحية أخرى . وتتطلب عملية التنمية الإدارية توجهات ومضامين جديدة للتطوير الإداري وتحتاج عملية التطوير الإداري إلى سعي لإحداث تطوير في نظمها وتنظيماتها الإدارية ويهدف هذا التطوير الإداري لزيادة فاعلية العمليات والأنشطة الإدارية وترشيد الأنماط الإدارية السائدة ولا يمكن تحقيق ذلك إلا إذا تسلحت التنظيمات الادارية بالعناصر التالية :

Electronic management as a mechanism for local governance: Towards a conceptual, theoretical approach

د/يسين حشوف

- التطوير الإداري لابد وأن يحظى باقتناع وتأييد الإدارة العليا وتقبل العاملين في المستويات الإدارية حتى يمكن الحد من ثار السلبية لمقاومة التغيير.
- يجب أن يهتم التطوير الإداري بتوصيف الواقع الفعلي للمنظمة وتحديد أهداف التطوير وطرقه النابعة من داخل المنظمة
- لابد من إعادة تصميم وتطوير اختصاصات ومسؤوليات الوظائف الإدارية أي إعادة تصميم الوظائف في ضوء التطوير المطلوب فلا يمكن تحقيق التطوير الإداري في ظل التصميم الحالي للوظائف والذي يعتبر معوقا للإبتكار والإبداع.
- وجود نظم تحفيز مرتبطة بالأداء المتميز ولا ترتبط بالتدرج الوظيفي.
- رفع الأهمية النسبية لبعض الأنشطة الإدارية والتي بدونها لا يمكن إجراء التطوير الإداري وهي: أنشطة التسويق وبحوث التسويق ، نظم المعلومات وبحوث التطوير والإبتكار؛ أنشطة البحث عن أنسب مصادر التمويل وأساليب إدارة الإستثمارات؛ أنشطة العلاقات الخارجية والتعامل مع الأسواق والمنظمات الأجنبية والدولية؛ إعادة إستثمار الموارد البشرية والإستفادة القصوى منها مع الإهتمام بتطوير وتنمية القدرات البشرية على التطوير والإبتكار؛ إعادة تشكيل الهياكل الإدارية لهياكل تتصف بالمرونة والقابلية للتعديل والتطوير، وإستنباط أساليب إدارية تتفق مع الواقع الفعلي للمؤسسات.

3. الحوكمة المحلية :

1.3. تعريف الحوكمة المحلية

Electronic management as a mechanism for local governance: Towards a conceptual, theoretical approach

د/يسين حشوف

عرفت الحوكمة المحلية في أدبيات برامج الأمم المتحدة الإنمائي "ممارسة السلطة السياسية والاقتصادية، والإدارية في إدارة شؤون البلاد على جميع المستويات، ويتضمن حكم الآليات وعمليات المؤسسات المتطورة التي يعبر المواطنون والجماعات المحلية من خلالها عن مصالحهم وحاجاتهم ويمارسون حقوقهم وواجباتهم القانونية، ويعتمد المفهوم على المشاركة والشفافية والمساءلة ويؤمن استخدام للموارد ويضمن العدالة وتطبيق القانون"²²

كما عرفت على أنها "إستخدام السلطة السياسية وممارسة الرقابة على المجتمع المحلي من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية على المستوى المحلي"

يعني أن الحوكمة المحلية تتعلق بالجانب السياسي وتكريس الرقابة وممارستها للتطوير والنهوض بالتنمية على المستوى المحلي سواء من الجانب الاقتصادي أو الجانب الاجتماعي²³

من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف الحوكمة المحلية على أنها جزء من السياسة العامة للدولة تهتم بتلبية إحتياجات المجتمع المحلي من خلال ممارسة السلطة السياسية ورقابة أداء هيئات المجتمع المحلي لتحقيق التنمية.

2.3 خصائص ووسائل الحوكمة المحلية

1.2.3 الخصائص :

*المساءلة: خضوع الهيئات المحلية المنتخبة للمساءلة أمام السكان المحليين بالإضافة إلى أطراف أخرى سواء منظمات أو جمعيات وتكون المساءلة مزدوجة من طرف المواطنين من

Electronic management as a mechanism for local governance: Towards a conceptual, theoretical approach

د/يسين حشوف

جهة والجهاز المركزي من جهة أخرى وكل ذلك من خلال ممارسة الرقابة وتوفير عنصر المشاركة الذي يعتبر أساسى حتى تكون هناك مساءلة.

*المشاركة: ويقصد بها إشراك المواطنين المحليين من أفراد أو جماعات في صنع القرارات التي تخص شؤونهم المحلية إما عن طريق هيئات منتخبة أو تكون مباشرة مما يسمح بزيادة ثقة المواطن وقبوله للقرارات السياسية والرفع من الكفاءات المحلية.²⁴

*الاستجابة: قدرة الأجهزة المحلية على التفاعل والانسجام مع جميع أطراف المجتمع المحلي والاستجابة لمطالبه وخصوصا المعوزين والمهمشين وترتبط الاستجابة بتوافر الثقة بين المواطن المحلي وهيئاته المحلية.

*المساواة: يقصد بها عدم التمييز بين جميع أفراد المجتمع سواء من حيث الدين، العرق، اللغة، الجنس وتكريس كل الوسائل ووضع سياسات يكون من شأنها مراعاة الفئات المحرومة وضمان حاجاتهم وكل هذا يكون من خلال وجود العدالة الحقيقية ويكون حق المواطنة للجميع.

*الشفافية: تعني إمكانية الحصول على المعلومة وتدفعها بطريقة سهلة لكل المجتمع المحلي على اختلاف أطرافه مما يسهل من قدرة الحكم على فعالية الهيئات المحلية وإعطاء فرصة للمشاركة للمواطن.

*سيادة القانون: يتطلب إطار قانوني عادل يضمن حقوق الانسان كاملة ويصون حريات الأفراد دون تمييز ويكون تطبيق القانون على الجميع من خلال المؤسسات القضائية الفعالة والعدالة

Electronic management as a mechanism for local governance: Towards a conceptual, theoretical approach

د/يسين حشوف

*الرؤية الاستراتيجية: وتعني الاستراتيجيات التي تتبناها السلطة في المجال السياسي والاقتصادي والاجتماعي وذلك من خلال توافر الحرية السياسية والعدالة الاجتماعية والانفتاح والتنوع الثقافي على كل العالم بين جميع الفواعل لتحقيق التنمية وإتخاذ كل التدابير اللازمة أثناء وضع الاستراتيجيات مع مراعاة ودراسة المخاطر ووضع الحلول البديلة.

*الكفاءة والفعالية: وتتضمن هذه الخاصية قدرة الأجهزة المحلية على الاستفادة من الموارد المحلية وتحويلها إلى برامج ومشروعات يستفيد منها المواطن وتلبى حاجاته المحلية.²⁵

2.2.3 الأهداف والأبعاد

للحكومة المحلية مجموعة من الأهداف والأبعاد المتعلقة بتدبير الشؤون المحلية وتعزيز الحيز العام وليس المكاسب الشخصية

● أهدافها

تهدف الحكومة المحلية إلى تحقيق أهداف تكون كفيلة بممارسة الرقابة على المؤسسات وتوضيح كافة الحقوق والمسؤوليات ويمكن إجمال الأهداف التي يمكن تحقيقها من وراء الحكومة المحلية مايلي:

—تحقيق جميع معايير الحكومة المحلية من شفافية وتحقيق العدالة

—تفضيل المصلحة العامة على المصلحة الشخصية

—ممارسة الرقابة الفعالة على أداء الهيئات المنتخبة

Electronic management as a mechanism for local governance: Towards a conceptual, theoretical approach

د/يسين حشوف

—تكريس الديمقراطية التي تقوم على أساس المشاركة في إدارة الشؤون المحلية

—القضاء على السلطة المتسلطة

—تسهم في كل مجالات الدولة وتوزيع الوظائف بدلا من تركزها حتى يكون للوحدات المحلية حرية التصرف وخصوصا عند التعرض للأزمات دون الرجوع للجهاز المركزي

—القضاء على البيروقراطية والروتين من خلال الرقابة والإشراف

—خلق روح التعاون بين الوحدات المحلية والاستفادة من أداء بعضها البعض²⁶

- الأبعاد تتطلب الحوكمة المحلية لأبعاد مثلما لها أهداف وعمليات التي تشجع الحوارات في إتخاذ القرارات والمشاركة ومن أهم أبعادها:

«البعد السياسي: إن هذا البعد مرتبط بالسلطة السياسية وشرعيتها ومدى قدرتها على تفعيل الديمقراطية الحقيقية التي تعتبر أساس تجسيد الحوكمة المحلية وكل ذلك يكون من خلال الإتصال المستمر والمباشر مع المواطن ووجود سلطة مستقلة بالإضافة إلى تنظيم إنتخابات نزيهة ومفتوحة يعبر المواطن عن إرادته وإختيار مرشحه بطريقة حرة وديمقراطية

«البعد التقني: يشير هذا البعد على مدى كفاءة الإدارة العامة وإستقلاليته عن السلطة السياسية والمالية وإحترام التنظيمات الإدارية وقوانينها بحيث لا يخضع الموظفين إلا لواجباتهم الوظيفية ويتم إختيارهم وفق لمعيار الكفاءة

«البعد الاقتصادي والاجتماعي: يقوم هذا البعد على مدى إستقلالية المجتمع المدني عن الدولة والسياسة العامة وتأثيراتها على المواطنين خاصة في المجال الاقتصادي والاجتماعي

Electronic management as a mechanism for local governance: Towards a conceptual, theoretical approach

د/يسين حشوف

سواء من حيث نوعية الحياة والمستوى المعيشي وعلاقتها مع المجتمعات الأخرى وإقتصاداتها²⁷.

خاتمة: نستخلص من هذه الدراسة أن للإدارة الإلكترونية دور مهم في ترشيد الحكم من خلال تحسين الاداء الاداري وذلك عن طريق توفير المعلومات والخبرات والتأهيل و التدريب الذي يحتاجه المسؤول الاداري، مما يساعده على اتخاذ القرار الرشيد و السليم و بشكل عقلاي و استراتيجي.

1 - سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، عمان، دار البازوري للنشر، 2010، ص 23.

2 - نفس المرجع، ص 26.

3 - المكان نفسه

4 - كريم فارس، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، مذكرة لنيا شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولي، 2008، ص 20، 29.

5 - مختار حامد، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية و الإعلام، قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية، تخصص: التنظيم الساسي و الإداري، 2007، ص 6.

6 - طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة، الطبعة الأولى، القاهرة، دار السحاب للنشر و التوزيع، 2007، ص 29.

7 - رشدي عبد اللطيف وادي، مدى تطبيق إمكانيات الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي و دورها في تحسين أداء العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، تخصص: إدارة أعمال، 2009، ص 35.

8 - عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة قسنطينة، كلية الحقوق و

العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية، تخصص: الديمقراطية و الرشادة، 2010-2009، ص 18.

9 - عبد الكريم عشور، نفس المرجع، ص 19.

10 - علاء عبد الرزاق السالمي، تقديم: خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، عمان، دار وائل للنشر، 2006، ص 59.

11 - نجم عبود نجم، الإدارة و المعرفة الإلكترونية، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر، 2009، ص 153.

12 - المكان نفسه.

13 - علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص 63.

14 - مختار حماد، مرجع سبق ذكره، ص 93.

15 - حسين الشريف بن عبد الله طلال، الحكومة الإلكترونية ثورة القرن الحادي و العشرين في تطوير الإدارة العامة تجربة المملكة العربية السعودية، القاهرة، المكتب الجامعي الحديث، 2011، ص 80.

16 - محمود القدوة، مرجع سبق ذكره، ص 22.

17 - طارق عبد الرؤوف عامر، مرجع سبق ذكره، ص 72.

18 - محمود القدوة، مرجع سبق ذكره، ص 22.

19 - نفس المرجع، ص 23.

20 - عامر الكبيسي، التنمية الادارية (المداخل و الأنماط)، ندوة الامارات العربية المتحدة، المجلة العربية للادارة، 1983، ص 5.

21 - أمل عصفور، تطوير الاداء الاداري، ندوة تطوير الاداء في مؤسسات القطاع العام القاهرة، مصر، 2-6 جانفي 2005، ص 5.

22 - بطيب: مرجع سابق، ص 219

²³ عائشة رحوي: الحكم الراشد المحلي ودوره في تفعيل التنمية المحلية في الجزائر، مجلة الأبعاد، العدد الرابع، جانفي 2017، ص180

²⁴ حنان سعيدي: حوكمة المصالح المالية للجماعات المحلية كألية لدعم التنمية المحلية المستدامة في ظل

الضروف الاقتصادية الراهنة، مجلة العلوم السياسية والاجتماعية، العدد 40، ص ص 41، 42

²⁵ أبرداشة فريد: الحكم الراشد في الجزائر في ظل الحزب الواحد والتعددية الحزبية، أطروحة دكتوراه منشورة

(جامعة: الجزائر، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جوان 2014) ص ص 69، 70، 71

²⁶ بطيب: مرجع سابق، ص 221، 222، 223

²⁷ بطيب: مرجع سابق، ص 221



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 08			
مقتضيات التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أسس وتحديات <i>Du management classique au management électronique: principes et défis</i>			المحور رقم - 1 -
			عنوان المداخلة
الاسم واللقب	ثلايحية الطيب	دغريير فتحي	عمارة زين الدين
المؤهل العلمي	طالب دكتوراة	أستاذ محاضر	طالب دكتوراة
الوظيفة	/	/	/
التخصص	/	/	/
المؤسسة	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس	جامعة المنار تونس
ملاحظات	/	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعدي- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أسس وتحديات.

Du management classique au management électronique: principes et défis

ثلاجية الطيب دغريير فتحي
عمارة زين الدين
أستاذ محاضر -ب- جامعة سوق اهراس / ط/د جامعة المنار تونس
f.daghrir@univ-soukahras.dz t.tlaidjia@univ-soukahras.dz

الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على سبل وآليات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية من خلال إبراز التحديات والعوائق أمام هذا التحول وذلك لعدم القدرة على توفير متطلبات هذا التغيير وهو ما استوجب البحث في آليات وطرق الاستفادة من هذه التكنولوجيات الحديثة التي تقدم العديد من المزايا والمنافع في شتى المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية... من أجل دراسة الموضوع والاحاطة بمختلف جوانبه تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث قمنا بوصف مختلف المتغيرات وصفا نظريا. وتوصلنا إلى أن الإدارة الجزائرية لا تزال في طريق النمو نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما يوجد العديد من المتطلبات والمعوقات التي تعترض مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر. عدم وجود استراتيجية فعالة للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، كما تعد ضعف شبكة الانترنت من أهم المعوقات

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الإدارة التقليدية، تكنولوجيا المعلومات، الوسائط التكنولوجية.

رمز التصنيف: M10: jel

Résumé:

L'objectif de cette étude est d'explicitier les méthodes et les mécanismes de transition vers le management électronique, en présentant les différents enjeux et obstacles qui empêchent ce transfert, dont l'incapacité de fournir les exigences et conditions d'un changement favorable. Ceci nécessite la recherche parmi les différents mécanismes des meilleures façons et modalités pour une exploitation optimale des nouvelles technologies tant au plan économique et social que politique. Dans ce sens, nous avons opté pour une méthode descriptive et analytique en vue de cerner les différentes variables sur le plan théorique.

Nous avons conclu que l'administration électronique accuse beaucoup de retard en Algérie et souffre de multiples obstacles dont principalement l'absence de stratégie en matière d'administration électronique mais, aussi la faiblesse des réseaux internet.

Mots- clés : management électronique, management classique, technologie de l'information, réseaux électroniques.

JEL Classification: M10

. التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أسس وتحديات

Du management classique au management électronique: principes et défis
ط/د عمارة زين الدين دغريز فتحي ط/د تلاجيبة الطيب

مقدمة

لقد عرف العالم في العقود الأخيرة خاصة في الألفية الثالثة ثورة هائلة ضمن مختلف المجالات العلمية والتكنولوجية، هذه التغيرات التي أحدثت تحولاً كبيراً في نمط الحياة اليومية للإنسان، حيث أصبحت من الركائز الجوهرية المعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وهذا ما انعكس على أسلوب الحكم عموماً وعلى الإدارة العمومية التي تعتبر الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين خاصة مع ظهور الشبكة العالمية للاتصال "الانترنت" نتيجة لكل التطورات المتلاحقة حيث مسّت كل القطاعات السياسية، الاقتصادية، الثقافية والاجتماعية مما أدى إلى الانتقال السريع من الأنشطة التقليدية العادية إلى الإلكترونية مما جعل الدول النامية تعد العدة لإحداث تغييرات كبيرة في كل القطاعات بإدخال شبكة الاتصال والحواسيب في كل التعاملات خاصة الإدارية منها.

والجزائر باعتبارها واحدة من الدول التي تسعى إلى مواكبة الركب الحضاري والاستفادة أكثر من الخصائص التنافسية التي منحتها ثورة التكنولوجيا بمكوناتها الحديثة التي تدخل ضمن إطار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما تعمل على عصرنة قطاعاتها وخاصة العمومية منها وهذا بعدما كانت الإدارة تتميز بالمعاملات التقليدية التي أدت إلى عدة مشاكل كانهدام الشفافية والبيروقراطية، لذلك سعت الجزائر لإحداث تغييرات في المجال الإداري بتحديث هيكلها والانتقال إلى الإدارة الإلكترونية والعمل على القضاء على النقائص واختلالات من الناحية الهيكلية، الوظيفية والقانونية وفي إطار ما تقدم نهدف من خلال هذه الدراسة للتعرف عن مدى تقدم الجزائر في مسار تحديث وعصرنة الجهاز الإداري.

إشكالية الدراسة: إن انجاز الأنشطة إلكترونياً، أدى إلى تقليل كلفة ووقت الإجراءات والعمليات الإدارية، وعليها كان التوجه القوي لأغلب المؤسسات الحكومية والخاصة إلى التحول للقيام بأعمالها وتقديم خدماتها إلكترونياً وهو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية والبلدية باعتبارها الإدارة الأقرب إلى المواطن والنواة الرئيسية في المجتمع فهي تتشكل من مفهوم خدمة المواطن للمواطن.

Du management classique au management électronique: principes et défis
 ط/د ثلايحية الطيب د غريب فتحى ط/د عمارة زين الدين

ماهي أسس وتحديات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الكترونية في الجزائر؟

-التعرف على أهم المزايا التي تقدمها الادارة الالكترونية.

- تسليط الضوء عن المتطلبات اللازمة للتحويل نحوها.

-المزايا التي تقدمها الادارة الالكترونية في خدماتها.

منهجية الدراسة: من اجل دراسة الموضوع والاحاطة بمختلف جوانبه تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث قمنا بوصف مختلف المتغيرات وصفا نظريا.

01- مفهوم الادارة التقليدية.

استخدم مصطلح الإدارة التقليدية ليدل على الوظيفة أو المركز الذي يشغله هؤلاء الأفراد، وفيما تظهر هيمنة فئة من الأفراد في منظمة ما على أعمال الآخرين من خلال القيام بالعديد من الوظائف وذلك وصولاً لتحقيق الأهداف المرجوة.

1-1 تعريف الادارة التقليدية.

يعبر مصطلح الإدارة التقليدية عن الأفراد الذين يمارسون الأعمال الإدارية في المؤسسات، أو تعبر عن الوظيفة أو المركز الذي يشغله هؤلاء الأفراد، كما تم التعبير عنها بأنها علم أو فن أو نظام يتم الوصول من خلاله إلى الهدف بأحسن الوسائل وبالتكاليف الملائمة وفي الوقت الملائم باستخدام الأمثل للإمكانات المتاحة.

الإدارة التقليدية هي تلك الإدارة التي يتم تنفيذ الأعمال فيها بالمعاملات الورقية، وهذا يتطلب وجود مستودع كبير لحفظ المعاملات الورقية في ملفات ومجلدات وكتب"

. التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أسس وتحديات

Du management classique au management électronique: principes et défis

ط/د عمارة زين الدين

دغريز فتحي

ط/د تلاجية الطيب

"ذلك الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية".

2-1 عيوب الإدارة التقليدية.

كما هو معروف أن الإدارة التقليدية لديها العديد من الخصائص التي تعيقها والتي ارتأينا تلخيصها فيما يلي:

+ صعوبة الحصول على المعلومات عند الحاجة إليها؛

+ بطء في إنهاء المعاملات وضعف الرقابة على سير العمل؛

+ ضياع الوقت والجهد في الأعمال الورقية اليومية؛

+ تفاقم آثار البيروقراطية السلبية على سير العمل اليومي؛

+ ضعف الانتاج على مستوى الفرد والمؤسسة؛

+ تكرار الأعمال المتشابهة بين الإدارات خاصة ذات البعد الجغرافي نتيجة لضعف الاتصال والربط بينهم؛

+ ازدياد مصاريف تنفيذ الأعمال الإدارية دون عائد إيجابي على سير إنهاء المعاملات.

02- ماهية الإدارة الإلكترونية.

تعتبر نتاج التطور الحاصل في عالم التكنولوجيا وعصرنة الإدارة، لذلك سنحاول الوصول إليها من خلال العناصر التالية.

2-1 تعريف الإدارة الإلكترونية.

المفهوم الشائع للإدارة الإلكترونية هو الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع للتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا.

الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحويلها لتكون الوسيط الأساسي للعمل فهي إدارة بلا أوراق تعتمد على الأرشفة والبريد والمفكرات الإلكترونية وتعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم لذلك تسمى أيضا 7/24.

. التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أسس وتحديات

Du management classique au management électronique: principes et défis

ط/د عمارة زين الدين

دغريير فتحي

ط/د تلايجية الطيب

ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة".

وأيضاً: "مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا".

استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية Tel service ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة. كما أن الإدارة الإلكترونية هي نمط جديد من أنماط الإدارة، ترك آثاره الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها، واستراتيجيتها ووظائفها، والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل في التكنولوجيات الرقمية، وإنما يعود إلى البعد الإداري المتمثل بتطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة، وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري.

استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية Tel service ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة.

2-2 أهداف وفوائد الإدارة الإلكترونية.

يرى العديد من الباحثين أن أهداف وفوائد الإدارة الإلكترونية متعددة ولا يمكن حصرها وعدها.

1-2-2 أهم الأهداف للإدارة الإلكترونية .

. التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أسس وتحديات

Du management classique au management électronique: principes et défis

ط/د عمارة زين الدين

دغريز فتحي

ط/د تلاجية الطيب

ويمكن تصنيف أهم الأهداف للإدارة الإلكترونية على النحو التالي:

أ. أهداف تتعلق بفائدة المستخدمين و أصحاب المصالح الداخليين و الخارجيين للمنظمة وهي:

*الاتجاه نحو اللامركزية؛

*تحقيق أقصى منفعة لأصحاب المصالح المنظمة؛

*تحقيق الكفاءة و الفاعلية في تقديم الخدمات للمستخدمين والاستغلال الأمثل للموارد؛

*التوظيف الكامل لتكنولوجيا المعلومات في دعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين؛

*التعليم والتدريب الغير منقطع وبناء المعرفة.

ب. أهداف تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري وهي:

+تحسين مستوى الخدمات على المستوى الداخلي والخارجي؛

+تخفيض التكاليف الإجمالية؛

+الانجاز السريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات؛

+الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية؛

ج. أهداف تتعلق بزيادة كفاءة وفاعلية و ترشيد اتخاذ القرارات الادارية وهي:

-المساعدة على التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني؛

-توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية للمستخدمين؛

-توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية لمتخذي القرار؛

-تقليل معوقات اتخاذ القرار

2-2-2 فوائد الإدارة الإلكترونية .

ان الدول بدأت تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها لما لها من فوائد حسب ما أشار (السالمي) ما يلي:

*تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات ، كما تكون الخدمات المقدمة أكثر جودة؛

. التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أسس وتحديات

Du management classique au management électronique: principes et défis
ط/دعامة زين الدين دغري فتحي ط/دتلجية الطيب

*اختصار وقت التنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة؛

*الدقة والموضوعية في العمليات المختلفة داخل المؤسسة؛

*تسهيل إجراءات الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد الإدارة؛

*إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح سيقول من استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة؛

*تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب الإدارات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة لأماكن تخزين حيث تتم الإفادة منها في أمور أخرى.

03- التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

الإدارة التقليدية التي كانت تعاني العديد من العيوب والنقائص، كذلك نتيجة للتطور التكنولوجي الهائل والسريع، كانت السبب الرئيسي في ظهور الإدارة الإلكترونية نتاج التطوير والتغيير المستمر في بيئة الأعمال.

3-1 الفرق بين الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

يرى(السالمي) أن بدايات الإدارة الإلكترونية بدأت منذ 1960م عندما ابتكرت شركة (IBM) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعها الكهربائي وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات، وأنه لبرهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر عام 1964 من عندما أنتجت هذه الشركة جهازا طرحتها في الأسواق أطلق عليه اسم الشريط الممغنط، استخدم مصطلح المكتب اللاورقي لأول مرة عام 1973 في الولايات المتحدة إشارة إلى فكرة مفادها التحول إلى العمل الرقمي، ثم في عام 1974 أخذت مؤسسة (زير وكس) تروج لهذا المفهوم الطموح باعتباره يمثل مكتب المستقبل، وكانت بداية الانطلاق لشركة مايكروسوفت في هذا الميدان في عام 1996 من خلال استخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسستها مما أدى إلى تقليص الحاجة لاستخدام الورق بقدر

. التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أسس وتحديات

Du management classique au management électronique: principes et défis

ط/د عمارة زين الدين

دغريز فتحي

ط/د تلاجية الطيب

كبير جدا وفي نهاية التسعينات استخدم مصطلح الإدارة الإلكترونية مع انتشار شبكة الانترنت العالمية وأعتمد كوسيلة من وسائلها في توفير الخدمات عن بعد.
حدد(غنيم) مجموعة من الأسس التي تحدد أوجه الاختلافات الجوهرية بين المفهومين وهي كالآتي:

+ **طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف:** فالإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة وبينما الإدارة الإلكترونية تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الإلكترونية؛

+ **طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل:** الإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقاتها بين أطراف التعامل مباشرة، بينما الإدارة الإلكترونية تشير إلى انتفاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، حيث توجد أطراف التعامل مع أو في نفس الوقت على شبكات الاتصالات الإلكترونية؛

+ **طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل:** تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي وبينما في الإدارة الإلكترونية بالسرعة كما يحقق التفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ما ومجموعة ما؛

+ **نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات:** تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية، بينما تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية دون استخدام أية وثائق رسمية؛

+ **مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية:** توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي من وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية، بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية؛

* **نطاق خدمة العملاء:** توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقا لمواعيد عمل المنظمات، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يوميا في الإدارة الإلكترونية؛

. التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أسس وتحديات

Du management classique au management électronique: principes et défis
ط/دتلأجفة الطفب دأربر ففأف ط/دأمارة زفن الدفن

*مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية: تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن، بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي.

ویری (العلاق) أن الإدارة التقليدية تعتمد على الهرمية والسرية أسلوباً ومنهجاً وبينما الإدارة الإلكترونية الرقمية هي إدارة الانفتاح والشفافية والتحالفات الاستراتيجية.

ويفضح الجدول التالي الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية كما ورد في نجم (2010).

الجدول (1): الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية.

وجه المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الوسائل المستخدمة	الاتصالات المباشرة، والمراسلات الورقية	شبكات الاتصال الإلكترونية
الوثائق المستخدمة	ورقية	إلكترونية
الإمكانات المادية والبشرية	تعتمد على استغلال الإمكانيات المادية والبشرية في تحقيق الأهداف	استخدام التكنولوجيا في تحقيق الأهداف
التفاعل	تحتاج إلى وقت أطول حتى يتم التفاعل بالشكل المرجو من أجل تحقيق الهدف	إرسال رسالة إلى عدد لا نهائي في الوقت ذاته.
الكلفة	مكلفة على المدى البعيد	أقل كلفة على المدى البعيد
الوصول إلى البيانات	صعوبة الوصول بسبب التسلسل البيروقراطي وكثرة المستندات الورقية	سهولة الوصول بسبب توافر قواعد بيانات ضخمة جداً
الموثوقية	أقل موثوقية بسبب ندرة توافر نظم حماية للبيانات	موثوقية عالية بسبب توافر نظم حماية البيانات
الجودة	جودة أقل	جودة عالية جداً

المصدر: نجم عبود نجم (2010).

. التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أسس وتحديات

Du management classique au management électronique: principes et défis

ط/دعمارة زين الدين

دغريير فتحي

ط/دتلأجيجة الطيب

2-3 متطلبات ومعوقات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

تسهم الإدارة الإلكترونية اسهاما مباشرا في تحقيق جملة من المزايا التي تنعكس على تطوير المجتمع والمنظمات والافراد من خلال تأسيس ثقافة جديدة يمكن المنظمات من تحقيق ميزة تنافسية في اداءها ومنتجاتها وتعاملاتها فينتشر تأثيرها في نوعية الحياة في المجتمع وفي المقابل هذه المزايا تواجه الإدارة الإلكترونية جملة من التحديات التي يجب التعرف عليها.

1-2-3 متطلبات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

يقتضي التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية متطلبات عديدة وهناك العديد من التقسيمات وما يصاحبها من معوقات.

سنحاول التوفيق بين بعض التقسيمات التي جاء بها بعض الباحثين في هذا المجال ونذكر منها:

***المتطلبات الإدارية :** يشير(ياسين) على ضرورة وجود قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة بالإضافة إلى ذلك ويتوجب على كل الإدارات في المنظمات التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المملة والمعيقة لكل تطور وتجديد في الأساليب المتبعة في المنظمات.

ويشير(غنيم) إلى ضرورة العمل على توعية الأفراد بجدوى أهمية تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية كذلك تأكيد وتفعيل دور القطاع الخاص جنبا إلى جنب مع القطاع الحكومي باعتبار انه يمثل قوة دافعة لنجاح تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

***المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:** إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة، ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام، وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية (ثقافة تكنولوجية) مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية

. التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أسس وتحديات

Du management classique au management électronique: principes et défis

ط/د عمارة زين الدين

دغريز فتحي

ط/د تلاجيبة الطيب

لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات.

أما (الصيرفي) فبين أن مشروع الإدارة الإلكترونية مشروع ضخم وكبير ويحتاج إلى أموال كبيرة وطائلة، لذلك لابد من توفير التمويل الكافي لهذا المشروع.

ويشير (غنيم) إلى ضرورة وجود متطلبات مالية تختلف في نوعها وحجمها عن المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق نظم وأساليب الإدارة التقليدية، يكن بغير ثمن فقد كان الثمن بعض المخاطرة بأمن المعلومات.

* المتطلبات الأمنية: على الرغم من كل ما يقدمه عصر المعلوماتية في الوقت الحاضر من امتيازات وخدمات، إلا أن هناك تحديات كبيرة تنصب في أغلبها على سرية المعلومات سواء كان ذلك يتعلق بحفظ المعلومات وتخزينها الكتروني أو المحافظة على سريتها بين المؤسسات أو التأكد من وجود المعلومة المطلوبة وإتاحتها للجميع بشكل متساوي، وتتضمن سرية المعلومات على محاور متنوعة منها السرية، التكامل وتوفير المعلومات، معرفة تاريخ دخول أي شخص إلى المعلومات وأمن المعلومات.

يؤكد (غنيم) على أهمية تأمين حماية وخصوصية المنظمات والأفراد، حيث يجب تحديد مجموعة من القواعد التي تحكم خصوصية البيانات والمعلومات، جودتها وتكاملها.

* المتطلبات التقنية: يشكل هذا المحور حجر الأساس لموضوع الإدارة الإلكترونية، حيث يمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع ويتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها الكتروني مع ضمان سريتها ودقتها، وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الإلكترونية صحتها ومصادقتها.

أما (ياسين) فأكد على ضرورة ارتباط الإدارة الإلكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات، فالتكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية كما تتنوع أنماطها مما يضع خيارات دائمة ومفتوحة أمام الإدارة مثل ربط بعض أنشطة الأعمال بخدمات الأكشاك التفاعلية والتلفاز التفاعلي وخدمات الهاتف الخليوي المتكاملة مع

. التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أسس وتحديات

Du management classique au management électronique: principes et défis

ط/د عمارة زين الدين

دغريز فتحي

ط/د تلاجيبة الطيب

الانترنت وتقنياتها مثل خدمات الرسائل والوسائط المعلوماتية الأخرى، واستخدام أدوات (WAP) والاتصال بالإنترنت (SMS) ونظم تكنولوجيا المعلومات وتقنيات شبكات الانترنت والانترنت الإكسترانت.

*متطلب تطوير نظم التعليم والتدريب: بما يتلاءم والتحول الجديد (بشرية): وهذا معناه ضرورة إحداث تغيرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لعملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية، فالوضع الجديد يتطلب استحداث برامج تعليمية وإدخال التقنيات الجديدة في مواد التعليم بحيث يستوعب الأفراد محتوى المواد المقررة عليهم ويعرفون الأساليب العلمية التي يتم تطبيقها في المستقبل.

أما (غنيم) فأشار إلى ضرورة إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية، ويمكن تنفيذ ذلك من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة، لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

كما يرى (محمد صدام جبر) أن من أهم متطلبات الإدارة الإلكترونية تنمية وتطوير الموارد البشرية، لإيجاد كوادر متخصصة وعلى درجة عالية من المهارات المختلفة والمرتبطة بالبيئة الأساسية لنظم المعلومات وقواعد البيانات ونظم العمل على شبكة الإنترنت.

*متطلب توفير التكنولوجيا الملائمة ومواكبة مستجداته: إن هذا المتطلب يعتبر من أهم عوامل التحول نحو الإدارة الإلكترونية، لأن التكنولوجيا مرتفعة الثمن والحكومات تحاول أن تقتصد وتقتني تكنولوجيا رخيصة الثمن ولكن نجدها مستهلكة وغير مواكبة للمستجدات في عالم التكنولوجيا، ولهذا فإن الشكل الجوهري في الدول النامية هو أن البنوك متخلفة وعمليات الاستثمار غير مجدية ووسائل الاتصال غير فعالة لأن التكنولوجيا المستعملة بدائية، والتكنولوجيا الجديدة مكلفة وغالية، والعناصر البشرية غير مؤهلة، والمستجدات العلمية غير متوفرة، لأن المنافسة التي أصبحت شعاراً، لا يمكن أن يكون لها معنى إذا كان المتنافس لا يملك التكنولوجيا الحديثة، ولا يستطيع أن يقوم بالأعمال الإبداعية أو ليست له إمكانيات تقنية عالية.

. التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أسس وتحديات

Du management classique au management électronique: principes et défis

ط/د عمارة زين الدين

دغريز فتحي

ط/د تلجيبة الطيب

*متطلبات سياسية وتوعوية: ونقص بالأولى وجود إرادة سياسية من طرف القيادة السياسية لدعم الهياكل الإدارية، وإدخال التغيرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة.

أما التوعية بثقافة الحكومة الإلكترونية هي الركيزة الأساسية لنجاح عملية التحول من الأنظمة الإدارية التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية العصرية، لأن الإدارة الإلكترونية هي فلسفة متكاملة من القيم والعادات والتقاليد والأهداف، وترجمتها إلى واقع عملي ملموس تحتاج إلى وعي اجتماعي ومساندة الجمهور لهذا التحول بحيث يكون الأفراد مهوون لتقبل الأنظمة الجديدة.

2-2-3 معوقات وتحديات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

إن استخدام الإدارة الإلكترونية يفرض على الحكومات تحديات كبيرة في مختلف المجالات ومن أبرزها:

التحديات التقنية:

-تحدي النقص في البيئة التحتية للمعلومات والاتصالات على مستوى الدولة مما يعرقل عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية في منظماتها؛

-ارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة المستخدمة في تطبيق الشبكات فضلا عن مشكلات تشغيلها؛

-اختلاف القياس والمواصفات للأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة في الربط بينها؛

-ارتفاع تكلفة الاتصال؛

-هناك العديد من الآلات والأجهزة غير قادرة على الاتصال والربط مع الحاسوب؛

-أخطار التزوير والتلاعب بالمعلومات والتخريب المقصود للشبكات؛

-أخطار الفيروسات التي تتسلل إلى الشبكات من ان الى اخر؛

-أخطار صعوبة الحفاظ على سرية المعلومات وتأمينها.

. التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أسس وتحديات

Du management classique au management électronique: principes et défis

ط/د عمارة زين الدين

دغريز فتحي

ط/د تلاجيبة الطيب

التحديات غير التقنية: يمكن توضيح أهم التحديات غير التقنية كما يلي:

+التحديات التشريعية والقانونية التي تحتاج إلى إجراء تعديلات جذرية في الأنظمة والقوانين لضمان حقوق المستفيدين من هذه الخدمة؛

+تحديات مقاومة التغيير، واستمرار الإدارة العليا في قصورها الفكري العاجز عن استيعاب النظم المعلوماتية في ادارتهم؛

+تحدي النقص في الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على العمل في مجال النظم الإلكترونية؛

+عدم وجود وعي معلوماتي وحاسوبي عند المواطنين وهو عائق في تطبيق الإدارة الإلكترونية؛

+تحدي إعادة هندسة الأعمال باستخدام تكنولوجيا المعلومات، إذ أن نماذج الإدارة قديمة بما في ذلك الهياكل التنظيمية الهرمية والمعالجات التقليدية لم تعد ملائمة لنماذج المنظمات الإلكترونية.

3-2-3 معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

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

*المعوقات الإدارية: تتجه بعض الدراسات إلى تحديد ومحاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية وترجعها إلى:

-ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية؛

-عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات أو التقسيمات وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات، وتدقيق العمل؛

-غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات الإلكترونية؛

-المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية؛

. التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أسس وتحديات

Du management classique au management électronique: principes et défis
ط/دعامة زين الدين دغريير فتحي ط/دتلأجفة الطفب

-مقاومة التغير فى المنظمات من طرف العاملين التى تبرز ضد تطبيق التقنفتات الحديثة
خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفى.

*المعوقات السفسافة والقانونفة: تشمل هذه المعوقات ما فلى:

-غفاب الإرادة السفسافة الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعفة فى التحول نحو الإدارات
اللكترونة، وتقديم الدعم السفسافى اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق
التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقفى؛

-غفاب هفئات على مستويات علفا فى الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سفسافى، وتنظر فى
تقارفر اللجان المكلفة بتقوفم برامج التحول اللكترونى، لاتخاذ القراءات اللازمة لرفع
مؤشر الجاهزفة اللكترونة وترقفته؛

-عدم وجود بئنة عمل اللكترونة محمفة وفق أطر قانونفة، تحدد شروط التعامل
اللكترونى مثل غفاب تشرفعات قانونفة تحرم اختراق، وتخرفب برامج الإدارة اللكترونة،
وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبها.

*المعوقات المالففة والتقنفة: حفث تتمحور حول:

+ارتفاع تكالف تجهفز البنى التحتية للإدارة اللكترونة، وهو ما فحد من تقدم مشارفع
التحول؛

+قلة الموارد المالففة لتقديم برامج تدريبفة والاستعانة بخبرات معلوماتفة فى مفدان
تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة علفة؛

+ضعف الموارد المالففة المخصصة لمشارفع الإدارة اللكترونة، ومشكل الصفانة التقنفة
لبرامج الإدارة اللكترونة؛

+صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت، نطفة ارتفاع تكالف الاستخدام لدف
الأفراد.

*المهددات الأمنفة:

التخوف من التقنفة وعدم الاقتناع بالتعاملات اللكترونة، خوفا عما فمكن أن تؤدفه من

. التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أسس وتحديات

Du management classique au management électronique: principes et défis

ط/د عمارة زين الدين

دغريز فتحي

ط/د تلاجيبة الطيب

مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية ويمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية، مثل التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان، أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها، وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي:
-العنصر المادي: من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات؛

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

-العنصر البشري: بالعمل على تنمية مهارات ورفع قدرات وخبرات العاملين في هذا المجال.
أما (نجم) فتوصل إلى المعوقات التالية:

+عدم الاستقرار السياسي يمكن أن تؤدي التخطيط السياسي إلى مقاطعة مبادرة الإدارة الإلكترونية وفي بعض الأحيان تبديل وجهتها، وبشكل هذا العنصر خطراً كبيراً على مشروع الإدارة الإلكترونية؛

+قلة توافر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة الإدارة الإلكترونية وخاصة في حال تدني العائدات المالية للدولة؛

+التأخر المتعمد أو غير المتعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب، والذي يشكل أساساً لعملية تنفيذها؛

+الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع داخلي والتي يمكنها أن تعطل البيئة التحتية لفترة من الزمن، مما من شأنه أن يعيق تنفيذ استراتيجية الإدارة الإلكترونية؛

+مقاومة التغيير من قبل الموظفين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الإدارية؛

+ضعف استعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية، والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الإنترنت، نظراً للأزمات الاجتماعية والاقتصادية، خاصة إذا كانت هذه العملية مادية؛

. التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أسس وتحديات

Du management classique au management électronique: principes et défis

ط/د عمارة زين الدين

دغريير فتحي

ط/د تلايجية الطيب

+نقص في القدرات المحلية على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أو دعم غير كاف.

خاتمة

نستنتج أن التغيرات خلال القرن العشرين والتي صادفت تطور وسائل الاتصال وظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي أدخلت أنماط جديدة في التسيير وسمحت بالقيام بأعمال ومهام كان من المستحيل الوصول إليها خلال السنوات القليلة الماضية وهذا نظرا للخصائص والمميزات التي تتمتع بها هذه التكنولوجيات والتي عرفت انتشارا واسعا عبر مختلف مناطق العالم، ومع نهاية القرن العشرين بدأ تحول بعض المجتمعات إلى ما يعرف بمجتمعات المعرفة التي تعتمد في تطورها على التكنولوجيا الحديثة وتستخدم فيها المعلومات كوجه لمختلف مجالات الحياة، خاصة مع توسع نطاق استخدام شبكة الأنترنت التي تعدت العالم العلمي ووصلت إلى مجموع المؤسسات والشريحة العامة وقد ألهمت الشبكة العالمية العنكبوتية العديد من المستعملين وأصبح بالإمكان إرسال واستقبال الرسائل في نفس الوقت مع خلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات، بالإضافة إلى سهولة الولوج إلى مصادر المعلومات. ما نتج عنه تحولات في شتى نواحي ومجالات الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية من التقليدية التي تعتمد على البساطة إلى العصرنة بادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شتى المجالات وخاصة الادارة لينتج ما يعرف بالادارة الالكترونية.

النتائج

ومن خلال ما سبق نستنتج الأهمية البالغة للادارة الالكترونية على مواكبة التطورات الحاصلة على المستوى العالمي وركب قاطرة التطور على غرار الدول المتقدمة.

* لا تزال الادارة الجزائرية في طريق النمو نحو تطبيق الادارة الالكترونية.

* يوجد العديد من المتطلبات والعقبات التي تعترض مشروع الادارة الالكترونية في الجزائر.

* عدو وجود استراتيجية فعالة للتحول نحو الادارة الالكترونية.

. التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أسس وتحديات

Du management classique au management électronique: principes et défis

ط/د عمارة زين الدين

دغريز فتحي

ط/د تلاجية الطيب

*تعد ضعف شبكة الانترنت من اهم المعوقات.

الاقتراحات

*يجب أن يكون مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية مبني من خلال رؤية استراتيجية شاملة و واضحة تضمن الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية.

*لا بد من توفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية والبنية التحتية للإتصالات لكي لا تكون عائقا أمام تنفيذ وتطبيق هذا المشروع.

*الزيادة في عدد الدورات التدريبية للكادر البشري في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية وتقنياتها باعتبارها المحرك الأساسي والأهم لمشروع التحول، ووضع نظام تحفيزي لاستخدام التقنيات الإلكترونية.

*تحسين والنهوض بمستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
*القضاء على مشكلة الأمية الرقمية ونشر الثقافة والوعي الإلكتروني للعاملين والمواطنين بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها ، وذلك بتوفير البنية التحتية للإتصالات والوسائل الحديثة.

قائمة المراجع

أولا- المراجع العربية:

الكتب:

1*أحمد فتحي الحيث(2015)، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان.

2*أحمد محمد غنيم (2004)، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر.

3*بشير العلاق(2012)، الإدارة الحديثة نظريات و مفاهيم، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن..

4*بشير عباس العلاق (2005)، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة.

. التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أسس وتحديات

Du management classique au management électronique: principes et défis
ط/د عمارة زين الدين دغريير فتحي ط/د تلاجية الطيب

- 5* ثابت عبد الرحمن إدريس(2005)، الإدارة الإلكترونية: نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- 6* ثابت عبد الرحمن إدريس(2009)، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- *الحمادي عبد العزيز بسام (2002)، مفاهيم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- 7* خالد ممدوح ابراهيم(2010)، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- *دميثان المجالي ، أسامة عبد المنعم(2013)، التجارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 8* سعد غالب ياسين (2005)، الإدارة الإلكترونية و افاق تطبيقاتها العربية، الإدارة العامة للطباعة و النشر، الرياض.
- 9* علاء عبد الرزاق السالحي (2008)، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 10* علاء عبد الرزاق محمد السالحي، حسين علاء عبد الرزاق السالحي(2008)، شبكات الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- 11* علي محمد رحومة (2005)، الإنترنت والمنظومة التكنو- اجتماعية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت.
- 12* عمار بوحوش(2006)، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت.
- 13* قطيط، غسان. وآخرون (2016)، تطبيقات الحاسوب في الادارة التربوية ، دار الثقافة.. عمان، الأردن.
- 14* المبيضين صفوان(2011)، الحكومة الالكترونية: النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، اليازور دي للنشر و التوزيع، عمان.

. التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أسس وتحديات

Du management classique au management électronique: principes et défis

ط/د عمارة زين الدين

دغريب فتحي

ط/د تلاجية الطيب

15* نجم عبود نجم (2008)، الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.

الرسائل الجامعية:

16* حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، الجزائر.

17* عبان عبد القادر (2016)، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، رسالة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة قاصدي مرباح بسكرة، الجزائر.

المقالات

18* زايري بالقاس محمد، طوباش علي (2003)، طبيعة التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها المتعددة، المستقبل العربي، العدد 8.

19* محمد الغساني، الإدارة الإلكترونية ومكننة العمل الإداري، مجلة ديجيتال.

20* محمد صدام جبر (2009)، الموجة الإلكترونية القادمة الحكومة الإلكترونية، مجلة الإداري، العدد 91.

21* نائل الحافظ العواملة (2002)، الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة، مجلة دراسات، المجلد 29، العدد 01.

22* هيم الفيلكاوي (2002)، الحكومة الإلكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19.

ثانيا- المراجع الأجنبية:

23* Zhiyuan fang ,E_ Gouvernement in Digital era : Concept, practice, and Développements, International, Journal of the Internet and Management, vol, no2, 2002.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف - مساعدي سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 09			
المحور رقم - 1 -		مقتضيات التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية	
عنوان المداخلة		الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمات الإلكترونية - بالإشارة الى كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير لجامعة سوق أهراس - <i>Electronic administration as a tool for improving electronic services - with reference to the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences of the University of Souk Ahras</i>	
الاسم واللقب		بوشناق فايزة	لشقر عقيلة
المؤهل العلمي		اساتذة محاضرة أ	طالبة
الوظيفة		/	/
التخصص		/	/
المؤسسة		جامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس	جامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس
ملاحظات		/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعدي- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمات الإلكترونية - بالإشارة إلى كلية العلوم الاقتصادية،
التجارية وعلوم التسيير لجامعة سوق أهراس -

*Electronic administration as a tool for improving electronic services - with
reference to the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences of
the University of Souk Ahras -*

بوشناف فايزة	لشقر عقيلة	بارك نعيمة
أستاذة محاضرة - أ -	طالبة	أستاذة محاضرة - أ -
جامعة سوق اهراس	جامعة سوق اهراس	جامعة سوق اهراس

naimauniver8@yahoo.fr

fayza.banque@yahoo.fr

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الإدارة الإلكترونية وأهميتها في تسهيل الخدمات الإلكترونية بالمؤسسات الخدمية، وسلطنا الضوء على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الشريف مساعدي بسوق اهراس، محاولين معرفة إيجابيات وسلبيات اعتماد الإدارة الإلكترونية بها والوقوف على أهم العوائق التي تحول دون القيام بها على أحسن وجه.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمات الإلكترونية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،

سوق اهراس.

رموز تصنيف JEL: M15, L86

Abstract:

(This study aims to identify the electronic management and its importance in facilitating electronic services in service institutions, and we shed light on the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences at the University of Mohamed Cherif Messadia in the state of Souk -ahras, trying to know the pros and cons of adopting electronic management in it and to identify the most important obstacles that prevent it from being carried out best.

Keywords : Electronic Administration, Electronic Services, College of Economic Sciences and Management Sciences, Souk Ahras.

JEL Classifications: L86 ,M15

الادارة الالكترونية كأداة لتحسين الخدمات الالكترونية - بالإشارة الى كلية العلوم الاقتصادية، التجارية

وعلوم التسيير لجامعة سوق أهراس -

**Electronic administration as a tool for improving electronic services - with
reference to the Faculty of Economic, Commercial and Management
Sciences of the University of Souk Ahras -**

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

بوشناف فايزة

مقدمة:

شهدت دول العالم مؤخرا ثورة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، التي أحدثت تغييرا في تلك الدول وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعتمد عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية على حد سواء.

هذا التطور السريع في أنظمة وشبكات الاتصال ونظم المعلومات كان عاملا أساسيا لمراجعة إدارات المؤسسات بمختلف اصنافها بشكلها التقليدي والتوجه الى الإدارة الالكترونية التي توفر الكثير من السرعة والدقة في الاداء.

والجزائر على غرار دول العالم اعتمدت الادارة الالكترونية لتحسين الخدمات الالكترونية، ولقد بذلت جهودا كبيرة في سبيل ارساء ذلك وهذا من أجل تقريب الادارة والمواطن.

كما ان جامعة سوق اهراس عموما وكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير اعتمدت على الادارة الالكترونية لتسهيل الخدمات الالكترونية وتقديم الخدمات للطلبة والاساتذة والموظفين على حد سواء وفي الوقت المناسب، بالرغم من التحديات والمعوقات التي تحول دون القيام بها على أكمل وجه، من خلال ما سبق يمكننا طرح السؤال التالي:

الى أي مدى تساهم الادارة الالكترونية في تسهيل وتحسين الخدمات الالكترونية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية والعلوم التسيير بجامعة سوق اهراس؟
الهدف من الدراسة : يكمن فيما يلي:

لـ الوقوف على مزايا الادارة الالكترونية بالكلية؛

لـ معرفة اهم العقبات والتحديات التي صادفتها الكلية في سبيل تطبيق الادارة الالكترونية؛

لـ تسليط الضوء على اهم عناصر الادارة الالكترونية.

أهمية الدراسة: تكمن امة الدراسة فيما يلي:

الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمات الإلكترونية - بالإشارة إلى كلية العلوم الاقتصادية،
التجارية وعلوم التسيير بجامعة سوق أهراس -

**Electronic administration as a tool for improving electronic services
- with reference to the Faculty of Economic, Commercial and
Management Sciences of the University of Souk Ahras -**

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

بوشناف فايزة

لـ إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين وتسهيل الخدمات الإدارية بكلية العلوم
الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير؛

لـ إدراك مدى ضرورة الإدارة الإلكترونية بالكلية خاصة في ظل جائحة كورونا.

منهج الدراسة: اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث قمنا بالتطرق
للإدارة الإلكترونية والخدمات الإدارية معتمدين على مجموعة من المراجع تمثلت في الكتب
والمجلات، ومحاولة تحليل واقع وأهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية
بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة سوق أهراس.

تقسيمات الدراسة: للإجابة على الإشكالية الرئيسية قسمنا الدراسة إلى:

المحور الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية.

المحور الثاني: دور إدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإلكترونية بكلية العلوم
الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة سوق أهراس.

المحور الثالث: واقع التعليم عن بعد بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

1- الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية.

من خلال هذا المحور سنحاول تسليط الضوء على مفهوم الإدارة الإلكترونية،
خصائصها، عناصرها وأهم مبادئها، بالإضافة إلى الخدمات الإلكترونية.

1-1- الإدارة الإلكترونية: المفهوم، الخصائص، المبادئ والعناصر:

1-1-1- مفهوم الإدارة الإلكترونية: للإدارة الإلكترونية عدة مفاهيم لعل أهمها ما يلي:

الادارة الالكترونية كأداة لتحسين الخدمات الالكترونية - بالإشارة الى كلية العلوم الاقتصادية، التجارية

وعلوم التسيير لجامعة سوق أهراس -

**Electronic administration as a tool for improving electronic services - with
reference to the Faculty of Economic, Commercial and Management
Sciences of the University of Souk Ahras -**

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

بوشناف فايزة

يمكن تعريفها بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على المواد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.¹

تعرف الإدارة الالكترونية على أنها تلك العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة، الأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط وتنظيم وتوجيه الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للإدارة والآنترنت بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الإدارة.²

وتعرف أيضا بأنها " الاستغناء عن المعاملات الورقية واحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا.³

ويمكن تعريفها أيضا بأنها انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الأنترنت دون أن يضطر العملاء إلى الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات⁴ عنوان فرعي ثاني للعنوان الفرعي الأول

1-1-2 خصائص الادارة الالكترونية: للإدارة الالكترونية مجموعة من الخصائص

تميزها عن الادارة التقليدية أهمها:⁵

➤ إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية؛

➤ تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها؛

➤ تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛

➤ توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين؛

**Electronic administration as a tool for improving electronic services
- with reference to the Faculty of Economic, Commercial and
Management Sciences of the University of Souk Ahras -**

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

بوشناق فايزة

التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية مع
زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا والمتابعة وإدارة كافة الموارد؛
صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة الأمر
الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة
للمواطنين؛
مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية،
باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة.

1-3 المبادئ: من مبادئ الإدارة الإلكترونية ما يلي:⁶

تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من
المهارات والكفاءات، المهيأة مهنيًا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح
بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر
الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة، وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد
نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل
مشكلة؛

التركيز على النتائج: حيث ينصب اهتمام الإدارة الإلكترونية على تحويل الأفكار
إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف
العبء عن المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة
على مدار الساعة (دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى
مراكز الهاتف، الغاز، لتسديد الرسوم، والفواتير المطلوبة...)

الادارة الالكترونية كأداة لتحسين الخدمات الالكترونية - بالإشارة الى كلية العلوم الاقتصادية، التجارية

وعلوم التسيير لجامعة سوق أهراس -

**Electronic administration as a tool for improving electronic services - with
reference to the Faculty of Economic, Commercial and Management
Sciences of the University of Souk Ahras -**

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

بوشناف فايزة

لـ سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: أي إتاحة تقنيات الادارة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل؛

لـ تخفيض التكاليف: ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، يؤدي إلى تخفيض التكاليف؛

لـ التغير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.

1-4 عناصر الإدارة الإلكترونية: الإدارة الإلكترونية منظومة تفاعلية وتكاملية وعلى هذا الأساس كانت المنظومة تتكون من مجموعة من عناصر وهي تحدد كما يلي:⁷

لـ المعلوماتية: تعد عنصر مستحدث ساد مختلف المجالات بكل قوة، فتقاس المعرفة المتجددة بما توفره من صيغ مبرمجة لمعالجة البيانات وترجمتها إلى معلومات وهي تتميز بجملة من الخصائص مثلا التوقيت بحيث أنها ترتبط بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة للمستفيد، أما الدقة فهي درجة خلو المعلومات من الأخطاء بنوعها الصريحة والضمنية، الملائمة والمرونة، بالإضافة إلى الوضوح وقابلية المراجعة أي درجة الإتقان بين مختلف المستفيدين وأخيرا عدم التحيز وقابلية القياس مع الشمول وإمكانية الوصول إلى المعلومات؛

لـ الاتصالية: هي أداة تنفيذية هائلة ممثلة بشبكات الحاسوب التي توفر السرعة في تناقل البيانات والمعلومات بين مختلف الأجهزة والوحدات الإدارية داخل أي منظمة وأجهزتها الفرعية والمديرية المختلفة ويمكن تصنيفها إلى نوعين: الوسائط السلكية وهي تستخدم في نقل المعلومات والبيانات وتتكون من الأسلاك

**Electronic administration as a tool for improving electronic services
- with reference to the Faculty of Economic, Commercial and
Management Sciences of the University of Souk Ahras -**

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

بوشناف فايزة

المحورية Coasial Gable والأسلاك المزدوجة turisted pair wire أخيرا الأسلاك
الألياف الضوئية Fiber optics، أما الوسائط اللاسلكية فهي تستخدم موجات
الأثير في نقل البيانات

الخدماتية: وهو هدف ينبغي أن تقدمه المنظمات التي تسيطر على تطبيق
الإلكترونيات في أداء أعمالها بأسرع وقت بالإضافة إلى هذه العناصر لابد من
توفر أربع عناصر أخرى في الإدارة الإلكترونية وهي كالتالي:

عتاد الحاسوب: ويقصد بها أجهزة الحاسوب وملحقاتها ونظرا لتطوير برامج
الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه
من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو
العتاد في العالم حيث تحقق ميزتين أساسيتين هما: توفير تكاليف التطوير
المستمر وتكاليف الصيانة، ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية
وبرمجيات نظم المعلومات؛

البرمجيات والشبكات: هي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز
الحاسوب الآلي والاستفادة من إمكانيات المختلفة، أما الشبكات فهي
الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت
والاكسترانت وشبكة الانترنت التي يمثل شبكة القيمة للمؤسسة وإدارتها
الإلكترونية؛

صناع المعرفة: وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من
القيادات الرقمية Leaderships pigital، المديرون والمحلولون للموارد المعرفية
ورأس المال الفكري في المؤسسة، ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد

الادارة الالكترونية كأداة لتحسين الخدمات الالكترونية - بالإشارة الى كلية العلوم الاقتصادية، التجارية

وعلوم التسيير لجامعة سوق أهراس -

**Electronic administration as a tool for improving electronic services - with
reference to the Faculty of Economic, Commercial and Management
Sciences of the University of Souk Ahras -**

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

بوشناف فايزة

الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير
السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة.

2-1 الخدمات الالكترونية :

فيما يلي سنقدم مفهوما للخدمات الالكترونية واهميتها.

1-2-1 مفهوم الخدمات الالكترونية: تعرف الخدمات الإلكترونية على أنها:

لـ تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا، وهي كذلك ذلك الفعل أو الأداء
الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على
شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية؛⁸

لـ هي خدمات تفاعلية مع العملاء تركز على المحتوى وقائمة على الإنترنت، يقودها
العمل ومتكاملة مع المؤسسات ذات الصلة عمليات وتقنيات لدعم العملاء
بهدف تعزيز العلاقة مع هم ومزودو خدمة؛⁹

لـ هي شكل من أشكال الخدمة الذاتية الذي يتطلب قيام الزبون الخدمة نفسه
بنفسه ، فبدلا من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب أو التحدث إلى
شخص عبر الهاتف طلبا لمعلومات أو استفسارات يتم الحصول على الخدمة عن
طريق التفاعل الآلي والمتبادل بين طالب الخدمة والآلة ، لذا ينبغي أن يكون
تصميم الخدمة الإلكترونية متركزا على حاجات ورغبات وتطلعات وتوقعات
و خبرة الزبون.

ومن أمثلة ذلك النشر الإلكتروني، ففي بداية ظهور هذه الخدمة كانت المنشورات تظهر
بصيغة لم تكن مرنة إطلاقا خاصة من ناحية صعوبة تحميل الصحيفة أو المجلة إلا أنه
وبمرور الوقت ظهرت تقنيات برمجية تسمح بعرض المحتوى بسهولة ومرونة كبيرتين
سمحت بتحسين جودة النشر الإلكتروني.¹⁰

الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمات الإلكترونية - بالإشارة إلى كلية العلوم الاقتصادية،

التجارية وعلوم التسيير لجامعة سوق أهراس -

**Electronic administration as a tool for improving electronic services
- with reference to the Faculty of Economic, Commercial and
Management Sciences of the University of Souk Ahras -**

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

بوشناف فايزة

2.1 1-2 أهمية الخدمة الإلكترونية: يحدد Low (2001) عددا من الفوائد

للخدمات الإلكترونية وأهمها:¹¹

للوصول إلى قاعدة عملاء أكبر ؛

لتوسيع نطاق الوصول إلى السوق؛

لخفض حاجز الدخول إلى أسواق جديدة وتكلفة شراء عملاء جدد.

لقناة اتصال بديلة للعملاء؛

لزيادة الخدمات للعملاء؛

لتعزيز صورة الشركة المتصورة؛

للحصول على مزايا تنافسية؛

لتعزيز الشفافية.

2- دور إدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإلكترونية بكلية العلوم الاقتصادية

التجارية وعلوم التسيير بجامعة سوق أهراس:

1-2 التعريف بالكلية :

بموجب المرسوم التنفيذي 487 المؤرخ في 17-12-2012 تأسست كلية العلوم الاقتصادية،

التجارية وعلوم التسيير، وتضم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير أربعة

اقسام هي ¹² :

- قسم التعليم الاساسي.

- قسم علوم التسيير.

- قسم العلوم الاقتصادية.

- قسم العلوم التجارية.

الادارة الالكترونية كأداة لتحسين الخدمات الالكترونية - بالإشارة الى كلية العلوم الاقتصادية، التجارية

وعلوم التسيير لجامعة سوق أهراس -

**Electronic administration as a tool for improving electronic services - with
reference to the Faculty of Economic, Commercial and Management
Sciences of the University of Souk Ahras -**

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

بوشناف فايزة

2-2 مكانة وأهمية الادارة الالكترونية بالكلية في تحسين الخدمات الالكترونية :

للإدارة الالكترونية والخدمات الالكترونية أهمية كبيرة لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير خاصة في ظل أزمة كوفيد-19 - التي شهدتها العالم، فلقد كانت الاداة التي من خلالها تتواصل وتقدم الخدمات الالكترونية لكافة الاسرة الجامعية.

2-2-1 عدد الاساتذة والموظفين بالكلية المستخدمين لموقع الجامعة الالكتروني : يمكن توضيحه في الجدول التالي:

جدول رقم 01 : عدد الاساتذة والموظفين مستخدمي موقع الجامعة الالكتروني:

الرقم	العدد	العدد الكلي	النسبة المئوية
اساتذة دائمين	70	70	100
اساتذة مؤقتين	26	26	100
موظفين	37	37	100

المصدر: خلية الاعلام الالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

و نتائج الجدول أعلاه موضحة في الشكل الموالي :

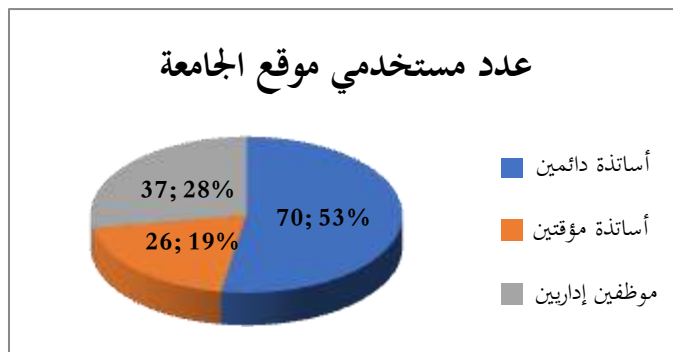
شكل رقم 01: عدد مستخدمي موقع الجامعة خلال سنة 2020.

**Electronic administration as a tool for improving electronic services
- with reference to the Faculty of Economic, Commercial and
Management Sciences of the University of Souk Ahras -**

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

بوشناف فايزة



بالرجوع إلى الشكل، نجد أن جميع أساتذة وموظفي كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير يستخدم موقع الجامعة الإلكتروني للاطلاع على المستجدات الجامعة بصفة عامة والكلية بصفة خاصة، الأمر الذي ساعد في وصول المعلومة لكافة أسرة الجامعة في أسرع وقت ممكن في الوقت المناسب، ويمكن إرجاع ذلك إلى الجهود المبذولة من قبل موظفة الإعلام الآلي التي عملت جاهدة من خلال تزويدها لجميع أسرة الكلية بحساب الكتروني وكلمة سر للولوج إلى الموقع، مع العلم أن الكلية تملك مسيرة تقنية واحدة.

2-2-2 عدد الاعلانات الإلكترونية المتاحة في الكلية خلال سنة 2020 : موضحة في

الجدول التالي:

جدول رقم 02 : اعلانات الكلية للموظفين ، الطلبة والاساتذة لتلقي الخدمات سنة 2020

الشهر	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
العدد	03	03	02	00	02	08	02	17	29	10	20	27

المصدر: خلية الاعلام الآلي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

ولتوضيح الجدول أعلاه نمثل نتائجه في الشكل التالي:

الادارة الالكترونية كأداة لتحسين الخدمات الالكترونية - بالإشارة الى كلية العلوم الاقتصادية، التجارية

وعلوم التسيير لجامعة سوق أهراس -

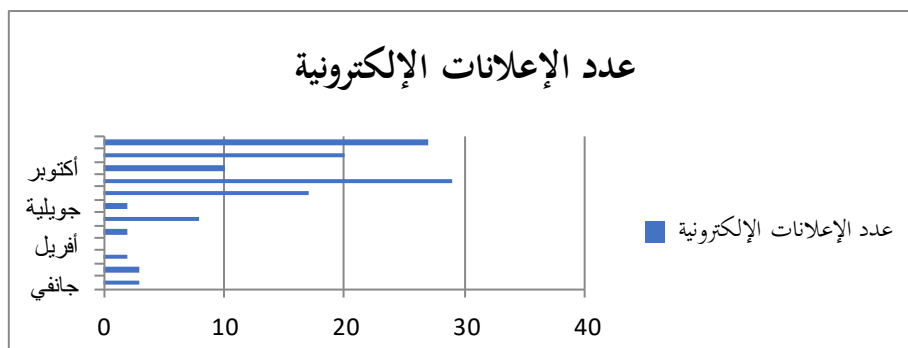
Electronic administration as a tool for improving electronic services - with reference to the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences of the University of Souk Ahras -

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

بوشناف فايزة

شكل رقم 02: عدد الإعلانات الإلكترونية خلال سنة 2020 :



حيث نلاحظ أنه هناك تذبذب في الاعلانات الالكترونية الموجهة للأسرة الجامعية (اساتذة، طلبة وموظفين) ففي جانفي 2020 سجلنا 3 اعلانات الكترونية فقط نظرا للسير العادي للكلية، ونظرا لوضعية الصحية للبلاد بسبب ازمة كوفيد-19- فإن الكلية علقّت التدريس الحضورى منذ 17 مارس 2020، الأمر الذي ساهم في تكثيف الاعتماد على الادارة الالكترونية، حتى تضمن الكلية وصول المعلومة لكافة الأسرة الجامعية في الوقت المناسب.

2-2-3 المراسلات الالكترونية لخلية الاعلام الالى خلال سنة 2020 :

جدول رقم 03 : عدد المراسلات الالكترونية لخلية الاعلام الالى خلال سنة 2020:

الرقم	الجهة	الصادرة	الواردة
1	مركز الشبكات	142	161
2	اساتذة / موظفين / طلبة	350	946

المصدر: خلية الاعلام الالى بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

بمقارنة نتائج الجدول أعلاه بباقي السنوات السابقة، نجد ان عدد المراسلات الإلكترونية خلال سنة 2020 قد بلغت ذروتها، خاصة مع الأزمة الصحية التي مر بها العالم، وبالتالي

الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمات الإلكترونية - بالإشارة إلى كلية العلوم الاقتصادية،

التجارية وعلوم التسيير لجامعة سوق أهراس -

**Electronic administration as a tool for improving electronic services
- with reference to the Faculty of Economic, Commercial and
Management Sciences of the University of Souk Ahras -**

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

بوشناف فايزة

فقد كانت الاتصالات عن بعد والاتصالات الإلكترونية الآلية الوحيدة لضمان استمرارية إدارة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

2-3 خدمة تسجيل وترشح الطلبة لماستر عن بعد: كانت تسجيلات الماستر عن بعد كما يلي:

1.2 2-3-1 ترشح الطلبة للماستر عن بعد فئة 20 % خلال السنة الجامعية 2020
2021/ : حيث كانت الترشيحات حصريا عبر الموقع الإلكتروني للجامعة كما يوضحه الجدول الموالي :

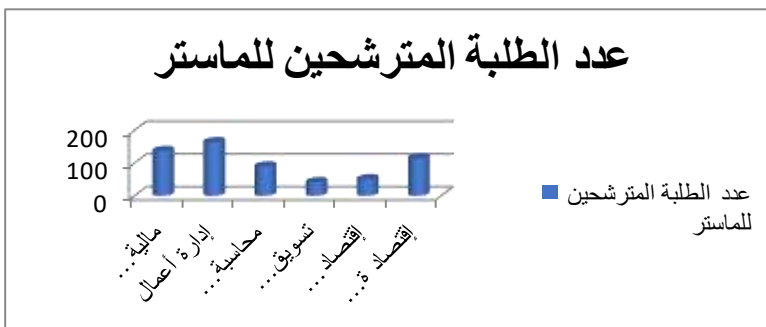
جدول رقم 04: عدد الطلبة المترشحين للماستر عن بعد فئة 20 % للسنة الجامعية 2020/ 2021.

التخصص	مالية المؤسسة	إدارة الأعمال	محاسبة وتدقيق	تسويق الخدمات	اقتصاد نقدي وبني	اقتصاد وتسيير المؤسسة
العدد	137	164	90	42	51	115

المصدر: خلية الاعلام الآلي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

ونتائج الجدول أعلاه تم تمثيلها في الشكل الموالي:

شكل رقم 03: عدد الطلبة المترشحين للماستر عن بعد فئة 20 % للسنة الجامعية 2020/ 2021.



الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمات الإلكترونية - بالإشارة إلى كلية العلوم الاقتصادية، التجارية

وعلوم التسيير لجامعة سوق أهراس -

Electronic administration as a tool for improving electronic services - with reference to the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences of the University of Souk Ahras -

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

بوشناف فايزة

يوضح الجدول أعلاه عدد الطلبة الذين ترشحوا لاستكمال الدراسة في طور الماستر بتخصصات كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، وقد كانت ملفات الترشح من مختلف ولايات الوطن، وتمت عملية استقبال ملفات الترشح إلكترونياً وذلك عن طريق الموقع الإلكتروني للجامعة دون سواه.

2-3-2 تسجيلات الطلبة الجدد:

أ- السنة الأولى : 2021/2020 : عدد الطلبة المسجلين للسنة أولى موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم 05 : تسجيلات وتأكيده التسجيل للسنة الأولى .

الفوج	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	المجموع
العدد	31	30	31	30	29	30	30	30	30	30	30	30	30	42	433

المصدر: خلية الاعلام الآلي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

تسجيل الطلبة الجدد بكالوريا للسنة الجامعية 2021/2020 تم بصفة كلية إلكترونياً وذلك من خلال الارضية الرقمية ال progres.

2-3-3 التسجيل وتأكيده التسجيل للسنة أولى ماستر: تمت العملية كما هو موضح في

الجدول الموالي :

جدول رقم 06 : التسجيل وتأكيده التسجيل للسنة أولى ماستر:

التخصص	مالية المؤسسة	ادارة الاعمال	محاسبة وتدقيق	تسويق الخدمات	اقتصاد نقدي وبنكي	اقتصاد وتسيير المؤسسة
العدد	54	105	106	76	38	84

المصدر: خلية الاعلام الآلي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

ونائج الجدول أعلاه تم تمثيلها في الشكل الموالي :

الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمات الإلكترونية - بالإشارة إلى كلية العلوم الاقتصادية،

التجارية وعلوم التسيير لجامعة سوق أهراس -

**Electronic administration as a tool for improving electronic services
- with reference to the Faculty of Economic, Commercial and
Management Sciences of the University of Souk Ahras -**

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

بوشناف فايزة

شكل رقم 04: عدد الطلبة المسجلين نهائيا للسنة أولى ماستر للسنة الجامعية 2020/2021.



من خلال الجدول أعلاه نجد أن كل الطلبة المقبولين في طور الماستر في مختلف التخصصات تم تأكيد تسجيلهم عبر الموقع الإلكتروني للكلية، من مرحلة تحميل وصل تسديد إلى مرحلة دفع مستحقات حقوق التسجيل إلى مرحلة طباعة تأكيد التسجيل.

2-3-4 عدد بطاقات الرغبات الموزعة على طلبة لاختيار الشعبة عبر موقع الجامعة:

يمكن توضيحها في الجدول التالي:

جدول رقم 07 : عدد بطاقات الرغبات الموزعة على طلبة السنة الثانية لاختيار التخصص عبر موقع الجامعة :

التخصص	علوم إقتصادية	علوم تجارية	علوم مالية ومحاسبية	علوم التسيير
العدد	156	74	102	71

المصدر: خلية الاعلام الآلي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

وننتج الجدول أعلاه تم تمثيلها في الشكل الموالي:

الادارة الالكترونية كأداة لتحسين الخدمات الالكترونية - بالإشارة الى كلية العلوم الاقتصادية، التجارية

وعلوم التسيير لجامعة سوق أهراس -

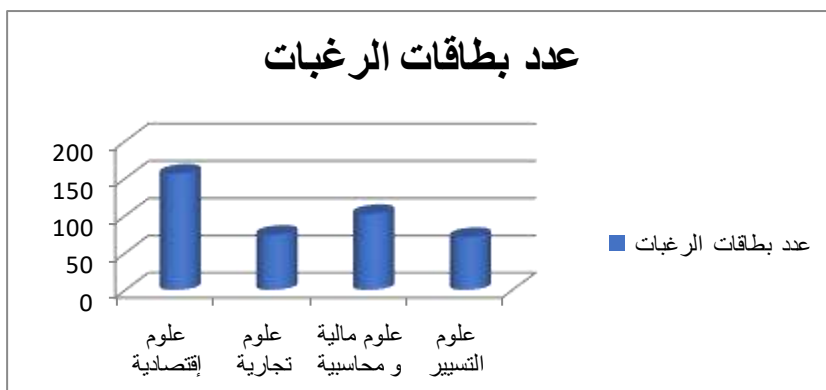
Electronic administration as a tool for improving electronic services - with reference to the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences of the University of Souk Ahras -

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

بوشناف فايزة

شكل رقم 05: عدد بطاقات الرغبات لاختيار التخصص للسنة الجامعية 2020/ 2021.



بسبب توقف الدراسة منذ 17 مارس 2020 بسبب أزمة كوفيد-19- قامت كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بإنشاء استمارات الكترونية لطلبة السنة الثانية من اجل اختيار رغباتهم لتخصص السنة الثالثة وتمت العملية بصفة كلية ولجميع الطلبة لجميع الشعب عبر الموقع الإلكتروني للجامعة اين يقوم الطالب بملء الاستمارة الكترونيا واعادتها كذلك الكترونيا.

ونفس الشيء بالنسبة لطلبة السنة اولى الناجحين للسنة الثانية باختيار شعبة الدراسة عن طريق ملء استمارة الرغبات الكترونيا حيث تمت العملية بصفة كلية ولجميع الطلبة عبر الموقع الإلكتروني للجامعة.

4.2.3 2-3-5 استمارات الطلبة الخاصة بالتأطير للسنة ثانية ماستر جميع التخصصات: يمكن توضيحها في الجدول التالي:

جدول رقم 08: عدد استمارات الطلبة الخاصة بالتأطير للسنة ثانية ماستر جميع التخصصات :

الاقتصاد والتسيير	الاقتصاد نقدي	تسويق الخدمات	محاسبة وتدقيق	ادارة الاعمال	مالية المؤسسة	التخصص

الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمات الإلكترونية - بالإشارة إلى كلية العلوم الاقتصادية،

التجارية وعلوم التسيير لجامعة سوق أهراس -

**Electronic administration as a tool for improving electronic services
- with reference to the Faculty of Economic, Commercial and
Management Sciences of the University of Souk Ahras -**

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

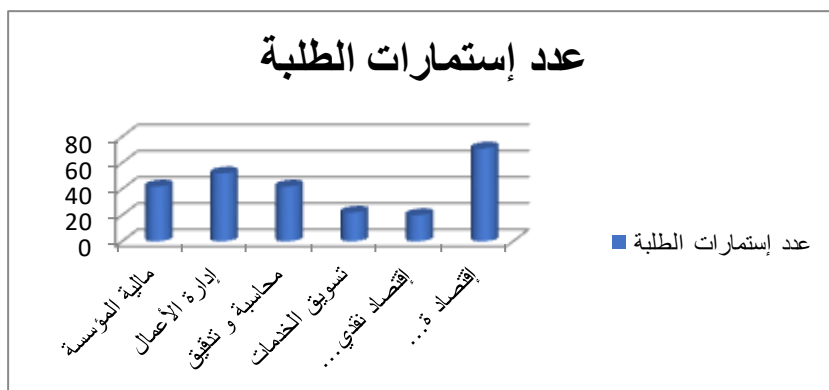
بوشناف فايزة

المؤسسة	وينكي					
71	20	22	42	52	42	العدد
28.5	8	8.8	16.9	20.9	16.9	%

المصدر: خلية الاعلام الآلي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

و نتائج الجدول أعلاه تم تمثيلها في الشكل الموالي :

شكل رقم 06: عدد استمارات الطلبة الخاصة بالتأطير للسنة الجامعية 2020/ 2021.



حيث نجد أنه تم استعمال الموقع الإلكتروني للجامعة من اجل تفويج طلبة السنة ثانية ماستر التابعين لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير وذلك من خلال ملئ الاستمارات إلكترونيا، وذلك اجل تسهيل عملية تفويج الطلبة والتأطير.

3. واقع التعليم عن بعد بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير:

كما نعلم فإن الحكومة الجزائرية قررت في 17 مارس 2020 إغلاق غالبية المؤسسات الإدارية والمدارس والجامعات، وذلك كإجراء احترازي ضد انتشار وباء COVID19، ونتيجة

الادارة الالكترونية كأداة لتحسين الخدمات الالكترونية - بالإشارة الى كلية العلوم الاقتصادية، التجارية

وعلوم التسيير لجامعة سوق أهراس -

Electronic administration as a tool for improving electronic services - with reference to the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences of the University of Souk Ahras -

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

بوشناف فايزة

لذلك اضطرت الجامعات إلى تعليق جميع الأنشطة التعليمية والتدريس والإشراف على الطلبة حتى تاريخ 02 سبتمبر 2020، الأمر الذي هدد بإمكانية إلغاء السداسي الثاني من السنة الجامعية 2019/2020.

1. 1-3 عدد حصص التعليم عن بعد المبرمجة بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير:

وفي مواجهة ذلك تم تنفيذ خطة تعليم مزدوجة، على أن يتم التعليم من خلال الدفعات بشقيه الحضورية وعن بعد، وقد أثمرت الجهود بإنهاء السداسي الثاني وقد تم إجراء كل الامتحانات في الآجال المحددة، كما هو موضح في الجدول أدناه، والذي يوضح عدد المقاييس وعدد المحاضرات المبرمجة على تقنية Google meet ونسبة المحاضرات التي تم إلقائها عن بعد لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير ولكل المستويات كما يلي:

جدول رقم 09: عدد حصص التعليم عن بعد المبرمجة لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حتى تاريخ 2020/01/31.

	السنة 1		السنة 2		السنة 3		ماستر 1		ماستر 2	كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S1	S2	S3	
المقاييس المدرسة	1	9	3	28	95	94	4	42	4	
المحاضرات المبرمجة	4	10	4	23	16	39	8	18	5	
النسبة المئوية	5	10	2	67	32	62	3	81	2	
	0	0	5	5			5	3	3	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات متحصل عليها من شبكات ونظم المعلومات والاتصالات التابع لجامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس حتى تاريخ 2021/01/27.

و تمثيل نتائج الجدول أعلاه في الشكل الموالي :

الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمات الإلكترونية - بالإشارة إلى كلية العلوم الاقتصادية،

التجارية وعلوم التسيير لجامعة سوق أهراس -

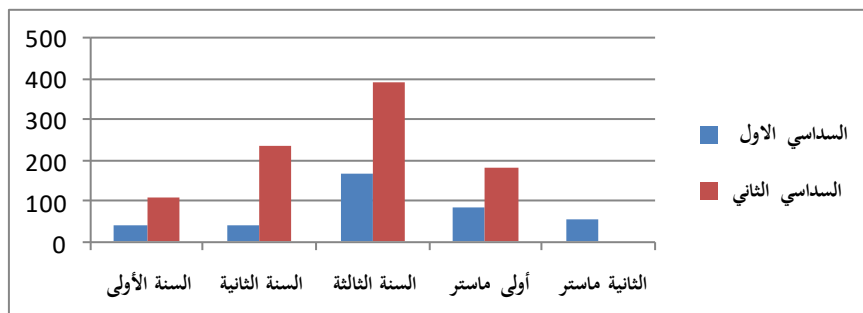
**Electronic administration as a tool for improving electronic services
- with reference to the Faculty of Economic, Commercial and
Management Sciences of the University of Souk Ahras -**

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

بوشناف فايزة

شكل رقم 07 : عدد حصص التعليم عن بعد المبرمجة حسب كل كلية حتى تاريخ 2020/01/31.



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات متحصل عليها من شبكات ونظم المعلومات والاتصالات التابع لجامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس حتى تاريخ 2021/01/27.

حسب المعطيات المتحصل عليها من شبكات ونظم المعلومات والاتصالات التابع للجامعة، فإن عدد المحاضرات المبرمجة بالنسبة لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير عن بعد حتى تاريخ 2021/01/27، قدر بـ 5374 محاضرة، ونسبة مئوية إجمالية بالنسبة للسداسيين الأول والثاني هي 37.75% و 52.45% على التوالي.

ما تجدر الإشارة إليه هنا فقط فإننا نلاحظ التباين الواضح في عدد المحاضرات المبرمجة والملقاة عن بعد من سداسي إلى سداسي، ومن تخصص إلى تخصص في نفس الكلية، ويمكن إرجاع سبب ذلك أنه هناك بعض التخصصات يمكن القول أنها تحتاج إلى محاضرات عن بعد (الوحدات الأساسية خاصة) و لهذا نجد نسبة المحاضرات عن بعد في هذه التخصصات مرتفعة نوعا ما، و بعض التخصصات لا تحتاج إلى محاضرة عن بعد بل تحتاج إلى دراسات حالة أو تطبيقات خارج المحاضرة أو بحوث... و لهذا تكون نسبة المحاضرات في هذه التخصصات قليلة.

الادارة الالكترونية كأداة لتحسين الخدمات الالكترونية - بالإشارة الى كلية العلوم الاقتصادية، التجارية

وعلوم التسيير لجامعة سوق أهراس -

**Electronic administration as a tool for improving electronic services - with
reference to the Faculty of Economic, Commercial and Management
Sciences of the University of Souk Ahras -**

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

بوشناف فايزة

كذلك نلاحظ ان عدد المحاضرات المبرمجة خلال السداسي الثاني أكثر بكثير من عددها في السداسي الأول، ويرجع ذلك إلى أنه تم انهاء محاضرات ودروس السداسي الثاني ونسبة 90% عن بعد.

وعموما يبدو أن الشروط الفنية وبيئة العمل للأساتذة مقبولة إلى حد ما، حيث نجد ان الغالبية العظمى من الاساتذة يتوفر لديهم اتصال بالإنترنت، كما أن جميع الاساتذة يتوفر لديهم معدات شخصية تمكنهم من تقديم الدروس عن بعد عبر الإنترنت، لكن تبقى جودة شبكة الاتصالات عبر الأنترنت غير كافية لضمان الإلقاء الجيد للمحاضرة بجودة عالية عبر الإنترنت.

2-3 تقييم تجربة التسيير الإلكتروني لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير:

1-2-3 سلبيات استخدام الادارة الالكترونية

❖ حادثة التجربة بالنسبة لجل الأسرة الجامعية ؛

❖ نقص الوسائل والامكانيات وخاصة بالنسبة للطلبة حيث وكما نعلم هناك الكثير من طلبة وبسبب ظروف المعيشة، لا يملكون حتى جهاز محمول والأكثر من هذا لا يملكون حتى الأنترنت، وهذا مشكل لا ينبغي أن نتغاضاه؛

❖ عدم تمكن العديد من الطلبة من استخدام التكنولوجيا الحديثة؛

❖ النسخ الورقية أقل إجهادا للعين من النسخ الإلكترونية؛

❖ ضعف شبكة الأنترنت؛

❖ شلل الادارة في حالة عطل تقني: في حالة أي خلل تقني بالموقع الإلكتروني تتوقف كافة الاعمال؛

❖ قلة الكفاءات البشرية المؤهلة لاستخدام التقنيات ادى الى انعدام العدالة في توزيع المهام بينهم.

**Electronic administration as a tool for improving electronic services
- with reference to the Faculty of Economic, Commercial and
Management Sciences of the University of Souk Ahras -**

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

بوشناف فايزة

انتشار التجسس الإلكتروني أوجب الاهتمام بتأمين أنظمة حماية للشبكات والمواقع
الواجب العمل عليها لحمايتها من دخول الفيروسات وكذلك الاختراق والذي يضعف
أو يلغي فاعليتها.

2-2-3 إيجابيات استخدام الادارة الالكترونية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية
وعلوم التسيير

- سهولة الحصول على المعلومات عند الحاجة إليه؛
- السرعة في إنهاء المعاملات وزيادة الرقابة على سير العمل؛
- ربح الوقت والجهد لا مكان لا زمان؛
- تقليل المصاريف المخصصة لمكونات الإدارة التقليدية، مثل: تقليل المصاريف
المخصصة لشراء الأقلام شهرياً؛
- التخلص من المشكلات الجغرافية في إرسال، واستقبال المعلومات؛
- سهولة الحفظ الإلكتروني - الارشيف الإلكتروني ؛
- تسهيل اجراء الاتصال بين الادارات؛
- اختصار وقت التنفيذ والانجاز؛
- التخلص من البيروقراطية وروتين العمل؛
- التقليل من استخدام الاوراق بشكل ملحوظ.

4. الخاتمة:

أن أهم ما ميز سنة 2020 في بدايتها انتشار جائحة COVID-19، الأمر الذي أدى إلى
توقف تام عن التدريس في الجامعات، وقد تم احتواء الأمر من خلال اللجوء إلى الـ TIC
من أجل استمرار الأنشطة التعليمية والإدارية في الجامعة.

. الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمات الإلكترونية - بالإشارة إلى كلية العلوم الاقتصادية، التجارية

وعلوم التسيير لجامعة سوق أهراس -

**Electronic administration as a tool for improving electronic services - with
reference to the Faculty of Economic, Commercial and Management
Sciences of the University of Souk Ahras -**

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

بوشناف فايزة

وعلى الرغم من أن مشروع الإدارة الإلكترونية والتسيير والتعليم عن بعد التعليم في الجزائر يعود إلى سنة 2003، إلا أننا نجد أن تطبيق وتنفيذ هذه التقنية لم يحدث إلا بعد انفجار أزمة كورونا الصحية التي اجتاحت العالم، ولم يحقق هذا المشروع أهدافه المرجوة منه بعد بسبب العديد من النقائص كنقص الموظفين المؤهلين والمعدات المناسبة والشبكية

من هذا المنظور، قمنا بإجراء هذه الدراسة من أجل مراقبة وتقييم الوضع الحالي للجامعة عموماً وكلية العلوم الاقتصادية والتجارية خصوصاً في مواجهة تحديات التكنولوجيا في هذه الفترة من الأزمة الصحية (COVID19).

وعليه نخرج بالتوصيات التالية والتي هي بمثابة حلول نظرية لمختلف السلبيات والعراقيل التي واجهت تجربة تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجامعة عموماً وكلية العلوم الاقتصادية خصوصاً في ظل أي أزمة مستقبلية من الممكن حدوثها:
التوصيات:

لـ يجب على الجامعة أن تأخذ بعين الاعتبار للظروف المعيشية الخاصة بالطلبة (من لا تتوفر لديهم أجهزة، أو أنترنت ...)، وحلها بأسرع وقت، كأن تفتح قاعة الإعلام الألي التابعة للمكتبة المركزية و أن تحسن من جودة الشبكية التابعة للجامعة حتى تمنحهم فرصة الحضور للمحاضرات عن بعد؛

لـ يجب على السلطات العامة وعلى الأخص مسؤولي الجامعة مواجهته مشكلة ضعف جودة الإنترنت للمنشآت الفنية على مستوى المؤسسات الجامعية وحلها خلال الأشهر القادمة ، و مواصلة ترتيب دورات تدريبية للأساتذة ، الموظفين ، و حتى للطلبة الجدد على ممارسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

**Electronic administration as a tool for improving electronic services
- with reference to the Faculty of Economic, Commercial and
Management Sciences of the University of Souk Ahras -**

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

بوشناف فايزة

لـ تعزيز استخدام التكنولوجيا وتقنيات التواصل الاجتماعي في التعليم والعمل على
مراعاة التحولات والتغيرات في دور الأستاذ والطالب والانتقال من التعليم للتعليم؛
لـ الاستفادة من مختلف الصعوبات التي واجهت استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال
خلال جائحة كورونا ووضع الحلول لكل المشكلات التي واجهت العملية التعليمية من
مختلف الجوانب التعليمية والتقنية والمادية والنفسية، ووضع الخطط المستقبلية
بما يتوافق مع مختلف الأزمات وفي مختلف الأزمنة.

¹ نجم عبود نجم، (2009)، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، دار اليازوري، الأردن، ص 160

² محمد سمير احمد، (2005)، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، الأردن، ص 43.

³ علاء السالحي، (2008)، ابراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل، الأردن، ص 32.

⁴ محمد الطعامة، طارق العلوش، (2004)، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. الاردن: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص 11.

⁵ عشور عبد الكريم، (2010)، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية: تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة قسنطينة، الجزائر، ص 17

⁶ عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 15

⁷ بليل حكيم، الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية، ص 12 ، تاريخ الإطلاع 2021/02/17 ، متاح على الموقع الإلكتروني :

<http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/11104>.

⁸ مرسى حجازي، (2004)، اقتصاديات المشروعات العامة، النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص 29.

الادارة الالكترونية كأداة لتحسين الخدمات الالكترونية - بالإشارة الى كلية العلوم الاقتصادية، التجارية

وعلوم التسيير لجامعة سوق أهراس -

***Electronic administration as a tool for improving electronic services - with
reference to the Faculty of Economic, Commercial and Management
Sciences of the University of Souk Ahras -***

بارك نعيمة

لشقر عقيلة

يوشناف فايزة

⁹ Lorena Batagan and al, (2009), E-Service Quality Management, journal of applied quantitative method, vol3, n4, p374.

¹⁰ عبد الجليل طواهرير، جمال الهواري، (2012)، محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس NetQual- دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر-، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 02، جامعة ورقلة، ص98.

¹¹ عبير محمد، بحث عن الخدمات الإلكترونية لمادة الحاسب، تاريخ الاطلاع 2021/02/17، متاح على الموقع

<https://www.almrsal.com/post/817927> :

¹² من اعداد الباحثات بالاعتماد على الموقع الرسمي للجامعة : <http://www.univ-soukahras.dz/ar/faculte/secg/apropos>



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 10		
المحور رقم - 1 -	مقتضيات التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية	
عنوان المداخلة	أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر بولاية مسيلة <i>Intervention entitled: The importance of applying Electronic Management in Public Service Organization -a case study of Algeria's Telecom company of m'sila</i>	
الاسم واللقب	طالب عبد العزيز	نعيجات عبد الحميد
المؤهل العلمي	طالب دكتوراة	أستاذ محاضراً
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة عمار الثليجي الأغواط	جامعة عمار الثليجي الأغواط
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة
دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر بولاية مسيلة

Intervention entitled: The importance of applying Electronic Management in Public Service Organization -a case study of Algeria's Telecom company of m'sila-

نعيجات عبد الحميد

طالب عبد العزيز

طالب دكتوراه سنة ثانية جامعة عمار ثليجي الأغواط أستاذ محاضر (أ) جامعة عمار ثليجي بالاغواط

البريد الإلكتروني: ab.taleb@lagh-univ.dz البريد الإلكتروني: A.Naidjat@gmail.com

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة، ومن أجل ذلك تم القيام بدراسة حالة الوحدة العملية لاتصالات الجزائر بولاية مسيلة، عن طريق التطرق أولاً إلى معرفة مدى استخدامها لمكونات الإدارة الإلكترونية، أين تبين أن نسبة الاستخدام مرتفعة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى معرفة دور هذا التوظيف العالي للتكنولوجيا في تحسين خدمات اتصالات الجزائر. وظهر ذلك من خلال الدور الإيجابي الذي لعبته في تحسين التسيير بمختلف وظائفه الأربع داخل وحدة اتصالات الجزائر والوكالات التجارية، وزيادة عدد مشتركي الهاتف الثابت والإنترنت وخفض نسبة الأعطال.

الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية، مؤسسات، خدمة عامة، شركة اتصالات الجزائر.

رموز تصنيف JEL: H42, D73.

Abstract:

Identify the importance of applying electronic management in public service institutions, and for the case study of the operational unit of Algeria Telecom in M'sila, which conducted, by first addressing the extent of its use of electronic management components, Where the utilization rate was found to be high, The results of the study reached a knowledge of the role of this high used of technology in improving Algeria's telecommunications services, and this was demonstrated through the positive role it played in improving the management of its various four functions within the Algerian Telecom Unit and commercial agencies, and increasing the number of fixed-line and Internet subscribers. And reduce the failure rate.

Keywords : Electronic management, Public service, institutions, Algerian Telecom company.

JEL Classifications : D73, H42 .

أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة

دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر بولاية مسيلة

Intervention entitled: The importance of applying Electronic Management in Public Service Organization -a case study of Algeria's Telecom company of m'sila

مداخلة بعنوان: أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة

دراسة حالة اتصالات الجزائر بولاية مسيلة

مقدمة:

يبدو أن الإدارات والمؤسسات العمومية بدأت منذ فترة في التخلي عن أسلوب التسيير التقليدي الذي يتسم بالبطء والبيروقراطية، إذ حينها لم تكن مؤسسات الخدمة العامة تفكر في تحسين جودة الخدمة العمومية على إعتبار أنها مجانية وأن المواطن مجبر على قبولها كيفما كانت مادام أن النصوص القانونية في صالحها. لكن جاءت عوامل أساسية كانت هي نقطة تحول إدارات ومؤسسات الخدمة العامة عن أسلوب التسيير التقليدي إلى أسلوب التسيير الحديث. والذي أسسه إدماج مخرجات التكنولوجيا الحديثة من أنترنت وشبكات وحواسيب... في مؤسسات القطاع العام للاستفادة من خصائص خدماتها الإلكترونية التي تتسم بالسرعة والدقة وكبر حجم المعاملات المؤداة في آن واحد. تتمثل هذه العوامل الأساسية في الضغوطات الإيديولوجية التي تنادي بضرورة تحسين الخدمات العمومية المقدمة، التكنولوجيا التي أدت إلى تغير في أساليب العمل وشجعت على ظهور الابتكار في شتى المجالات، ضغط جمهور المواطنين لإضفاء الفعالية على أداء الحكومات وترشيد النفقات العمومية، العولمة وظهور التباينات بين أداء المؤسسات الحكومية في الدول المتطورة والمؤسسات في الدول المتخلفة.

ومن القطاعات التي استفادت من اهتمام الدولة بإدخال العامل التكنولوجي إليها، قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية، وبدأ ذلك بصورة جلية من بداية تسعينيات القرن الماضي، من خلال إدخال الإعلام الآلي لاتصالات الجزائر وكذا الشبكات والهاتف الثابت وتزويدها لاحقا بالأنترنت والهاتف النقال، ولذلك تظهر حاجة ملحة لمعرفة دور هذا الاستثمار ذي التكلفة الكبيرة، في تحسين خدمات اتصالات الجزائر.

من هنا تبرز إشكالية البحث كالتالي: ماهي أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية عدة أسئلة فرعية سيحاول الباحث الإجابة عنها في هاته الدراسة:

- هل لاستخدام الإدارة الإلكترونية أهمية في تحسين تسيير مؤسسة اتصالات الجزائر؟
 - ما هو دور استخدام الإدارة الإلكترونية في تقليل أعطال الهاتف والأنترنيت؟
 - ما هو دور استخدام الإدارة الإلكترونية في انتشار خدمات الاتصالات؟
 - ما هو دور استخدام الإدارة الإلكترونية في زيادة سرعة التدفق والولوج؟
- وللإجابة على الإشكالية المطروحة أعلاه تم وضع الفرضية الرئيسية التالية:
- هناك علاقة بين استخدام الإدارة الإلكترونية وفعالية تسيير خدمات اتصالات الجزائر بولاية المسيلة.

و يأتي تحت هذه الفرضية الرئيسية، عدة فرضيات فرعية وهي:

- لاستخدام الإدارة الإلكترونية دور في تحسين تسيير اتصالات الجزائر.
- لاستخدام الإدارة الإلكترونية دور في تقليل أعطال الهاتف والأنترنيت.
- لاستخدام الإدارة الإلكترونية دور في انتشار خدمات الاتصالات.
- لاستخدام الإدارة الإلكترونية دور في زيادة سرعة التدفق والولوج.

تعود أهمية هذه الدراسة لكون أن ميدان تكنولوجيا المعلومات يشهد تسارع كبير في ابتكار وسائل وأدوات جديدة تبحث المنظمات والمؤسسات عن حسن توظيفها حتى تتمكن من تحسين مركزها التنافسي وتقديم خدمات بالكيفية التي ترضي كل المتعاملين. كما يكتسي هذا الموضوع أهمية خاصة بالنسبة لاتصالات الجزائر إذ أصبحت تعتمد أكثر فأكثر على تكنولوجيا المعلومات والتي تنطوي تحت المجهودات الرامية الى عصنة الادارة العمومية وتقريبها من المواطن وتخلصها من أساليب التسيير التقليدية لضمان بقائها واستمراريتها. كما تسلط هذه الدراسة الضوء على أهمية الوسائل التكنولوجية في تحسين أداء المؤسسات.

ونهدف من خلال هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

- معرفة مدى استعمال مؤسسة اتصالات الجزائر للإدارة الإلكترونية.

- الوقوف على أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مؤسسة اتصالات الجزائر.

من خلال النتائج المتوصل إليها يتم تقديم التوصيات والإجراءات اللازمة لتوظيف الإدارة الإلكترونية بالكمية والكيفية اللازمتين للوصول لتقديم خدمات تستجيب لمتطلبات الزبون الحالي.

تمثلت الحدود المكانية للدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مسيلة؛ أما الحدود الزمانية فمحصورة بين: (2010 إلى 2020)

لمعالجة الإشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضيات، سنعتمد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في الجانب النظري؛ أما في الجانب التطبيقي فسيتم الاعتماد على منهج دراسة حالة. وقد تم تقسيم الدراسة إلى جانبين، جانب نظري وآخر تطبيقي بالإضافة إلى مقدمة وخاتمة. حيث يتناول الجانب الأول، الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية. ويتعرض الجانب الثاني إلى الإطار التطبيقي للإدارة الإلكترونية وفعالية تسيير مؤسسات الخدمة العامة من خلال دراسة حالة لاتصالات الجزائر بمسيلة.

الجانب النظري:

1-التعريف بمتغير الدراسة الأول الإدارة الإلكترونية:

لاقى مصطلح الإدارة الإلكترونية كغيره من المصطلحات عدة تعاريف، حاولت تناول هذا المفهوم الحديث واختلاف التعاريف منشأه من الزاوية التي ينظر من خلالها للإحاطة بهذا المصطلح فهناك من يعرفها من خلال مكوناتها وآخر يعرفها من خلال جانبها الإجرائي، ومنهم من حاول الجمع بين جوانبها المختلفة لإخراج مفهوم يستطيع الإلمام بمعناها الكلي.

وتعرف من جانبها الإجرائي بأنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات، من أجل تحقيق أهداف الشركة".¹

ويعرفها بعض الباحثين على أنها: "منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد والمنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني، التحويلات الإلكترونية للأموال، والتبادل الإلكتروني للمستندات".²

وهناك من يرى أن الإدارة الإلكترونية هي: "منظومة وبنية وظائف وأنشطة تجب كل الأنشطة والعمليات في مستوى الأعمال الإلكترونية والأعمال الحكومية الإلكترونية".³

2-التعريف بالخدمة العامة

لم يكن للخدمة العامة حيزا واسعا في الفكر الإقتصادي إلى أن حدثت الأزمة العالمية عام 1929 والتي طرح الإقتصادي كينز بسببها ضرورة تدخل الدولة في النشاط الإقتصادي، ومنها برز مفهوم الخدمة العامة كأحد الأدوات التي تتدخل بها الدولة مصححة بذلك الاختلالات التي تحدث على مستوى الإقتصاد الكلي.

وحسب Duguít (1928) يمكن أن ترجع الخدمة العمومية إلى كل نشاط يقع فيه على الحكومة مسؤولية أدائه أو مراقبته، لأن أداء هذا النشاط يعتبر ضروريا من أجل

1- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، دار اليازوري، الأردن، 2009، ص.158

2- حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم والخصائص والمتطلبات، دار الوراق، الأردن، 2011،

ص241

3- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري، الأردن، 2010، ص.26.

القيام و تطوير التعاوضد الاجتماعي ، و الذي بطبيعته لا يمكن أن يؤدي بالشكل الكامل إلا من خلال تدخل قوة الحكومة.¹

وذهب الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة، المنعقد بأديس أبابا عام 2011 إلى تعريف الخدمة العمومية، على أنها: "أي خدمة أو نشاط متعلق بالمصلحة العامة، يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة".²

كما أعطى الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس تعريفا للخدمة العامة على أنها: "الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، أو العامة وهي تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات".³

3-علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العامة

مع ظهور الثورة الصناعية، والثورة التكنولوجية سارعت منظمات القطاع الخاص إلى توظيف مخرجات الثورتين والتي كسبت بهما الميزة التنافسية من خلال حزمة إيجابيات التي ساهمت في جودة منتوجاتها وبالتالي زبائن جدد، مما ينتج عنه تنويع وتوسيع النشاط، الذي يؤدي في النهاية إلى تعظيم الربح. لذلك تبلورت الفكرة لدى القطاع العام لتوظيف التكنولوجيا في إدارتها ومؤسساتها، لتدارك نقائص الإدارة التقليدية وتقديم خدمات ذات جودة بالاعتماد على الإدارة الإلكترونية التي تعني حتما تقليل الجهد وريح الوقت، وتحقيق درجة عالية من الراحة والملائمة .

الجانب التطبيقي:

1 رفاع شريفة، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 2007/2008، ص6.

2 المرسوم الرئاسي، رقم 12-415، المؤرخ في 2012/12/11، يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة.

3 ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، مصر، 2001، ص457.

1-تقديم عن مؤسسة اتصالات الجزائر:

1-1-التعريف بالوحدة العملياتية لاتصالات الجزائر بالمسيلة:

نص القانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000م والمتعلق بالقواعد العامة للبريد والاتصالات السلكية و اللاسلكية عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القانون إنشاء مؤسسة اتصالات الجزائر، وهي مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات.

1-2-المهام الرئيسية:

يمكن حصر مهام المديرية العملية للاتصالات الجزائر بالمسيلة في النقاط التالية:

- رفع مستوى تحصيل الاستحقاقات الهاتفية، تركيب وتوسيع الشبكة الهاتفية وزيادة عدد المشتركين، المتابعة اليومية لشبكة الألياف البصرية الممتدة عبر الولاية.
- تزويد المؤسسات العمومية والشركات بالخدمات المختلفة للاتصالات.

1-3-هياكل الوحدة العملياتية لاتصالات الجزائر بالمسيلة:

قبل سنوات قليلة كانت مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة تضم ثلاث وكالات تجارية وخمسة وخمسون (55) مركزا هاتفيا من نوع URAD و RSS و AXE.

لكن في الوقت الراهن تم عصرنة قطاع الاتصالات في ولاية المسيلة، إذ تحوي حاليا أربعة(04) وكالات تجارية وستة(06) نقاط حضور موزعة بخاصة على الدوائر التي تحوي كثافة سكانية كبيرة، كما تم التخلي عن تقنية الربط القديمة من نوع TDM وتحديثها بتقنية MSAN التي تعني خدمة الولوج المتعدد(مكالمات، انترنت، التحاضر عن بعد، مشاهدة القنوات). إذ تم تركيب 152 جهاز MSAN موزعة على سبعة وأربعون(47) بلدية.

2-خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر في ظل الإدارة الإلكترونية: ويتضمن ما يلي:

1-2-خدمات اتصالات الجزائر في ظل القانون الجديد للبريد والاتصالات الالكترونية

رقم 04/18 مؤرخ في 10 ماي 2018:

جاء القانون الجديد للبريد والاتصالات الإلكترونية رقم 04/18 مؤرخ في 10 ماي 2018 الملغي للقانون رقم 03/2000 المحدد للقواعد المطبقة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بمفاهيم جديدة في ميدان المواصلات السلكية واللاسلكية، ومنها استبدال هاته الأخيرة بكلمة الاتصالات الإلكترونية على اعتبار أنه هناك نقلة نوعية في تحديث البنية القاعدية لاتصالات الجزائر من شبكة هاتفية قديمة إلى شبكة تعتمد على النقل بالألياف البصرية (FO) وأجهزة الولوج المتعدد (MSAN). كما تضمن بالشرح لعدة مفاهيم جديدة على القوانين المنظمة للقطاع ومنها: ارتفاق لاسلكي كهربائي، الأمن السيبراني، أمواج لاسلكية كهربائية أو ذبذبات لاسلكية كهربائية، جهاز مطرف، التجوال الوطني، التفكيك، التمرکز المشترك، التوصيل البيني، -الحلقة المحلية، خدمات القدرات... إلخ.

وعرف ذات القانون خدمة الاتصالات الإلكترونية على أنها: " كل إرسال أو تراسل أو استقبال علامات أو إشارات أو كتابات أو صور أو أصوات أو بيانات أو معلومات مهما كانت طبيعتها، عبر الأسلاك أو الألياف البصرية أو بطريقة كهرومغناطيسية".

2-2- الخدمات القديمة والحديثة لاتصالات الجزائر

كانت خدمات قطاع الاتصالات منذ الاستقلال وإلى بداية التسعينات من القرن الماضي مقتصرة على تقديم خدمات الهاتف الثابت فقط، حينها كانت الشبكة الهاتفية تستعمل الكوابل النحاسية ذات النقل الضعيف. ومع قدماها بمرور الزمن أصبحت كثيرة الأعطال مما انعكس على عدم رضا زبائن مؤسسة الاتصالات، وهذا انعكس على تردي عدد مشتركي الهاتف الثابت في ولاية المسيلة، إذ كان في فترة ما قبل الأنترنت لا يتعدى خمسين ألف (50.000) مشترك، أي بنسبة كثافة هاتفية لا تتعدى ستة بالمائة (6%).

ثم أدخلت مؤسسة اتصالات الجزائر في فترة التسعينات إلى سنوات عديدة بعد الألفية الثالثة خدمة الأنترنت بصفة محتشمة، إذ كانت هذه الخدمة تعتمد على تزويد

جهاز الحاسوب بمودم (MODEM) وعن طريق استخدام خط 15-15 وخط 23-15، غير أن الملاحظ عنها حينها أنها كانت ضعيفة التدفق، وتنقطع الأنترنت إذا أجرينا مكالمات هاتفية مما أثر على ضعف نوعية الخدمة المقدمة لزبائن المؤسسة.

ثم تطورت خدمات اتصالات الجزائر بفصل الهاتف عن الأنترنت، وذلك بإدخال تقنية (ADSL) أو خط اشتراك رقمي غير متماثل، أين يمكن إجراء المكالمات دون انقطاع الأنترنت، أين تحسن تدفق الأنترنت إذ كان عرض اتصالات الجزائر كما يلي: تدفق 128kb، 256kb، 512kb، 1miga. وظهرت الخطوط الخاصة (les lignes Spécialisées) المخصصة للزبائن المهنيين كالجامعة والمؤسسات الخاصة.

3- مؤشرات الخدمة الإلكترونية في اتصالات الجزائر بالمسيلة:

تبرز في الوقت الحالي عدة مؤشرات تبين القفزة النوعية التي وضعتها اتصالات الجزائر بتوفير الخدمات الإلكترونية لعمالها ولزبائنها من خلال تطوير شبكتها الهاتفية عن طريق تجديد بنيتها القاعدية، وذلك بالتخلي عن الشبكة التقليدية واستبدالها بالألياف البصرية وأجهزة (msan) ذات التدفق العالي والعالي جدا، وأهم هذه المؤشرات ما يلي:

3-1- مؤشر الحوسبة:

بدأت اتصالات الجزائر بالمسيلة كبقية المؤسسات الأخرى في الجزائر، العمل بنظام التوريق والكتابة باليد سواء ملفات الزبائن أو فواتيرهم، ثم تم الاعتماد على الكتابة بالآلة الراقنة وكذلك استعمال جهاز البرق (التلغراف)، إلى أن تم في نهاية الثمانينات من القرن الماضي إدخال جهاز الحاسوب إلى مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، والذي سهل العمل كثيرا، خاصة أن الجهاز مدعم ببرامج تطبيقية تسهل الوصول لملف الزبون وتقديم الخدمة له بسرعة، ثم عمم استخدام الحاسوب في إدارة اتصالات الجزائر بمسيلة وكل الهياكل التابعة لها، كالوكالات التجارية ونقاط الحضور وكذا المراكز الهاتفية ومراكز التضخيم، حيث وصلت نسبة استخدام الحاسوب مائة بالمائة (100%).

أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة

دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر بولاية مسيلة

Intervention entitled: The importance of applying Electronic Management in Public Service Organization -a case study of Algeria's Telecom company of m'sila

2-3- مؤشر عدد مستخدمي الهاتف الثابت: وتناوله كما يأتي:

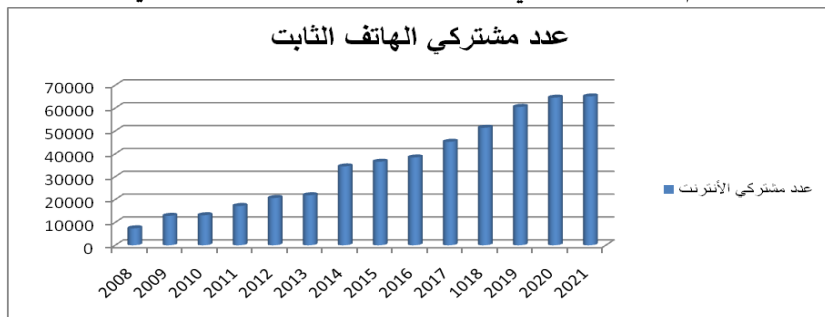
جدول رقم (01): عدد مستخدمي الهاتف الثابت لولاية مسيلة

البيان	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
عدد مستخدمي الهاتف الثابت	45963	47371	47786	47752	49162	50090	57744
البيان	2015	2016	2017	2018	2019	2020	فيفري 2021
عدد مستخدمي الهاتف الثابت	55376	56222	57191	58532	60543	68603	69125

المصدر: الوحدة العملياتية لاتصالات الجزائر لولاية مسيلة 2021.

نلاحظ من خلال الجدول ارتفاع عدد مستخدمي الهاتف الثابت من سنة لأخرى، فخلال عشر سنوات أي من سنة 2011 إلى سنة 2020 هناك زيادة تقدر بـ 20846 مشترك أي بنسبة زيادة تقدر بـ 43%، هذه الزيادة راجعة لتخلي اتصالات الجزائر بمسيلة عن التكنولوجيا القديمة والمتمثلة في الأسلاك القديمة والهاتف الريفي WLL واستبدالها بتكنولوجيا حديثة متمثلة في مد الألياف البصرية وتركيب أجهزة MSAN.

شكل رقم (01): عدد مستخدمي الهاتف الثابت خلال الفترة (2008- فيفري 2021)



المصدر: الوحدة العملياتية لاتصالات الجزائر لولاية مسيلة 2021.

Intervention entitled: The importance of applying Electronic Management in Public Service Organization -a case study of Algeria's Telecom company of m'sila

نلاحظ انخفاض عدد مشتركى الهاتف الثابت نسبيا خلال سنة 2015 مقارنة مع سنة 2014 وهذا راجع للتخلي عن الهاتف الرىفى الذى وصلت طاقة استيعابه إلى 24000 مشترك.

فإذا علمنا ان عدد سكان ولاية المسيلة قد بلغ سنة 2020 مليون وثلاثة مائة وستة وثلاثون الف وتسعة مائة وتسعة وخمسون (1.336.959) نسمة حسب مديرية البرمجة والميزانية، فإننا نستطيع حساب مؤشري استعمال الهاتف الثابت لذات الولاية كما يلي:

- عدد مشتركى الهاتف الثابت سنة 2020 يساوي 68603 مشترك.

- مؤشر استعمال الهاتف الثابت = $1.336.959/68603$ ويساوي 0,05 اي 5 بالمائة، أي كل مائة ساكن يستعملون خمسة خطوط هاتف وهي نسبة متدنية، إذا قورنت بنسبة استخدام الهاتف النقال التي فاقت مائة بالمائة. لكن يمكن القول رغم ذلك أن عدد المشتركين حاليا يعتبر مهم إذا قورن بالسنوات الماضية وهذا راجع لإدخال التكنولوجيا الرقمية لاتصالات الجزائر.

3-3- مؤشر عدد مشتركى الانترنت للهاتف الثابت: ونبينه كما يلي:

جدول رقم(02): عدد مشتركى الانترنت للهاتف الثابت لولاية المسيلة

البيان	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
م. الانترنت	7419	12867	13118	17186	20679	21879	34483
البيان	2015	2016	2017	1018	2019	2020	فيفري 2021
م. الانترنت	36550	38423	45278	51410	60543	64580	65123

المصدر: الوحدة العملياتية لاتصالات الجزائر لولاية المسيلة 2021

نلاحظ من خلال الجدول إرتفاع عدد مشتركى الانترنت من سنة لأخرى، فخلال عشر سنوات أي من سنة 2011 إلى سنة 2020 هناك زيادة تقدر بـ مشترك 47937 أي بنسبة زيادة تقدر بـ 278%، هذه الزيادة مهمة جدا راجعة لإدراك الزبائن أهمية استخدام الانترنت

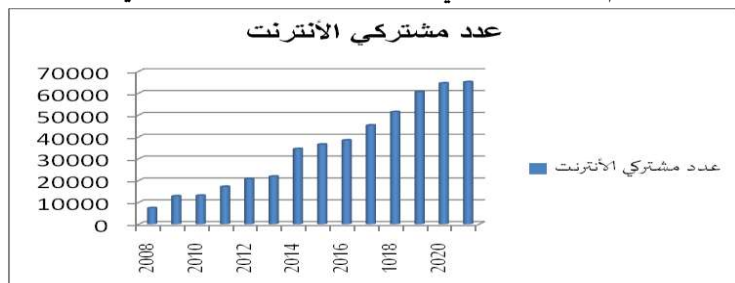
أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة

دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر بولاية مسيلة

Intervention entitled: The importance of applying Electronic Management in Public Service Organization -a case study of Algeria's Telecom company of m'sila

ولتحسين خدمة الإنترنت برفع نسبة تدفقها كنتيجة لاستعمال مؤسسة اتصالات الجزائر للإدارة الإلكترونية وذلك بتجديد البنية التحتية لشبكة الاتصالات.

شكل رقم (02): عدد مشتركى الانترنت خلال الفترة (2008- فيفري 2021)



المصدر: الوحدة العملياتية لاتصالات الجزائر لولاية المسيلة 2021.

مؤشر استعمال الإنترنت للهاتف الثابت:

- عدد سكان الولاية سنة 2020 هو 1.336.959 نسمة.

- عدد مشتركى الانترنت لسنة 2020 يساوي 64580 مشترك.

- مؤشر استعمال الانترنت = $0,04 = \frac{64580}{1.336.959}$ اي 4 بالمائة.

أي كل مائة ساكن نجد أربعة فقط مشتركين في الانترنت وهي نسبة متدنية.

نلاحظ لارتفاع المستمر لمستعملي الانترنت للهاتف الثابت يشجع حاليا لتطبيق الادارة الالكترونية.

3-4- مؤشر استخدام الهاتف النقال:

قامت مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة بالتعاقد مع شركة الهاتف النقال موبيليس الذي هو فرع منها لتزويدها بشرائح من نوع: (0660) مخصصة للمصالح المختلفة، وشرائح مخصصة للإطارات.

ولقد ساهم استخدام الهاتف النقال في زيادة سرعة نقل المعلومات بين المستخدمين فيما بينهم ومرور التعليمات بين الرؤساء والمرؤوسين، مما ساهم في فعالية التسيير المتأني من إمكانية التدخل في الوقت المناسب لحل مشاكل العمل بدقة وفي اللحظة الآنية، مما ينعكس إيجاباً على جودة خدمات اتصالات الجزائر.

3-5- مؤشر مد الألياف البصرية (FO) وأجهزة (MSAN) ونبين تطور مد الألياف البصرية كمالي:

جدول رقم(03): تطور مد الألياف البصرية خلال الستة سنوات الأخيرة.

العام	2015	2016	2017	2018	2019	2020	المجموع
FO بكلم	385	33.48	13.39	323.83	583	478.80	2543.31

المصدر: الوحدة العملياتية لاتصالات الجزائر لولاية المسيلة 2021

تسير حالياً اتصالات الجزائر بالمسيلة إلى الاستبدال الكلي للشبكة القديمة التي كانت تستعمل تكنولوجيا قديمة متمثلة في الكوابل النحاسية والمراكز الهاتفية من نوع URAD, AXE, ذات التدفق الضعيف إلى شبكة تعتمد على مد الألياف البصرية وأجهزة MSAN ذات التدفق العالي والعالي جداً، ومن خلال الجدول نجد أنه تم مد الولاية بـ 2543 كلم من الألياف البصرية ، وهذا ما مكن من ربط جميع بلديات الولاية والبالغ عددهم 47 بلدية بالألياف البصرية ، والاهتمام القادم هو استبدال الربط من القناة الرئيسية إلى المنزل بالألياف البصرية أو ما يسمى بالكيلومتر الأخير.

يعتبر مؤشر مد الألياف البصرية بولاية المسيلة والمنجز من طرف اتصالات الجزائر مشجع جداً لاستخدام الإدارة الإلكترونية والتي من أهم متطلباتها تحديث البنية التحتية.

جدول رقم(04): عدد أجهزة MSAN/DSLAM المركبة

البيان	عدد الأجهزة	السعة	عدد المشتركين	نسبة التشبع
MSAN/DSLAM	183	77514	41.066	%53

المصدر: الوحدة العملياتية لاتصالات الجزائر لولاية المسيلة 2020.

وصل عدد أجهزة MSAN وحدها المركبة إلى 153 جهاز وهذا يبين التوجه الجديد لاستخدام التكنولوجيا الحديثة. ومن أهم القطاعات المستفاد من الربط بالألياف البصرية هي الداخلية والتربية والتعليم العالي والصحة والتكوين المهني، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم(05): المؤسسات المربوطة بالهاتف الثابت والأنترنترنت عن طريق الألياف البصرية

المؤسسة	عدد المؤسسات	مربوطة بالهاتف	مربوطة بالأنترنترنت	نسبة أنترنترنت
البلديات	47	47	47	%100
الجامعات	3	3	3	%100
الثانويات	69	60	60	%87
متوسطات	159	138	138	%87
ابتدائيات	676	300	300	%44
تكوين مهني	22	18	18	%81.81
الصحة	18	18	18	%100

المصدر: الوحدة العملياتية لاتصالات الجزائر لولاية المسيلة 2020.

من خلال الجدول يمكن الملاحظة بأن اتصالات الجزائر بالمسيلة استطاعت في السنوات الأخيرة ربط مؤسسات يعول عليها لإقامة قاعدة لتقديم الخدمات الإلكترونية سيما البلديات التي تشهد اكتظاظا كبيرا في زمن التوريد.

وتم تطوير وتجديد شبكة الربط بين المدن Réseau Métro- Ethernet وذلك كما يلي:

حاليا تم التطوير والتجديد الكلي لشبكة الربط بين المدن باعتماد طوبولوجيا خلفية لتفادي الانقطاعات في الشبكة مكونة من 03 حلقات، تربط 17 عقدة (Metro

أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة

دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر لولاية مسيلة

Intervention entitled: The importance of applying Electronic Management in Public Service Organization -a case study of Algeria's Telecom company of m'sila

(Switch)، وقد تم وضع وصلات الألياف البصرية بين العقد كما تم تجديد جميع الأجهزة الذكية وأجهزة الطاقة المزدوجة.



6-3- مؤشر خدمة الجيل الرابع 4GLTE

من بين الوسائل التكنولوجية الحديثة التي عولت عليها مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، توسيع نشر استخدام أجهزة الجيل الرابع، 4GLTE التي كانت بديلا فعالا للهواتف الريفي WLL، وتعتبر كحل فعال لإيجاد خدمات الهاتف الثابت والأنترنت في مناطق الظل، سيما أن الولاية تتربع على مساحة قدرها 18175 كلم². والجدول التالي يوضح شبكة الولوج باستخدام أجهزة الجيل الرابع:

جدول رقم(06): شبكة الولوج باستخدام أجهزة الجيل الرابع

البيان	عدد الأجهزة	السعة	عدد المشتركين	نسبة التشبع
4GLTE	52	31200	26032	%83

المصدر: الوحدة العملياتية لاتصالات الجزائر لولاية المسيلة 2020

من خلال الجدول نلاحظ ارتفاع عدد المشتركين في خدمة الجيل الرابع التي كانت مخصصة للمناطق النائية، لكن الملاحظ أن كثير من المناطق الحضرية تستخدم هذه التقنية لاتاحتها الخدمة أثناء التنقل. فإذا كان عدد مشركي الأنترنت سنة 2020 يقدر بـ

64580، وعدد مشتركي الجيل الرابع يقدر بـ 26032، هذا يعني تقريبا أن نصف عدد مشتركي الأنترنت مغطى بخدمة جهاز 4GLTE.

7-3- مؤشر عصريّة شبكة البريد :

في الوقت الراهن تم ربط كل المكاتب البريدية المتواجدة عبر تراب ولاية المسيلة والمقدرة بـ 97 مكتب بريدي بالألياف البصرية، ضف إلى ذلك ربط 34 شبك دفع إلكتروني GAB و55 جهاز نهائي الدفع الإلكتروني TPE. وبذلك يمكن القول أن المكاتب البريدية تخلت عن شبكات الربط البطيئة إلى الربط بالشبكات ذات التدفق العالي والتي تمنح خدمات بالشكل الذي يطلبه الزبون.

3-8- مؤشر خدمة المواقع الإلكترونية:

لا تعتبر خدمات عبر الأنترنت محصورة على اتصالات الجزائر بالمسيلة وإنما هي خدمات متاحة لجميع الزبائن، ومن هاته الخدمات نجد ما يلي:

- خدمة دفع فاتورة الهاتف والأنترنت، خدمة الاطلاع على الرصيد المتبقي من الجيل الرابع، طلب خط هاتفي جديد، الإبلاغ عن تعطل الخط الهاتفي أو الأنترنت.

4- استخدام الإدارة الإلكترونية ودوره في جودة خدمات اتصالات الجزائر
ويتبين من خلال الإسهامات التالية:

- إسهام الادارة الالكترونية في تحسين تسيير اتصالات الجزائر.
- ساهم إدخال الادارة الالكترونية لاتصالات الجزائر بالمسيلة في تحسين التسيير بوظائفه المختلفة من تخطيط وتنظيم وتنفيذ، ورقابة ويظهر ذلك فيما يلي:¹

4-1-1- التخطيط:

1- قانون رقم 04-18، مؤرخ في 2018/05/10، المحدد للقواعد العامة للبريد والاتصالات الالكترونية.

Intervention entitled: The importance of applying Electronic Management in Public Service Organization -a case study of Algeria's Telecom company of m'sila

ساعد إدخال الإدارة الإلكترونية لاتصالات الجزائر على رسم خارطة التوسع والانتشار لخدمة الاتصالات، والتي تعتبر ميزة اكتسبتها مؤسسة اتصالات الجزائر من خلال ضمان التواجد في كل بلديات الولاية (47 بلدية) بغض النظر عن مردودية بعض شبكات الاتصال إذ تضمن الدولة تغطية العجز تماشيا مع شرط الوزارة المعنية بتوفير الخدمة الشاملة.

فمن خلال توافر معطيات عن الكثافة الهاتفية لكل بلدية، وعدد الأسر المربوطة بالشبكة، وقيمة الأموال المحصلة حسب المراكز الهاتفية لفواتير الهاتف والإنترنت يتم التخطيط لتوسيع الشبكة الهاتفية وفتح وكالات تجارية جديدة أو نقاط اتصال، لتخفيف الضغط على الشبكة الحالية . ويتجسد التخطيط من خلال مخطط عمل سنوي قصير المدى يحتوي على المناطق التي تحمل طابع أولوية المد للشبكة الهاتفية أو الإنجاز أو إعادة التأهيل، كما يتضمن التخطيط للموارد البشرية الواجب توظيفها لتغطية المنشآت الجديدة أو النقاط المستحدثة.

4-1-2-التنظيم:

قبل إدخال تكنولوجيا المعلومات للوكالات التجارية كان يخصص لكل خدمة عوناً تجارياً، أما حالياً وفي ظل نظام الحوسبة والشبكات أصبح هناك ما يسمى بالشباك الوحيد، الذي يتم من خلاله تنفيذ جميع العمليات من طرف عون واحد. كما أن عمليات التقييد على مستوى الدفاتر المحاسبية أصبحت آلية يقوم به الحاسوب ولم تعد بحاجة لترسانة من الموارد البشرية.

4-1-3-التنفيذ:

كان العمل قبل حوسبة الوكالات التجارية ومد الشبكات يتم يدوياً عن طريق تفحص الوثائق الورقية، وهذا العمل يمتاز بالبطء وقلة المردود، أما في الوقت الراهن وبمجرد إدخال رقم الزبون يتم تنفيذ عمليات عدة في آن واحد والذي أكسب الرضا لأعوان الاتصالات والزبائن.

4-1-4- الرقابة:

تجلى دور التكنولوجيا على تسيير اتصالات الجزائر أكثر من خلال وظيفة الرقابة ويتم ذلك من خلال اعتماد نظام محاسبي آلي لمحاسبة الوكالات التجارية ونقاط الإتصال، والذي يقوم بتجميع عمليات كل خدمة على حدى، ثم إعطاء المجاميع لعمليات الشبائيك ثم الوكالات ثم ترسل إلى الوحدة الولائية ثم للمديرية العامة، لتتم مراقبتها من طرف المديرية العامة .

4-2- دور الادارة الالكترونية في التقليل من نسبة الأعطال:

كان لتجديد الشبكة بالأدوات الإلكترونية الدور البارز في التقليل من نسب الأعطال، إذ كان جزء كبير من هاته الأخيرة بسبب قدم واهتراء الشبكة القديمة، خاصة أن الكثير منها مشيد فوق الأرض أين تكون معرضة لحوادث القطع، عكس الشبكة الحالية فإنها منجزة تحت الأرض ومدعمة بقناة حماية.

4-3- دور الادارة الالكترونية في الرفع من عدد المشتركين:

تحسنت كثيرا خدمات اتصالات الجزائر بعد اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات وهذا ما شجع على زيادة عدد مشتركى الهاتف والانترنت الذي هو حاليا يفوق سبعين ألف مشترك بولاية المسيلة، والعدد مرشح للارتفاع أكثر بعد توسيع نطاق الخطوط الدولية والوطنية إلى التدفق العالي والعالي جدا، وهي الميزة التي تنافس بها اتصالات الجزائر خدمات الهاتف النقال إضافة إلى ميزة تخفيض سعر خدمات الهاتف الثابت والانترنت.

4-4- مساهمة الادارة الالكترونية في انتشار وتواجد خدمات اتصالات الجزائر:

كان لإدخال تكنولوجيا الجيل الرابع للولوج بدون أسلاك 4GLTE الأثر البالغ في نشر خدمة الاتصالات في مختلف مناطق الولاية، سيما منها المناطق المعزولة، إذ لا تحتاج إلى مد الأسلاك ولكن فقط تركيب هوائي BTS. خاصة أن الوزارة الوصية ضمنت توفير خدمة الاتصالات في مناطق الظل عن طريق تزويد الولاية بمشاريع الخدمة الشاملة.

4-5-إسهام الادارة الالكترونية في زيادة التدفق والولوج:

بدأت خدمة الأنترنت بتدفق ضعيف جدا باستخدام خط 15 15 ثم تحسن التدفق بإدخال تقنية ADSL أين وصل بين 128 KB و 1MIGA ثم إلى التدفق العالي مع إدخال الألياف البصرية .

خاتمة:

من خلال هذه الدراسة بجانبها، النظري والتطبيقي، يتضح أن للإدارة الإلكترونية أهمية بالغة في فعالية تسيير مؤسسة اتصالات الجزائر وكذا جودة منتوجاتها ، حيث تمنح المؤسسة فرصة التسيير الفعال مع تحقيق حجم أعمال مرتفع وفي زمن قصير وبتكلفة منخفضة، مما يسهم في الرفع من جودة المخرجات المتمثلة في خدمات الهاتف والأنترنت العمومية، الذي يؤدي إلى كسب رضا المواطنين. وتوصلت الدراسة إلى التحقق من صحة الفرضيات السابقة وذلك كما يلي:

- هناك علاقة بين استخدام الإدارة الإلكترونية وفعالية تسيير خدمات اتصالات الجزائر بولاية المسيلة.

-لاستخدام الإدارة الإلكترونية دور في تحسين تسيير اتصالات الجزائر.

-لاستخدام الإدارة الإلكترونية دور في تقليل أعطال الهاتف والأنترنت.

-لاستخدام الإدارة الإلكترونية دور في إنتشار خدمات الاتصالات.

-لاستخدام الإدارة الإلكترونية دور في زيادة سرعة التدفق والولوج.

مقترحات الدراسة : توصلت الدراسة إلى عدة اقتراحات أهمها :

-يجب مواكبة تطور ميدان تكنولوجيا الإدارة الإلكترونية الذي يشهد تسارعا في البحث والتطوير للبرامج والأجهزة، لأن كل اختراع جديد يعني التغلب على مشاكل، أو تحسين في الأداء.

- يجب نشر ثقافة التوجه الجديد للمؤسسات العمومية، والذي مضمونه أن المواطن زبون وجب خدمته والسعي إلى إرضائه، وليس التخلص منه.
- ضرورة تكوين يد ماهرة لتصليح الأعطال المتكررة على مستوى الهاتف والإنترنت.
- يجب الاستثمار أكثر لتطوير الشبكة وتوسيعها للرفع من التدفق، فهي البديل الحديث لرفع عدد المشتركين والكثافة الهاتفية.
- ضرورة إجراء دراسة مستقبلية عن شكل ومضمون خدمات الاتصالات في ظل التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات التي تظهر وتطور معه خدمات وتختفي أخرى.

قائمة المراجع

أولا- المراجع العربية:

الكتب

1. نجم عبود نجم(2009)، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، دار اليازوري، الأردن.
2. حسين محمد الحسن(2011)، الإدارة الإلكترونية المفاهيم والخصائص والمتطلبات، دار الوراق، الأردن.
3. سعد غالب ياسين(2010)، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري، الأردن.
4. خضر مصباح اسماعيل الطيطي(2010)، أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، دار الحامد للنشر، الأردن.
5. عزيزة عبد الرحمان العتيبي(2010)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية.
6. غسان قاسم داود اللامي م.م. أميرة شكرولي البياتي(2010)، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، الوراق للنشر، عمان.
7. محمد الصيرفي(2009)، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.
8. محمد الفاتح حمدي وآخرون(2010)، تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة الاستخدام والتأثير، مؤسسة كنوز الحكمة، الجزائر.
9. وصفي الكساسبة(2011)، الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري، الأردن.

المقالات:

أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة

دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر بولاية مسيلة

Intervention entitled: The importance of applying Electronic Management in Public Service Organization -a case study of Algeria's Telecom company of m'sila

1. بن بوزة الصديق، بن زيان إيمان، واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر خلال الفترة 2000-2016، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 34 جوان 2016 جامعة باتنة .

الرسائل الجامعية:

2. بقليدوم صباح(2012/2013)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير بجامعة قسنطينة .

3. فندوشي ربيعة(2012/2013)، محددات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الاتصال التنظيمي، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال بجامعة الجزائر .

4. هناء عبادوي(2015/2016)، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث بقسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة .

الملتقيات:

5. سرير عبد الله رابح(ماي2011)، فعالية تسيير المؤسسة أداة الإبداع، ملتقى دولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي، جامعة البليدة.

6. محمد بن بوزيان(نوفمبر 2009)، ونجيب بن سليمان، قياس جودة أداء مرفق عمومي، دراسة حالة الإدارة الجبائية الجزائرية، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تلمسان.

المقابلات:

7. مقابلات مع نواب مدير اتصالات الجزائر بمسيلة.

التقارير:

8. التقرير السنوي والحصيلة السنوية لمؤشرات قطاع الاتصالات بولاية المسيلة((2010-2020) ، للمديرية الولائية للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

القوانين:

9. قانون رقم 04-18 ، مؤرخ في 10/05/2018، المحدد للقواعد العامة للبريد والاتصالات الإلكترونية.

ثانيا:المراجع الأجنبية:

أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة

دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر بولاية مسيلة

Intervention entitled: The importance of applying Electronic Management in Public Service Organization -a case study of Algeria's Telecom company of m'sila

1.Mémoire fin d'étude au charceur(2012), elaboration de l'état des lieux des TIC dans la wilaya de m'sila, institut national de PTIC algerie.

مواقع الانترنت:

26.الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال <https://www.mpttn.gov.dz>

27.موقع اتصالات الجزائر www.algerietelecom.dz



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 11		
المحور رقم - 2 -	أهمية ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة.	
عنوان المداخلة	Efficacité du télétravail en période de pandémie et son impact sur la satisfaction au travail. Cas des enseignants universitaires algériens	
الاسم واللقب	MERABET Amina	BENSMAM Lamia
المؤهل العلمي	MCA	MCA
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	Université Tlemcen	Université Tlemcen
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

Efficacité du télétravail en période de pandémie et son impact sur la satisfaction au travail.

Cas des enseignants universitaires algériens

MERABET Amina

BENSMAM Lamia

MCA, Université Tlemcen
aminamerabet1982@gmail.com

MCA, Université Tlemcen
lam_hammadi@yahoo.fr

المخلص:

في سياق هذه الأزمة الصحية المتعلقة بجائحة COVID-19 ، تهدف مداخلتنا إلى دراسة تأثير العمل عن بُعد على الرضا في العمل ، من خلال متغيرين وسيطين الاستقلالية و المرونة ، و استهدفت دراستنا عينة من الجامعيين المهتمين بشكل خاص بالعمل عن بعد و تم استخدام المعادلات الهيكلية بطريقة PLS لاختبار العلاقات المختلفة بين متغيرات النموذج المقترح. أظهرت نتائج البحث أن للعمل عن بعد تأثير إيجابي وغير مباشر على رضا العاملين و ذلك عن طريق المرونة و الاستقلالية. الكلمات المفتاحية: العمل عن بعد - الرضا الوظيفي - المرونة – الاستقلالية رموز تصنيف M54:JEL

Résumé

Dans ce contexte de crise sanitaire, notre communication se propose d'étudier l'impact du télétravail sur la satisfaction au travail, à travers à .travers deux variables médiatrices l'autonomie et la flexibilité Notre étude a ciblé un échantillon d'universitaires particulièrement concernés par le télétravail et nous avons utilisé les équations structurelles PLS pour .tester les différentes relations entre les variables du modèle proposé Les résultats montrent que l'expérience télétravail a un effet positif indirect .sur la satisfaction au travail à travers la flexibilité et l'autonomie Mots clés : Télétravail - satisfaction au travail – autonomie- flexibilité.

M54:JEL Classifications

contraint les responsables d'entreprise à réagir vite dans ce contexte inédit. Les organisations se sont rabattues sur la seule modalité à leur disposition pour maintenir leur activité : le télétravail .

Le télétravail a pour caractéristique majeure de constituer une situation dans laquelle un salarié travaille à domicile au moins une partie du temps (Sullivan, 2003). Cette forme de travail particulière est devenue le quotidien de millions de personnes, emblématique de changements actuels de conception du travail et du lieu de travail (Bailey et Kurland, 2002), Il existe un lien fort entre le télétravail et les évolutions organisationnelles et managériales (Taskin, 2006), il met l'accent sur le rôle du e-leader dans le management des équipes à distance (Seeley, 2006) et permet de donner au pilotage managérial tout son sens. Le nouveau paradigme managérial lié au télétravail impacte fortement l'engagement des employés en favorisant les notions d'autonomie, d'évolution et d'accomplissement personnel (Laloux, 2019).

En effet, la relation managériale est remise en question par le contexte organisationnel imposé par le télétravail, les pratiques de management doivent être adaptées à cette relation de travail spécifique dans laquelle le rôle du supérieur hiérarchique doit être analysé (Deffayet, 2002). Vayre, spécialiste en psychologie des organisations, insiste sur le fait que le télétravail est un changement que les entreprises doivent accompagner en repensant les relations de travail et en formant ses managers à ce changement.

Ceci nous conduit ainsi à nous interroger sur les pratiques de management qu'il induit et par conséquent, sur son impact sur la satisfaction au travail.

Pour aborder cette question nous allons d'abord dans une première partie de notre travail tenter de cerner les notions fondamentales relatives au télétravail, et en particulier les avantages et inconvénients perçus par l'employé et qui ont un effet sur sa satisfaction, et dans une seconde partie nous présenterons la méthodologie de recherche, le test des hypothèses et nous discuterons les résultats de l'étude .

1. Revue de la littérature

1.1.Origines du concept et définition du télétravail

Le télétravail n'est pas un phénomène récent comme on pourrait le croire, son origine remonte aux années 70. L'idée de faire « migrer » son bureau vers son domicile (Toffler, 1974) est baptisée « Télécommuting » par Jack Nilles à l'issue de travaux de recherche dont le but était de trouver des solutions aux problèmes de transport et d'embouteillages aux heures de pointe (Bailey et Kurland, 2002 ; Mokhtarian et al., 2005). Durant les années 80, la « télématique », traduction de Teleworking n'a pas eu le succès escompté (Valenduc et Vendramin, 1997). Cet échec étant principalement dû au coût élevé des TIC, à la nécessité de changement des comportements managériaux et d'assurer la sécurité de l'information ainsi qu'à l'opposition des organisations syndicales (Taskin, 2006). Les années 90 enregistrent un regain d'intérêt pour le télétravail qui est dorénavant perçu comme un vecteur de développement économique à travers une série de mesures en matière d'emploi, de croissance économique et de diffusion des TIC.

Le concept du télétravail qui paraissait utopiste dans les années 70/80, fut théorisé au niveau académique et plusieurs définitions sont proposées. Le télétravail regroupe les activités se déroulant totalement ou partiellement à distance, effectuées en dehors des locaux de l'employeur au moins un jour par semaine et via l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (E. Vayre, 2016). Cette définition retient deux caractéristiques principales du télétravail : la distance (télé en grec) et l'usage de technologies de communication avancées (Jackson et Van der Vielen, 2002).

La notion de distance et de dispersion spatiale ou temporelle est explicitée par l'exécution de l'activité professionnelle hors des abords immédiats de l'endroit où le résultat de ce travail est attendu et en dehors de toute possibilité physique pour le donneur d'ordre de surveiller l'exécution de la prestation, en ayant recours aux TIC. (Taskin, L., 2006). D'autres critères ont été associés au télétravail, comme les notions de contrôle ou de formalisation dans l'exécution des actions (Allen, et al., 2003).

L'ANACT souligne le caractère polymorphe du télétravail et en distingue quatre principales formes:

Le télétravail régulier ou permanent fait référence aux personnes qui travaillent à domicile à plein temps.

Le télétravail occasionnel concerne le travail en alternance, au domicile et dans les locaux de l'entreprise.

Le télétravail mobile ou nomade implique le travail à l'extérieur, en dehors des locaux de l'employeur et du domicile, qui dépasse 10 heures par semaine, déplacements professionnels inclus.

Le télétravail dans des infrastructures spécifiques au télétravail tel que les télécentres, les bureaux temporaires et espaces de coworking.

Cette cartographie du télétravail peut englober d'autres classifications (Troup et Rose, 2012) tel que le télétravail formel (contractualisé) et le télétravail informel ou gris (non contractualisé.)

1.2. Avantages et inconvénients du télétravail

Certaines études insistent sur le caractère « gagnant-gagnant » du télétravail, une « flexibilité mutuelle entre l'employeur et l'employé » (Reiley, 2001). En effet, de nombreuses entreprises mettent en place le télétravail dans un souci de rationalisation des coûts et de l'espace et de gain de temps afin de répondre à des impératifs d'économie et de productivité tout en offrant au travailleur une meilleure qualité de vie au travail.

Il permet également aux collaborateurs de travailler d'une façon collégiale, en s'informant régulièrement de l'avancée de leurs travaux via des réunions en visioconférence courtes et planifiées à l'avance. Ainsi, certains chercheurs ont montré que la coopération entre télétravailleurs est une forme de travail en équipe virtuelle, qui peut être performante, avec l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) appropriés (Von Krogh and Von Hippel, 2003).

D'autres chercheurs par contre, traitent ses points négatifs .

Certaines études démontrent que l'exercice du télétravail semble corrélé aux expositions des employés aux risques psychosociaux (Dares, Mars 2016) . Les employeurs sont plus enclins à déployer le télétravail en cas d'horaires imprévisibles, de charge de travail excessive, de tensions avec les collègues ou le supérieur hiérarchique.

La distance physique et l'éloignement de l'employé de son environnement de travail qui d'ordinaire lui procure un flux

d'échanges formels et informels conduit, selon plusieurs auteurs à l'isolement social et la perte de l'esprit d'équipe (Thomsin et Tremblay, 2008) ou encore à des craintes de mise à l'écart de la part des salariés (Sarazin, 2014). Le sentiment d'être moins impliqué dans l'organisation résulte de la diminution des contacts sociaux et des opportunités d'échanges (Taskin, N.Delobbe, 2002). Il s'agit de maintenir le sentiment de proximité d'une équipe dispersée par le télétravail (Ruiller et al, 2017). Ce sentiment peut assurer le succès de cette nouvelle configuration de travail (Karjalainen et Soparnot, 2010). Néanmoins, les résultats des travaux sur la dispersion géographique sont contradictoires, les techniques de l'information et de la communication permettent aux télétravailleurs, selon certains auteurs de créer des liens psychologiques forts basés sur un système de valeurs partagées (Wilson et al., 2008). Si le travail à distance renforce l'autonomie et permet de concilier vie privée et vie professionnelle, il risque néanmoins de détériorer la communication avec les collègues et le manager (Gajendran et Harrison, 2007.)

Une autre conséquence directe du télétravail est la déspatialisation des activités (Taskin, 2006). L'épuisement est l'un des principaux dangers de cette déspatialisation (E, Vayre, 2020), il est dû principalement aux horaires décalés et à l'augmentation de la charge de travail car généralement le télétravailleur se surinvestit dans son travail. Le temps gagné sur les heures de trajets et les diverses interruptions de la vie de bureau, est consacré au travail et peut mener au surtravail. Comme l'explique Vayre, le télétravailleur peut subir la pression d'une « culpabilité intériorisée » dont l'origine est le sentiment d'échapper à des contraintes liées à sa présence au bureau et à percevoir le télétravail comme un privilège accordé par la firme et pour compenser cela il peut se sentir obligé de travailler sans limites afin de prouver qu'il s'investit vraiment dans son travail même s'il travaille à distance. Ce sentiment trouve son origine dans la culture du présentisme et le manque de confiance qui engendre souvent un contrôle exacerbé qui peut virer au harcèlement et accroître la charge mentale et le stress du télétravailleur (Vendramin & Valenduc, 2002.)

En fait, l'employeur et l'employé ne partagent pas la même perception quant aux avantages et inconvénients du télétravail.

2. Les variables du modèle conceptuel

Dans cet environnement particulièrement instable lié au COVID 19 et qui a imposé le travail à distance, la satisfaction des employés est un facteur déterminant au sein des organisations quelle que soit la nature de leur activité. Dans notre communication nous nous sommes intéressés aux variables ayant un impact sur la satisfaction au travail à savoir la l'autonomie et la flexibilité des horaires.

2.1. La satisfaction

La satisfaction au travail a fait l'objet de nombreux travaux de recherche dès le début du XX ième siècle, (Roethlisberger and Dickson, 1939 ; Hoppock, 1935 ; Locke, 1969). Ces travaux représentent les premières investigations en psychologie industrielle et s'inscrivent dans la lignée des théories scientifiques du travail (Worrell, 2004). Puis, la satisfaction au travail a suscité l'intérêt des chercheurs dans plusieurs disciplines tels que l'économie, la psychologie, le management ainsi que la sociologie du travail. Ce qui a engendré plusieurs définitions notamment celle de Locke (1976) qui définit la satisfaction comme étant un état émotionnel positif ou plaisant résultant de l'évaluation faite par une personne de son travail ou de ses expériences du travail. Pour Robbins (2001), la satisfaction au travail est l'attitude générale d'un individu envers le travail. Armstrong (2006) définit la satisfaction comme des attitudes et des sentiments que les individus ont envers leur emploi. La satisfaction au travail est considérée comme le résultat de l'évaluation qu'une personne fait au sujet de son travail ou de sa situation de travail (Paillé, 2000).

Cette multitude de conceptions de la satisfaction s'accordant à celle de Hoppock (1935) qui la définit comme étant la combinaison de caractéristiques psychologiques, physiologiques et de l'environnement du travail qui conduit une personne à exprimer sa satisfaction ou son insatisfaction. Toutes les dimensions du travail sont susceptibles de générer de la satisfaction ou de l'insatisfaction (Castel Davy, 2016). La satisfaction est considérée comme la conséquence du fait que les

travailleurs aiment ou non leur travail et, en le réalisant, y développent un sentiment de bien-être (Weiss, 2002).

Plusieurs travaux ont été menés pour identifier les facteurs ayant un impact sur la satisfaction, parmi lesquels ceux de Duffy & Lent (2009) qui étudient l'influence des conditions humaines et matérielles de travail sur la satisfaction professionnelle. La satisfaction au travail peut être impactée par les conditions de travail (Mueller et Kim, 2000).

Les déterminants de la satisfaction sont très nombreux, de l'autonomie à l'équilibre vie privée – vie professionnelle en passant par le salaire ou les relations avec les collègues, clients ou supérieurs (Castel, 2011).

Ce qui nous intéresse dans notre étude, c'est la relation entre la satisfaction et l'environnement de travail et en particulier en situation de télétravail et cela à travers deux déterminants en particulier, à savoir l'autonomie ainsi que la flexibilité des horaires et la conciliation de la sphère privée et de la sphère professionnelle.

2.2. Flexibilité des horaires et conciliation de la vie privée et de la vie professionnelle

Les technologies de l'information et de la communication participent à l'enchevêtrement croissant entre vie privée et vie professionnelle (BOBOC et DHALEINE, 2008). Ils permettent la conciliation entre la vie professionnelle et la vie privée en réduisant les tensions entre ces deux sphères (METZGER et CLÉACH, 2004). Cette latitude dans les horaires, le télétravailleur souhaite la mettre à profit pour être d'avantage disponible pour sa famille en particuliers chez les femmes (FAGNANI et al., 2004), (Maruyama et Tietze, 2012); (Tremblay, 2010).

Comme souligné par (A.AGUILERA et al., 2016) la flexibilité des horaires permet à plusieurs catégories de travailleurs de trouver un équilibre entre vie personnelle et obligations professionnelles, notamment les cadres (GUILLAUME et POCHIC, 2009), les personnes qui effectuent de longs trajets domicile-travail (SANDOW,

2014), ou encore celles qui pratiquent des horaires longs ou décalés (MC INNES, 2005.)

La flexibilité des horaires est à double tranchant, en effet, plusieurs études rapportent des résultats mitigés sur l'articulation entre vie professionnelle et vie privée (A. Tanguy et U. Lachapelle, 2018), concernant notamment l'envahissement de la vie personnelle (MARUYAMA et al., 2009), (TREMBLAY, 2016). Les horaires flexibles peuvent avoir un impact négatif sur la qualité de vie et la santé des employés en télétravail (Brun et Durieu, 2012) et être par conséquent, source d'insatisfaction (Dumas et Ruiller, 2014). Ce phénomène s'explique par la gestion particulière du temps de travail qui s'allonge et se répand sur les temps privés (en soirées et les week-ends) et devient plus dense (sans pause et sans interruption) (Taskin, 2006).

2.3. Autonomie

Le travail à distance repose sur un mode de communication difficile à mettre en œuvre (Vartiainen et al., 2007) rendant le contrôle des activités ardu et compliqué, le contrôle traditionnel laisse place au contrôle à distance en limitant la supervision directe alors remplacée par des dispositifs informatiques (Dambrin, 2005). Cette incertitude liée au contrôle en situation de télétravail représente l'un des principaux obstacles au télétravail (Daniels et al., 2001). Le contrôle, fonction essentielle de gestion, repose sur les dimensions temps, lieu et action. Le télétravail par définition a un rapport particulier à ces trois dimensions remettant en question l'exercice traditionnel du contrôle. Plusieurs études s'attèlent donc à explorer l'impact de cette nouvelle forme de travail sur les modes de contrôle. Les avis sont controversés, le contrôle serait-il affecté par la distance ou au contraire autoriserait-il une « traçabilité » exagérée et une subordination et une emprise accrue de l'organisation ? (Taskin, 2006). Selon certains auteurs, les technologies de l'information et de la communication peuvent accentuer l'effet « contrôleur » du manager (Wiesenfeld et al., 2001) et les moyens technologiques consacrés à la surveillance des travailleurs en situation de télétravail (close monitoring), accentuent la surveillance rapprochée (Fairweather, 1999). D'autres études montrent aussi que l'adoption du télétravail

entraîne le renforcement du contrôle par la technologie (Wicks, 2002) qui vient balancer l'accroissement d'autonomie des télétravailleurs (Taskin, 2006). La confiance permet de faire cohabiter le contrôle et l'autonomie dans cette forme particulière d'organisation de travail qu'est le travail à distance.

En effet, la confiance et l'autonomie représentent une autre dimension importante dans le cadre du contrôle en situation de télétravail. Plusieurs études ont abordé le facteur confiance dans la recherche de l'équilibre entre le contrôle et l'autonomie accordée au télétravailleur, ce facteur est considéré comme un mode de management privilégié au sein des organisations effectuant du télétravail (Dambrin, 2004). Par contre une grande autonomie et un contrôle réduit traduisant un degré élevé de confiance peut avoir des effets négatifs sur la performance (Langfred, 2004). La difficulté de la relation contrôle/confiance dans le cadre particulier du travail à distance est posée. Le croisement de ces deux dimensions distinctes du télétravail génère quatre cas de figures qui combinent des degrés différents d'autonomie et de contrôle (Edwards, 2005). A l'employeur de choisir parmi les cas de figures obtenus le degré d'autonomie et de contrôle qu'il préconise dans la relation de télétravail avec son employé. Ce mode de travail et d'organisation peut être accompagné de critères de performance tels que les délais d'exécution et les objectifs chiffrés (Taskin, 2006). L'avantage perçu par l'employé malgré une intensification du contrôle, consiste dans la possibilité de travailler dans un environnement familial, calme et autorisant une flexibilité supplémentaire en matière de temps de travail et de conciliation des rôles (Taskin, 2006). Ceci corroborant la thèse du travailleur discipliné émise par Collinson et al.,(1998) qui stipule que l'employé accepte de perdre de son autonomie s'il estime en tirer profit.

La confiance et le contrôle sont deux concepts liés (Möllerling,2005), sans être antinomiques, bien au contraire, la confiance peut générer la mobilisation et l'engagement du télétravailleur qui peuvent se substituer aux outils de contrôle traditionnels. Mais pour cela les managers devront repenser et réorganiser la relation « managers–

collaborateurs » dans les équipes travaillant à distance (Ruiller et al, 2017).

Afin de vérifier les résultats énoncés dans les études précédentes, nous pouvons émettre les hypothèses suivantes:

H1: Il existe un lien de causalité entre le télétravail et la flexibilité des horaires

H2 : Il existe un lien de causalité entre le télétravail et l'autonomie

H3 : L'autonomie influence positivement la satisfaction au travail

H4 : La flexibilité influence positivement la satisfaction au travail

3. Méthodologie de recherche

3.1. Questionnaire

Le questionnaire se divise en deux parties ; la première est consacrée aux questions relatives aux caractéristiques de notre cible (âge, genre, niveau d'étude et profession), et la deuxième partie traite des variables de notre recherche : « l'expérience télé-travail (TELE) » (5 items), «l'autonomie (AUT) » (2 items), « la flexibilité (FLEX) » (2 items), «la satisfaction au travail (SAT) » (3 items) .(

L'ensemble des échelles ont été mesurées par l'échelle de likert (de 1 à 5).

3.2. Echantillon

La recherche a ciblé une population d'universitaires composés d'enseignants. Ce choix est justifié par le fait que cette population familiarisée avec le travail à distance en particulier depuis le début de la crise sanitaire du covid.

L'étude a été réalisée auprès d'un échantillon de 62 individus selon une méthode d'échantillonnage non probabiliste par convenance

3.3. Collecte de données

Vu les circonstances actuelles de la crise sanitaire du Covid et compte tenu des conditions sanitaires restrictives qui préconisent des déplacements limités, nous avons opté pour le questionnaire en ligne. Nous avons collecté 250 questionnaires.

3.4. Méthodologie des tests des hypothèses:

La modélisation par équations structurelles est parmi les méthodes les plus utilisées en sciences de gestion car elle permet de tester simultanément plusieurs liens de causalité entre plusieurs variables,

tout en incorporant les erreurs de mesure (Bagozzi, 1980). Nous avons opté pour la méthode PLS basée sur la méthode des moindres carrés partiels sous le logiciel Smartpls version 3.3.3.

C'est une méthode assez simple qui n'exige pas la normalité des données et s'adapte bien aux petits échantillons (Hair et al., 2011).

4. Résultats de recherche

4.1. Caractéristiques de l'échantillon

La population de notre échantillon se compose de 52.1% d'hommes et de 50.9% de femmes

Concernant l'âge des participants les résultats obtenus ont montré que les répondants de plus de 50ans sont estimés à 45.5% de notre échantillon global, tandis que les répondants âgés entre 30 et 50ans leur taux est de 35.7% et concernant la tranche d'âge entre 18 et 30ans l'échantillon révèle un taux de 18.8%.

L'ensemble des répondants sont des enseignants au niveau des universités algériennes.

4.2. Analyse de la fiabilité et de la validité des construits:

Plusieurs indices qui permettent de vérifier la fiabilité des échelles de mesure sont fournis par le logiciel Smartpls à savoir : le coefficient alpha Cronbach, RHO.A, fiabilité composite et AVE.

Après la suppression d'un item de l'échelle de l'expérience télé-travail et un autre item de l'échelle de satisfaction au travail nous avons obtenu des indices supérieurs à 0.5. De ce fait, les échelles sont fiables et présentent une bonne cohérence interne (voir tableau 2)

Tableau (2): Indices de fiabilité et de validité

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
AUT	0,718	0,721	0,876	0,780
FLEX	0,666	0,668	0,857	0,749
SAT	0,889	0,902	0,947	0,899
TELE	0,625	0,673	0,773	0,665

Source: Output smartpls 3.3.3.

Selon le tableau 3, la validité discriminante selon le critère de Fornell-Larcker Criterion est également vérifiée.

Tableau (3): la validité discriminante

	AUT	FLEX	SAT	TELE
AUT	0,883			
FLEX	0,169	0,866		
SAT	0,537	0,552	0,948	
TELE	0,447	0,463	0,750	0,682

Source: Output smartpls 3.3.3

4.3. Le coefficient de détermination R^2

Tableau (4): R Square

	R Square	R Square Adjusted
AUT	0,200	0,187
FLEX	0,214	0,201
SAT	0,508	0,492

Source: Output smartpls 3.3.3

Les résultats illustrés dans le tableau ci-dessous montrent que le R^2 est supérieur à 0.2, on peut donc procéder à l'interprétation des résultats.

4.4. Test des hypothèses

4.4.1. Test de l'hypothèse de la relation entre le télé-travail et la flexibilité:

Les résultats illustrés dans le tableau 2 et 3 montrent que le coefficient de corrélation est positif ($\beta = 0.463$) ($t = 4,394$, $p = 0.000$), les résultats confirment qu'il y'a une relation positive entre le télé-travail et la flexibilité.

Ces résultats supportent les conclusions de plusieurs chercheurs (Metzger et Cléach, 2004 ; Génin, 2009 ; Lasfargue et Fauconnier, 2010 ; Maruyama et Tietze, 2012.)

4.4.2. Test de l'hypothèse de la relation entre le télé-travail et l'autonomie

Nous remarquons que β est estimée à 0.778 ($t= 3,952$, $p=0.000$), cela montre clairement qu'il y'a une relation positive entre le télétravail et l'autonomie

Cela confirme les conclusions de plusieurs chercheurs (Dambrin, 2004 ; Rey et Sitnikoff, 2006 ; Fernandez et Marraud, 2012 ; Ruiller et al, 2017).

Test de l'hypothèse de la relation entre l'autonomie et la satisfaction au travail

La valeur de β est de 0.475 avec ($t= 4,470$, $p=0.000$), l'hypothèse est de ce fait confirmée et donc il existe un lien causal positif entre l'autonomie et la satisfaction au travail.

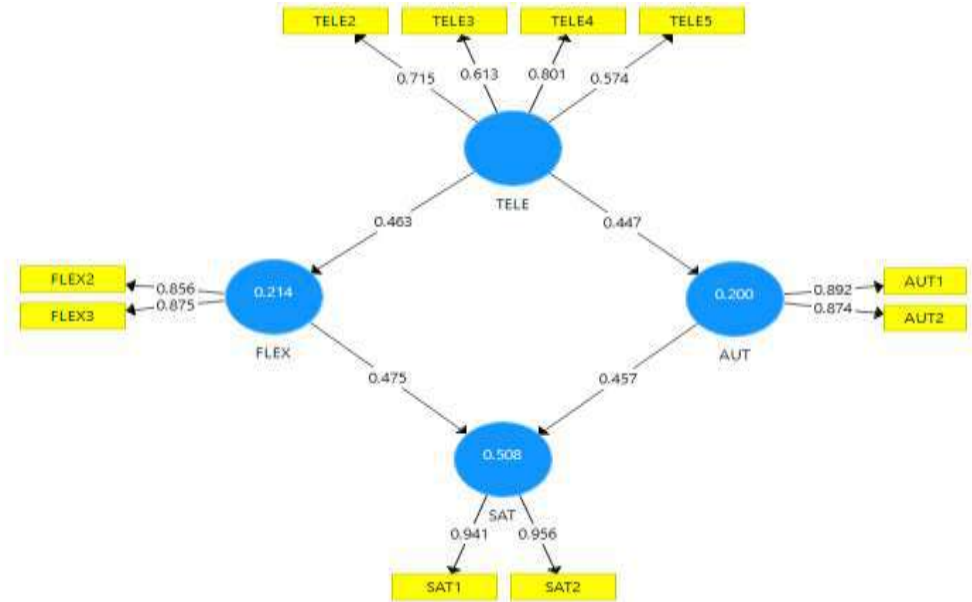
Cela confirme les conclusions tirées des études antérieures tel que (Dambrin, 2004 ; Pontier, 2014).

4.4.3. Test de l'hypothèse de la relation entre la flexibilité et la satisfaction au travail

A travers les résultats obtenus , on a pu constater que la flexibilité influence positivement la satisfaction au travail avec ($\beta= 0.475$, $t= 4,104$, $p=0.000$).

Ces résultats sont en conformité avec les études antérieures tel que (Mustafa, 2012; Dumas et Ruiller, 2014 ; TREMBLAY, 2016).Et l'hypothèse est donc confirmée.

Figure (2): Résultats du modèle structurel.



Source: Output smartpls 3.3.3

Tableau (5): Résultats du modèle structurel (bootstrapping).

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
AUT -> SAT	0,457	0,458	0,102	4,470	0,000
FLEX -> SAT	0,475	0,476	0,116	4,104	0,000
TELE -> AUT	0,447	0,460	0,113	3,952	0,000
TELE -> FLEX	0,463	0,486	0,105	4,394	0,000

Source: Output smartpls 3.3.3

MERABET Amina, BENSMAIN Lamia

Tableau (6): les coefficients de corrélation

	AUT	FLEX	SAT	TELE
AUT			0,457	
FLEX			0,475	
SAT				
TELE	0,447	0,463		

Source: Output smartpls 3.3.3

5. Conclusion

Durant l'année 2020, le monde entier a été touché par la pandémie de COVID-19, ce qui a provoqué une multitude d'obstacles et de changements auxquels les organisations ont dû faire face. Le premier défi imposé par le confinement sanitaire a été d'adopter une nouvelle façon de travailler basée essentiellement sur les innovations technologiques et les outils collaboratifs. Le télétravail a pris tout son sens et a généré un changement organisationnel de taille en particulier Algérie qui accuse un énorme retard en matière de TIC .

Le télétravail est en fait une nouvelle façon de fonctionner dont l'importance est capitale pour l'organisation notamment en ces temps de pandémie qui a imposé une forme particulière et des conditions exceptionnelles de travail .

Les résultats de notre étude empirique auprès des enseignants universitaires algériens indiquent que par le télétravail à travers deux variables médiatrices (l'autonomie et la flexibilité) génère la satisfaction des employés .

En effet, ce mode de fonctionnement collégial et souple est très efficace car il permet d'agir en autonomie et en transparence et engendre un gain de temps et une véritable empathie spécialement en période de Covid-19 .

Ce travail ouvre la voie à des futures recherches:

Intégrer d'autres variables médiatrices telle que l'isolement social, le climat du travail et le bien-être de l'employé

Tester le modèle auprès d'un échantillon plus large appartenant à différentes catégories professionnelles.

Bibliographie:

Aguiléra, A., Lethiais, V., Rallet, A., Proulhac, L., (2016), « Le télétravail, un objet sans désir », N° 1 Revue d'Économie Régionale & Urbaine.

Allen, D.G., Renn, R.W. et Griffeth, R.W. (2003) "The impact of telecommuting design on social systems, self-regulation and role boundaries", Research in Personnel and Human Resources Management.

Armstrong, M. (2006), «A Handbook of Human resource Management Practice», Tenth Edition, Kogan Page Publishing, London.

Bailey, D., Kurlanda, N., (2002), "Review of telework research: findings, new directions, and lessons for the study of modern work," Journal of Organizational Behavior.

Boboc A, Dhaleine L (2008), « Faire du privé au bureau, une question de genre ? » Réseaux.

Brun, O. et C. Durieu (2012), « Le télétravail dans les grandes entreprises françaises. Comment la distance transforme nos modes de travail. » Paris : Greenworking, à l'initiative du ministre en charge de l'Industrie, de l'Énergie et de l'Économie Numérique.

Castel, D. (2011). La satisfaction au travail : comprendre, mesurer, prédire le point de vue de l'individu. Lille, France : ANRT

Chaliès, S. Mathieu, J., Bertone, S. (2013), Former les enseignants pour accroître leur satisfaction au travail, propositions théoriques et illustrations empiriques, Le travail humain, Collectif 4-2013

Dambrin C., (2004), How does telework influence the manager-employee relationship? , International Journal of Human Resources Development and Management.

Dambrin C., (2005), Le contrôle à distance ou l'autocontrôle par les technologies : le cas des commerciaux, Université Paris Dauphine, Paris .

Daniels, K., Lamond, D. et Standen, P. (2001). Teleworking : Frameworks for organizational research, Journal of Management Studies, vol. 38.

Dumas, M. et C. Ruiller (2014), « Le télétravail : les risques d'un outil de gestion des frontières entre vie personnelle et vie professionnelle ? » Management & Avenir.

Deffayet, S. (2002). Nouvelles technologies de l'information et de la communication et contrôle dans la relation managériale, Recherches sociologiques, vol. 1/02.

Edwards, P. (2005). Discipline and attendance : A murky aspect of people management.

Duffy, R.D., & Lent, R.W. (2009). Test of a social cognitive model of work satisfaction in teachers. Journal of Vocational Behavior, 75, 212-223

Fagnani, J., Giovannini, D., Hojgaard, L., Clarke, H., (2004), Fathers and mothers: dilemmas of the work-life balance: a comparative study in four European countries. Social Indicators Research Series, Netherlands.

Fernandez, V. Marraud, L. (2012), du télétravail au travail à distance équipé: de la diversité des pratiques et des usages des TIC, 17 éditions du colloque de l'AIM de Bordeaux.

Gajendran R.S., Harrison D.A. (2007), The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences, Journal of Applied Psychology, Vol. 92.

Génin, E. (2009), L'empiétement des femmes et des hommes cadres sur leur vie personnelle, Gestion " Vol 34.

Guillaume C., Pochic, S., (2009), " What would you sacrifice? Access to top management et the work-life balance". Gender, Work & Organization.

Jackson P.J., Van der Vielen J.M., Eds. (2002), Teleworking: International perspectives – From telecommuting to the virtual organization, London/New-York, Routledge.

Karjalainen H., Soparnot R. (2010), Gérer des équipes virtuelles internationales : une question de proximité et de technologies, Gestion, Vol. 35.

Kyriacou, C. (2001). Teacher stress: Directions for future research. Educational Review, 53, 27-35.

- Laloux F. (2019), Reinventing organizations, ED Diateino.
- Langfred, C.W. (2004), Too much of a good thing? Negative effects of high trust and individual autonomy in self-managing teams, *Academy of Management Journal*, 47(3).
- Lasfargue, Y. Fauconnier, S. ((2010), Télétravail rêvé, rejeté, réel ? Halte aux illusions dangereuses ! Obergö.
- Mac Innes, J., (2005), Work-life balance and the demand for reduction in working hours : Evidence from the British Social Attitudes Survey 2002, *British Journal of Industrial Relations*.
- Maruyama, T. et S. Tietze (2012). From anxiety to assurance: concerns and outcomes of telework. *Personnel Review*.
- Metzger, J-L., Cléach, O., (2004) Le télétravail des cadres : entre suractivité et apprentissage de nouvelles temporalités. *Sociologie du travail*.
- Mollering G., (2006), Trust: Reason, Routine, Reflexivity, Emerald Group Publishing .
- Mokhtarian, P.L., I. Salomon et S. Choo (2005). Measuring the Measurable: Why can't we Agree on the Number of Telecommuters in the U.S.? *Quality & Quantity*.
- Muller C. W. et Kim S. W., (2008), "The contented female worker: Still a paradox?" In K. A. Hegtvedt & J. Clay-Warner (Eds.), *Justice: Advances in group processes*, Bingley, UK, vol.25.
- O'Leary M.B., Wilson J., Metiu A. (2014), Beyond being there. The symbolic role of communication and identification in perceptions of proximity to geographically dispersed colleagues, *Management Information Systems Quarterly*, Vol. 38, N°4.
- Paillé, P. (2008). Les comportements de citoyenneté organisationnelle : une étude empirique sur les relations avec l'engagement affectif, la satisfaction au travail et l'implication au travail. *Le Travail Humain*, 71, 22-42.
- Pontier, M.,(2014), « Télétravail indépendant ou télétravail salarié : quelles modalités de contrôle et quel degré d'autonomie », *La Revue des Sciences de Gestion* (1):31. Rousseau.
- Reiley, P.(2001), Flexibility at work, balancing interests of employer and employee, Aldershot Gower.

MERABET Amina, BENSMAIN Lamia

Rey, C. et Sitnikoff, F. (2006), Télétravail à domicile et nouveaux rapports au travail, *Revue Interventions Economiques*.

Ruiller, C., Dumas, M., Chedotel, F., (2017), Comment maintenir le sentiment de proximité à distance ? Le cas des équipes dispersées par le télétravail, *RIMHE - Revue Interdisciplinaire Management, Homme & Entreprise* n°27, 2017.

Sadow, E., (2014), Til work do us part: the social fallacy of long-distance commuting, *Urban Studies*.

Sarazin B. (2014), Télétravail : codes et enjeux d'une organisation hors les murs, *Travail et Changement*, N°353.

Scaillerez, A. et D.-G. Tremblay (2016). Le télétravail, comme nouveau mode de régulation de la flexibilisation et de l'organisation du travail : analyse et impact du cadre légal européen et nord-américain. *Revue de l'organisation responsable*.

Seely A. (2016), Chapitre 4: The Virtual Leader: Developing Skills to Lead and Manage Distributed Teams, in Andrew A.A., Dhawale S., Huang Z., Hurd D., Marques R., Rutagi N., *Strategic Management and Leadership for Systems Development in Virtual Spaces*, Hershey, Pennsylvanie, IGI Global.

Sullivan C. (2003), Definitions and conceptualisations of teleworking and homeworking, *New Technology, Work & Employment*.

Sewell G., Taskin L. (2015), Out of sight, out of mind in a new world of work? Autonomy, control, and spatiotemporal scaling in telework, *Organization Studies*, Vol.36, N°11.

Tanguay, G-A., U., (2018), « Impacts potentiels du télétravail sur les comportements en transport, la santé et les heures travaillées au Québec », Montréal.

Taskin, L., Schots, M.(2005) , Flexibilité du temps de travail et relation d'emploi. *Economies et Sociétés*, Presses de l'ISMEA.

Taskin, L. (2006), Le télétravail en manque de régulations, *Regards Économiques IRES-UCL*, Numéro 37.

Taskin L. (2006), La déspatialisation - Enjeu de gestion, *Revue française de gestion*, Vol. 3, N° 202.

Taskin L., Tremblay D.G (2010), Comment gérer des télétravailleurs ?, *Gestion*, Vol.35.

MERABET Amina, BENSMAIN Lamia

Thomsin, L., Trembley, D-G., (2008), "Exploring the diversity of mobile working: a detailed examination on the sequences of workplaces et job satisfaction." Journal of eWorking 2.

Tremblay, D.-G. (2010), « Viser la conciliation emploi-famille au Québec : des politiques pour les enfants et/ou les mères ? », Informations sociales.

Tremblay, D.-G. (2016). « Conciliation travail-famille : encore et toujours un défi. », Gestion, 41

Troup, C., Judy, R., (2012), Working from home: do formal or informal telework arrangements provide better work-family outcomes?, Community & work family journal,

Vartiainen M., Hakonen M., Koivisto S., Mannonen P., Nieminen M.P., Ruohomäki V., Vartola A. (2007), Distributed and Mobile Work: Places, People and Technology, Helsinki, Otatieto.

Vayre, E., Formation professionnelle médiatisée et à distance, dans Psychologie du travail et des organisations, Dunod, 2016

Vendramin, P. et Valenduc, G. (2002) Technologies et flexibilité, Paris, Liaisons, coll. Entreprises et Carrières.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 12		
المحور رقم - 2 -	أهمية ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة.	
عنوان المداخلة	مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق الحكم الرشيد The contribution of electronic management to achieving good governance	
الاسم واللقب	خادم نبيل	بوهنتالة لينة
المؤهل العلمي	طالب دكتوراة	طالبة دكتوراة
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة باتنة	جامعة خنشلة
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق الحكم الرشيد

The contribution of electronic management to achieving good governance

بوهنتالة لينة

خادم نبيل

طالبة دكتوراه، جامعة خنشلة

طالب دكتوراه، جامعة باتنة

linabouhental@gmail.com

nabil.khadem@univ-batna.dz

الملخص:

تمثل الإدارة الإلكترونية أثر مباشر للتقدم العلمي والتكنولوجي الذي أثر على جميع المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، وهو ما جعل الدول تهجر الإدارات التقليدية نظرا لعدم تحقيقها للفعالية والديناميكية في التسيير، وتتبنى الإدارات الإلكترونية، ولذلك جاءت هذه الورقة البحثية لتوضيح العلاقة بين تفعيل التكنولوجيا في الإدارات ودورها في تحقيق الحكم الرشيد، لاسيما ما يتعلق بالحفاظ على المال العام ومشاركة المواطنين في صنع القرار السياسي.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الحكم الرشيد، التحول الرقمي، الحوكمة التشاركية.

Abstract:

Electronic management is a direct result of scientific and technological progress, which has affected all economic, political and social fields, which is what made countries abandon classic administrations and adopt electronic administrations.

Therefore, this research paper came in order to clarify the relationship between the activation of technology in administrations and the role of that in achieving good governance, especially in terms of preserving public money and citizen participation in political decision-making.

Keywords : Electronic management, good governance, digital transformation, participatory governance.

مقدمة:

إن العالم اليوم يسير بخطى واثقة من خلال التخلي عن الحكومات الكلاسيكية، والتوجه نحو الإدارة الإلكترونية وفق مسار أطلق عليه مسار التحول الرقمي، والذي حاولت كل الدول تبنيه والاستثمار فيه لما له من أهمية، فاستغلته الولايات المتحدة من خلال المنظمات الحكومية المتخصصة، أما المملكة المتحدة فجعلته مرتكزا للابتكار في تقديم الخدمات، ووظفته الهند في إرساء دعائم الشفافية، وأما سنغافورة فجعلت منه جسرا للتعاون بين الحكومة والمواطنين لتعزيز الابتكار¹، وهو ما يعني أن العالم لا يريد أن يكون ضمن هذا المسار التحويلي فقط، بل يسعى لتحول كامل يشمل كل القطاعات.

ونظرا للأهمية البالغة لهذا الموضوع فقد جاءت هذه الورقة البحثية لتتبع مسارات الإدارة الرقمية من جهة في التجارب المقارنة، ومن جهة لإبراز أهميتها في تطبيق الحكم الرشيد باعتباره الصورة المثلى لدولة القانون، لاسيما في ظل حديث دائم في الجزائر عن الرقمنة لاسيما ما يخص المجال المالي والعقاري.

وبناء على ذلك فإن الإشكالية التي تثار بهذا الصدد هي:

الإشكالية: كيف يمكن للإدارة الإلكترونية المساهمة في تجسيد فلسفة الحكم الرشيد ضمن سياق الإدارة الجزائرية؟

خطة الدراسة:

إن الإجابة عن هذه الإشكالية تقتضي منا تقسيم هذا البحث لمحورين أساسيين:

المحور الأول: الضبط المفاهيمي لفكرتي الإدارة الإلكترونية والحكم الرشيد.

المحور الثاني: انعكاس تجسيد الإدارة الإلكترونية على تحقيق الحكم الرشيد.

¹ Svenja Falk and all, (2017), Digital Government: Leveraging Innovation to Improve Public Sector Performance and Outcomes for Citizens, Springer International Publishing Switzerland, p 07.

المحور الأول: الضبط المفاهيمي لفكرتي الإدارة الإلكترونية والحكم الرشيد.

إن معرفة الدور الذي تؤديه الإدارة الإلكترونية في تفعيل الحكم الرشيد يقتضي منا أن نخرج على تحديد المفاهيم التي يقوم عليها كل من الإدارة الإلكترونية (أولاً)، وكذلك الحكم الرشيد (ثانياً)، وذلك على النحو التالي:

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية.

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الحديثة في العلوم العصرية حيث أنه تم الإشارة إليها فقط في البحوث والدراسات العلمية الحديثة، غير أنه أصبح متداولاً بكثرة في فترة وجيزة وحقق انتشاراً واسعاً في العالم المتقدم خاصة، ولذلك سنستعرض مسار نشأتها ثم نبين أهم التعاريف الخاصة بها.

أولاً: 01_ نشأة الإدارة الإلكترونية :

ظهور الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة لتزايد المنافسة والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية كي تحسن من مستوى أعمالها وهو ما اصطلح عليه بإدارة الحكومة الإلكترونية، في حين ترى بعض الدراسات أن أول تجربة للإدارة الإلكترونية كانت أواسط الثمانينات في الدول الاسكندنافية، حيث قامت جامعة ادونيس بالدانمرك بتجربة تتمثل في ربط القرى البعيدة بالمركز وسميت بالقرى الإلكترونية أما الخدمة فسميت بمراكز الخدمة عن بعد، واستفادت من التجربة الدانمركية المملكة المتحدة فأطلقت مشروعها الخاص في هذا المجال سنة 1989 سمي بمضيف مانشستر، والذي تلاه مؤتمر الأكواخ البعيدة حيث تبنى مجلس لندن مشروع الاتصالات البعيدة التقنية الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بالوسائل الإلكترونية كالبريد الإلكتروني.

كما برزت فكرة الإدارة والحكومة الإلكترونية بالولايات المتحدة الأمريكية في عهد الرئيس الأمريكي بيل كلينتون¹، والتي نادى بها مستشاره Albert Arnold Al Gore، حيث أراد بها ربط المواطن بالمؤسسات الإدارية الحكومية قصد الحصول على خدماتها

¹ الرئيس الثاني والأربعين (42) للو. م. أ لفترتين رئاسيتين متتاليتين من 1993 حتى 2001.

بشكل أسهل آلي ومنتظم من جهة ، وتسهيلا للعمل الإداري وتخفيف الأعباء على الحكومة من جهة أخرى.¹

نشأت فكرة الإدارة الإلكترونية كتصور لربط الأفراد بمختلف أجهزة الحكومة باعتبار الحكومة الإلكترونية أول وابرز تطبيقاتها فهي أسلوب متطور لتوصيل المعلومات والخدمات للمستفيدين منها عبر الانترنت، فهي لا تلغي العمل الإداري العادي إنما تسنده، وتدعم فعاليته وكفاءته ، وهناك أسباب كثيرة ساهمت في ظهور الإدارة الإلكترونية سياسية كظهور العولمة. وأسباب تكنولوجية أهمها ظهور شبكة الانترنت والانتشار الواسع لاستعمال الحواسيب بين الأفراد، فظهور الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث ما هو إلا نتاج تطور الوعي لدى مجتمعات أدركت أهمية تسهيل علاقة المواطن بالإدارة .

أولاً: ب_ تعريف الإدارة الإلكترونية:

رغم أن الهدف من الإدارة الإلكترونية واحد إلا أن تناولها بالتعريف تنوع واختلف باختلاف المفكرين، واختلاف زاوية المعالجة، فقد وردت عدة تعريفات للإدارة الإلكترونية فيما يلي عينة منها :

فيرى بعض المفكرين بأنها بصفة عامة هي "استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير وتحسين وتطوير العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمات"، فيما ركز البعض على الجانب الإجرائي الذي تعتمد عليه الإدارات الإلكترونية فعرفوها بأنها: "الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات، وتقديم الخدمات للمواطنين، وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكة الانترنت."²

¹ محمد مدحت، (2016)، الحكومة الإلكترونية ، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة. ص 23

² حسين بن محمد الحسن، (2009)، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، أوراق عمل المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية ، السعودية، ص4.

ويذهب بعض الباحثين إلى أن الإدارة الإلكترونية منهج حديث يعتمد إلى تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من أفراد المنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية ، كالبريد الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية للأموال والفاكس وغيرها من الوسائل الإلكترونية¹.

كما تم استخدام تقنيات المعلومات وتحقيق الأهداف كأساس آخر لتعريف الإدارة الإلكترونية فعرفت بأنها: "إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح الرصيد المعلوماتي المعرفي على شبكات الانترنت هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها"²

كذلك تعرف بأنها: "انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت بدون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لانجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للجهد والوقت والطاقات في عملية إدارية قائمة على الإمكانات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المتوخاة"³.
كما تعرف أيضا بأنها: "استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء، و إيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء"⁴.

¹ حسين بن محمد الحسن ، المرجع السابق، ص 05

² محمد مدحت، المرجع السابق ص 86

³ فداء حامد، (2015)، الإدارة الإلكترونية: الأسس النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار الكندي للنشر، الأردن، ص 213.

⁴ محمد سمير احمد، (2009)، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر، الأردن، ص 44.

وتأسيسا على ذلك يتضح لنا من التعريف أن الإدارة الإلكترونية عملية تشمل التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وان ما يميزها عن الإدارة التقليدية هو عنصر التكنولوجيا التي تقوم على شبكة الانترنت خصوصا، ووجب التنويه هنا أن البعض يحبذ استعمال مصطلح الحكومة الإلكترونية للتعبير عن الإدارة الإلكترونية باعتبارها ابرز نموذج لها، فقد أوردوا تعريفات للإدارة الإلكترونية باستعمال مصطلح الحكومة نذكر منها: "أن الحكومة الإلكترونية هي إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات وتوفر فرصة إمكانية الوصول إليها من خلال موقع الكتروني"¹.

ثانيا: مفهوم الحكم الرشيد:

أ* المدلول اللغوي لمصطلح الحكم الرشيد: إن مصطلح الحكم يعني بشكل عام التسيير والإدارة أما الرشد فهو الاهتداء للطريق الصحيح، وهذا المعنى فإنه يجد له موضعا في القرآن الكريم من خلال هذه الآيات المحكمات ﴿فَاتَّقُوا اللَّهَ وَلَا تُخْزَوْا فِي ضَيْفِي ۚ أَلَيْسَ مِنْكُمْ رَجُلٌ رَشِيدٌ﴾ (هود:78)، و ﴿وَابْتَئُوا الْيَتَامَىٰ حَتَّىٰ

إِذَا بَلَغُوا النِّكَاحَ فَإِنْ آنَسْتُمْ مِنْهُمْ رُشْدًا فَادْفَعُوا إِلَيْهِمْ أَمْوَالَهُمْ ۚ﴾ (النساء: 06)

فهو مصطلح يشير لرجحان العقل والاهتداء للصواب في الحكم، كما تدل على النضج العقلي، وقدرة المرء على النظر العقلي للأمور بشرط استناده لضوابط أخلاقية²، أما من حيث السياسة المالية فيشير لذلك السلوك الذي لا إسراف فيه ولا تبذير¹.

¹ مصطفى يوسف كافي، (2009)، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار مؤسسة رسلان ، سوريا، ص 22.

²لوي صائي، (2015)، الرشد السياسي وأسس المعيارية: من الحكم الرشيد إلى الحوكمة الرشيدة (بحث في جدليات القيم والمؤسسات والسياسات، الطبعة الأولى، بيروت، ص 16.

عرفها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بأن الحكم الرشيد هو ممارسة السلطات الاقتصادية والسياسية والإدارية لإدارة شؤون المجتمع على كافة مستوياته، ويتضمن الحكم الرشيد حكما ديمقراطيا فعّالا، يقوم على المشاركة والمحاسبة والشفافية، وربط مفهوم الحكم الرشيد بالتنمية البشرية وكذا حقوق الإنسان والديمقراطية بالإضافة لبيان وإحترام القوانين وتسيير القطاع العام ومحاربة الرشوة ترشيد النفقات²

ب** في الأدبيات الفقهية. لقد حاول الفقهاء على تعدد أيديولوجياتهم العقائدية، والفكرية والسياسية إعطاء تعريفات للحوكمة، ومن بين هذه التعريفات نجد:

– تعريف د.لؤي صافي: والذي عرفها بأنها مقاربة تركز على دور الجماعات السكانية، والقوى الاجتماعية في تطوير السياسات التي تنظم الحياة العامة في المجتمع، والتي تتيح عن إيجاد تفاعلات لهذه القوى لاستغلالها في تطبيق السياسات المرسومة³.

– كما أن هناك من يستخدمها لإعطاء حكم قيمي على ممارسة السلطة السياسية لإدارة شؤون المجتمع باتجاه تطوري استنادا لمعايير مختلفة أهمها تلك التي أعدها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، والتي سبق ذكرها.

ج*** في القوانين: بالرغم من المسار الذي غالبا ما يسلكه المشرع من خلال النأي بنفسه عن وضع التعريفات باعتباره اختصاصا أصيلا للفقهاء إلا أن المشرع حاد عن هذه القاعدة من خلال تعريف الحكم الرشيد بموجب المادة 02 من القانون 06_06 بقوله أنه:

¹ شعبان فرج، (2012/2011)، الحكم الرشيد كمدخل حديث لترشيد الإنفاق العام والحد من الفقر: دراسة حالة الجزائر (200_2010)، أطروحة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، ص 87.

² متاح على الرابط التالي:

<http://cte.univ-setif.dz/coursenligne/OthmaniAnissa/co/defgouverne.html>

³ لؤي صافي، المرجع السابق، ص 21.

"الحكم الذي بموجبه تكون الإدارة مهتمة بانشغالات المواطن، وتعمل للمصلحة العامة في إطار الشفافية"¹.

وأما ميثاق الحكم الرشيد الصادر سنة 2009 فقد أورد التعريف الأكثر شمولية لهذا المصطلح، والممثل في: "عملية إرادية وتطوعية للمؤسسة تهدف لإدخال المزيد من الشفافية والصرامة في تسييرها، وإدارتها، ومراقبتها"²، فهي بذلك تركز على إضفاء الطابع الشفافية على كل العمليات التي تقوم بها المؤسسات، وتشمل:

- التسيير.
- الإدارة.
- المراقبة.

وبعد تعريفنا لكل من الحكم الرشيد، وإدارة الإلكترونية يمكن القول أن نتاج تفاعلها هو تحقيق **الحكومة الإلكترونية** والتي تمثل أداة لتطبيق متطلبات الحكم الرشيد من خلال وسائل إلكترونية وغائية لإضفاء مزيد من الفعالية والسرعة، والشفافية على أداء الأنشطة الإدارية المختلفة³، وبذلك فهي تؤسس لمفاهيم جديدة في العلاقة بين الإدارات والمواطنين قائمة على المواطنة الرقمية.

المحور الثاني: انعكاس تجسيد الإدارة الإلكترونية على تحقيق الحكم الرشيد.

¹ قانون رقم 06_06 المؤرخ 20 فيفري 2006 المتضمن القانون التوجيهي للمدينة، الجريدة الرسمية (سيشار لها لاحقا ج ر) عدد 15، الصادر 12 مارس 2006.

² ميثاق الحكم الرشيد للمؤسسة في الجزائر، إصدار 2009، ص 14، تم الإطلاع بتاريخ: 2021/01/01 على الساعة 10:33 متاح على الرابط:

file:///C:/Users/PC/Downloads/code_algeria_2009_ar.pdf

³ زيري رمضان، (2017)، نحو إعادة ابتكار الحكم من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الإلكترونية المتكاملة، مجلة البحوث القانونية والسياسية، الجزائر، المجلد 02، العدد 08، 2017، ص 8.

لتجسيد الإدارة الإلكترونية دور كبير في تحقيق الحكم الرشيد كنموذج عالمي يقوم على حوكمة المؤسسات، وتحقيقها لفعاليتها القصوى، وتحسينها من الممارسات التي تعرقل ذلك، ويتجلى ذلك من خلال مساهمتها القبلية في حوكمة المشاريع من خلال التقليل من تكلفتها، ومساهمة المواطنين في هندستها (أولاً)، وكذلك مساهمتها البعدية من خلال الرقابة عليها، وبالتالي قياس أدائها (ثانياً).

أولاً: المساهمة القبلية: وندرسها من خلال نقطتين جوهريتين، وهما:

***تقليل تكلفة الخدمات العامة.**

إن القيام برقمنة القطاعات يسمح بمراقبة مدى خضوع الإنفاق العام للضوابط الناضمة له، والمتمثلة في ضابط المنفعة من خلال رصد الأموال لخدمة الصالح العام حصراً دون تعديه لخدمة الصالح الخاص، وكذلك ضابط الاقتصاد في النفقات الذي يهدف لاستخدام أقل نفقة ممكنة لتحقيق نفس الخدمة، وبنفس الجودة¹، وهي الضوابط المحترمة في مشروع الإدارة الإلكترونية حيث يلاحظ في الإدارات الكلاسيكية استهلاكها لكميات كبيرة من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية، كما أنه يحتاج للإطلاع عليه من أكثر من موظف للتوقيع والموافقة عليه، ولتوضيح ذلك نسوق المثال التالي: في ظل الإدارة القديمة لا يمكن للشخص أن يستخرج شهادة ميلاده إلا في بلدية ميلاده، كما أن احتراق الأرشيف الوطني الضخم كان من شأنه أن يعطل أشغال الناس أما الآن فالإدارة الإلكترونية أتاحت إمكانية استخراجه من أي مدينة يقيم بها².

وهو ما تجسد في الدول المتطورة حيث توقعت بريطانيا في سياستها الرامية لتحقيق التحول الرقمي أنها تستطيع توفير 200 مليون جنيه إسترليني ليصل إلى 1.8 مليار جنيه إسترليني، حيث أن المعاملة عن طريق الإدارة الإلكترونية أقل بنحو 20 مرة من تكلفة

¹ شعبان فرج، المرجع السابق، ص ص 78-79.

² قديدوان أو بكر الصديق، معمري خيرة، (2017)، "الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها في ظل الحاكمية الرشيدة"، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، الجزائر، المجلد 03، العدد 01، ص ص 52، 53.

المعاملة الهاتفية، وأقل بحوالي من 30 مرة من تكلفة المعاملات البريدية، وحوالي 50 مرة من المعاملة المباشرة¹

ونظرا لمساهمتها في عقلنة الميزانية وترشيدها فقد أبرقت مفتشية مصالح أملاك الدولة والحفظ العقاري إلى مفتشيها الجهويين خبر تنصيب رئيس مشروع عصرنه مصالح أملاك الدولة والحفظ العقاري، والذي كلف بإنجاز الأعمال التحضيرية الخاصة بإنشاء المركز الوطني لمعالجة وثائق الحفظ العقاري وأملاك الدولة والمراكز المحلية التابعة له وذلك باعتماد تكنولوجيا الإعلام والاتصال²، وفي ذات السياق جاءت المادة 02/39 من قانون المالية التكميلي لسنة 2020 بفكرة رقمنة شاملة للقطاع العقاري، حيث نصت على: "تتم تدريجيا رقمنة عمليات إعداد ومسك وحفظ وثائق مسح الأراضي والسجل العقاري إلى غاية تعميمها بالكامل عبر التراب الوطني"³، ووجب الإشارة أن تجسيد هذا النص على أرض الواقع سيسمح بتحقيق الحكامة في مجال العقار، وذلك على النحو التالي: _ توفير بنك من المعلومات عن وضعيات العقار، وهو ما يساهم في ترقية الاستثمار باعتبار العقار دعامة أساسية له.

_ تحديد كل أصناف العقار لا سيما الصناعي من أجل توزيعه على المستثمرين بما ويتناسب مع بعث برامج استثمارية للخروج من التبعية للمحروقات.

_ زيادة الجاذبية للاستثمار لأن رقمنة القطاع ستسهل للمستثمرين من الوصول الآتي له، وبشكل محين، مما يجعل الجزائر بيئة صديقة للاستثمار، وليست منفرة له.

ووجب الإشارة هنا أن تفعيل الرقمنة يساهم في التكلفة من خلال الاقتصاد في الميزانية من جهة، ومن خلال قدرة الدولة على تحصيل مواردها من جهة ثانية حيث دون

¹ Svenja Falk and all, op. cite, pp 06-07.

² مفتشية مصالح أملاك الدولة والحفظ العقاري، رقم 7028 و م / م ع أ و، المؤرخة 26 جوان 2018،

³ قانون رقم 07_20، المؤرخ 04 جوان 2020، المتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2020، ج ر عدد 33، المؤرخ 04 جوان 2020.

تقرير مجلس المحاسبة لسنة 2019 انتهاكا للمبدأ الدستوري الخاص بالمساواة أمام الضريبة نظرا لهيمنة الإيرادات المحصلة بواسطة الاقتطاع من المصدر (المنبع)، ونظام الدفع التلقائي في مقابل ضعف الضرائب المحصلة من الضريبة على أرباح الشركات، والضريبة على الأملاك، وهو ما أدى لتفشي ظاهرتي التهرب والغش الضريبي لتصل الأموال غير المحصلة في المجال الضريبي سواء كغرامات قضائية أو كديون جبائية عند مبلغ 11.379.166 مليار دينار جزائري سنة 2016¹، ودعى في هذا السياق إلى مواكبة قطاع المالية عموما، والضرائب خصوصا للحوكمة الرقمية لتجسيد المساواة والقدرة على تحصيل هذه الضرائب.

ب**تجسيد الديمقراطية التشاركية (التفاعلية)، وهو ما يؤدي لتحقيق الإنصاف الاجتماعي، لا سيما أن المشاركة في تقدير المصالح العامة يعتبر حجر الزاوية في الحوكمة من خلال السماح للفرد بالمساهمة في إعداد السياسات العامة²، وهو ما حاولت السلطة السياسية تجسيده مؤخرا عند عرضها للدستور عن طريق الوسائط الإلكترونية، وكذلك استقبالها لمئات الاقتراحات منهم في سبيل إعداد الوثيقة القانونية الأولى في النظام القانوني الجزائري، وهو ما ساهم في تحقيق مشاركة الأفراد بعيدا عن الأطر المؤسسية الضيقة والمتتمثلة في الأحزاب السياسية أساسا.

ويجد هذا الهدف أساسه كذلك في المادة 11 من قانون البلدية التي تنص على:
"تشكل البلدية الإطار المؤسسي للممارسة الديمقراطية على مستوى التسيير المحلي والتسيير الجوّاري.

يتخذ المجلس الشعبي البلدي كل التدابير لإعلام المواطنين بشؤونهم واستشارتهم حول خيارات وأولويات التهيئة والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية حسب الشروط المحددة في هذا القانون.

¹ التقرير السنوي لمجلس المحاسبة لسنة 2019، ج ر عدد 75، المؤرخة 04 ديسمبر 2019، ص 11.

² لؤي صافي، المرجع نفسه، ص 25.

ويمكن في هذا المجال استعمال على وجه الخصوص الوسائط والوسائل الإعلامية المتاحة"¹.

وتعتبر الوسائط الإلكترونية جسرا لنقل المشاركة من الاتصالية التي تضمن نقل المعلومات من الهيئات الحكومية للجمهور إلى مشاركة أكثر تفاعلا وعمقا من خلال المساهمة الفعلية في اتخاذ القرار، وتتسم هذه المشاركة بكونها مرنة وأكثر قدرة على إتباع السياسات العامة والمحلية وتقييمها لأجل الوصول للحكومة، والذي تبنته كوريا الجنوبية تحت مسمى (الحكومة التشاركية : Participatory Governance)²، والتي تضع تعزيز التشاركية وتنويع وسائلها كمؤشرات فرعية لقياس الحكومة. وتأسيا لذلك فإن المشاركة الرقمية تساهم في حوكمة المؤسسات والشفافية في اتخاذ القرارات.

ثانياً_ المساهمة البعدية: وتتناولها بإبراز البعدين التاليين:

أ* من حيث الرقابة: إن الإدارة الإلكترونية تعتبر متركزا أساسيا لتحقيق الرقابة على كل مسار المشاريع العامة من بداية كونه مجرد فكرة لغاية تجسيده، وهي ما يساهم في تحقيق الشفافية، والتي تمثل حرية تداول المعلومات خاصة تلك التي تتعلق بإدارة الموارد العامة³، ومما يعزز هذه الرقابة قيام المشرع الدستوري بدسترة الحق في الحصول عن المعلومة إذ تنص المادة 55 من التعديل الدستوري على: "يتمتع كل مواطن بالحق في الوصول إلى المعلومات، والوثائق، والإحصائيات، والحصول عليها، وتداولها"⁴

¹ قانون رقم 11_10 المؤرخ 22 جوان 2011، المتعلق بالبلدية، ج ر عدد 37، المؤرخ 03 جويلية 2011.

² Soonhee Kim and Jooho Lee, **Citizen Participation and Transparency in Local Government: Does Online or Offline Participation Matters**, 16-19December, 2016 Working Paper in: KDI SCHOOL Working Paper Series, pp 8-10.

³ سامح فوزي، (2007)، الحكم الرشيد، الموسوعة السياسية للشباب، الطبعة 01، نضمة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، ص 38.

⁴ المرسوم الرئاسي رقم 20_442 المؤرخ 30 ديسمبر المتعلق بإصدار التعديل الدستوري، المصادق عليه في استفتاء أول نوفمبر سنة 2020، ج ر عدد 82، الصادر 30 ديسمبر 2020.

- ويمكن لنا هنا أن نستدل بالتجربة الهندية حيث قامت بإطلاق مبادرة الهند الرقمية عام 2006 والتي احتوت على رؤية استراتيجية على ثلاثة مستويات هي¹:
- 01_ إنشاء بنية تحتية رقمية لاستخدامها من قبل جميع المواطنين.
- 02_ توفير الخدمة بمجرد طلبها.
- 03_ ضمان التمكين الرقمي للمواطنين من خلال إمكانية التبليغ عن الفساد والرشاوى.

فالإدارة الإلكترونية إذا تساهم في مكافحة الفساد من خلال تقليل الاحتكاك بين المواطنين والموظفين مما يحول دون أية ممارسات سلبية محتملة كلجوء الإدارة للتعسف في استعمال السلطة، أو استغلال منصبه لطلب رشاوى، وتفادي أي بطء وتماطل في تقديم الخدمات²، لا سيما في الصفقات الكبرى التي قد تكون مسرحا لعملية الفساد.

ب* قياس الأداء: وبالتالي المحاسبة

تعتبر الإدارة الإلكترونية مدخلا أساسيا لقياس الأداء، إذ تسمح بقياس فعالية كل المشاريع المنجزة وتقييمها تقييما مزدوجا قوامه الرقابة المؤسسية، والرقابة الشعبية، وهو ما يسمح بمعالجة مكان القصور، وتدارك مواضع الخلل، وبالتالي المساهمة في بناء استراتيجية أساسها الاستشراف، والتي تدخل ضمن صلاحيات الوزير المنتدب المكلف بالاستشراف، والذي يتولى: "صياغة اقتراحات من أجل تحسين الحوكمة العمومية على المستويين المركزي والمحلي والمشاركة في التقييم في هذا المجال" و"إعداد تنبؤات

¹ بركنو نصيرة، ثابتي الحبيب، (2019)، دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري: حالة الجزائر، مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد، الجزائر، المجلد 01، العدد 02، ص 50.

² لباز سعد، زدام يوسف، (2020)، دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد _تجربة كوريا الجنوبية_، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 05، العدد 01، ص ص 269، 270.

وتأطيرات الاقتصاد الوطني" من خلال "المساهمة بمنهج استشرافي في متابعة تطور القطاعات الإستراتيجية للاقتصاد الوطني"¹.

وهذا الاستشراف لا يمكن له تحقيق الغرض منه إلا بوجود حقائق وأرقام حقيقية معبرة عن الوقائع، وليس مجرد تقديرات جزافية، ولذلك وجب على السلطات الوصية أن تأخذ بهذه الإحصائيات، وتجعل منها مرتكزا للعمليات التخطيطية في المستقبل لأن هناك علاقة تبادلية بين الرقابة والتخطيط، فالأخير يمنح للأول معايير الأداء، وأما الرقابة فإنها تتكفل بمد التخطيط بالمعلومات الكافية عن حجم الانجاز، ومواطن القوة والضعف²، وكل ذلك يركز على وجود قاعدة رقمية وإلكترونية، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال تعميم الإدارة الإلكترونية بعيدا عن الممارسات والإدارات الكلاسيكية. ويمكن نمذجة مساهمة الإدارة الإلكترونية في الحكم الرشيد من خلال المخطط المبين أدناه.

الشكل رقم 01: نموذج يمثل مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق الحكم الرشيد.

¹ المادة 04 من المرسوم التنفيذي رقم 20_327 المؤرخ 22 نوفمبر 2020، المحدد لصلاحيات الوزير المنتدب لدى الوزير الأول المكلف بالاستشراف، ج ر عدد 70، المؤرخة 25 نوفمبر 2020.

² عللونة مُجد، (2014)، الأصول العلمية والعملية في الرقابة الإدارية، الطبعة الأولى، دار البداية، الأردن، ص 141.



المصدر: من إعداد الباحثين.

الخاتمة:

في ختام هذه الورقة المقتضبة يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية لها دور كبير في مكافحة الفساد وتحقيق الحكم الرشيد ويتجلى ذلك خصوصا من خلال النتائج المتوصل لها:

01_ الإدارة الإلكترونية أسلوب فعال لتبني سياسة الإدارة المفتوحة، وإتاحة الوصول الحر والشفاف للمعلومات المتعلقة بها مما يدعم الشفافية والرقابة الشعبية.

02_ الإدارة الإلكترونية تساهم في استثمار الموارد إذ تمكننا من ترشيد سياسة الضرائب من جهة، وتمكننا من المتابعة الدائمة لمراحل المشاريع.

ونختتم هذه الورقة بتوصية أساسية تتمثل في وجوب التحول الرقمي السريع في الجزائر أسوة بالدول التي تبنت هذا التحول لأن ذلك سيسمح لنا حقيقة بإحصاء شامل للموارد واستثمارها بشكل شفاف يساهم في تحقيق تنمية اقتصادية واعدة وهو أملنا بالسياسة المرسومة في إطار تفعيل بناء الجزائر الجديدة.

قائمة والمصادر:

_ القرآن الكريم.

أولا: قائمة المصادر:

01_ الدستور:

المرسوم الرئاسي رقم 20_442 المؤرخ 30 ديسمبر المتعلق بإصدار التعديل الدستوري، المصادق عليه في استفتاء أول نوفمبر سنة 2020، ج ر عدد 82، الصادر 30 ديسمبر 2020.

02_ القوانين.

_ قانون رقم 06_06 المؤرخ 20 فيفري 2006 المتضمن القانون التوجيهي للمدينة، الجريدة الرسمية (سيشار لها لاحقا ج ر) عدد 15، الصادر 12 مارس 2006.

_ قانون رقم 11_10 المؤرخ 22 جوان 2011، المتعلق بالبلدية، ج ر عدد 37، المؤرخ 03 جويلية 2011.

_ قانون رقم 20_07، المؤرخ 04 جوان 2020، المتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2020، ج ر عدد 33، المؤرخ 04 جوان 2020.

_ المرسوم التنفيذي رقم 20_327 المؤرخ 22 نوفمبر 2020، المحدد لصلاحيات الوزير المنتدب لدى الوزير الأول المكلف بالاستشراف، ج ر عدد 70، المؤرخة 25 نوفمبر 2020.

_ ميثاق الحكم الرشيد للمؤسسة في الجزائر، إصدار 2009، ص 14، تم الإطلاع بتاريخ: 2021/01/01 على الساعة 10:33 متاح على الرابط:

file:///C:/Users/PC/Downloads/code_algeria_2009_ar.pdf

_ التقرير السنوي لمجلس المحاسبة لسنة 2019، ج ر عدد 75، المؤرخة 04 ديسمبر 2019

_ مفتشية مصالح أملاك الدولة والحفظ العقاري، رقم 7028 و م / م ع أ و، المؤرخة 26 جوان 2018،

ثانيا قائمة المراجع:

01_ الكتب

_ لؤي صافي، (2015)، الرشد السياسي وأسس المعيارية: من الحكم الرشيد إلى

الحكومة الرشيدة (بحث في جدليات القيم والمؤسسات والسياسات)، الطبعة الأولى، لبنان.

سامح فوزي، (2007)، الحكم الرشيد، الموسوعة السياسية للشباب، الطبعة 01، نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع. مصر.

_ علاونة محمد، (2014)، الأصول العلمية والعملية في الرقابة الإدارية، الطبعة الأولى، دار البداية، الأردن.

_ مصطفى يوسف كافي، (2009)، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار مؤسسة رسلان، سوريا.

_ فداء حامد، (2015)، الإدارة الالكترونية: الأسس النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار الكندي للنشر، الأردن.

_ محمد سمير احمد، (2009)، الإدارة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر، الأردن.

02_ الأطروحات.

_ شعبان فرج، (2011/2012)، الحكم الرشيد كمدخل حديث لترشيد الإنفاق العام والحد من الفقر: دراسة حالة الجزائر (200_2010)، أطروحة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر

03_ المقالات والأوراق العلمية:

_ زبيري رمضان، (2017)، نحو إعادة ابتكار الحكم من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الالكترونية المتنقلة، مجلة البحوث القانونية والسياسية، الجزائر، المجلد 02، العدد 08.

_ قيدوان أو بكر الصديق، معمري خيرة، (2017)، *الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها في ظل الحاكمية الرشيدة*، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، الجزائر، المجلد 03، العدد 01.

_ بركنو نصيرة، ثابتي الحبيب، (2019)، *دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري: حالة الجزائر*، مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد، الجزائر، المجلد 01، العدد 02، ص 50.

_ حسين بن محمد الحسن، (2009)، *الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق*، أوراق عمل المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، السعودية.

باللغة الأجنبية:

01_ الكتب:

_ Svenja Falk and all, (2017), **Digital Government: Leveraging Innovation to Improve Public Sector Performance and Outcomes for Citizens**, Springer International Publishing Switzerland, p 06.

02_ الملتقيات

_ Soonhee Kim and Jooho Lee, (16-19December, 2016) **Citizen Participation and Transparency in Local Government: Does Online or Offline Participation Matters?**, Working Paper in: KDI SCHOOL Working Paper Series.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 13			
أهمية ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة.			المحور رقم - 2 -
أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations			عنوان المداخلة
سالم ملاح الدين	طاراد خوجة هشام	جابر مهدي	الاسم واللقب
استاذ محاضر أ	استاذ محاضر أ	استاذ محاضر أ	المؤهل العلمي
/	/	/	الوظيفة
/	/	/	التخصص
جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس	المؤسسة
/	/	/	ملاحظات



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعدي- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سواlem صلاح الدين

أستاذ محاضر، جامعة سوق اهراس أستاذ محاضر، جامعة سوق اهراس أستاذ محاضر، جامعة سوق اهراس

mehdi.djaber@univ-soukahras.dz h.tardkhodja@univ-soukahras.dz se.soualem@univ-soukahras.dz

الملخص:

تأتي هذه الدراسة بهدف الوقوف على أهمية ودور تطبيقات وأنظمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال. باعتبار الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري حديث يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة، والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية التي تعتمد على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال، وذلك لاستثمار الوقت والجهد وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع. وقد توصلت الدراسة وبصورة أساسية إلى أهمية الدور الذي يمكن أن يلعبه تفعيل تطبيقات هذه الإدارة في تحسين وتطوير الأداء الوظيفي للموارد البشرية داخل منظمات الأعمال.

الكلمات المفتاحية: إدارة؛ إدارة الكترونية؛ أداء؛ أداء وظيفي.

رموز تصنيف JEL: M12, H83

Abstract:

This study aims to determine the importance and role of electronic management applications and systems in developing job performance in business organizations. As electronic management is a modern administrative method based on the use of knowledge, information, advanced software systems, and communications to carry out administrative functions that depend on developing the information infrastructure within the institution in a manner that achieves the integrity of the vision and then performs the work, in order to invest time and effort, enhance service and achieve satisfaction for

all. The study basically concluded the importance of the role that can be played by activating the applications of this administration in improving and developing the job performance of human resources within business organizations.

Keywords: management; Electronic management; performance; Functional performance.

IFTI Classifications: H83, M12

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سوالم صلاح الدين

مقدمة:

في ظل المتغيرات العالمية الجديدة التي أفرزتها المعطيات الاقتصادية والثورة التكنولوجية أصبحت الريادة والتنوع سمة أساسية من سمات الاقتصاديات المعاصرة، و أن التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و زيادة المعرفة وانتقال الاقتصاد إلى اقتصاد رقمي مترابط ساهمت في ازدياد دور الأفكار الإبداعية و الريادية. ومن بين مظاهر هذه التكنولوجيات المتقدمة: الحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني والإدارة الإلكترونية حيث بدأت الكثير من المنظمات في تبني مفهوم هذه الأخيرة في جميع أنحاء العالم سواء في البلدان المتقدمة أو النامية وذلك من خلال عرض معلوماتها على شبكة الإنترنت، وإنجاز أعمالها ومعاملاتها ووظائفها الإدارية بسرعة ودقة عالية، حيث جاءت الإدارة الإلكترونية كرد فعل لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية من الاستفادة من ثروة المعلومات والمنجزات التي حققتها في توفير الوقت والجهد والتكلفة.

إشكالية الدراسة

ضمن المتطلبات الحديثة لمواكبة التطورات في بيئة العمل تبرز أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال كمتطلب رئيسي لمجاراة تلك التطورات الكبيرة ووجب على هذه المنظمات تبنيها والتكيف معها.

من هذا المنطلق تتمحور مشكلة الدراسة في السؤال التالي :

ما هو الدور المنتظر لاستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية على تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال ؟

ولتوضيح التساؤل الرئيسي والتعمق أكثر في موضوع الدراسة لابد من طرح الأسئلة الفرعية التالية:

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سوالم صلاح الدين

- ما المقصود بالإدارة الإلكترونية؟ وما هي عناصرها ومكوناتها الأساسية؟
- ماذا نعني بالأداء الوظيفي؟ وما هي أهم العوامل البيئية المؤثرة فيه؟
- كيف تؤثر الإدارة الإلكترونية على أداء الوظيفي للموارد البشرية داخل منظمات الأعمال؟

فرضيات الدراسة

تم بناء فرضيات الدراسة اعتماداً على مشكلة الدراسة وعناصرها المختلفة حيث أن فرضيات الدراسة تعد إجابات آنية للظاهرة المدروسة، وحلولاً متوقعة للمشكلة موضوع الدراسة، حيث ينطلق هذا البحث من الفرضية الرئيسية التالية: "أن لاستخدام أنظمة وتطبيقات الإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال بالغ الأثر على تطوير وتحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية".

أهمية البحث

تنبع أهمية الدراسة من كونها محاولة بحثية تلقي الضوء على موضوع الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها ودورها في تطوير وتحسين الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال والذي يهدف إلى تحسين قدرة المنظمة على إدخال التجديد ومواكبة التطور وتمكينها في حل مشكلاتها ومواجهة تحدياتها من خلال توظيف النظريات والتقنيات السلوكية المعاصرة الداعية لتعبئة الجهود الجماعية واستيعاب الحضارة التنظيمية وإعادة صياغتها واعتماد البحوث الميدانية ودراسات العمل والاستعانة بخبراء التغيير والتطوير من داخل المنظمة لوضع خططها والإسهام في متابعة تنفيذها.

أهداف البحث

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
*The importance of using electronic management applications in developing job
performance in business organizations*

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سولم صلاح الدين

في ضوء مشكلة البحث وأهميته فإن الهدف يتمثل في التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال، من خلال تقديم التأطير المفاهيمي لكل من المتغيرات والعوامل والمفاهيم المرتبطة بها، ومن ثم إجراء التحليل المناسب لطبيعة العلاقات وتقديم التوصيات اللازمة بناء على نتائجه.

منهج الدراسة وأدواته

انطلاقاً من طبيعة الدراسة وللإجابة على الإشكالية المطروحة سلفاً، واختبار مدى صحة الفرضيات المقدمة، فقد استعان الباحث بالمنهج الوصفي، كما استخدم الباحث أسلوب البحث المكتبي القائم على مسح وتحليل النتاج العلمي المنشور (ورقياً، إلكترونياً)، وتضمن ذلك: الكتب، الدوريات، الدراسات، البحوث العلمية، قواعد المعلومات والمواقع الإلكترونية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

تقسيمات الدراسة

وللإجابة على الإشكالية المطروحة وللوصول إلى أهداف الموضوع، تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة محاور رئيسية:

1. الإطار العام للإدارة الإلكترونية
2. الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي.
3. أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي.

1- الإطار العام للإدارة الإلكترونية

1-1 نشأة الإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج و نمط جديد من الإدارة في ظل التنافس و التحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها ، وجودة خدماتها ، و هو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية، أو

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

د. سوالم صلاح الدين

طاراد خوجة هشام

جابر مهدي

الإدارة الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية، بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية و انتشار شبكة الانترنت.¹

في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، و تعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية و السياسية و بتالي الإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل الناس، ويعملون و يتبادلون العلاقات الاجتماعية و يتواصلون في شتى بقاع العالم.²

إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال و أساليب مختلفة، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء، و يستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول ، وكذا طريقة توزيع بنودها، و قد ظهر استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات.

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مبكرة، و بأساليب بسيطة، و لم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي ،ن خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة و من ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في الآلات التقنية و المعلوماتية و هو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائرها صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة تساعدهم على انجاز المهام، و تنفيذها على الوجه الأكمل، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية ، و تبعتها بعد ذلك دول أخرى مثل المملكة المتحدة و النمسا ، خلال العقد الأخير من القرن الماضي.³

2-1 تعريف الإدارة الإلكترونية

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
*The importance of using electronic management applications in developing job
performance in business organizations*

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سولم صلاح الدين

تعرف الإدارة من عدة منظورات تختلف حسب طبيعة المتطور المعرف لها ونذكر من بين هذه التعريفات :

- تعرف بأنها ذلك النشاط الذي يعتمد على التفكير والعمل الذهني المرتبط بالشخصية الإدارية، والجوانب والاتجاهات السلوكية المؤثرة والمتعلقة بتحفيز الجهود الجماعية نحو تحقيق أهداف مشتركة باستخدام الموارد المتاحة وفقاً لأسس ومفاهيم علمية، ووسيلتها في ذلك إصدار القرارات الخاصة بتحديد الهدف وتوجيه الجهود والتنسيق فيها، وإثارة مواطن القوة في القوى العاملة وتنمية مواهبهم وقدراتهم، ورفع روحهم المعنوية والرقابة على الأداء لضمان تحقيق الأهداف وفقاً للخطط والبرامج الموضوعة.⁴
 - وتعرف الإدارة كوظيفة بأنها نشاط أنساني منظم ومستمر يهدف إلى تحقيق أهداف محددة من خلال تجميع وتوجيه الموارد البشرية والمادية، وتنمية موارد جديدة والعمل على استغلالها بدرجة عالية من الكفاءة.⁵
 - كما تعرف الإدارة في الإسلام على أنها الولاية والرعاية أو الأمانة فكل منها تحمل معنى المسؤولية والالتزام بأداء الواجبات والإحاطة بالأمر والحفاظ على الأمانة.⁶
- أما فكرة ومصطلح الإدارة الالكترونية تتعدى بكثير مفهوم الماكينة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية.
- وتشمل الإدارة الالكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سوالم صلاح الدين

تحقيق الأهداف. كما وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال. ومنه يمكن تعريفها على أنها: - عملية الاستغناء عن المعلومات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً.⁷

- كما ينظر البعض للإدارة الإلكترونية على أنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.⁸

- على أنها مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين والمؤسسات التجارية في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل يف الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني.⁹

وعليه يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية هي منهج حديث موجه إلى المنتجات من السلع والخدمات بسرعة الأداء وهي تعتمد على استخدام شبكة متقدمة من الاتصالات للبحث واسترجاع المعلومات بغية دعم واتخاذ القرارات الفردية والتنظيمية.

1-3- أهداف وخصائص الإدارة الإلكترونية

1-3-1 أهداف الإدارة الإلكترونية تتلخص الأهداف الرئيسية للإدارة الإلكترونية في:¹⁰

- تحسين الخدمات العامة والعمليات للمساعدة في الامتثال للسياسات العامة.
- زيادة الإنتاجية وتحسينها، لأنها تبسط العمليات اليومية لأي منظمة.
- استغلال مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تحسين الموارد وتحقيق الاستخدام الأقصى للخدمات القائمة.
- التركيز على الابتكار وتحويل الإدارة الإلكترونية إلى واقع.

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سولم صلاح الدين

- توعية المواطنين والشركات بهذه الخدمات الجديدة للحصول على نتائج فعالة.
- تخفيض المصاريف والتكاليف.
- تحقيق العدالة بين المواطنين عند تقديم الخدمات

1-2-3 خصائص الإدارة الإلكترونية: مما سبق يمكن صياغة الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية وفق الآتي:¹¹

- زيادة الإتقان: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي كما تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وهي تنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح في إنجاز المعاملات .

- تخفيض التكاليف: إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة ، بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاج نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير .

- تبسيط الإجراءات: أمام الحاجة للتحديث، والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل، لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

- تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات.

4-1 وظائف الإدارة الإلكترونية

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري، وتغيرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:¹²

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

د. سولم صلاح الدين

طراد خوجة هشام

جابر مهدي

1. التخطيط الإلكتروني: تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني انطلاقاً مما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة، عبر الشبكات المحلية والعالمية ، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار والأسواق والمنتجات ، والخدمات غير الموجودة ، وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.

2. التنظيم الإلكتروني : في ظل التحول الإلكتروني فإن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني ، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة ، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل ، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي، يقوم أساساً على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي ، بالتالي يصبح التقسيم الإداري قائماً على أساس الفرق، بدلاً من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام ، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين ، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتياً ، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.

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 إمكانية 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 والتشبيك 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

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سولم صلاح الدين

المستفيدين والإدارة، مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة.

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 تنقسم للأنواع الثلاثة التالية:

5. القيادة التقنية العملية: حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت ، وتتسم بزيادة توفير المعلومات ، وتحسين جودتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها ، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة والبرمجيات ، وتمكن القائد الإلكتروني ، من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة، والبرمجيات، والشبكات والتطبيقات، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة وهي سرعة الحركة ، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال، واتخاذ القرارات.

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

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

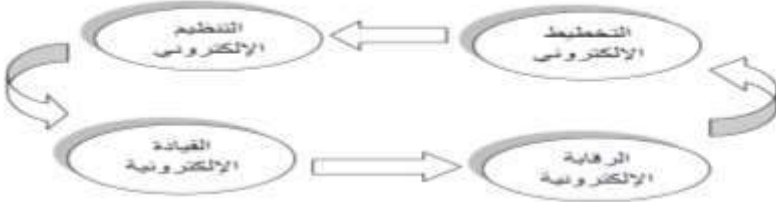
الشكل رقم(01): يبين مدى تكامل وظائف الإدارة الإلكترونية فيما بينها

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سوالم صلاح الدين



المصدر: عبان عبد القادر (2016)، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر- دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، ص 83.

5-1 عناصر الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية هي : عتاد الحاسوب، والبرمجيات، وشبكة الاتصالات Network Communication ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية.¹³

1. **عتاد الحاسوب** : يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها. ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فانه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما:

- توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.

- ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

2. **البرمجيات والشبكات** : البرمجيات هي مجموعة برامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة .بينما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت، الإكسترانت، وشبكة الإنترنت. التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية .

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سوالم صلاح الدين

3. **صناع المعرفة (الكادر البشري):** وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية Digital Leaderships، والمديرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة. ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى. وبناء على ما سبق يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي تمارس عناصرها (البرمجيات، المكونات المادية، الشبكات، وصناع المعرفة) أو وظائفها (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، والرقابة الإلكترونية) وفقا لمتطلبات المواكبة والاستخدام الكفاء والفعال لتكنولوجيا المعلومات.

والشكل الموالي يوضح المكونات الأساسية للإدارة الإلكترونية، التي ترتبط بمحور الموارد الإنسانية من العاملين في حقل المعرفة.

الشكل رقم(02): عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: إيهاب خميس احمد المري (2007)، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة نايف، السعودية، ص 39.

2- الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي

تعتبر عملية الأداء سياسة من السياسات الإدارية الهامة والمعقدة بمثابة الوسيلة التي تدفع الإدارات و المؤسسات للعمل بحيوية ونشاط حيث تجبر الرؤساء على مراقبة و

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سوالم صلاح الدين

ملاحظة أداء مرؤوسهم بشكل مستمر ليتمكنوا من تقييم أدائهم كما أنها تدفع المرؤوسين للعمل بنشاط وكفاءة أمام رؤسائهم، ودراسة الأداء وتقييمه يمكن من التحكم أكثر، وكذلك المعرفة الصحيحة لقدرات العنصر البشري داخل المؤسسة.

2-1 التطور التاريخي للأداء الوظيفي

يعتبر الأداء الوظيفي من المفاهيم التي تتسم بالدينامكية وعدم السكون في محتواها المعرفي، حيث عرف تطورا منذ بدايات استعمالاته الأولى إلى وقتنا الحالي، وهذا بفعل التطورات الاقتصادية وغيرها التي ميزت حركية المجتمعات البشرية، والتي كانت بدورها دافعا قويا لبروز إسهامات الباحثين في هذا الحقل من المعرفة. ومن أجل معرفة كيف تطورت فكرة الأداء لا بد من النظر إلى المفهوم القديم والمفهوم الجديد للأداء.

أولا: النظرة القديمة للأداء الوظيفي:

يعتبر الأداء من أهم الموضوعات التي تحدد درجة تطور وتنظيم الاقتصاد حيث من خلاله تتشكل الركائز المادية للمجتمع والتي تؤمن من انطلاقه نحو الحضارة والرفاه الاجتماعي الذي يبني بالدرجة الأولى على أساس التراكمات المادية والمالية التي تحققها البلدان والتي تنعكس مباشرة على تطور الدخل القومي فيها.

لهذا كان الاهتمام بقياس الأداء منذ القدم فقد كان لتايلور الفضل في الدراسة الدقيقة للحركات التي كان يؤديها العامل وتوقيت كل منها بقصد الوصول إلى الوقت اللازم لإدارة الآلة وإيقافها. ولقد كان جوهر الدراسة التي أجراها تايلور هي أن هناك مجموعة من تفاصيل الحركات تشترك فيها عمليات كثيرة بحيث إذا أمكن مشاهدة كل هذه الحركات ودراسة الزمن المستغرق فمن الممكن اعتبار النتيجة وحدة فنية يستفاد منها في العمليات المتشابهة التي لم تتم دراسة زمن خاصة بها.¹⁴

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سوايم صلاح الدين

يظهر مما سبق أن النظرة إلى الأداء كانت تقتصر فقط على الزمن المستغرق للأفراد والمعدات لتحديد معدلات الأداء، ولكن سرعان ما تطورت تلك النظرة وفقا لتطورات بيئة الأعمال.

ثانيا: النظرة الحديثة للأداء الوظيفي

مع بداية القرن العشرين تحول اهتمام المؤسسات من إستراتيجية التركيز على الكميات الممكن إنتاجها إلى إستراتيجية التركيز على الكميات الممكن بيعها، وتمثل الأداء حينها في التحكم في أسعار المنتجات عن طريق التحكم في التكاليف الداخلية. كما فرضت التحديات الجديدة التي تواجهها المؤسسات مقارنة الأداء وما تحققه من إنجازات بما يصل إليه غيرها من المؤسسات الأحسن تنظيما والأفضل والأنجح في السوق، وما يعبر عنه بأفضل الممارسات، وقد تطورت هذه الفكرة بتأثير المنافسة العالمية والرغبة في الوصول لأفضل المستويات في الأداء ومن ثم ظهرت فكرة " المقارنة المرجعية" كأسلوب جديد ومبتكر في إدارة الأداء وتطويره.¹⁵

2-2 مفهوم الأداء الوظيفي

يعتبر موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك الإداري بشكل عام والتنظيم الإداري بشكل خاص، لما يمثله من أهمية للوصول للأهداف المرجوة للمؤسسات بكفاءة وفعالية. ولقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي، ولا يسعنا في هذا المجال عرض وتحليل إسهامات كل الكتاب والباحثين في حقل الاقتصاد والتسيير بالنسبة لتعريف مصطلح الأداء الوظيفي، الأمر الذي يفرض علينا الاقتصار على تقديم مجموعة محددة من التعاريف بما يفي بالغرض في هذه الدراسة.

حيث يعرف الأداء الوظيفي بأنه نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة.¹⁶

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

د. سولم صلاح الدين

طاراد خوجة هشام

جابر مهدي

وهناك من يرى أن هذا المصطلح هو إشارة إلى "النتائج" المتحققة عن إنجاز وظيفة محددة، وعلى هذا الأساس يمكن أن يعرف الأداء الوظيفي على أنه الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال.¹⁷

أو أنه يتمثل في النتائج النهائية من حيث الكم، النوع و التكلفة التي أسفرت عنها الممارسة الفعلية لأوجه النشاط المختلفة خلال فترة زمنية محددة.¹⁸

كما أن هناك من ينظر إلى الأداء الوظيفي على أساس النتائج المحققة لكن من زاوية مختلفة باعتباره جهداً أو تجاوزاً لهدف أو معيار محدد، أو كشيء أفضل مما كان منتظراً عموماً من فرد أو لشاغل منصب عمل، أو كأقل تقدير تحقيق الهدف المرغوب.¹⁹

يتضح مما سبق تعدد تعاريف الأداء الوظيفي، وهذا يرجع إلى صعوبة تحديد العوامل التي تحكم الأداء، وأن تعميم النتائج ليس بالأمر الصائب، نظراً لاختلاف محددات أداء الأفراد العاملين في فئة لأخرى ومن مؤسسة لأخرى، كما أن للعوامل البيئية الخارجية دوراً في تحديد هذه المحددات. وهذا لا ينفي وجود نقارب بين مختلف الدراسات السابقة للباحثين في تعريفهم للأداء وعلى الرغم من ذلك أنه يبدو من الصعب الوصول إلى تعريف محدد ومتفق عليه لمفهوم الأداء وأن التعاريف المتعلقة به يعود إلى تعدد الباحثين الذين تناولوه ورغبة كل واحد منهم في أن يدلي بدلوه في هذا الموضوع من وجهة نظر واهتماماته الخاصة. ومن وجهة أخرى أن موضوع الأداء يعد من المواضيع الأكثر تشعباً وغموضاً وأكثرها تعقيداً بالنسبة للمؤسسات لاختلاف نتائج الدراسات في هذا المجال بالإضافة إلى وجود عوامل متعددة وعدم وضوح علاقة كل عامل من هذه العوامل بمستوى الأداء.

وإجمالاً يمكن اقتراح تعريف شامل للأداء الوظيفي على أنه سلوك وظيفي يتأثر بتفاعل ثلاثة محددات أساسية هي القدرة، الدافعية وبيئة العمل، بهدف إنجاز المهام من خلال الأنشطة التي يزاولها الموظف في المؤسسة، ويظهر من خلال النتائج الفعلية التي

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سولم صلاح الدين

يحققها في مجال عمله بنجاح، لتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية، وفقا للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والإجراءات والطرق المحددة للعمل.

3-2 عناصر الأداء الوظيفي وأهميته

إن هناك عناصر أو مكونات أساسية للأداء وبدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات، وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي إذ يتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها :

1. المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
2. نوعية العمل :وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
3. كمية العمل المنجز :أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
4. المثابرة والوثوق :وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد من قبل المشرفين.

4-2 محددات الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من:²⁰

1-الجهد

2- القدرات

3- إدراك الدور (المهام)

ويشير الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم) الحوافز (إلى الطاقة الجسمانية والعقلية، والتي يبذلها الفرد لأداء مهمته، أما القدرات فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، ولا تتغير وتتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة، ويشير إدراك الدور أو المهمة إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه، بتعريف إدراك الدور.

2-5 العوامل البيئية المؤثرة على الأداء الوظيفي

هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة العامل والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه وبالرغم من أن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار إلى أنها يجب أن تؤخذ في الاعتبار لأنها حقيقية وموجودة بالفعل.

ومن أكثر عوائق الأداء شيوعاً هي تصارع المتطلبات على وقت العامل، عدم الكفاية في تسهيلات العمل والتركيبات والتجهيزات والسياسات المحددة والتي تؤثر على الوظيفة، نقص التعاون مع الآخرين، ونمط الإشراف والحرارة والإضاءة والضوضاء وترتيب الآلات حتى الحظ والصدفة يمكن أن تكون عائقاً للأداء.

ويجب النظر إلى هذه العوامل البيئية على أنها مؤثرات على الجهد والقدرة والاتجاه كما في الشكل رقم (03) فعلى سبيل المثال أي عطل في أي آلة أو جهاز يمكن أن يؤثر بسهولة على الجهد الذي يبذله الفرد في العمل. أيضاً فإن السياسات غير الواضحة أو نمط الإشراف السيئ يمكن أن يسبب التوجيه الخاطئ للجهود بنفس الطريقة فإن النقص في التدريب يمكن أن يتسبب في استغلال سيء للقدرات الموجودة لدى الأفراد، لذا فإنه من أهم وأكبر مسؤوليات الإدارة هي:²¹

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

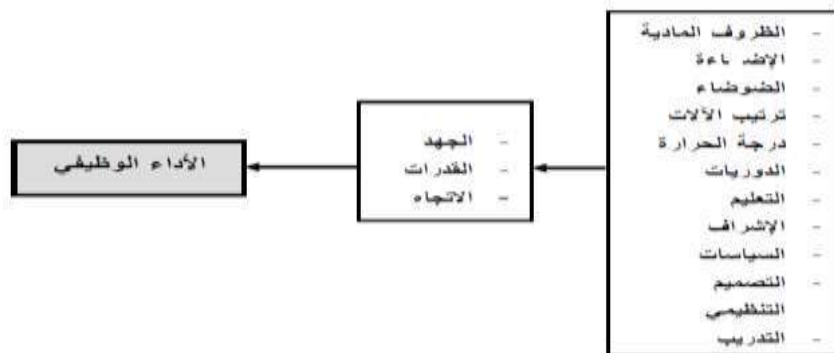
جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سولم صلاح الدين

- 1- توفير شروط عمل كافية ومناسبة للعاملين.
- 2- توفير بيئة مدعمة، يقل فيها عوائق الأداء إلى أدنى حد ممكن.

الشكل رقم(03): العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الأداء



المصدر: محمد، راوية(2001)، إدارة الموارد البشرية- رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، ص 212.

3- أثر تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء الوظيفي

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملا محفزا للمنظمات الباحثة عن المنافسة والتميز في إنتاجها ومخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في أدائها، لذا تسارعت المنظمات لتهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيقها ثم استخدامها لما لهذه الأداة من خلق فرص غير مسبوقه في مجالات عدة مثل رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات والاستغلال الأمثل للقوى العاملة فضلا عن إسهامها الكبير في الأنظمة المالية، وذلك من خلال تطبيق عدد من الإجراءات والتغييرات (الهيكلة، العمليات، إدارة المنظمة) وتدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفاء التي تسعى المنظمة لتحقيقه.

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سوالم صلاح الدين

ومن هذا المنطلق يمكن الوقوف على اثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي من خلال النقاط التالية:

1-3 أجهزة الحاسوب ولواحقها وتأثيرها علي تحسين الأداء الوظيفي

الحاسب الآلي هو عبارة عن جهاز الكتروني يقوم باستقبال البيانات المدخلة إليه عن طريق وحدات الإدخال، ومن ثم يقوم بمعالجتها عن طريق وحدة المعالجة المركزية، وإخراجها علي هيئة معلومات يستفيد منها المستخدم ،كما يمكن للحاسب تخزين هذه المعلومات علي وحدات التخزين لاسترجاعها والاستفادة منها لاحقاً.²² ولعتاد الحاسوب اثر على الأداء الوظيفي من خلال :

- تسهيل الأداء في المهام التي تستغرق وقتاً طويلاً؛
- الدقة في الأداء وضمان الجودة؛ المساهمة في تطوير وتقديم النظريات العلمية؛
- إجراء عمليات التقييم المختلفة اللازمة لمتابعة العمل الإداري وتحسينه وذلك باستخدام التقنيات المتاحة باستخدام الحاسب الآلي؛
- تطوير أساليب العمل ورفع مستويات الأداء وتبسيط الإجراءات وطرق معالجة العمليات الإدارية؛ يقلل الجهد والكلفة المادية للعمل وانجاز المهام في أسرع وقت ممكن وذلك من شأنه أن يسهم في تحسين الأداء الوظيفي إلى حد كبير.

2-3 الشبكات وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي

الشبكات هي وسيلة لربط مجموعة من الأجهزة مع بعضها البعض باستخدام وسائط عتادية وبرمجية بما يسمح بتبادل البيانات بين تلك الأجهزة. والهدف الرئيسي من الربط تبادل البيانات والتطبيقات التي تعمل على الأجهزة والتشارك في الموارد التي تتيحها تلك الأجهزة (تخزين، طابعات..الخ).²³ ولشبكات دور في تحسين الأداء الوظيفي من خلال:

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سولم صلاح الدين

- التخلص من القيود الهرمية للاتصالات وسلسلة الأوامر، حيث أصبح بإمكان الجميع الاتصال الوقي وتبادل المعلومات بسهولة فائقة، مما يخلق العمل على مستوى أفقي وبالتالي يزيد من خبرة والمهارة.
- توفير كم هائل من المعلومات يوميا وفي كل وقت، وذلك ما يسمح بتوجيه جهود العاملين وأنشطتهم.
- تحسين فعالية الأداء واتخاذ القرارات من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها، وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية مهما كان البعد الجغرافي.
- زيادة حجم العمل حيث يعتمد العمل لسبعة أيام في الأسبوع وعلى مدار الساعة، أي تقديم الخدمات للمستخدمين مباشرة دون اتصالهم بالمسؤولين.
- تقليل عدد المستويات الإدارية ما يسهم في تبسيط الإجراءات الإدارية، ويمنع ازدواجية في تقديم الخدمات والقيام بالأعمال.
- تعمل الشبكات من خلق فرص الإبداع والابتكار على مستوى المدراء والعاملين، لوجود مرونة في العمل وانفتاحهم على المحيط الخارجي.
- العمل على نظام إجراءات محددة في تقديم الخدمات عبر شبكة الاتصالات دون تمييز بين المستفيد، أو ذاك بمعنى أن هناك شفافية في العمل وهذا يؤدي إلى الرضا الوظيفي.

3-3 البرمجيات وقواعد البيانات وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي

وللبرمجيات وقواعد البيانات تأثير على تحسين الأداء الوظيفي من خلال:

- أن التحسين المستمر في الأداء أصبح له سمة لدى المؤسسات حتى تستطيع مواجهة المنافسة الحادة، ولكي يكون أسلوب التطوير والتدريب قائما على أبعاد موضوعية في تحقيق الأداء، يتطلب وضع محتوى برامج التدريب المناسب.

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سوالم صلاح الدين

- تعمل البرامج والنظم على تحقيق رضا العاملين من خلال تبسيط الأدوار والأعمال، مما يؤدي إلى سرعة الانجاز والحصول على الخدمة بأقل جهد.
- أن توفر برامج متطورة في المنظمة من اجل العمل الإداري يؤدي إلى رفع كفاءة الموظفين، والذي بدوره يساهم في تطوير العمل الإداري ويزيد من فاعليته من خلال الوصول إلى المعلومات الضرورية للإدارة العليا المسؤولة.
- أن توفر أنظمة الحماية المتطورة يمنع وصول المعلومات إلى أيدي أشخاص غير مخولين غير الاتصالات.
- تساعد في الإجابة عن أي تساؤل أو استفسار أو استفسار يتعلق مباشرة بالبيانات التي تم خفضها وتخزينها ضمن هذه قواعد البيانات وفي أي وقت كان وبأقل تكلفة والذي يؤدي السرعة في اتخاذ القرارات وبالدقة المطلوبة والتي تعمل على تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة.
- تقليل الأخطاء في العمل حيث يمكن رصدها وكشفها عن طريق مقارنتها بما هو موجود مسبقا واتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيح مسارها وهذا ما يعود بأداء جيد للموظفين.
- تساعد قواعد البيانات في تقليل تكلفة حفظ واسترجاع المعلومات وتقليص أماكن الأرشفة وهذا يؤدي إلى انجاز العمل وفق الأصول المهنية المتعارف عليها من قبل الموظفين.
- يعمل الموظف على إعداد تقارير عن طريق الاعتماد على قواعد البيانات وهذا ما يسهل عليه دراسة نقاط القوة والضعف في عمل المؤسسة وبالتالي يحقق تطوير في الأداء.

4-3 الكوادر البشرية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سوايم صلاح الدين

هم مجموعة العاملين التي تشترك بشكل رئيسي بالعمل الفكري، وتستعمل معرفتهم لتنفيذ عمل مبدع ويخلق القيمة، ويجعلها مدركة ومرتبطة مع الاستقلالية والفردية والإبداعية، كونهم يمتلكون إبداع أكثر ونباهة اعلي وقدرة لإدارة الذات اعلي وهم مهتمون بتخطيط مهنتهم الخاصة ويعبرون انتباه اكبر لتطوير المؤسسة، ومن خصائصهم الإبداع، الابتكار، الاستقلالية، والتميز في العمل

ولهم أهمية كبيرة داخل المنظمة، مما يجعلهم يضيفون قيمة للمنظمة ليس فقط، من خلال حلولهم الإبداعية لمختلف المشاكل المعقدة، ولكن أيضا من خلال توظيف خبراتهم وإمكاناتهم الموهوبة في مشاركتهم لاتخاذ القرارات الإستراتيجية للمنظمة. وللكوادر البشرية علاقة في تحسين الأداء الوظيفي من خلال:

- تبسيط إجراءات العمل ويقصد بها التغيرات التي تحدث في إجراءات أداء العمل من قبل المديرين، من خلال الابتعاد عن البيروقراطية والتعقيدات الإدارية.
- كما أن وظائف الموظفين تتفق مع مؤهلاتهم وتستوعب طاقاتهم ومهاراتهم، يؤدي إلى ابتكار طرق جديدة تعمل على تبسيط إجراءات العمل مما يؤدي إلى أداء جيد.
- أن استقطاب المستمر للكوادر البشرية يؤدي إلى كسب ميزة تنافسية، من خلال استغلال مهاراتهم ومشاركتها مع العمال الآخرين يؤدي إلى تحسين الأداء.
- إن تنوع الوظائف يزيد من الخبرات والمهارات، من خلال تمكينهم من إجراء تجارب مختلفة ونقل معرفتهم والتعلم من أخطاءهم يزيد من تبادل المعرفة وبالتالي الحصول على أفكار جديدة تسهم في تحقيق نتائج أفضل والقدرة على حل مشكلات العمل اليومية لأداء المهام الوظيفية.
- تعيين الموظفين من خلال إتباع إجراءات محددة، وذلك من اجل اختيار الموظفين الذين لديهم الجاهزية، والاستعداد والرغبة للعمل خارج أوقات الدوام، من اجل انجاز حجم الأداء الوظيفي المطلوب.

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سوالم صلاح الدين

- تحسين الأداء الوظيفي، يتطلب عناصر بشرية مؤهلة في مجال التكنولوجيا المعلومات، بمعنى هناك قدرة في إحداث التغيرات المناسبة في العناصر البشرية، وبما يلائم العمل ومراحل تنفيذه، وهذا يعني أن تلك الموارد لابد إن يتم انتقائها بموضوعية، ومن ثم صقلها بالتدريب والتطوير والتحفيز، حتى يكون بإمكانها الإسهام الفاعل في تحقيق أهداف المنظمة بالمستوي المطلوب، ويزيد من قدرة المنظمة في التنافس مع المنظمات الأخرى في تقديم مخرجاتها الإدارية.

نتائج وتوصيات الدراسة

من خلال دراسة البحث وتحليله نظريا والتعرف على مشكلاته، يمكن الإشارة إلى

النتائج التالية:

- أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملا محفزا للمنظمات الباحثة عن المنافسة والتميز في إنتاجها ومخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في أدائها، لذا تسارعت المنظمات لتهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيقها ثم استخدامها لما لهذه الأداة من خلق فرص غير مسبوقة في مجالات عدة مثل رفع مستوى الأداء الوظيفي.
- أن الإدارة الإلكترونية هي منهج حديث موجه إلى المنتجات من السلع والخدمات بسرعة الأداء وهي تعتمد على استخدام شبكة متقدمة من الاتصالات للبحث واسترجاع المعلومات بغية دعم واتخاذ القرارات الفردية والتنظيمية.
- تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية هي : عتاد الحاسوب، والبرمجيات، وشبكة الاتصالات Network Communication ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية.

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سولم صلاح الدين

- يمثل الأداء الوظيفي سلوك وظيفي يتأثر بتفاعل ثلاثة محددات أساسية هي القدرة، الدافعية وبيئة العمل، بهدف انجاز المهام من خلال الأنشطة التي يزاولها الموظف في المؤسسة، ويظهر من خلال النتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح، لتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية، وفقا للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والإجراءات والطرق المحددة للعمل.
- أن هناك عناصر أو مكونات أساسية للأداء وبدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات. وفي ضوء ما توصلنا إليه من نتائج، وبغية تفعيل تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال من أجل الرفع من كفاءة وفعالية الأداء الوظيفي فإننا نقترح ضرورة تجسيد جملة من الأهداف الرئيسة، هذه الأهداف تتمثل في التالي:
- توفير الدعم المالي والموارد البشرية المتخصصة لتطوير الأنظمة بشكل مستمر وبما يتناسب مع التطور في احتياجات العمل.
- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث لقياس مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل والأداء.
- تهيئة بنية تحتية تكنولوجية واسعة وملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ومبادئها وإتاحتها إلى جميع أفراد المنظمة.
- الاهتمام بحصر احتياجات جميع الجهات من المتطلبات التقنية والدورات التدريبية في مجال الأنظمة الإلكترونية المطبقة في الجامعة، وتوفيرها بأسرع وقت ممكن بما يخدم مصلحة العمل.
- التخلص من البيروقراطية في الأعمال الإدارية الإلكترونية، ودعم التحول إلى إدارة لا مركزية بتطوير الهيكل التنظيمي للجهة بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم.

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سوالم صلاح الدين

- التحول التدريجي إلى الإدارة الإلكترونية مع نظام للمتابعة والتقييم ومؤشرات قياس لضمان جودة التحول، ومواجهة التحديات، ومعالجة الانحرافات إن وجدت.
- مواكبة حركة التقدم العلمي والعالمي في مجال الإدارة الإلكترونية ، مع تعزيز القدرات البشرية في هذا المجال.

قائمة المصادر والمراجع حسب تسلسلها:

1. غالب ياسين (2005)، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، ص03.
2. بن معلا العمري سعيد(2003)، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ ، رسالة ماجستير ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، ص14.
3. عشور عبد الكريم(2010)، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري/ قسنطينة، ص12.
4. إبراهيم عباس الزهير(2008)، الإدارة المدرسية والصفية منظور الجودة الشاملة ، دار الفكر العربي للنشر، القاهرة، ص 93.
5. سماح احمد صلاح الدين(2009)، المدخل في الإدارة المدرسية، جامعة الإسكندرية، مصر، ص15.
6. رائد الحريري، محمود أسامة(2007)، الإدارة والتخطيط التربوي، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، ص49.
7. بالقرع فاطنة وآخرون(2017)، جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، العدد7، جامعة الجلفة، ص03.
8. موسى عبد الناصر ومحمد قريشي(2011)، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، عدد 09 ، جامعة ورقلة، ص89.

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

جابر مهدي

طاراد خوجة هشام

د. سولم صلاح الدين

9. رابحي لخضر، لكحل عائشة(2016)، الإدارة الإلكترونية كألية من آليات التنمية الإدارية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد03، جامعة عمار ثلجي الأغواط، ص 243.
10. منى برعي، مفهوم الإدارة الإلكترونية وتعريفها، متاح على الرابط الإلكتروني:
<https://mhtwyat.com/تعريفها/>، تاريخ التصفح (2021/02/04).
11. بالقرع فاطنة وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص04.
12. عبان عبد القادر(2016)، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر- دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، ص ص 82-83.
13. موسى عبد الناصر، محمد قريشي(2011)، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر)، مجلة الباحث، عدد09، جامعة ورقلة، ص ص 89-90.
14. فاروق محمد السعيد راشد(2001)، التنظيم الصناعي والإداري، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، ص103.
15. علي السلمي(1998)، تطور أداء المؤسسات وتجديده، دار قباء، مصر، ص11.
16. المير عبد الرحيم علي(1995)، العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والوصف الوظيفي والصفات الشخصية، مجلة معهد الإدارة العامة، العدد2، الرياض، ص123.
17. عبد الله عبد الرحمان النميان(2003)، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ص37.
18. محمد بن عبد الله العثمان(2003)، تفويض السلطة وأثره على كفاءة الأداء، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض، ص73.
19. Moulinier René(2005), *l'évaluation du personnel* , Chiron éditeur, paris, p.114.
20. محمد، راوية(2001)، إدارة الموارد البشرية- رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة ، ص 210.

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سوايم صلاح الدين

21. المرجع السابق، ص 211.

22. سالم مسعود الدروقي (2008)، مبادئ علوم الحاسب الآلي، بدون دار نشر، ص 04.

23. إباء عويشق (2018)، مقدمة في الشبكات، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، ص 03.

المراجع:

أولاً- المراجع العربية:

الكتب:

1. إباء عويشق (2018)، مقدمة في الشبكات، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
2. إبراهيم عباس الزهير (2008)، الإدارة المدرسية والصفية منظور الجودة الشاملة، دار الفكر العربي للنشر، القاهرة.
3. رائد الحريري، محمود أسامة (2007)، الإدارة والتخطيط التربوي، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.
4. سالم مسعود الدروقي (2008)، مبادئ علوم الحاسب الآلي، بدون دار نشر.
5. سماح احمد صلاح الدين (2009)، المدخل في الإدارة المدرسية، جامعة الإسكندرية، مصر.
6. علي السلمي (1998)، تطور أداء المؤسسات وتجديده، دار قباء، مصر.
7. غالب ياسين (2005)، الإدارة الالكترونية و أفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية.
8. فاروق محمد السعيد راشد (2001)، التنظيم الصناعي والإداري، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية.
9. محمد، راوية (2001)، إدارة الموارد البشرية- رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، ص 210.

الرسائل الجامعية:

10. بن معلا العمري سعيد (2003)، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
The importance of using electronic management applications in developing job performance in business organizations

جابر مهدي

طراد خوجة هشام

د. سولم صلاح الدين

11. عيان عبد القادر(2016)، تحديثات الإدارة الإلكترونية في الجزائر- دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة.
24. عبد الله عبد الرحمان النميان(2003)، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
12. عشور عبد الكريم(2010)، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري/ قسنطينة.
13. محمد بن عبد الله العثمان(2003)، تفويض السلطة وأثره على كفاءة الأداء، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض.

المقالات:

14. بالقرع فاطنة وآخرون(2017)، جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، العدد7، جامعة الجلفة.
15. رابحي لخضر، لكحل عائشة(2016)، الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد30، جامعة عمار ثلجي الأغواط.
16. موسى عبد الناصر ومحمد قريشي(2011)، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، عدد 09، جامعة ورقلة.
17. موسى عبد الناصر، محمد قريشي(2011)، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر)، مجلة الباحث، عدد09، جامعة ورقلة، ص ص 89-90.
18. المير عبد الرحيم علي(1995)، العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والوصف الوظيفي والصفات الشخصية، مجلة معهد الإدارة العامة، العدد2، الرياض.

ثانيا- المراجع الأجنبية:

19. Moulinier René(2005), *L'évaluation du personnel* , Chiron éditeur, paris, p.114.

أهمية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال
*The importance of using electronic management applications in developing job
performance in business organizations*

د. سوالم صلاح الدين طراد خوجة هشام جابر مهدي

ثالثا- المواقع الإلكترونية:

20. متى برعي، مفهوم الإدارة الإلكترونية وتعريفها، متاح على الرابط الإلكتروني:

<https://mhtwyat.com/تعريفها-وتعريفها>. تاريخ التصفح (2021/02/04).



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 14		
المحور رقم - 2 -	أهمية ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة.	
عنوان المداخلة	الإدارة الإلكترونية كخيار إستراتيجي في تحسين الخدمة العمومية_دراسة ميدانية لبلدية سوق أهراس Electronic management as a strategic option in improving the public service_field study of the municipality of Souk Ahras	
الاسم واللقب	كلاش مريم	بهلول نور الدين
المؤهل العلمي	طالب دكتوراة	أستاذ محاضر أ
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الإدارة الالكترونية كخيار إستراتيجي في تحسين الخدمة العمومية- دراسة ميدانية لبلدية سوق
أهراس_

Electronic management as a strategic option in improving the public
service_field study of the municipality of Souk Ahras

نور الدين بهلول

مريم كلاش

أستاذ محاضر "أ"، جامعة سوق أهراس

طالبة دكتوراه، جامعة سوق أهراس

behounour@yahoo.fr

kallechemeryem@gmail.com

المخلص:

هدفت الدراسة إلى معرفة إستراتيجية الإدارة الإلكترونية ومدى أهميتها في تحسين الخدمة العمومية من خلال تطوير وتحسين مستوى الكفاءة في الخدمات الحكومية. فمن خلال التطرق إلى الإصلاح الإداري في تحسين الخدمة العمومية على مستوى بلديات الجزائر والتطرق إلى كيفية تطبيق إستراتيجيتها، توصلت إلى أن هناك إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية ولكن ليس بدرجة كبيرة وهذا راجع إلى نقص إمكانيات المالية والمادية والبشرية التي من شأنها أن تساهم في تفعيل البنية التحتية للإدارة الالكترونية، والحد من انحرافات سلوك الأفراد داخل الإدارة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، الخدمة العمومية، تحسين إستراتيجية، البلدية الالكترونية.

رموز تصنيف M15.L86:JEL

Abstract:

The study aimed to know the strategy of e-management and its importance in improving the public service by developing and improving the level of efficiency in government services. By addressing administrative reform in improving the public service at the level of The Municipalities of Algeria and addressing how to implement its strategy, I have found that there is the possibility of applying electronic management but not to a large extent, due to the lack of financial, material and human potential that will contribute to the activation of the electronic management infrastructure, and reduce deviations in the behavior of individuals within the administration.

Keywords : Electronic administration, public service, improving strategy, electronic municipality.

JEL Classifications: L86.M15

المقدمة

أدى التقدم المتنامي في ظل التطور المتزايد للتكنولوجيا الحديثة والتوسع الهائل، إلى الانتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات، فظهرت ما يسمى بالإدارة الإلكترونية التي تعد كإحدى أهم معالم ومظاهر ثورة المعلومات لما توفره من دقة ووضوح في تقديم خدمات للأفراد، وذلك لرفع مستوى الأداء الحكومي، فقد أصبح التوجه نحو الإدارة الإلكترونية يسعى معظم دول العالم، باعتبارها الوسيلة الفعالة في تحسين إستراتيجية الخدمة العمومية.

كما أن للجزائر تجربة في هذا المجال في تطبيق هذه التقنية وأهمها تبني مشروع الحكومة الإلكترونية لسنة 2013، الذي سعت من خلاله إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية. وباعتبار البلدية الإدارة الأقرب للمواطن التي تسعى لتلبية احتياجاته، إلا أن من الملاحظ أنها تعاني من التهميش والإهمال الإداري الأمر الذي إستوجب إعادة النظر في طريقة التسيير وتحسين أسلوب أداء الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية.

الإشكالية:

وعليه فإن هذه الدراسة ستحاول الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي:

"فيما يتمثل دور الإدارة الإلكترونية لتحسين إستراتيجية الخدمة العمومية؟"

ومن هذه الإشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالإدارة الإلكترونية؟
 - هل توجد علاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين إستراتيجية الخدمة العمومية؟
 - هل تؤثر الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية؟
- فرضيات الدراسة:

- الإدارة الالكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين اسلوب أداء الخدمات الحكومية؛
- لا توجد علاقة بين الإدارة الالكترونية وتحسين إستراتيجية الخدمة العمومية؛
- لا تؤثر الإدارة الالكترونية في تحسين إستراتيجية الخدمة العمومية.
- أهمية الدراسة: تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:
- تطبيق النظريات والمداخل التي تناولت مفهوم الإدارة الالكترونية؛
- تعتبر الخدمة العمومية همزة وصل بين الدولة والمواطنين، فهي تقوم بتقديم خدمات عديدة ومتنوعة للمواطنين ؛
- معرفة الدور الذي يمكن أن تلعبه الإدارة الالكترونية في بلديات الجزائر.
- أهداف الدراسة: تتمثل فيما يلي:
- التعرف على ماهية الإدارة الالكترونية كمصطلح جديد وابرز العمل الإداري من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية؛
- إبراز دور الإدارة الالكترونية في تحسن إستراتيجية الخدمة العمومية؛
- تقسيمات الدراسة
- المحور الأول: المفاهيم الأساسية للإدارة الالكترونية
- المحور الثاني: المفاهيم الأساسية لتحسين إستراتيجية الخدمة العمومية
- المحور الثالث: الإدارة الالكترونية كخيار استراتيجي في تحسين الخدمة الوطنية -دراسة ميدانية لبلدية سوق أهراس-
- المحور الأول: المفاهيم الأساسية للإدارة الالكترونية
- اولا: ماهية الإدارة الالكترونية
- 1.تعريف الإدارة الالكترونية:

"هي منظومة الأعمال والأنشطة والتي يتم تنفيذها إلكترونيا وعبر شبكات الاتصال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية¹، كما يمكن إعتبارها بأنها إستخدام وسائل الإتصال التكنولوجيا المتنوعة، والمعلومات في تسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية، والتواصل مع طالبي الإنتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية². وعرفت أيضا بأنها إستخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها، وفعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها³، ومنه يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية "هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين اسلوب أداء الخدمات الحكومية."

2. خصائص الإدارة الإلكترونية: تتميز الإدارة الإلكترونية بالعديد من الخصائص يمكن إجمالها فيما يلي⁴:

- السرعة والوضوح: أي ضمان سرعة إنجاز المعاملات الفائقة وإرسالها واستقبالها؛
- عدم التقيد بالزمان والمكان: مع الاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة تختفي فكرة العطل وأوقات الراحة للموظفين، بحيث تعمل الإدارة الافتراضية على مدار السنة وعلى مدار 24 ساعة؛
- المرونة: من خلال الاستجابة مع الأحداث والتجاوب معها؛
- الرقابة المباشرة والصادقة: أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية؛
- السرية والخصوصية: السرية والخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية.

3. أهداف ادارة الإلكترونية:

- تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتجلى في ما يلي:⁵
- تطوير الإدارة العامة بتخفيض الأعمال الورقية، وتحسين الخدمات بالتقليل من التنقل، وسهولة وصول المواطنين إلى المعلومات؛
 - اختصار الإجراءات وريح الوقت بالاستفادة القصوى من الإمكانيات التي تتيحها التقنيات الحديثة لتكنولوجيا الإعلام الاتصال؛
 - إمكانية التواصل الإلكتروني بين المواطنين وإدارة عبر رسائل البريد الإلكتروني؛
 - الحد من مظاهر الفوضى داخل المصالح الإدارية، والقضاء على البيروقراطية.

ثانياً: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية

ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية:⁶

- ✓ الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال؛
- ✓ القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق؛
- ✓ ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة؛
- ✓ التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي وإعتمادها في اتخاذ القرارات؛
- ✓ ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.

ثالثاً: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تعترض أغلب برامج الإدارة الإلكترونية في ما يلي:⁷

- المعوقات الإدارية : وترجع إلى الأسباب الآتية:
- ✓ ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية؛
 - ✓ عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية؛
 - ✓ غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية؛
- المعوقات السياسية والقانونية: وتشمل هذه المعوقات:

✓ غياب الإرادة السياسية الداعمة تحول نحو الإدارات الإلكترونية ؛

✓ غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية؛

✓ عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية.

المعوقات المالية والتقنية: حيث تتمحور حول:

✓ ارتفاع تكاليف تجهيز البنية التحتية للإدارة الإلكترونية؛

✓ قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية تكنولوجية.

المعوقات البشرية:ويمكن تحديدها في الآتي:

✓ غياب الدورات التكوينية لموظفي الإدارة، في ظل التحول للإدارة الإلكترونية ؛

✓ تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وإنقسامه مما أدى إلى ازدياد حدة

التفريق، و أضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية؛

✓ إشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية وحلول الآلة محل

الإنسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الإلكتروني خوفا عن امتيازاته

ومنصبه؛

المهددات الأمنية:تتمثل هذه المهددات في الآتي:

✓ التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية، خوفا عما يمكن أن تؤديه

من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية.

المحور الثاني:المفاهيم الأساسية لتحسين إستراتيجية الخدمة العمومية

اولا:ماهية الخدمة العمومية بالخدمة العمومية

1.تعريف الخدمة العمومية

عرفت بأنها"جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن إستغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر

بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون، وتحمل الدولة مسؤولية

توفيرها والقيام بها من حيث أداؤها ومراقبتها"⁸، كما أنها تهدف إلى تقديم الخدمة مباشرة

وغير مباشرة لمواطن أو للأطراف الأخرى في المجتمع، وفي معظم الحالات تكون برسوم رمزية من خلال فرض بعض الرسوم التي يتم جمعها عن طريق الإيصال المباشر أو طوابع الإيرادات في تقديم الخدمات وفقا للاعتمادات المسموح بها في الميزانيات العامة.⁹ ومنه يمكن القول بأن الخدمة العمومية "نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة".

2. أنواع الخدمة العمومية:

من بين هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي:¹⁰

- خدمات عامة بسيادة الدولة: وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة، وذلك في مجال العدالة، الأمن الدفاع الوطني والمالية العامة...الخ؛
- خدمات اجتماعية وثقافية: والتي بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر، والتي تشتمل عموما التعليم، الصحة، المساعدات الاجتماعية...الخ؛
- الخدمات ذات الطابع الاقتصادي: والتي يطلق عليها عموما عامة خدمات عامة صناعة أو تجارية.

3. معايير الخدمة العمومية:

- ✓ المساواة: فلجميع المواطنين الحق في تلقي الخدمة العمومية دون تمييز على أساس الجنس، أو اللون، أو العرق، أو الدين، ويجب تقديمها دون تقصير؛
- ✓ الاستمرارية: إن ما يميز الخدمة العمومية أنها لا تنتهي، كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس، مما يتطلب من الدولة وضع الخطط التي تحفظ الخدمة العامة عن التوقف؛¹¹

- ✓ الموائمة: إن المنفعة والخدمة العامة تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات ومن ثم فمن الضروري أن تقدم الخدمة بكفاءة.¹²

ثانيا: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية.

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية العمومية يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن وتكيفها مع متطلبات تكنولوجيا الإعلام والاتصال ورقمنة الخدمات العامة من خلال إنشاء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية وإضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة المطلوبة، فهي تعمل على تطوير وتحسين مستوى الكفاءة في الخدمات الحكومية وتربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية، مما يكفل سهولة ومرونة التعامل في الإدارة العمومية إضافة إلى تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية على الموظفين والمواطنين سواء، كما أن اعتمادا النظام الإلكتروني لتقديم الخدمة العامة للجمهور يساعد الدولة على مواكبة التطور التكنولوجي الهائل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومنه يمكن لقول بأن الخدمات العمومية تتأثر بالنظام الإلكتروني عبر تأثيرها بالمبادئ التي تحكم المرفق العام والاهتمام بجودة الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن¹³.

ثالثا: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين إستراتيجية الخدمة العمومية:

✓ دور الإدارة الإلكترونية على موظفي المنظمة العمومية: من الواضح أن الموظفين يمثلون العنصر البشري والضروري اللازم لتحقيق أثر الإدارة العامة الإلكترونية على أعمال الموظفين، وهذا يستدعي ضرورة تأهيلهم وتدريبهم على التعامل مع هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة.¹⁴

✓ دور الإدارة الإلكترونية على مشكل البيروقراطية: سيؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تقليص البيروقراطية، والتخفيف من الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها لأن المعاملات الإلكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية حيث يستبدل بها المستندات الإلكترونية، ومن جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى التغلب على مشكلة الوساطة في نظام الإدارة الحكومية.

✓ دور الإدارة الإلكترونية على تفعيل مبدأ مساواة الأفراد في الخدمة العمومية:
يقصد بهذا المبدأ أن يقدم المرفق العام خدماته إلى من يطلبها من الأفراد بنفس
الشروط المقررة لتقديم الخدمة، مع الالتزام بمبدأ المساواة.¹⁵

**المحور الثالث: الإدارة الإلكترونية كخيار إستراتيجي في تحسين الخدمة
الوطنية -دراسة ميدانية لبلدية سوق أهراس-**

أولاً: متطلبات التحول إلى البلديات الإلكترونية

تتمثل مجموعة من المتطلبات فيما يلي:¹⁶

أ. المتطلبات التشريعية: لا بد من وجود قوانين تشجع أساليب العمل. إذ لا يجوز نقل
الخدمة البلدية العادية على الفضاء الإلكتروني بدون أية تشريعات، بحيث تمكن للفرد
الوصول إلى مواقع الخدمة بطريقة نظامية، وفي هذا الإطار قام المشرع الجزائري
2016 بإنشاء السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني، لضمان خدمة التحقق من صلاحية
شهادات التصديق الإلكتروني، كما بادر المشروع بموجب قانون العقوبات إلى تخصيص
المواد من 394 مكرر إلى 394 مكرر 07 للجرائم الإلكترونية وبمقتضاها جرم كل الأفعال
الماسة بالمعالجة الآلية للمعطيات كعمليات الاختراق والتجسس

ب. المتطلبات الإدارية: يتوجب على البلديات أن تأخذ بعين الاعتبار متطلبات العمل في
البيئة الإلكترونية، لذا فإنه من الواجب عليها إعادة هيكلة إدارتها، حتى تكون أكثر فعالية
وأُسرع إستجابة، وذلك بالتخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المعيقة لكل
تطور، وإضافة العمليات اللازمة لتدعيم عملية التحول إلى الأعمال الإلكترونية.

ج. متطلبات بشرية: يعتبر عنصر أساسي للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، لذا وجب على
البلديات انتقاء الموظفين الأكفاء للقيام بهذه العملية، كما لا بد تدريبهم وتأهيلهم في مجال
التكنولوجيا المعلومات.

د. المتطلبات التقنية: يستلزم التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية ضرورة وجود أجهزة
علمية متطورة كافتناء نظم صوتية وتجهيزات التحاور المرئي. نظم الاتصال عن طريق

الصوت والصورة. والمسماة، "visiophones" وتشمل اقتناء نظم سمعية وبصرية لاستخدامات محدودة. مثل التسجيل والرقمنة.

ثانيا: مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر

بدأت مراحل البلدية الإلكترونية في الجزائر من خلال الخدمات الادارية العصرية والمتمثلة في الخدمات عن بعد التي تستغني المواطن عن الاحتكاك مع أي تصرف بيروقراطي وإبعاد التدخل البشري المباشر في أداء الخدمة العمومية، وذلك باعتماد التوقيع الإلكتروني عن بعد للوثائق الادارية، وحسب ما هو مقرر فإن مشروع البلدية الإلكترونية تجسد في الثلاثي الأول من سنة 2018.¹⁷

الشبكات الإلكترونية للوثائق البيومترية:

في إطار سعيها إلى عصنة الإدارة بالانتقال التدريجي من مرحلة التسيير التقليدي إلى مرحلة التسيير الآلي عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية على إدخال التكنولوجيا الحديثة في مجالات التسيير والتنظيم، من أجل أداء المرافق العام بصفة مستمرة وإعادة الاعتبار له وكذا إحداث أنماط جديدة. وفي هذا الإطار أحدثت وزارة الداخلية ما يطلق عليه " الشبكات الإلكترونية للوثائق البيومترية" (جواز السفر- بطاقة التعريف الوطنية) والذي سيتم توسيع عمله بشكل تدريجي إلى وثائق أخرى كرخصة السياقة بالتنقيط.

ويمكن ذكر أهم الأهداف التي تطمح إليها وزارة الداخلية في تجسيد هذا المشروع، على النحو التالي:¹⁸

- فتح المجال للولوج التدريجي إلى عالم الإدارة الإلكترونية؛
- تحسين ظروف الاستقبال والعلاقة بين الإدارة والمواطن؛
- السرعة في دراسة ومراقبة البيانات ومعالجة البيانات؛
- إعفاء المواطن من الملهاء اليدوي لاستمارة طلب الوثائق البيومترية؛

ثانيا: المعالجة الإحصائية للبيانات المجمعة من استبانة المؤسسة

1. تحديد الإطار المنهجي للدراسة

مجتمع وعينة الدراسة: مجتمع البحث هي مؤسسة عمومية (بلدية) لولاية سوق
أهراس، وقد تم توزيع 30 استبانة على عينة من موظفي البلدية المتخصصين في مجال
الإدارة الالكترونية.

أداة جمع البيانات: اعتمدنا في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة على استبانة تم توزيعها
على موظفي البلدية، وقد اشتملت على جزأين وهي:

-الجزء الأول: ويتعلق بالمعلومات الشخصية والمنهجية والمتكونة من الجنس، العمر،
الوظيفة، الخبرة والمستوى التعليمي؛

-الجزء الثاني: ويتكون من محورين: المحور الأول يشمل (المتغير المستقل) وتتعلق بمتطلبات
البلدية الالكترونية، أما المحور الثاني يشمل (المتغير التابع) وحصص حول إستراتيجية
الخدمة العمومية.

1. بالنسبة لثبات الصدق والاستبيان:

حيث تم تحكيم هذا الاستبيان ولتأكيد ثباته تم استخدام معامل " ألفا كرونباخ"
لقياس مدى ثباته من ناحية العبارات الموضوعة لكل من المتغيرين المستقل والتابع. وكانت
نتائج ألفا كرونباخ كما يلي:

الجدول رقم (1) نتائج ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

المحاور	الإدارة الالكترونية	إستراتيجية الخدمة العمومية
عدد الأسئلة	12	14
ألفا كرونباخ لكل محور	0.737	0.742
ألفا كرونباخ للمحورين	0.725	
معامل الصدق	0.85	

**Electronic management as a strategic option in improving the public
service_field study of the municipality of Souk Ahras**

نور الدين بهلول

مريم كلاش

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات spss22

نلاحظ من خلال الجدول قيمة معامل ألفا هي 0.725 وهي نسبة جيدة جدا كونها
أعلى من النسبة المقبولة (0.6) وبذلك تتمتع الاستبانة بدرجة عالية من الثبات،
ويمكن الحكم على صدق أداة الاستبانة من خلال جذر معامل ألفا والذي يساوي
0.85.

2. عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها:

أ. خصائص عينة الدراسة: بشأن مفردات عينة الدراسة حسب المتغيرات

الشخصية والوظيفية، يمكن توضيحها على النحو التالي:

جدول رقم2:توزيع أفراد العينة حسب متغيرات المعلومات الشخصية.

المتغيرات		%	التكرار
الجنس	ذكر	60	18
	أنثى	40	12
السن	اقل من30سنة	6.7	2
	من 30الى40سنة	53.3	16
	أكثر من 40سنة	40	12
المؤهل العلمي	متوسط	6.7	2
	ثانوي	32.3	7
	جامعي	43.3	13
	تقني سامي	26.7	8
الخبرة العلمية	اقل من 5سنوات	23.3	7
	من 5 و اقل من10سنوات	40.0	12
	من10 و اقل من 15سنة	26.7	8
	من15سنة فأكثر	10.0	3

المصدر:إعداد الباحثان بالاعتماد على تحليل نتائج الاستبيان ال spss22

Electronic management as a strategic option in improving the public service_field study of the municipality of Souk Ahras

نور الدين بهلول

مريم كلاش

يتضح من الجدول أعلاه: أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الجنس بنسبة الذكور بلغت 60% ونسبة الإناث 40% من إجمالي عينة الدراسة، وان أفراد عينة يتوزعون حسب متغير السن بنسبة 6.7% لفئة اقل من 30 سنة ونسبة 53.3% بالنسبة للفئة العمرية من 30 الى 40 سنة ونسبة 40% لصالح الفئة أكثر من 40 سنة، وان أفراد العينة يتوزعون حسب متغير المؤهل العلمي بنسبة 6.7% للمبحوثين ذات مستوى متوسط في حين بلغت نسبة المبحوثين ذات مستوى ثانوي بنسبة 32.3% ونسبة 43.3% لصالح مستوى جامعي ونسبة 26.7% لصالح مستوى تقني سامي، وان أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الخبرة المهنية بنسبة 26.7% للمبحوثين الذين بلغت خبرتهم اقل من 5 سنوات ،وبنسبة 40% للذين بلغت خبرتهم من 5 و اقل من 10 سنوات، في حين نجد أن نسبة 26.7% من المبحوثين كانت خبرتهم من 10 و اقل من 15 سنة ونسبة 10% لصالح أكثر من 15 سنة.

3. تحليل ومناقشة متغيرات الدراسة:

المحور الأول: مدى متطلبات التحول إلى البلدية الالكترونية

الجدول رقم (3):تحليل نتائج فقرات الإدارة الالكترونية

الفرقات	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الوزن النسبي %
س1	تتوفر البلدية على الأجهزة حاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة	3.80	0.925	مو افق	63.3
س2	توفر البلدية إمكانية الاتصال بها عن طريق البريد الالكتروني	3.80	0.805	موفق	73.3
س3	تقوم البلدية باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق.	3.40	1.037	مو افق	66.7
س4	توفر البلدية بعض الوثائق الادارية التي يمكن تحميلها من موقعها الالكتروني	3.90	1.062	مو افق	50.0
س5	ترتبط البلدية بمواقع الكترونية إدارية أخرى	3.80	1.031	مو افق	50.0

الإدارة الإلكترونية كخيار إستراتيجي في تحسين الخدمة العمومية_دراسة ميدانية لبلدية سوق
أهراس_

Electronic management as a strategic option in improving the public
service_field study of the municipality of Souk Ahras

نور الدين بهلول

مريم كلاش

س6	تقوم البلدية بأرشفة البيانات الكترونيا	3.70	0.988	مو افق	63.3
س7	تقوم البلدية بإجراء دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة للعاملين	3.53	0.900	مو افق	70.0
س8	تعمل البلدية على استقطاب أصحاب الخبرات في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة للعاملين	2.83	1.117	مو افق	40.0
س9	يتم تشجيع المواطنين على امتلاك بريد الالكتروني رسمي للتواصل مع البلدية	3.90	0.923	مو افق	56.7
س10	تقوم البلدية من خلال الرقابة الالكترونية المستمرة بتزويد الموظفين عن أدايمهم	3.83	0.874	مو افق	53.3
س11	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة.	4.30	0.466	مو افق	70.0
س12	البرامج والأجهزة المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية.	3.70	1.149	مو افق	33.3
الوسط الحسابي الكلي		3.7917			
الانحراف المعياري الكلي		0.39377			

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22

من خلال الجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات الإدارة الإلكترونية بلغ 3.7917 وبانحراف معياري 0.39377 حيث يقع هذا المتوسط ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكارت الخماسي التي تشير إلى درجة موافق وهذا ما يدل على أن البلدية تسعى إلى تدعيم الإدارة الإلكترونية من خلال الالتزام بتطبيقها.

المحور الثاني: إستراتيجية تحسين الخدمة العمومية

الجدول رقم (4): تحليل نتائج فقرات إستراتيجية تحسين الخدمة العمومية

الفقرات	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الوزن النسبي %

الإدارة الإلكترونية كخيار إستراتيجي في تحسين الخدمة العمومية_دراسة ميدانية لبلدية سوق
أهراس_

Electronic management as a strategic option in improving the public
service_field study of the municipality of Souk Ahras

نور الدين بهلول

مريم كلاش

53.3	موافق بشدة	0.572	4.50	تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الادارية بطريقة فعالة وبكفاءة.	س1
53.3	موافق	1.155	3.33	التوجه نحو المعاملات الالكترونية يؤدي إلى تقليل تكاليف المعاملات الادارية.	س2
50.0	موافق	0.980	3.73	تتيح الإدارة الالكترونية إمكانية توفير المعلومات ووصولها.	س3
50.0	موافق	0.664	4.03	تسهل الإدارة الالكترونية عملية التخطيط الإداري	س4
53.3	موافق	0.669	4.37	تساهم الإدارة الالكترونية في تقليل وقت انجاز الخدمات الادارية.	
63.3	موافق	0.830	4.00	تساعد الإدارة الالكترونية في تقليل المساحة التخزينية للوثائق الورقية.	س5
43.3	موافق	0.947	4.00	تساعد الإدارة الالكترونية في تبادل المعلومات مع البلديات الأخرى.	س6
63.3	موافق	0.607	4.10	تساعد الإدارة الالكترونية في إتمام البلدية مشاريعها في الوقت المناسب.	س7
43.3	موافق	1.033	4.03	تتيح الإدارة الالكترونية للعاملين في إبداع في عملهم	س8
50.0	موافق	1.073	3.57	تعمل الإدارة الالكترونية على تفعيل مبدأ المساواة بين الأفراد في الخدمة العمومية.	س9
66.7	موافق	0.740	4.07	تساهم الإدارة الالكترونية في التقليل من فرص أخطاء العاملين.	س10
50.0	موافق	0.900	3.87	تساهم الإدارة الالكترونية في تفعيل مفهوم الشفافية والمصداقية في	س11

Electronic management as a strategic option in improving the public
service_field study of the municipality of Souk Ahras

نور الدين بهلول

مريم كلاش

المعاملات الادارية					
س12	تساعد الإدارة الالكترونية في القضاء على العرقيل والتأخر في انجاز الوثائق الادارية.	3.67	0.802	موافق	56.7
س13	تسهل الإدارة الالكترونية في توطيد العلاقة بين الإدارة والمواطن.	4.07	0.691	موافق	73.3
س14		1.5667	0.254	موافق	56.7
الوسط الحسابي الكلي		3.9524			
الانحراف المعياري الكلي		0.33938			

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22

من خلال الجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات الإدارة الالكترونية بلغ 3.9524 وانحراف معياري 0.33938 حيث يقع هذا المتوسط ضمن الفئة الثانية من فئات سلم ليكارت الخماسي التي تشير إلى درجة موافق وهذا ما يدل على أن المؤسسة العمومية تسعى إلى تحسين الخدمة العمومية بالاعتماد على الإدارة الالكترونية من خلال الالتزام بتطبيقها.

نتائج اختبار الفرضيات البحث:

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة بين الإدارة الالكترونية وتحسين إستراتيجية الخدمة العمومية.

H0: لا توجد علاقة بين الإدارة الالكترونية وتحسين إستراتيجية الخدمة العمومية.

H1: توجد علاقة بين الإدارة الالكترونية وتحسين إستراتيجية الخدمة العمومية.

لاختبار العلاقة بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون وتحليل النتائج يكون بالاعتماد على معطيات الشكل التالي:

الجدول (4) يوضح معمل الارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة

		k1	k2
k1	Pearson Correlation	1	.590**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
k2	Pearson Correlation	.590**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل بيرسون بين محوري الدراسة K1 (الإدارة الالكترونية) وk2 (الخدمة العمومية) مساوي للقيمة 0.590 ،وبالرجوع للسلم السابق نلاحظ أن القيمة اكبر من 0.5 بالموجب وبالتالي يمكن القول أن العلاقة بين متغيري الدراسة علاقة طردية وقوية نوعا ما، مما يعني صلاحية الفرضية الثانية أي توجد علاقة بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

الفرضية الثالثة:لايوجد تأثير بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية

H0: لا تؤثر الإدارة الالكترونية على الخدمة العمومية عندما يكون مستوى المعنوية اكبر من 0.05.

H1: تؤثر الإدارة الالكترونية على الخدمة العمومية عندما يكون مستوى المعنوية اكبر من 0.05

جدول رقم(5):نتائج اختبارالفرضية

0.05

Sig	درجات الحرية df	T	متوسط المربعات		F الجدولية	F المحسوبة	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	نتيجة فرضية العدم
			الخطأ المعياري	متوسط المربعات					
0.00	29	4.21	0.490	2.067	14.935	24.04	0.348	0.590	رفض

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS22

بالرجوع إلى الجدول توزيع فدرجات حرية البسط تساوي 1 ودرجات حرية المقام ودرجات حرية المقام تساوي 28 وباستخدام مستوى 0.05 نجد أن القيمة الحرجة (المجدولة) تساوي 14.935، حيث أن القيمة المحسوبة ل $f=24.048$ وهي بالتالي اكبر من القيمة الحرجة المجدولة، نستنتج أن الفرضية الصفرية تكون مرفوضة، وهذا يعني وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 للإدارة الالكترونية على مستوى الخدمة العمومية، فالإدارة الالكترونية تخدم المؤسسات العمومية بدرجة اكبر من جميع النواحي وذلك من خلال ما توفره للمؤسسة العمومية حتى تقوم بدورها على أكمل وجه من ناحية الخدمات، وعليه فان اثر الإدارة الالكترونية على الخدمة العمومية قوي لا يمكن الاستغناء .

الخاتمة

إن تطبيق الإدارة الالكترونية جعل الخدمة العمومية ترتقي، وباعتبار أن البلدية هي اقرب للمواطن بما تحتوي من خدمات إدارية عديدة تلبي احتياجات المواطن ينبغي على السلطات الادارية في الجزائر أن تعطي أهمية للإدارة الالكترونية لما لها من أهمية بالنسبة للمواطن وكسب ثقته.

النتائج:

- الإدارة الالكترونية هي الأفضل في الاستجابة لمتطلبات الإدارة نظرا لقدرتها في تسهيل انجاز الأعمال وتقديمها إلى المستفيدين في الوقت وبالشكل المناسبين؛
- بناء على معامل بيرسون أثبتت أن العلاقة بين متغيري الدراسة علاقة طردية وقوية نوعا ما، مما يعني صلاحية الفرضية الثانية أي توجد علاقة بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.
- وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 للإدارة الالكترونية على مستوى الخدمة العمومية، فالإدارة الالكترونية تخدم المؤسسات العمومية بدرجة اكبر من جميع النواحي وذلك من خلال ما توفره من تحسين مستوى الكفاءة؛

التوصيات:

- العمل على إيجاد حلول للمشاكل والمعوقات التي يمكن أن تواجه تطبيق البلديات الالكترونية واقعيًا؛
- تعميق الوعي لدى المواطنين لمفهوم الإدارة الالكترونية، وأهميتها من خلال تنظيم أيام دراسية كالدورات، محاضرات، ورش العمل؛
- تخصيص ميزانية لتصميم وتطوير برمجيات وتطبيقات الحاسب الآلي داخل كل مؤسسة؛
- ضرورة الإطلاع على تجارب دولية ناجحة في تطبيق الإدارة الالكترونية ومحاولة استخراج نقاط التفكير في الانتقال من البلدية الالكترونية إلى البلدية الذكية.

قائمة المراجع

- ¹ - سعيد غالب (2010)، الادارة الالكترونية و افاق تطبيقاتها العربية، اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن ، ص190.
- ² مختار حمادة (2007)، تأثير الادارة الالكترونية على المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، ص5.
- ³ شليحي الطاهر، و ربيعة قريني (2019)، الادارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات "عرض تجارب لمشروع البلدية الالكترونية في الجزائر"، مجلة افاق علوم الادارة والاقتصاد، المجلد 03، العدد 02، ص187.
- ⁴ غريبي علي، و الاخضر رينوبة (2016)، الاصلاح الخدمة العمومية من خلال الادارة الالكترونية و افاق ترشيدها، مجلة العلوم الاسلامية والحضارة، العدد 3، ص408.
- ⁵ بوحنية قوى، و رمضان عبد المجيد (2016)، الادارة الالكترونية كالية لتطوير اداء الجماعات المحلية بالجزائر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد الخامس، العدد الاول، ص6.
- ⁶ رافت رضوان (د.ن)، الادارة الالكترونية، رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار القاهرة (مصر)، ص5.
- ⁷ عيان عبد القادر (2016)، تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر-دراسة سوسيولوجية ببلدية الكالتوس العاصمة- اطروحة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، بسكرة، الجزائر، ص ص 79-81.

- ⁸ نور الدين شتوقي (د.ن)، دروس في المانجمنت العمومي. جامعة التكوين المتواصل، الجزائر. ص2.
- ⁹ benaoun, t. (2016). **analytical study of public service motivation concept(psm) and its relationship with public performance**. université de laghouat. reue dirassat40.
- ¹⁰ - عبد المطلب عبد الحميد (2001). التمويل المحلي. الدار الجامعية. الاسكندرية، مصر، ص62.
- ¹¹ <https://www.mawdoo3.com.11/02/2020>.
- ¹² chapus, R. (2001). **droit Administratif Général**. tomel, 15^{ème}. édition, ed Montchrestien, paris. p 69.
- ¹³ محمد حسن السالحي (2005)، شبكات الادارة الإلكترونية في الدول العربية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ص30.
- ¹⁴ مراكشي محمدلين، فيصل فقاير (د.ن)، الادارة الإلكترونية واثرها على اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر. جامعة البليدة، الجزائر. ص9.
- ¹⁵ سايج فطيمة (2018)، الادارة الإلكترونية كالية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الاشارة الى حالة الجزائر. مجلة الانماء للاقتصاد والتجارة، العدد الرابع، ص9.
- ¹⁶ عبد العالي حاحة، مناصرة شهرزاد (2019)، البلديات الإلكترونية كالية لتحسين الخدمة العمومية المحلية. مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد19، ص50-51.
- ¹⁷ شليحي الطاهر، و ربيعة قرينعي، مرجع سابق، ص196.
- ¹⁸ <https://www.mawdoo3.com.11/02/2020>.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 15		
المحور رقم - 2 -	أهمية ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة.	
عنوان المداخلة	واقع و أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر-المديرية العملياتية-الطارف- <i>The reality and importance of implementing electronic management in Algeria Telecom - Operational Directorate - Al-Tar</i>	
الاسم واللقب	فيروز سلايمي	إلهام باسي
المؤهل العلمي	استاذة محاضرة ب	أستاذة محاضرة ب
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة عنابة	جامعة عنابة
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

واقع وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر- المديرية العملياتية-الطارف-

The reality and importance of implementing electronic management in Algeria

- Telecom - Operational Directorate - Al-Tarf

إلهام ياسي

فيروز سلايمي

أستاذة محاضرة- ب- جامعة باجي مختار عنابة

أستاذة محاضرة- ب- جامعة باجي مختار عنابة

lhembaci@gmail.com

ilo_filo@hotmail.com

الملخص:

في ظل العولمة، الثورة التكنولوجية، يعد التحول إلى النمط الإلكتروني أساس تفوق، و تميز المؤسسات في عصر أصبح فيه التحكم في المعلومات العصب الحيوي، الذي يعتمد عليه بقاء المؤسسات و استمرارها. وعليه تأتي هذه الدراسة بهدف تسليط الضوء على أهمية الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر على مستوى المديرية العملياتية-الطارف- و قصد تحقيق هذه الغاية توزع 30 استبيان على مجمل موظفين المديرية. و قد توصلت الدراسة إلى أن المؤسسة المدروسة تمتلك المعدات و تطبق الدارة الالكترونية، غير أنها غير مستغلة بالشكل الأمثل.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية- تكنولوجيا المعلومات- أهداف المؤسسة- مؤسسة اتصالات الجزائر- المديرية العملياتية-الطارف-

رموز تصنيف JEL: m10

Abstract:

Under globalization, and the technological revolution the shift to the electronic mode is the basis for the superiority and distinction of institutions. this study aims to shed light on the importance of electronic management in achieving objectives of the Algerian Telecom institution at the level of the operational directorate - Al-Taref. In order to achieve this goal, 30 questionnaires are distributed to all directorate employees.

The study concluded that the studied institution owns the equipment and applies the electronic circuit, but it is not used optimally.

Keywords : Electronic management - information technology - goals of the institution - Algeria Telecom - operational directorate - Al-Taref -

JEL Classifications: m10

1- المقدمة:

أمام الانفتاح العالمي، العولمة، اشتداد المنافسة، الغزو التكنولوجي و ظهور اقتصاد المعرفة، أصبح التغيير ضرورة حتمية لمسايرة التقدم الحاصل، و الانتقال من العمل الروتيني الورقي إلى عمل قائم على استخدام و تطبيق تكنولوجيا المعلومات. وقد قادنا التقدم التكنولوجي وسرعة التقارب والاتصالات إلى مزيد من الرفاهية والراحة وإلى الربح السريع، ومنه تقليل التنقلات من مكان لآخر من أجل البحث عن المعلومات والتواصل، ومنه تقليل الضغوط العملية على الأفراد العاملين في المؤسسات. فتطبيقات التقنية في الإدارة ليس شكلاً عصرياً للحياة نسعي لتقمصه، بقدر ما هو حاجة ماسة لمجتمعنا، ودافعاً لتلك الإدارات لتجاوز واقعها والانطلاق إلى الآفاق العالمية الرحبة بوتيرة سريعة ومشاركة واسعة.

ففي هذا الإطار تعد الإدارة الإلكترونية نوعاً من الاستجابة القوية لعصر المعلوماتية، كونها أصبحت تعد محركاً أساسياً لنجاح المؤسسة و تحقيق أهدافها المرجوة بكفاءة عالية، وهذا من خلال تطوير أساليب العمل بشكل يمكن المؤسسات من مواجهة هذه التحديات.

و على هذا الأساس تأتي هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر-المديرية العملياتية-الطارف- و بعبارة أخرى تتمحور معالم اشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:
هل للإدارة الإلكترونية أهمية في تحقيق أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر-المديرية العملياتية-الطارف؟

و على هذا الأساس يمكن صياغة فرضية الدراسة على النحو التالي:
فرضية الدراسة:

للإدارة الإلكترونية أهمية في تحقيق أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر
أهداف الدراسة:

يمكن إدراج أهم الاهداف المرجوة من هذه الدراسة في النقاط التالية:

-التعرف على أهمية الإدارة الإلكترونية؛

- عرض واقع وأهمية الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر-المديرية العملياتية-الطارف؛

- التعرف على مدى وعي المدراء و العاملين في المؤسسة بأهمية التقدم التكنولوجي و بالأخص الإدارة الإلكترونية؛

_ تشجيع المؤسسات على محاولة تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال الفوائد الإيجابية الكبرى التي تعود بها على المؤسسة .

2 - الإطار النظري للدراسة:

2-1- مفهوم الإدارة الإلكترونية وخصائصها

نظرا للتطور الكبير في كافة مجالات تكنولوجيا المعلومات، بدأت المؤسسات في استخدام أحدث الابتكارات التكنولوجية في المجال الإداري ،بغية تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل استخدام الورق إلى أقل ما يمكن ،مما أدى الى ظهور مفهوم شائع يطلق عليه الإدارة الإلكترونية.

2-1-1-تعريف الإدارة الإلكترونية

لم يتم حتى الآن الوصول إلى تعريف دقيق من قبل الباحثين و المفكرين يمكن أن يتفق عليه فيما يتعلق بمصطلح الإدارة الإلكترونية ، و فيما يلي بعض التعريفات التي وردت بشأنها :

يعرف عبد الرزاق السالمي الإدارة الإلكترونية بأنها: "عملية مكننة جميع مهام و نشاطات المؤسسة الإدارية بإعتماد على كافة تقنيات المعلومات ضرورية،وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق و تبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربط مع الحكومة لاحقاً"¹.

أما نجم عبود نجم فيرى بأنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المستمرة وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه و الرقابة على الموارد الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المشتركة"².

وفي نظر محمد سمير أحمد هي: "تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال إستخدام شبكات الإتصالات الإلكترونية"³.
في حين يعرفها (vrhovsek spalevic) هي: " إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لتحسين عمليات الحكومة و الإدارة"⁴.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الإدارة الإلكترونية هي "عملية إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات وربطها بكافة النشاطات الإدارية داخل المؤسسة لتطويرها و تحسينها ،وتبسيط الاجراءات وسرعة وكفاءة الانجاز".

2-1-2- خصائص الإدارة الإلكترونية

- إن نموذج الإدارة الإلكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والإتصال يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص يمكن إجمالها في الآتي :
1. الرقابة المباشرة والمستمرة أصبح بإمكان المؤسسة متابعة مواقع عملها المختلفة من خلال شاشات وكاميرات الرقابة وأجهزة الإتصال المتصلة بنظمها وشبكاتها
 2. السرية والخصوصية: وذلك من خلال حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم إتاحتها إلا لمن لهم الصلاحية للنفاد إلى تلك المعلومات.⁵
 3. السرعة والوضوح: وذلك عبر تجاوز حواجز الإدارة البيروقراطية، وضمان سرعة إنجاز المعاملات بسرعة فائقة وإرسالها وإستقبالها
 4. إدارة المعلومات لا الإحتفاظ بها: وذلك عبر توفير برامج للمراجع تمكنه من إنجاز معاملاته عبر شاشتها وأزوارها وتبسيطها له بدرجة شبه تعليمية.⁶
 5. عدم التقيد بالزمان والمكان: تعمل على مدار السنة وعلى مدار 24 ساعة.
 6. المرونة: من خلال سرعة الإستجابة مع الأحداث والتجاوب معها.⁷

7.التفاعل الجماعي بين عدة أطراف: يستطيع احد أطراف المعاملة التجارية إرسال رسالة إلكترونية إلى عدد لا نهائي من المستقبلين في نفس الوقت.⁸

2-2-أهمية الإدارة الإلكترونية وملامحها

2-2-1- أهمية الإدارة الإلكترونية:

نظرا للاهتمام الكبير الذي توليه الدول المتقدمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة والذي يعود سببه للفائدة التي تقدمها هذه الأخيرة، وعليه بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية نظرا للأهمية التي تحققها والمتمثلة في عدة نقاط أهمها:

- تبسيط الإجراءات داخل المنظمات وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي -

تقدم إلى المواطنين ومنه إختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة؛

- تسهيل إجراء الإتصال بين المصالح المختلفة داخل المنظمة وخارجها؛⁹

- تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة؛

- إسهام الإدارة الإلكترونية في القضاء على التعامل الورقي¹⁰

وقد أوضح (Daft) أن أهمية الإدارة الإلكترونية يمكن تحديدها كالآتي :

- المساعدة في إتخاذ القرار وتقديم المعلومات بشكل مستمر وسرعته لمتخذي القرار؛

- تطوير مهارات الأفراد العاملين وزيادة كفاءتهم باستخدام برامج تدريبية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والإتصالات ؛

-سرعة الوصول إلى الوثائق والمعلومات بوجود نظام متكامل في أي وقت وأي مكان.¹¹

2-2-2-ملامح الادارة الالكترونية:

يمكن عرض أبرز ملامح الإدارة الإلكترونية الحديثة من خلال النقاط الآتية¹² :

1- اعتماد تقنية المعلومات والاتصالات أداة رئيسة في يد إدارة التقنية.

2- توظيف تلك التقنية في إنجاز مهام الجهاز الإداري ووظائفه.

3- الاستفادة من تقنية المعلومات في تجويد خدمة الإدارة الحديثة، وربطها بكل جديد، ورفع فعالية أدائها.

- 4- يمكنه جميع الأنشطة الإدارية، مع الحرص على تحديثها باستمرار، على أن يبسط استخدامها لجميع المتعاملين، بما يضمن الكفاءة والسرعة في إنجاز المعاملات.
- 5- الاعتماد على برامج التقنية الحديثة في ترشيد الوقت والجهد، واختزالهما قدر الإمكان.
- 6- إضافة عنصر السرعة إلى شرط الجودة في تقديم المخرج النهائي للمنظومة الإدارية.
- 2-2-3- عناصر الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية تتكون من أربعة عناصر وهي :

1. عتاد الحاسوب: ويتمثل في المكونات المادية للحاسوب وملحقاته.¹³
2. البرمجيات : وهي مجموعة من البرامج التي تمكن الحاسوب من إدخال البيانات ومعالجتها.¹⁴ وتنقسم البرمجيات إلى قسمين هما:
أ- برامج نظم التشغيل :وهي النظام الذي يدير وينفذ الأوامر الموجهة للكمبيوتر ويعمل كمترجم لتعليمات وأوامر المستخدم من طرفيات الإدخال إلى تعليمات رقمية تتعامل معها الشرائح الإلكترونية داخل الحاسب.
- ب- برامج التطبيقات:برامج نفعية تساعد المستخدمين على إنجاز مهام محدودة حسب احتياجات المستخدم النهائي وهذه البرامج تعمل على أداء العمل بشكل مفيد في معظم المهمات كأعمال الكتابة أو تقدير سلع المبيعات.¹⁵
- 3.شبكة الاتصالات :هي مجموعة من الحواسيب المرتبطة مع بعضها البعض بطريقة معينة تساعد على تبادل البيانات فيما بينها .ومن أهم شبكات الاتصالات التي تركز عليها الإدارة الإلكترونية هيالإنترنت،الإنترانت،الإكسترانت.¹⁶
- 4.صناع المعرفة: إذ تمثل القيادات الرقمية وكل ما يشمل الرأس مال الفكري والمديرون، والمحللون للموارد المعرفية، فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية ،عن طريق تغيير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري وفق ما يتمتعون به من خبرات، ومعارف في مجال المعلوماتية.¹⁷

2-3-متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

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

أ. المتطلبات الإدارية: تتمثل فيمايلي:

1. وجود رؤية مستقبلية واضحة يتم من خلالها وضع الإستراتيجيات والخطط لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية؛
2. ضرورة وجود قيادات إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات؛
3. ضرورة تطوير الهياكل التنظيمية بما يتلائم مع التحول للإدارة الإلكترونية؛
4. تطوير نظم الإجراءات والمعاملات والأساليب المتبعة في المؤسسة والتخلص من النظام البيروقراطي الذي يعيق أي تطوير؛
5. ضرورة العمل على نشر الثقافة الإلكترونية، وتوعية المواطنين بأهمية تطبيقها.¹⁸

ب. المتطلبات البشرية: ويمكن تلخيصها فيمايلي:

1. خبراء ومبرمجون لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية : إن تهيئة البنية التحتية من البرامج والشبكات ومواصفات الأجهزة التقنية، يتطلب مراجعة الخبراء في مجال التقنية والمبرمجين في تجهيز البرامج وقواعد البيانات.
2. موظفون مدبرون للتعامل مع التقنية: تعمل المنظمة على تأهيل الإحتياجات التدريبية، وبناء القدرات لجميع مواردها البشرية ، وتنمية قدراتهم الإبتكارية التقنية والإدارية، وترسيخ ثقافة التغيير لديهم وتهيئة البيئة المناسبة للعمل من جميع النواحي لتكييفها وبما ينسجم مع الواقع الراهن، ويتم ذلك من خلال الدورات أو الندوات أو ورش العمل المتخصصة في التدريب على استخدام أجهزة الحاسب.
3. فنيون لصيانة الأجهزة والشبكات البرمجيات: تحتاج الأجهزة التقنية وأنظمة الشبكات إلى صيانة مستمرة لضمان استمرارية عملها، ولا يتوافر ذلك إلا من خلال فنيين مهرة في مجال الصيانة أجهزة الحاسب الآلي والشبكات والبرمجيات.

ج. متطلبات مالية. يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية توفير الدعم المالي اللازم لمايلي :

1. لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء وتحديث الأجهزة، وإنشاء المواقع ، وربط الشبكات .

2. لتصميم و تطوير البرامج الإلكترونية اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المنظمة.
3. للإستعانة بالمدرين المؤهلين لتدريب القوى البشرية في المنظمة¹⁹.

3- الإطار الميداني للدراسة:

3-1- التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر:

اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية تنشط في سوق الشبكة وخدمات الإتصالات السلكية و اللاسلكية بالجزائر، تأسست وفق رقم 2000/03 المؤرخ في 5 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) 01 بتاريخ مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية إقتصادية أطلق اسم "إتصالات الجزائر". تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم (SPA) برأسمال إجتماعي المقدّر بـ 62.000.000.000 دينار جزائري والمسجلة في مركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم : bo2²⁰ 0018083

3-2- نشاطات مؤسسة اتصالات الجزائر "Algérie télécom" وتتمثل فيما يلي:

-تمويل مصالح الإتصالات بما يسمح بنقل الصورة و الصوت و الرسائل المكتوبة و المعطيات الرقمية.

-تطوير و استمرار و تسير شبكات الإتصالات العامة و الخاصة .

-إنشاء و استثمار و تسير الإتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الإتصالات.

3-1-5- الخدمات والعروض التي تقدمها المديرية العملية لإتصالات الجزائر

أولا:الخدمات التي تقدمها المديرية العملية لإتصالات الجزائر

تتمثل أهم الخدمات التي تقدمها المديرية في خدمتي الهاتف الثابت و الإنترنت:

1- خدمة الهاتف الثابت: توفر اتصالات الجزائر شبكة اتصالات مثالية و تضمن جودة عالية في نوعية الإتصالات بفضل شبكة الهاتف الثابت السلكي، و تعرض اتصالات الجزائر خدمات متعددة من خلال الهاتف الثابت، و تتمثل في :

- إعلام ببدء الإنتظار:تسمح بمعرفة أن هناك مشترك آخر يحاول الإتصال به، وذلك بإشارة سمعية.
 - المكالمة دون ترقيم: هذه الخدمة تسمح بالحصول على الرقم الذي تم برمجته بشكل تلقائي دون تشكيكه .
 - المحاورة الثلاثية: تمكن من ربط الإتصال بين ثلاثة مشتركين في نفس الوقت.
 - تحويل المكالمة: تسمح للمشارك أن يحول كل المكالمات التي تأتيه إلى رقم آخر يختاره.
 - ترقيم مختصر: تسمح باستبدال الأرقام الهاتفية التي عادة ما تصل إلى 10 أرقام برقم.
 - التعريف برقم طالب المكالمة: تكشف رقم طالب المكالمة الواردة إلى جهاز المشترك.
 - إقفال المستعمل الدولي: تمكن من إقفال الاستعمال الدولي من الجهاز.
- 2- خدمة الإنترنت:

- تتمثل خدمة الانترنت التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر فيما يلي :
- خدمة الإنترنت جواب:هي الخدمة التي تم إنشاؤها بناءا على إعادة هيكلة خدمات الأنترنت أنيس، إيسي فوري، فأصبحت خدمة جواب مهمتها مسيطرة طموحات الزبائن من خلال العمل على تقديم تكنولوجيا حديثة عالية الجودة،تسمح بحرية الأبحر في شبكتها كما تقدم خدمة الويفي "WIFI" التي تسمح للمشاركين بإستعمال الإنترنت من جهاز الكمبيوتر المحمول والهواتف الذكية واللوحات الإلكترونية.
 - خدمة(MSAN): وهي تكنولوجيا حديثة تتم عن طريق الألياف ، و تمنح للزبائن عدة خدمات بأعلى جودة و أقل جودة و أقل تكلفة كما تسمح لهم بالتخلص من الكوابل الكثيرة و الأجهزة المختلفة ، كالمودم و إستبداله بسلك واحد يصل كأقصى طول لـ (600 متر) بالتقريب بدل كوابل (3 و 5 كيلومتر) القديمة، و تقدم خدماتها في اطار أنيس بلوس(Anis+)،فهي توفر خدمات بصيغ مختلفة من حيث سرعة التدفق و التكلفة،و تتمثل خدماتها في:
 - بالنسبة للزبائن الخواص(العاديين):هناك خدمة (anishome)و(aniselite) التي توفر خدمة الأنترنت بتدفق ما بين (512 كليوبايت/ثانية) حتى (8 ميغابايت/ثانية).

- بالنسبة للمهنيين المحترفين (المؤسسات): هناك خدمة (anispro+) التي توفر الإنترنت بسرعة تدفق (من 1 ميغابايت/ثا) حتى (20 ميغابايت/ثا).

ثانيا: العروض التي تقدمها المديرية العملية لإتصالات الجزائر "الطارف"

إن أهم العروض التي تقدمها المديرية العملية في مجال الهاتف الثابت و الإنترنت هي: ²¹

- عروض الهاتف الثابت: تتمثل عروض الهاتف الثابت في :

- عرض إيدوم فيكس (idoomfix): هي بطاقة يمكن تعبئتها بكل بساطة و في أي وقت للهاتف الثابت وهي متوفرة بأرصدة 250 دج، 500 دج، 1000 دج.

- عروض الأنترنت: تتمثل عروض الأنترنت التي تقدمها المديرية في :

- عرض (4G LTE): ظهر خلال سنة 2015 و هو يمثل تكنولوجيا الجيل الرابع، حيث تسمح من الاستفادة من الأنترنت دون الحاجة إلى الهاتف النقال أو الكوابل أو غيرها ، و تمثل خدماتها في :

- خدمات موجهة للزبائن الخواص: حيث يستفيد الزبائن الخواص من عرض يمكنكم من التحميل بسرعة تدفق قصوى يمكن أن تصل إلى (50 ميغابايت/ثا) وبعد استفادها يستفيدون من اتصال بالأنترنت بسرعة تدفق تقدر بـ (51 كيلو بايت/ثا) بشكل غير محدود إلى غاية انقضاء مدة الصلاحية و يمكنهم تعبئة حسابهم في أي وقت عبر الأنترنت باستعمال بطاقات التعبئة .

- خدمات موجهة للزبائن المهنيين: حيث يمكنهم إجراء التحميل بأقصى قدر من سرعة التدفق التي يمكن أن تصل إلى (150 ميغابايت/الثانية) لحجم إستهلاك يقدر بـ (10 جيجا أوكتي).

- عرض إيدوم إديزال (IDOOM ADSL) : هي بطاقات تمكن الزبائن من تعبئة حسابهم بكل بساطة وفي كل وقت، مهما كان تدفق إصالحهم.

- عرض في مكتبي (FIMAKTABATI) : ظهر هذا العرض خلال سنة 2015 وهي مكتبة موجهة لهواة مطالعة لتجنب تضيق الوقت في البحث عن الكتب فهي الزبائن من الإطلاع

على آخر الكتب متعددة التخصصات لأكثر من 300 دور نشر، حيث يكفي ببساطة الحصول على بطاقة ترخيص في مكتبي من مختلف الوكالات التجارية.

2- إجراءات الدراسة:

قصد تحقيق غاية الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لعرض النتائج ثم تحليلها وتفسيرها، حيث تم الاعتماد على المقابلة، إضافة إلى تصميم استبيان يحتوي حول جزئين (جزء خاص بمدى دعم المؤسسة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، و جزء متعلق بأهمية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة).

تم اجراء مقابلات مع اطارات المؤسسة، وتم توزيع 30 استبيان على مجمل موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر من أجل معرفة آرائهم و توجهاتهم حول الإدارة الإلكترونية و أهميتها في المؤسسة. و تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي، تم الاعتماد اعلى المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار T.

3-3 واقع الإدارة الإلكترونية في المديرية العملية لاتصالات الجزائر "الطارف":

لقد قاد تدني مستوى الخدمة، انتشار الفساد، تعقد الاجراءات، إلى تطبيق و استخدام أساليب حديثة مبتكرة في تسيير أنشطة المؤسسة و تحقيق أهدافها. و بين هذه الأساليب نجد الإدارة الإلكترونية كأحد أنجع الوسائل للتغلب على هذه المشاكل و مساهمة تطورات العالم. حيث كشفت نتائج الدراسة الحالية، أن المؤسسة محل الدراسة تطبق الإدارة الإلكترونية نظرا لأهميتها البالغة، و التي يمكن ادراج أهمها في النقاط التالية:

- إتاحة المعلومات للزبائن طوال الوقت/متابعة تنفيذ الأعمال/تطوير أسلوب أداء الأعمال/تغيير ثقافة الموظفين و تنمية مهاراتهم/تخفيف البيروقراطية و المستويات الإدارية/تقليص آجال أداء المهام/تطوير و تعزيز الشفافية/نقص في الأخطاء/ يتم الاعتماد على البريد الالكتروني لانتقال المعلومات بسرعة.

حيث أن من أهم أدوات الإدارة الالكترونية المعتمدة في مؤسسة اتصالات الجزائر نجد الشبكات بمختلف أنواعها، البرمجيات، الموقع الإلكتروني، البريد الالكتروني، نظام الدور

الإلكتروني، الدفع الإلكتروني، الشحن و التعبئة الإلكتروني، الفاتورة الإلكترونية، وضع دليل المستخدم، خدمة فضاء الزبون، إضافة إلى نظام تخطيط موارد المؤسسة. إضافة الى تعامل المؤسسة بالبريد الإلكتروني و الشبكات. ها هي اليوم اتصالات الجزائر تعتمد نظامها الجديد الموحد على كافة المستويات، لاسيما على مستوى وكالاتها التجارية ال 485 الموزعة عبر كامل التراب الوطني. إلى جانب ذلك، سمح المخطط التكويني الذي أطلقته المؤسسة في الوقت المناسب بتمكين ما يربو عن 7000 مستخدم من الإلمام وذلك من أجل ضمان الانتقال إلى هذا النظام الجديد في أحسن الظروف والتعرف على طريقة استعمال الواجهات الجديدة لنظام NGBSS.

تعد إعادة هيكلة نظام المعلومات الخاص بمؤسسة اتصالات الجزائر من بين أهم المشاريع الهامة التي أطلقتها الإدارة العليا للمؤسسة. وفي هذا الصدد، حمل قسم أنظمة المعلومات على عاتقه مسؤولية تجسيد هذا المشروع لتمكين المؤسسة من امتلاك نظام معلومات عصري، موحد وعالي الأداء في ظرف زمني قياسي. هذا البرنامج الجديد الذي اعتمدته اتصالات الجزائر في جوان 2018، يهدف إلى تسهيل المهام للوكالات التجارية، من خلال نظام فوترة موحد وبالتالي واجهة وحيدة مخصصة للإدارة التجارية لكل الخدمات التي تقترحها اتصالات الجزائر على زبائنها. حيث زاد هذا النظام من الفعالية و الموثوقية في العمل. كما يسمح بكسب الوقت وتفاذي ارتكاب الأخطاء خلال استعمال النظام، وذلك من خلال التقليل من أخطاء إدخال البيانات على مستوى الوكالات التجارية. في مثل هذه الحال، سيكون للزبون حساب واحد فقط يضم كافة العروض المشترك بها (الهاتف الثابت، الأنترنت، الخ.) وبهذا الشكل، سيكون لدى مديرية التسويق إحصائيات وأرقام موثوقة لعدد الزبائن والخدمات المقدمة، الأمر الذي يسهل من عملية تصميم العروض²².

4-3- خصائص العينة المدروسة:

-نسبة الجنس الأنثوي أكثر من نسبة الجنس الذكري حيث قدرت نسبتهما ب 54.8%؛

- بالنسبة للعمر فيبدو أن الفئة العمرية من 40 سنة فما فوق احتلت الصدارة بنسبة 48.4%. أما المستوى التعليمي الأعلى نسبة هو فئة الجامعي بنسبة 48.4%. و بالنسبة لمتغير الأقدمية فيبدو أن فئة 5 سنوات فما فوق احتلت الصدارة بنسبة 77.4%.

3-5- تحليل البيانات واختبار الفرضية:

حيث تم التحليل وفقا لقيمة المتوسطات و الانحرافات وتم استخدام المدى لحساب مجالات المتوسط الحسابي كالآتي: من 1 إلى 1.79 غير موافق بشدة- من 1.80 إلى 2.59 غير موافق- من 2.60 إلى 3.39 موافق نوعا ما- من 3.40 إلى 4.19 موافق- من 4.20 إلى 5 موافق بشدة.

جدول 1: دعم المؤسسة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

العبارة	المتوسط	الانحراف	درجة الموافقة
تعتبر أجهزة الحاسوب المتوفرة كافية عمليا لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية	3.48	1.13	موافق
تتوفر المؤسسة على الحماية اللازمة للبيانات	3.45	0.98	موافق
توفر المؤسسة بريد الكتروني خاص بها .	3.45	1.26	موافق
تقوم مؤسستكم بتحديث معداتها باستمرار	3.42	0.98	موافق
هناك ربط إلكتروني بين جميع وكالات مؤسستكم مديرياتها الجهوية و المديرية العامة.	4.41	0.78	موافق بشدة
دعم المؤسسة للإدارة الإلكترونية	3.64	1.02	موافق

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان

من الجدول يبدو جليا أن المؤسسة تدعم و تشجع تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث قدر متوسط اجمالي العبارات ب 3.64 و هو يقع في مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.19).
 بانحراف معياري قدر ب 1.02 و هو يدل على تشتت في اجابات المستجوبين.
 فنلاحظ من الجدول ان متوسطات العبارات تراوحت بين (3.42 و 4.41). حيث حظيت عبارة "هناك ربط إلكتروني بين جميع وكالات مؤسستكم مديرياتها الجهوية و المديرية

واقع وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر-المديرية العملياتية-الطارف-
The reality and importance of implementing electronic management in Algeria
- Telecom - Operational Directorate - Al-Tarf
 فيروز سلايمي
 إلهام باسي

العامة" بأعلى متوسط 4.41 و هي تقع في فئة الموافقة بشدة. و انحرافها المعياري قدر ب 0.78 و هو يدل على تمركز في اجابات المبحوثين. و كأقل متوسط كان لعبارة "تقوم مسستكم بتحديث معداتها باستمرار" قدر ب 3.42 و هو يقع في مجال الموافقة، و انحراف معياري قدره 0.98. فمن خلال هذه النتائج يتضح أن المؤسسة تشجع و تدعم على تطبيق الإدارة الإلكترونية.

جدول 2: أهمية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة

العبارة	المتوسط	الانحراف	درجة الموافقة
إدارة الأنشطة الكترونية تحقق مرونة اكبر في العمل .	3.80	0.94	موافق
تسعى المؤسسة من خلال تبني هذا النمط خلق روح التعاون و تشجيع العمل الجماعي	3.70	1.02	موافق
توفر المنظمة للعامل خدمة المراسلات الالكترونية	3.45	1.01	موافق
تمكن الإدارة الإلكترونية في مؤسستكم من التغلب على العقبات التي تخفض من مستوى الاداء	3.47	1.18	موافق
يساعد التحديث المستمر للتقنيات في مؤسستكم في الرفع من مستوى اداء الموظفين	4.26	0.79	موافق بشدة
يعمل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسستكم على توفير الجهد و وقت	4.60	0.84	موافق بشدة
تحقق المؤسسة ارباحا عالية منذ شروعها في اعتماد الإدارة الإلكترونية	3.42	1.20	موافق
برمجيات مؤسستكم تساعد في تقديم الخدمات و تحسين جودتها.	4	0.68	موافق
يساعد تطبيق الادارة الالكترونية في التنوع في الخدمات المقدمة للزبائن	3.80	0.68	موافق
يعزز تطبيق الادارة الالكترونية من امكانية الانجاز عن بعد باستخدام تقنيات الاتصال	4.30	0.89	موافق بشدة
أهمية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة	3.88	0.92	موافق

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن متوسط مجمل عبارات أهمية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة يقع في فئة الموافقة ، اذ قدر بـ 3.88 و هو يقع في المجال (من 3.40 إلى 4.19). حيث يبدو جليا أن متوسطات العبارات تراوحت بين (3.42 و 4.60). إذ حظيت عبارة "يعمل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسستكم على توفير الجهد و وقت العمل" على متوسط قدره 4.60 و هو يقع في فئة الموافقة بشدة . و قدر انحرافها المعياري بـ 0.84 و هو يشير إلى تمركز في إجابات المستجوبين. أما عبارة "تحقق المؤسسة أرباحا عالية منذ شروعا في اعتماد الإدارة الإلكترونية" فكان متوسطها اصغر متوسط و قدر بـ 3.42. غير انه يقع كذلك في مجال الموافقة. و قدر انحرافها المعياري بـ 1.20 و هو يدل على تشتت في إجابات المستجوبين.

اختبار الفرضية:

الجدول 3: اختبار فرضية الدراسة

فرق المتوسطات	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
49.870	30	47.632	0.000

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

إضافة الى قيمة متوسط محور أهمية الإدارة الإلكترونية الذي قدر بـ (3.88) و الذي وقع في فئة الموافقة، تظهر نتائج الجدول أعلاه أن قيمة T المحسوبة تجاوزت قيمة T الجدولية ، حيث قدرت T المحسوبة بـ (47.632) عند مستوى الدلالة 0.000 و هي أقل من 0.05 و بالتالي للإدارة الإلكترونية أهمية في مؤسسة اتصالات الجزائر. ومنه نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة القائلة أن للإدارة الإلكترونية أهمية في تحقيق أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر.

4-الخاتمة:

مما سبق يتضح أن الثورة المعلوماتية غيرت من القطاعات و كل وظائف المؤسسة وحولت من نمط تسييرها التقليدي إلى الإلكتروني قصد مواجهة المنافسة و تحديات

العوامة، ومن خلال هذه الدراسة التي تناولت أهمية الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر، يمكن استخلاص جملة من الاستنتاجات وهي:

- لدى المؤسسة ربط إلكتروني بين جميع وكالاتها ومديرياتها الجهوية و المديرية العامة؛
- أكد موظفو المؤسسة أنه يوجد لديهم موقع خاص بهم؛
- تساعد الادارة الالكترونية على تقديم الخدمة بسرعة ، كما أن فترة الانتظار قصيرة لتقديم الخدمة؛
- الشكل الالكتروني قد ساهم في دقة المعلومات وسهولة استخدامها؛
- تتوفر المؤسسة محل الدراسة على نظام لأمن المعلومات و الحفاظ عليها؛
- معظم الموظفين أكدوا أن المؤسسة تهتم بتقليل وقت إنجاز معاملات الزبائن و هناك تنوع للخدمات؛
- ساهمت الإدارة الإلكترونية في زيادة ثقة ولاء الزبائن اتجاه المؤسسة؛
- سهلت الشبكات ا من تحسين تقديم الخدمات و اكتساب الوقت؛
- تتوفر اتصالات الجزائر على المعدات والتجهيزات والأدوات المتطورة إلا انها ليست مستغلة بالشكل الأمثل؛
- توفر المؤسسة خدمة الدفع الإلكتروني وكذلك خدمة الشحن الإلكتروني لرصيد الأنترنت والهاتف، وهي تعد اضافة حقيقة للخدمات التي تسعى المؤسسة إلى تقديمها؛
- استخدام نظام الدور الإلكتروني يساهم في تنظيم لسيرورة تقديم الخدمة؛
- من آثار الإدارة الإلكترونية على المؤسسة الخدمية هو التقليل من الأخطاء. و كسب ولاء الزبون.

الاقتراحات:

على أساس النتائج المتوصل اليها يمكن وضع أهم الاقتراحات في الآتي:

- زيادة نشر الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة من خلال مؤتمرات و تكوينات للموظفين؛

واقع وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر-المديرية العملياتية-الطارف-
The reality and importance of implementing electronic management in Algeria
- Telecom - Operational Directorate - Al-Tarf
إلهام باسي فيروز سلايمي

- الاهتمام بشكاوي الزبائن و ضرورة التحسين و التجديد المستمرين في الخدمات؛
- ضرورة خلق الثقة و الولاء للزبائن؛
- ارسال رسائل قصيرة او الكترونية لتذكير المشتركين قبل انتهاء ارصدتهم.
5- الهوامش والمراجع:

¹ علاء عبد الرزاق محمد السالمي و خالد ابراهيم محمد السليطي(2008): الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، ص.34.

² نجم عبود نجم(2004): الإدارة الإلكترونية ،- الإستراتيجية والوظائف -، دار المريح للنشر والتوزيع، الرياض-السعودية، ص127.

³ محمد سمير أحمد(2009): الإدارة الإلكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، ص 42.

⁴ Abdelrazaq Salem F.(2014) Alarahahle The Impact of E-Management and The Role of Human Ressource Development in Improving the Performance of the Organization ,International Journal of Business and Social science ,Center for Promoting Ideas ,USA ,Vol 5 ,No 10 ,September,266 .

⁵ عمر أبو هاشم الشريف وآخرون(2013)، الإدارة الإلكترونية-مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان-الأردن، ص 71.

⁶ إيهاب فاروق مصباح العاجز(2011): دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية "دراسة تطبيقية على وزارة التربية و التعليم العالي -محافظات غزة-، "كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية، غزة – فلسطين، ص 48.

⁷ غريبي علي ورينبوبة الأخضر(2016):إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية و آفاق ترشيدها، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، العدد 03، الأغواط-الجزائر، أكتوبر ، ص 409

⁸ السيد أحمد عبد الخالق(2008): التجارة الإلكترونية والعولمة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الثانية، القاهرة جمهورية مصر العربية، ص 32.

⁹ عيدوني كافي و بن حجوبة حميد(2017): الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وتطبيقها (واقع وأفاق) ، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 02، جامعة عباس لغرور، خنشلة.الجزائر، ديسمبر ، ص 223-224.

¹⁰ عمر أحمد أبو الهاشم الشريف وآخرون، مرجع سابق ذكره، ص 78.

¹¹ عيدوني كافي و بن حجوبة حميد، مرجع سبق ذكره ، ص 224.

¹² أحمد محمد الحسن ،الإدارة الالكترونية(2010): المفاهيم-السمات- العناصر(دراسة وثائقية)،مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العالمي الاول للدالة الالكترونية: تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر الجامهريه العظمى – طرابلس من 1/4/2010، ص 17

¹³ إيهاب فاروق مصباح العاجز، مرجع سبق ذكره، ص 46

¹⁴ عدنان عواد الشوايكة(2011): دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان- الأردن، ص 187.

¹⁵ عمر أحمد أبو هاشم وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 95-96.

- ¹⁶ إبراهيم سلطان(2005): نظم المعلومات الإدارية – مدخل النظم- الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص 6.
- ¹⁷ محمد أحمد بن تركي السديري(2012)، نظم المعلومات الإدارية، جامعة الملك سعود، النشر العلمي والمطابع، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص 75.
- ¹⁸ نوال بنت صالح بن ناصر السحيباني(2009): إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم للبنات بمدينة الرياض من وجهة نظر القيادات التربوية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة الغمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، السعودية، ص ص 37-38.
- ¹⁹ ساري عوض الحسنات (2011)، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، كلية التربية، جامعة عين الشمس، فلسطين، ص 60.
- ²⁰ بناءا على الموقع الإلكتروني : www.algerietelecom.dz
- ²¹ نفس الموقع الإلكتروني : www.algerietelecom.dz
- ²² تم الاطلاع على الموقع التالي www.tawassol.at.dz

5-قائمة المراجع:

أولا- الراجع العربية:

أ- الكتب:

1. السيد أحمد عبد الخالق(2008): التجارة الإلكترونية والعملية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الثانية، القاهرة جمهورية مصر العربية.د.
2. إبراهيم سلطان(2005): نظم المعلومات الإدارية – مدخل النظم- الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
3. عدنان عواد الشوابكة (2011): دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان-الأردن.
4. علاء عبد الرزاق محمد السالحي و خالد ابراهيم محمد السليطي(2008): الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان –الأردن.
5. عمر أبو هاشم الشريف وآخرون(2013)، الإدارة الإلكترونية-مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان-الأردن.
6. نجم عبود نجم(2004): الإدارة الإلكترونية، -، الإستراتيجية والوظائف -، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض-السعودية.
7. محمد أحمد بن تركي السديري(2012)، نظم المعلومات الإدارية، جامعة الملك سعود، النشر العلمي والمطابع، الرياض، المملكة العربية السعودية.

8. محمد سمير أحمد(2009): الإدارة الإلكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان – الأردن.

ب- مقال في مجلة:

1. إيهاب فاروق مصباح العاجز و يوسف بحر(2012): دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية "دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي –محافظات غزة"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. غزة –فلسطين، المجلد 20، العدد 02.
2. عيدوني كافيّة و بن حجوبة حميد(2017): الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وتطبيقها (واقع وأفاق)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغرور، خنشلة.الجزائر، ديسمبر، العدد 02.

3. غريبي علي ورينوبة الأخضر(2016):إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية و أفاق ترشيدها، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، الأغواط-الجزائر، أكتوبر، العدد 03.

ج-مداخلات الملتقيات:

1. أحمد محمد الحسن(2010)، الادارة الالكترونية: المفاهيم-السمات-العناصر(دراسة وثائقية)،مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العالمي الاول للادارة الالكترونية:تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر الجامهريّة العظمى – طرابلس من 1-4/6/
- د-الرسائل الجامعية:

1. ساري عوض الحسنات(2011)،معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير،كلية التربية، جامعة عين الشمس،فلسطين.
 2. نوال بنت صالح بن ناصر السحيباني(2009): إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم للبنات بمدينة الرياض من وجهة نظر القيادات التربوية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة الغمام محمد بن السعود الإسلامية، الرياض، السعودية.
- ثانيا-المراجع الأجنبية:

Articles des revues :

- Abdelrazaq Salem F. Alrahahle(2014),The Impact of E-Management and The Role of Human Ressource Development in Improving the Performance of the Organization ,International Journal of Business and Social science ,Center for Promoting Ideas ,USA ,September,Vol 5 ,No 10 .

Sites internet :

- www.algerietelecom.dz, consulté le20/12/2020
- www.tawassol.at.dz, consulté le20/12/2020



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 16		
المحور رقم - 2 -	أهمية ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة.	
عنوان المداخلة	الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعوان الإدارة - دراسة حالة مديرية مسح الأراضي بولاية ورقلة- <i>Electronic Management It faces from the point of view of The Agents Administration-Case Study of the Land Survey Directorate Of Ouargla</i>	
الاسم واللقب	محمد نجيب سويقات	عبد الرحمان تمار
المؤهل العلمي	طالب دكتوراة	طالب دكتوراة
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعوان الإدارة - دراسة حالة مديرية مسح الأراضي بولاية ورقلة-

Electronic Management It faces from the point of view of The Agents

Administration—Case Study of the Land Survey Directorate Of Ouargla

عبد الرحمان تمار

ط/ د جامعة أويكر بلقايد تلمسان

temmarabdelrahmane1@gmail.com

محمد نجيب سويقات

ط/ د جامعة قاصدي مرباح ورقلة

souigatnadjib@gmail.com

المخلص: هدفت الدراسة للوقوف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية مسح الأراضي لولاية ورقلة من خلال رصد أربعة محاور وهي: المحور الأول دار حول مفهوم الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها من وجهة نظر أعوان الإدارة ، المحور الثاني حول دور العون الإداري في ظل هذا النوع من الإدارة ، أما المحور الثالث فكان حول إيجابياتها و سلبياتها ، ومحور أخير حول تطبيق هذا النوع من الإدارة في المؤسسات العمومية والصعوبات التي تواجهها من وجهة نظر عون الإدارة . طبقنا مقابلة نصف موجهة مع 12 من موظفي مختلف مصالح مديرية مسح الأراضي بورقلة ، و توصلنا إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى أعوان الإدارة ، إضافة إلى تأييدهم لتطبيق هذا النوع من الإدارة ، حيث أنه هناك عدة تغييرات أحدثتها هذه الأخيرة من خلال السرعة و الدقة في الأداء ، كما توصلنا إلى ترتيب أهم متطلبات و العوائق التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية وأنسب السبل لتجاوز هذه المعوقات من وجهة نظر هؤلاء الأعوان .

الكلمات المفتاحية: أعوان الإدارة ، إدارة إلكترونية، وجهة نظر أعوان الإدارة ، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

رموز تصنيف JEL: M11 ؛ O19 ؛ H29 .

Abstract: This Study Aimed to find out the reality of applying E- Management in the Land Survey Directorate in the wilaya of Ouargla by Observing four Axes Related to this topic, namely: The first Axis revolved Around the concept of E- management and its requirements , the second Axis the Role of administrative Aid in light of this type of management, the third Axis was about its pros and cons, and a final Axis about the application of this type of management in public institutions and difficulties It faces from the point of view of The Agents administration. We Applied a semi-directed interview with 12 employees of different departments of the institution under study, we came to the concept of E- management with the administration's staff, in addition to their support for the Application of this type of management, as there are several changes brought about by the latter through speed and accuracy in performance, and we Also reached an Arrangement of the most important requirements and obstacles facing the Application of management, the most Appropriate means to Overcome these Obstacles.

Keywords : The Agents administration; E-Management; The point of view of Management personnel; Requirements for the application of E- Management

JEL Classification: M11 ؛ O19 ؛ H29

مقدمة:

ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في فرض واقع جديد على جميع المجالات (الاجتماعية والثقافية والاقتصادية.....الخ) ، هذا التطور نلمسه في استحداث وسائل وتقنيات الاتصال والمعلوماتية التي أدت إلى حتمية التغيير خاصة في المجال الإداري أي ما يعرف بالانتقال من مفهوم الإدارة التقليدية اليدوية إلى مفهوم الإدارة الحديثة ، هذا من جهة ، ومن جهة ثانية كنتيجة غير مباشرة ساهم هذا التحول في توفير ميكانزمات جديدة في المجال الإداري لمواجهة الأزمات الطارئة التي بدورها من الممكن أن تعطل عمل الإدارة والمواطن ، وللإلمام بحثثيات الموضوع قمنا بدراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي لولاية ورقلة بغية الوقوف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية ، ومن هنا يمكننا أن نطرح التساؤلات التالية :

الإشكالية:

ما هو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بمديرية مسح الأراضي بورقلة وللإجابة على هذه الإشكالية الرئيسية يمكننا طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو المفهوم الذي يحمله أعوان الإدارة عن الإدارة الإلكترونية ، وما هي متطلباته ؟
- كيف ينظر عون الإدارة لدوره في ظل هذا النوع من الإدارة ؟
- ما هي سلبيات وإيجابيات هذا النوع من الإدارة ؟
- ماذا عن تطبيقها في الإدارات الجزائرية والصعوبات التي تواجهها من وجهة نظرهم ؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية للكشف عن :

- مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى أعوان إدارة مديرية مسح الأراضي لولاية ورقلة ؛
- دور عون الإدارة في ظل هذا النوع من الإدارة ؛
- إيجابياتها و سلبياتها من وجهة نظر أعوان الإدارة ؛
- تطبيقاتها في الإدارات الجزائرية والصعوبات التي تواجهها .

أهمية الدراسة:

تكتسي الخدمات المختلفة المقدمة من قبل مديرية مسح الأراضي بورقلة أهمية كبرى حيث يمكن أن نحصر هذه الخدمات في اتجاهين أحدهما موجهة للمؤسسات و الهيئات العمومية والثانية موجهة للمواطن التي من الممكن أن نلخصها في مايلي :

01- عمليات المسح العام و التي في مجملها موجهة لكل من المواطن والهيئات العمومية ، والتي تعد في مضمونها أساسا جوهريا في تأسيس الدفتر العقاري .

02- عمليات الأشغال الطبوغرافية وهي منحصرة فقط مع الهيئات العمومية .

03- عمليات التحيين و ما يترتب عنها و هي موجهة للمواطن والهيئات العمومية معا .

و من هنا تأتي أهمية هذا البحث في التعرف على الدور الذي يمكن أن تلعبه الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الخدمات بمديرية مسح الأراضي بورقلة .

الدراسات السابقة :

01- دراسة وهيبة خثيري وزملاؤها ، 2020 ، بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير العمل الإداري ⁽¹⁾ ، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين و تطوير العمل الإداري ، ولقد تمّ التركيز على جانبين هما : ضبط مفهوم الإدارة الإلكترونية و أهم المشاكل و المعوقات التي تقف في وجه تطبيقها ، والجانب الآخر خصص لدراسة إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين تطوير العمل الإداري (مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي – جامعة المسيلة، المجلد رقم 04 العدد 02) .

02- دراسة أحمد مسعود، 2017 ، بعنوان الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية العرا قبل والحلول ⁽²⁾ ، هدفت هذه الدراسة للوقوف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية الجزائرية ، ولقد تمّ رصد أربعة أبعاد تتعلق بهذا الموضوع ألا وهي ، الاتجاهات العامة للموظفين نحو الإدارة الإلكترونية ، التغيرات الملحظة بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية ، الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ، اشتملت هذه الدراسة على عينة تتشكل من 38 موظفا من المصالح البيومترية من ستة بلديات من

ولاية البليدة ، وبعد تفريغ البيانات توصل الباحث إلى رضا وتطبيق الإدارة الإلكترونية وأن هناك عدة تغيرات أحدثها تطبيق الإدارة الإلكترونية ، كما توصل إلى ترتيب أهم العوائق التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية وأنسب السبل لتجاوز هذه المعوقات .

03- دراسة د. زوليخة قنطري ومن معها، 2016 ، بعنوان الحكومة الإلكترونية : متطلبات تطبيقها في الإدارات العمومية الجزائرية⁽³⁾ ، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إمكانية تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في الإدارات العمومية بولاية خنشلة ، والبحث عن متطلبات تطبيق هذا النظام ، ولقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي باستعمال إستبانة لتحليل بيانات الدراسة و التوصل إلى نتائج وإختبار الفرضيات بإعتماد برنامج spss ، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- وجود رغبة لدى قيادات الإدارات العمومية للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية ؛
- محدودية البرامج التدريبية الهادفة لتوظيف أهمية الحكومة الإلكترونية و أهدافها ووظائفها ؛
- عدم إصدار تشريعات منظمة للحكومة الإلكترونية .

04- دراسة بلقاسمي مولود، 2018 ، بعنوان تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر :بين الأمية الإلكترونية وإشكالية التطبيق⁽⁴⁾ ، تطرقت هذه الدراسة إلى تجربة الإدارة الإلكترونية بالجزائر من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية في الوثيقة الرسمية التي صدرت في 2008 إلى غاية 2013 ، حيث أن الجزائر في هذا السياق أمام حتمية توفير بيئة ملائمة لإنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية إنطلاقا من تشجيع الحكم الرشيد ، تطوير التعليم الإلكتروني ، محاربة الأمية الإلكترونية ، تقليص الفجوة التكنولوجية بين الجزائر والدول الأخرى بهدف التحويل نحو الإقتصاد الرقمي ، توصلت الدراسة إلى أن الجزائر تعاني من أمية إلكترونية راجعة إلى طبيعة التعليم بطرق تقليدية وضعف الثقافة الإلكترونية ، كما أن تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر رهينة التفكير الإستراتيجي ووضع إستراتيجية متكاملة.

1. مفهوم الإدارة الإلكترونية:

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية

يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة، وظهر نتيجة لتطورات كثيرة شهدها العالم المعاصر منذ الانتقال إلى مرحلة العمل الإلكتروني بعيداً عن التعاملات الورقية، ويمكن تعريفه في التعريفات التالية:

يعرف السالحي الإدارة الإلكترونية على أنها: عملية ميكنة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً⁽⁵⁾.

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

وعرفت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولاسيما الانترنت من أجل تحسين إدارة المرافق العامة⁽⁶⁾.

وفي ضوء التعريفات السابقة نرى أن الإدارة الإلكترونية: "هي استخدام كافة التقنيات الحديثة من نظم المعلومات وشبكات الحاسوب والاتصالات في تنفيذ المهام والأعمال الإدارية داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى إنجازها بسهولة ويسر ودقة عالية وتعمل على توفير الوقت والجهد وتبسيط الإجراءات مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات".

ثانيا: أهمية و أهداف الإدارة الإلكترونية :

1- أهمية الإدارة الإلكترونية : جاء التسابق نحو تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية نتيجة السعي نحو تحقيق العديد من الأهداف التي تنسم بها هاته الأخيرة لتحسين مستوى الخدمة العمومية ومن بين هذه الأهداف يمكننا ذكر ما يلي⁽⁷⁾ :

- تبسيط الإجراءات داخل هذه الإدارات ، وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين كما تكون الخدمة المقدمة أكثر جودة ؛

- إختصار وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية المختلفة ؛

- الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل الإدارة ؛

- تسهيل إجراءات الإتصال بين مصالح الإدارة المختلفة ، كذلك مع الهيئات الأخرى ؛

- إن إستخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح يقلل من إستخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابيا على عمل الإدارة ؛ - إن تقليل إستخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب الإدارة في عملية الحفظ و التوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين ، حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى ؛

- الإدارة الإلكترونية سوف تؤدي إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيادي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على الإدارة و الإستغناء عن الموظفين الغير أكفاء و غير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد ؛

2- أهداف الإدارة الإلكترونية : إن الأهداف العامة للإدارة الإلكترونية عديدة ويمكن أن نحصرها في ما يلي :

أ- تقديم خدمات جديدة ومتطورة:

مما لا شك فيه أن الإدارة الإلكترونية تهدف في النهاية لتقديم الخدمات إلى المواطن بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الإدارة الإلكترونية ذاتها ، لذلك فإن مخططي برامج الإدارة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمواطن ، ومن هذه المحاور محاولة تجاوز الأخطاء التي يقع فيها

الموظف العادي عند قيامه بعمله، ذلك أن الحاسب الآلي وحسب البرنامج وقاعدة البيانات المزود بهما يعطيان نتائج يقينية لا مجال للخطأ فيها، وهو ما يحقق سهولة في إنجاز المعاملات الخاصة بالأفراد أو الشركات أو المؤسسات سيما وأن نظام الإدارة الالكترونية يختصر إجراءات كثيرة ومراحل متعددة⁽⁸⁾.

ب- التقليل من البيروقراطية:

بعد ثورة المعلومات والاتصالات التي تعيشها البشرية، ظهرت بوادر ما يسمى بطريق المعلومات السري، والذي عن طريقه يمكن للشخص الذي يرغب في معلومات معينة أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الانترنت ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب،... إلخ كل هذه الإمكانيات بما فيها طريق المعلومات السريع يستفيد منها القائمون على شبكات الإدارة الالكترونية، وذلك من أجل تقليل نسبة التعقيدات الإدارية التي يمر الإداري أو المعاملات الخاصة بالأفراد، وذلك من خلال تخفيف البيروقراطية واختصار مراحل إنجاز المعاملات وعدد الدوائر المساهمة في إنجاز طلبات ومصالح الجمهور⁽⁹⁾.

ج- تسهيل المعاملات لعملاء الإدارة الإلكترونية:

تظهر هذه التسهيلات من خلال وجود أسلوب موحد للتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الإدارة، وهذا ما يضفي الشفافية على هذه التعاملات، ذلك أن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه يجب عليه إتباع إجراءات محددة، وبالتالي لا يمكن لمعامل آخر اختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها، ولكن الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات، كذلك فنظام الخدمات الالكترونية يقوم على مدار الساعة، بمعنى أن صاحب الشأن يمكنه الدخول على شبكة الإدارة الالكترونية في أي وقت للحصول على الخدمة التي يرغب فيها.

د- الشفافية : إن دعم الشفافية بداخل الإدارة يعمل على بث الطمأنينة والأمان والثقة في نفوس المواطنين، مما يؤدي بالإدارة العامة أن تعمل بوضوح تام و شفافية بعيدا عن الشكوك⁽¹⁰⁾ .

ثالثا : وظائف الإدارة الإلكترونية

تندرج ضمن الإدارة الإلكترونية أربعة وظائف إدارية أساسية (التخطيط الإلكتروني - التنظيم الإلكتروني- القيادة الإلكتروني- الرقابة الإلكتروني) .

1- التخطيط الإلكتروني : يركز بصفة أساسية على إستخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار، و النظم الخبيرة ، و نظم شبكات العصبية الاصطناعية ، كما يعتمد أيضا على التخطيط الإستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف الإستراتيجية من حيث تبسيط نظم وإجراءات العمل التي تتسم في ظل الإدارة التقليدية بالتعقيد الشديد ، حيث يتم إستبدالها بنظم وإجراءات سريعة وحاسمة تعتمد بالدرجة الأولى على شبكات الإتصالات الإلكترونية ، وبذلك نجد أن التخطيط الإلكتروني يختلف تماما على التخطيط التقليدي⁽¹¹⁾ .

2- التنظيم الإلكتروني : و هو الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام و العلاقات الشبكية الأفقية التي تحقق التنسيق الآني وفي كل مكان من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم ، إنه يتعامل مع مديرين وعاملين (إلكترونيين) في داخل المنظمة وزبائن وموردين (إلكترونيين) خارج المنظمة ، فهو يعتمد على البريد الإلكتروني وقاعدة أو مستودع البيانات المشتركة و إدارة علاقات العاملين على أساس شبكي داخل الشركة و إدارة العلاقات الزبونية المتعلقة بالزبائن الإلكترونيين⁽¹¹⁾ ، كما يستخدم مصطلح التنظيم الإلكتروني لوصف التحول الإلكتروني للمنظمات في عصر الأنترنت اليوم ، بحيث تقدم تجارب إفتراضية لمختلف الأنشطة التنظيمية بدلا من اللقاء الفعلي للقيام بذلك (Var 2008).

3- القيادة الإلكترونية : هي عملية تأثير إجتماعي ، تتخللها علاقة تعاونية بين التقنيات و التكنولوجيا لإحداث تغيير على مستوى كل من المواقف ، المشاعر ،

التفكير ، السلوك ، أداء الفرد أو الجماعة ، حتى على مستوى المنظمة ككل، فالقيادة الإلكترونية تشير إلى تحدي المعوقات التقليدية و خلق طرق جديدة و تحفيز الموظفين⁽¹³⁾ .

4- الرقابة الإلكترونية : "إنها إحدى الوسائل الحديثة لحل المشكلات التي أفرزتها التطورات التكنولوجية الحديثة في كشف الإساءة الوظيفية وتسريب البيانات " ، و تستخدم الرقابة الإلكترونية الوسائل الإلكترونية الحديثة لمراقبة الأنشطة و المعاملات داخل المنظمة من خلال رصدها الإنحرافات ، خلال التنفيذ ، و إطلاع الإدارة عليها ، ما يمكنها من التعرف على مواطن الخلل قبل و خلال التنفيذ ، و اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة ، بما يحقق الإقتصاد في الجهد و الوقت و التكلفة للوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من المخاطر⁽¹⁴⁾ .

II. الدراسة الميدانية :

1- منهج الدراسة :

الدراسة الحالية دراسة إستكشافية الهدف منها التعرف على وجهة نظر أعوان الإدارة للإدارة الإلكترونية ما دفعنا لإختيار المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على تساؤلاتها :

2- أدوات الدراسة :

إعتمدنا في هذه الدراسة على المقابلة نصف الموجهة وهذا لأنها حسب رأينا الأنسب لإستخلاص حيثيات الموضوع ، كما أن هناك بعض التفاصيل التي لا يمكن الحصول عليها بالإستبيان ، ما عزز إختيارنا للمقابلة .

وقد قسمنا شبكة المقابلة إلى أربعة محاور أساسية ، ضم كل واحد منها مجموعة من الأسئلة ، المحور الأول دار حول مفهوم الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها من وجهة نظر أعوان الإدارة ، المحور الثاني دار حول دور العون الإداري في ظل هذا النوع من الإدارة ، أما المحور

الثالث فقد كان حول إيجابياتها و سلبياتها ، ومحور أخير حول تطبيق هذا النوع من الإدارة في المؤسسات العمومية والصعوبات التي تواجهها من وجهة نظر عون الإدارة .

3- عينة الدراسة :

أجريت المقابلة بمديرية مسح الأراضي لولاية ورقلة مع إثنا عشرة (12) عون إداري من أربعة مصالح مختلفة هي مصلحة المستخدمين والمحاسبة ، مصلحة المسح العام ، مصلحة محافظة المسح و التحيين ، مصلحة الأشغال الطبوغرافية ، إختيار العينة كان بطريقة عرضية من بين أعوان التي يتوفر لديهم الوقت وقبلوا إجراء المقابلات ، توزع أعوان الإدارة بالشكل التالي : عونين من مصلحة المستخدمين والمحاسبة ، ثلاثة من مصلحة المسح العام ، أربعة أعوان من مصلحة محافظة المسح و التحيين ، وثلاثة من مصلحة الأشغال الطبوغرافية ، دامت كل مقابلة من ثلاثين إلى خمسة وأربعين دقيقة ، بعدها قمنا بتحليل النتائج وفقا لتساؤلات الدراسة بالشكل التالي :

4- عرض وتحليل النتائج :

المحور الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها من وجهة نظر أعوان الإدارة
إحتوى هذا المحور على مجموعة من الأسئلة، جاء الأول منها حول مفهوم الإدارة الالكترونية من وجهة نظر أعوان الإدارة، و ما لمسناه هو أن هذا المفهوم ليس بالغريب بالنسبة لكل الأعوان المستجوبين.

و عموما جاءت المفاهيم مرتبطة بالإدارة الالكترونية كطريقة في التسيير الإداري ، إذ ورد في شرحهم لمفهوم الإدارة الالكترونية عبارات كـ " :الإدارة التي تستخدم فيها الوسائل التكنولوجية في عملية التسيير الإداري بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات الإدارية .

كما نجد استخدام الكمبيوتر في إيصال المعلومة و تحسين الخدمة للمواطنين ، و كذلك تعتمد الإدارة في معاملاتها على الانترنت في توصيل المعلومة بسرعة و بالتالي الإدارة الإلكترونية بالنسبة لأعوان الإدارة هي طريقة لإنجاز الأعمال باستخدام كافة التقنيات

الحديثة من نظم المعلومات و تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولاسيما الانترنت من اجل تحسين إدارة المرافق العامة.

و ربطه عونين من الإدارة المستجوبين ب: "الإدارة التي لا يعتمد على حضور الفرد أو المواطن مع العون الإداري معاد داخل المكاتب الإدارية أو المرفق العمومي مع وجود التفاعلية بينهما بحيث يلغي المكان و الزمان "وبالتالي تجاوز عملية تسيير المرفق العمومي والتسيير الإداري حدود جدران الإدارة التقليدية و الانطلاق لبيئة غنية متعددة المصادر يكون لتقنيات الإدارة التفاعلية عن بعد دور أساسي فيها .

كما لاحظنا من خلال أجوبة أعوان الإدارة غياب النظرة للإدارة الالكترونية كنظام متكامل يقوم على بيئة الكترونية رقمية متكاملة ,تستهدف بناء المقررات وتوصيلها بواسطة الشبكات الالكترونية، تنظيم الأعمال الإدارية، إدارة العمليات وتنفيذها، الإرشاد و التوجيه و إدارة العملية الإدارية وضبطها، كل الأجوبة دارت حول كون الإدارة الالكترونية طريقة في تنفيذ المهام والأعمال الإدارية تستخدم فيها التكنولوجيات الحديثة.

فيما يخص متطلبات الإدارة الالكترونية فقد لخصناها كما وردت من الأعوان الإداريين حسب عدد مرات تكرارها من الأكثر تكرار إلى الأقل تكرار بالشكل التالي:

1-يتطلب توافر البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات و التشريعات؛

2- توفير الأجهزة، الشبكات و المحتوى الكتروني؛

3- تصميم و تطوير المواقع الالكترونية بطريقة واضحة وسهلة ؛

4- تعريف المواطنين بالخدمات الإلكترونية المتاحة وتوعيتهم بأهميتها ؛

5- توفير نظام أمن معلومات للإدارة الإلكترونية ؛

6- تحسين مستوى استعمال التكنولوجيات بإجراء دورات تكوينية للأعوان الإداريين .

و قد جاء توفير البنية التحتية و الأجهزة، الشبكات و المحتوى الالكتروني في مقدمة الترتيب حيث يرى كل الأعوان المستجوبين أن توافر هذه الوسائل، خاصة في الإدارات، يمثل حجر الزاوية في تطبيق الإدارة الالكترونية .

توافر هذا المطلب يسهل من المطالب الأخرى كخلق التواصل مع الأفراد والمواطنين بالتعريف بالخدمات الإلكترونية المتاحة ، مما يؤدي لتوفير بيئة اتصال بين الإدارات المختلفة مما يساهم في تعميم الخدمات الإلكترونية ، كما يخلق اتجاهات ايجابية نحو هذا النوع من الإدارة الإلكترونية لدى المواطنين و الأعوان الإداريين على حد سواء من خلال توعيتهم بايجابياتها و أهميتها ، كما نجد تحسين مستوى استعمال التكنولوجيات بالدورات التكوينية ، حيث يقر الأعوان الإداريين نقص التكوين في هذا المجال من خلال كيفية استعمالها و ترشيدها وصيانتها .

المحور الثاني : دور العون الإداري في ظل هذا النوع من الإدارة الإلكترونية .

يمثل العون الإداري عنصرا رئيسيا في العملية الإدارية ، حيث يشكل في الإدارة التقليدية مع المواطنين و الوثائق الإدارية أهم مكونات هذه العملية ، فقد حاولنا معرفة بعض الجوانب المتصلة بدوره مع استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العون الإداري .

لهذا الغرض طرح السؤال التالي " :حسب وجهة نظرك ما هو دور العون الإداري في ظل نظام الإدارة الإلكترونية." .

اتفق معظم الأعوان الإداريين على أن الإدارة الإلكترونية ستحدث تغييرا كبيرا في دور العون الإداري و في علاقته من العملية الإدارية.

أكبر تحول بالنسبة للأعوان الإداريين يكمن في أن هذا الأخير لن يصبح مصدر المعاملات الإدارية .

فعلى سبيل المثال يجب احد الأعوان : " في الإدارة الإلكترونية أن كل المعلومات والمعطيات متوفرة ويمكن أن يحصل عليها المستفيد من التطبيقات والبرمجيات المتاحة وبذلك فالعون الإداري غير مطالب بإعطائها " أما عن دوره فقد دارت الإجابات حول : دور توجيهي ، متابع و منظم لتبادل المعلومات بين أطراف العملية الإدارية ، يفسر ما هو غير مفهوم بالنسبة للمواطن و حل المشكلات التي قد يتعرضون لها في تعاملاتهم الإدارية ، و بالتالي فالأعوان الإداريين يرون أن دور العون في الإدارة الإلكترونية هو مساعدة المواطن إن احتاج إلى ذلك والعمل على توجيهه و قيادته .

كما يضيف أعوان آخرين لأحد المصالح أن الإدارة الإلكترونية تجنب العون مشاهد التصادم المباشر مع المواطن ، مما يؤدي إلى الحيلولة دون تعطيل العمل الإداري و إضفاء الصورة الحديثة للمرفق العام .

كما تطرق رئيس مصلحة التحيين المنوط في عمله بالتعامل المباشر مع المواطنين أن الإدارة الإلكترونية تعمل على تسهيل رصد و حصر ملفات المواطنين العالقة بصورة منظمة وآلية مما يؤدي إلى تسريع المعاملات الإدارية .

المحور الثالث : إيجابيات و سلبيات الإدارة الإلكترونية

تناولنا في هذا المحور إيجابيات و سلبيات الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الأعوان الإداريين و قد جاءت بالشكل التالي:

بالنسبة لإيجابيات هذا النوع من الإدارة فقد وردت بالترتيب كما يلي:

- 1- سرعة الاتصال و ربح الوقت؛
- 2- إلغاء المكان والزمان؛
- 3- تخفيف عبء العمل على الأعوان الإداريين؛
- 4- توفير فرص العمل الإداري الذاتي؛
- 5- تقليل التكلفة؛
- 6- الشفافية و الوضوح في العمل الإداري ؛
- 7- الدقة في المعلومات وسهولة حفظ الوثائق الإلكترونية و أرشفتها ؛

بالنسبة لسلبياتها فقد ترتبت بالشكل التالي:

- 1- عدم إمكانية التفاعل المباشر وجها لوجه مع العون الإداري ؛
- 2- تعطل في العمل في حالة انقطاع الأنترنت أو ضعف في تدفقها ؛
- 3- غياب التكوين والتدريب على التقنيات الحديثة ؛
- 4- يتطلب تجهيز الإدارات بالبنى التحتية تكاليف باهضة ؛

5- إمكانية القرصنة أو تعطيلها من طرف أطراف أخرى .

استخدام الإدارة الإلكترونية من شأنه أن يتيح سرعة و سهولة الاتصال ما بين أطراف العملية الإدارية من خلال البريد الإلكتروني، أو النوافذ الإلكترونية، وغيرها من الطرق الأخرى المختلفة .

كما يسمح بتوفر المعلومات للمواطنين في مختلف المصالح الإدارية مما يساهم في عملية تسهيل المعاملات و الإجراءات الإدارية .

بالنسبة للسلبيات فقد ارتبطت بما نجده في التراث النظري و أيضا بواقع الإدارات الجزائرية، فنجد مثلا عدم التفاعل المباشر للمواطنين مع المواقع و النوافذ الإلكترونية الخاصة بالإدارات و ذلك راجع لأمية بعض المواطنين أو عدم معرفة التعامل معها . و تطرق أحد الأعوان الإداريين في هذا السياق أن أغلب المواطنين لا يقتنعون بالخدمات المفرة لهم إلكترونيا بل يجب التقدم لمصالحهم و التعامل المباشر معهم .

كما نجد بعد السلبيات في الخدمات الإلكترونية لبعض الإدارات وذلك لعدم تحيين مواقعها الإلكترونية خاصة بعد التجديد في الوثائق الإدارية أو إضافة وثائق أخرى لها مما يخلق تدمر في وسط المواطنين المتعاملين مع هذه الخدمات الإلكترونية ، والملاحظ كذلك أن اللغة المستخدمة و السائدة في تعاملات الخدمات الإلكترونية هي اللغة الفرنسية مما يشكل عائقا للمواطنين الذين لا يتقنون هذه اللغة إذ كان من الأحسن التنوع في اللغات المستخدمة .

المحور الرابع: تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر و الصعوبات التي تواجهها.

دار هذا المحور حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر و الصعوبات التي تواجه تطبيقها.

و عموما نفى جل الأعوان الإداريين المستجوبين علمهم بتعميم إستعمال الإدارة الإلكترونية في الجزائر باستثناء بعض التجارب و المحاولات الفردية في بعض الإدارات .

- و بالنسبة للسؤال لماذا لا تطبق الإدارة الإلكترونية وتعميمها فقد تعددت الأجوبة التي ارتبطت في معظمها بالصعوبات التي تعيق استخدامها و التي وردت كما يلي:
- المشكلات التقنية ، فإنقطاعات في الشبكة الوطنية (الإنترنت) المتكررة تصعب من العمل في الإدارات العمومية، وهذا لا يوافق السير الحسن للإدارة الإلكترونية .
 - قلة الإمكانيات و الوسائل المادية فلا يمكن الحديث عن الإدارة الإلكترونية مع نقص الإمكانيات المدعمة لها ، فالإدارة الإلكترونية تتطلب تجهيزات حديث مرتبطة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ، فالعتاد المستعمل في الإدارات العمومية ليس حديثا تماما حتى البرمجيات ليست فعالة إن صح التعبير، لهذا لازلنا متأخرين حتى في تحولنا إلى الأحسن.
 - البيروقراطية تعتبر البيروقراطية من أكبر عوائق نحو التحول إلى الإدارة الإلكترونية وللأسف لازالت موجودة على الرغم من بداية تطبيق الإدارة الإلكترونية.
 - عدم التحكم في التكنولوجيات الحديثة، أو الاعتماد السلبي عليها .
 - نقص الدورات التكوينية فليس كل موظف يزاول مهنته قد تحصل على تكوين يغطي كل احتياجات عمله، وهذا أمر يعرقل سير الإدارة الإلكترونية .
 - عدم اقتناع البعض به كبديل عن الإدارة التقليدية .
 - عدم التحمس لهذا النوع من الخدمات الإدارية لغياب عمليات التحسيس والإعلام .
- عموما نستطيع تلخيص الصعوبات التي تحدث عنها الأعوان الإداريين في نقطتين أساسيتين .
- الأولى تتعلق بتوفر البنى التحتية و حسن التحكم فيها، أما الثانية فتتعلق بعوامل إنسانية بحثة تخص اتجاهات أطراف العملية الإدارية لهذا النوع من الإدارة و اقتناعهم بتطبيقها.

أول عائق أكد عليه كل الأعوان الإداريين المستجوبون هو النقص و الضعف الملحوظ في البنى التحتية التي يشترطها هذا النوع من الخدمات الإلكترونية من شبكات، حواسيب، إنترنت، وسائل وتقنيات الاتصال، انقطاعات التيار الكهربائي.....الخ في الإدارات الجزائرية، ما يصعب استخدامها سواء من طرف العون الإداري أو المواطن.

كما تعرض الأعوان الإداريين إلى التحكم في هذه التكنولوجيات و الذي يعد من أهم العوائق بالنسبة لهم و للإدارة، حتى إن احد الأعوان الإداريين المستجوبين علق بالقول " أنا لا افقه الكثير في هذا المجال"، ما زاد من حدة هذا المشكل قلة الدورات التكوينية في هذا الإطار.

النقطة الثانية تعلق بالصعوبات التي يجب مواجهتها من خلال إحداث تغيير حقيقي في قناعات الأعوان الإداريين و المواطن بأهمية استخدام الإدارة الالكترونية، لأننا لمسنا من خلال مقابلاتنا انه حتى و إن كان هناك تنويه بأهمية الإدارة الإلكترونية إلا أن استخدامها لا يزال يعرف نوعا من المقاومة.

5-مناقشة عامة:

من خلال عرض و تحليل المقابلات يمكننا القول بان الأعوان الإداريين يدركون مفهوم الإدارة الالكترونية كطريقة في تسيير المرفق العام تستخدم فيها الوسائط التكنولوجية، لها أهميتها، فوائدها، مميزاتها و سلبياتها، كما يدركون التحولات التي تمس دور العون الإداري في هذا النوع من الإدارة ، لكن لا يزال لديهم بعض التردد فيما يخص المرور لاستخدامه و هذا راجع حسب رأيهم لنقص البنى التحتية من جهة و التخوف من الانتقال من الإدارة التقليدية - الذي إن صح التعبير يتحكمون فيها بشكل أحسن - إلى الإدارة الالكترونية. كما كشفت عن عزوف بعض المواطنين والأفراد عن الإدارة الالكترونية الراجع إلى عدم الوعي بأهمية هذه التقنية، لكن أيضا إلى عدم القدرة على الاستخدام، و به أوصت بضرورة وضع برامج تدريبية للموظفين و أعوان الإدارة خاصة بكيفية استخدام تقنيات الحاسب الآلي على وجه العموم وباستخدام الإنترنت على وجهة الخصوص.

بالنسبة لعينتنا فقد أكد بعض الأعوان الإداريين على أن لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الجزائرية يجب أولاً خلق شعور و اتجاه ايجابي لدى أطراف العملية الإدارية نحو هذا النوع من الخدمات الإلكترونية .

و استبعاد الإحساس بان الإدارة الإلكترونية قد تؤدي إلى تغير في موازين الكفاءة العلمية لمصلحة أصحاب المهارة في استخدام الحاسوب على حساب الأقل مهارة، أو كشف قلة خبرة الأعوان الإداريين بالتكنولوجيات الحديثة ، و لن يتأتى هذا إلا بتوفير التدريب الكافي.

وقد جاءت نتائج دراستنا هذه موافقة إلى حد بعيد للعديد من الدراسات الأخرى، كدراسة حورية خثيري وزملاؤها ، 2020 ، حيث توافقت دراستنا مع الجانب الأول من دراستها الذي خصص إلى ضبط مفهوم الإدارة الإلكترونية ، وكذا إلى أهم المشاكل والمعوقات التي تقف في وجه تطبيقها ، وهذا ما تطرقنا إليه في المحور الأول حول مفهوم الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها من وجهة نظر أعوان الإدارة وكذا المحور الرابع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر و الصعوبات التي تواجهها ، أما دراسة أحمد مسعود 2017 ، التي وجدت أن هناك عدة تغيرات أحدثها تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وكذا أهم العوائق التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا ما يتناسب مع دراستنا ، أما دراسة د. زوليخة قنطري ومن معها، 2016 ، كانت موافقة لدراستنا حول متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمرفق العام ؛ و أخيراً دراسة مولود قاسمي ، 2018 ، والتي تطرق فيها إلى حتمية توفير البيئة الملائمة لإنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية من خلال تطوي التعليم الإلكتروني و محاربة الأمية الإلكترونية وهذا ما تطرقنا إليه في معرض دراستنا .

الخاتمة :

إلقاء الضوء على الإدارة الإلكترونية في المراحل الأولى من العمل بها خاصة- من وجهة نظر الأعوان الإداريين -يساعد على حل الكثير من المشاكل التي قد تعترض طريقه و يتبصر القادة الإداريين و متخذي القرار بالإدارات بكيفية تطبيقها و بتحديد العقبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لها.

الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعوان الإدارة دراسة حالة مديرية مسح الأراضي بولاية ورقلة

محمد نجيب سويقات ، عبد الرحمان تمار

دراستنا هذه استكشافية و تمت على عينة صغيرة إلا أنها كشفت أن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لابد له أن يتم بصورة تدريجية وفقا لإستراتيجيات محددة الأهداف خاصة في الإدارة الجزائرية التي لم تنتشر فيها بعد ثقافة استخدام التكنولوجيات الحديثة.

الإدارة الإلكترونية تحتاج أكيد إلى بنية أساسية لضمان تطبيقها، ونقصد بالبنية الأساسية أجهزة الحواسيب وشبكات الحاسوب وخطوط الانترنت.... الخ لكنه أيضا يحتاج لتمكين أطراف العملية الإدارية من هذه التقنيات ليتم حقيقة الانتفاع منها. وفي الأخير يمكن تلخيص بعض التوصيات الكفيلة بتجاوز العقبات و التي تمكننا من التطبيق الأمثل لهذا النوع من الإدارة في النقاط التالية :

- ضرورة التكوين المتواصل للإطارات العاملين بالمرافق العمومية مواكبة لتكنولوجيا المعلومات ؛

- ضرورة مواصلة الجهود بعد التطبيق الأولي للإدارة الإلكترونية من أجل التطوير المستمر؛
- وجوب التزام المرافق العمومية المحلية بتقديم الخدمة العمومية وفق النصوص القانونية ذات الصلة مثل: الوساطة، الاستقبال، التوجيه والإعلام و الاتصال بالمواطنين؛
- تعميق الوعي بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها من خلال تنظيم أيام دراسية بالجامعات وندوات بالمراكز الثقافية لكل بلدية ؛
- تخصيص ميزانية لمشاريع الإدارة الإلكترونية .

المراجع :

أولا- المراجع العربية:

الكتب:

- 5- علاء عبد الرزاق السالحي(2006)، نظم إدارة المعلومات"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة .
- 6-عبد الفتاح بيومي حجازي(2003) ، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، القاهرة.
- 7- السالحي علاء ، (2006)، الإدارة الإلكترونية " ، دار وائل للنشر ، عمان، الأردن .

الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعوان الإدارة دراسة حالة مديرية مسح الأراضي بولاية ورقلة

محمد نجيب سويقات ، عبد الرحمان تمار

8- السالمي علاء، نفس المرجع السابق .

9- السالمي علاء ، نفس المرجع السابق .

12- نجم عبود نجم، (2009)، الإدارة والمعرفة الإلكترونية- الإستراتيجية، الوظائف، المجالات-، دار
اليازوري ، عمان ، الأردن .

الرسائل الجامعية:

11- عماري سمير (2017)، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي- دراسة
حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية-، أطروحة دكتوراه علوم، قسم علوم التسيير، جامعة محمد
بوضياف، المسيلة، الجزائر .

14- عماد علي سلامة الكساسبة (2011)، أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في
المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، رسالة ماجستير، قسم الأعمال الإلكترونية، جامعة الشرق
الأوسط، عمان .

المقالات:

1- وهيبة خثيري وزملاؤها ، (2020) ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير العمل الإداري ، مجلة
التنمية والاقتصاد التطبيقي ، العدد 02 .

2- أحمد مسعود، (2017)، الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية العراقل والحلول ،
المجلة الجزائرية للطفولة والتربية ، العدد 01 .

3- د. زوليفة قنطري ومن معها، (2016) ، الحكومة الإلكترونية : متطلبات تطبيقها في الإدارات العمومية
الجزائرية، مجلة التواصل في الاقتصاد والإدارة والقانون، عدد 48 .

4- بلقاسمي مولود، (2018)، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر: بين الأمية الإلكترونية وإشكالية
التطبيق ، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي ، العدد 4 .

10 - محمود صدام جبر ، (2002) ، الموجة الإلكترونية القادمة، مجلة الإداري، عمان، العدد: 91 .

ثانيا- المراجع الأجنبية:

13- Others, D. B (2014), **Information Systems management organisation and control -smart practice and effects-**, Springer International Publishing, (Switzerland: Springer International Publishing, 2014).



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف - مساحية سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 17			
المحور رقم-2-	اهمية ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية مؤسسات الخدمة العامة		
عنوان المداخلة	آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية <i>Mechanisms for applying electronic management in Algerian public Institutionse</i>		
الاسم واللقب	بدار عاشور	خليلي سامية	بن ناصر لوعيل
المؤهل العلمي	استاذ محاضر أ	أستاذ محاضر أ	طالب دكتوراة
الوظيفة	/	/	/
التخصص	/	/	/
المؤسسة	جامعة المسيلة	جامعة المسيلة	جامعة بسكرة
ملاحظات	/	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية
*Mechanisms for applying electronic management in Algerian public
Institutionse*

بن ناصر لوعيل	خليفي سامية	بدار عاشور
طالب دكتوراه	دكتورة LMD	أستاذ محاضر أ
جامعة بسكرة	جامعة المسيلة	جامعة المسيلة

loueil.bennaceur@univ-biskra.dz

samia.khelifi@univ-msila.dz

achour.bedar@univ-msila.dz

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية وبيان مفهومها ومتطلبات تطبيقها، ثم بيان واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعمول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ثم آليات تطبيقها، والوقوف على أهم المعوقات، وقد خلصت الدراسة إلى إبراز الدور الذي يمكن أن تلعبه الإدارة الإلكترونية في إيجاد بيئة عمل متكاملة ومتناسقة من شأنها تسهيل كل العراقيل التي يمكن أن تواجه المواطن، ووجود نية في تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية، حيث باشرت الجزائر تنفيذ سياستها الرامية إلى إدخال إصلاحات كبيرة في عديد القطاعات الوزارية المركزية والهيئات الادارية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، المؤسسات العمومية، الأنترنت.

رموز تصنيف JEL: H 83 ، G 28

Abstract:

This study aims to determine the extent of application of electronic management in Algerian institutions, its concept and the requirements for its application, then clarify the reality of applying electronic management in government institutions and it has become one of the essential and reliable pillars in bringing about economic and social development, then the mechanisms of its application, and identifying the most important obstacles. The study aims to highlight the role that electronic management can play in creating an integrated and coherent work environment that will facilitate all the obstacles that may face the citizen, and the presence of an intention to adopt the concept of electronic management, as Algeria has begun implementing its policy aimed at introducing major reforms in many central ministerial sectors And administrative bodies

Keywords: electronic management, information and communication technology, public institutions, the Internet.

JEL Classifications: G 28 ، H 83

مقدمة:

يشهد العالم اليوم ثورة تقنية عالية تطورات هائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات, جعلت منه قرية كونية صغيرة, أدت الى ظهور اساليب و أدوات و طرق و تقنيات جديدة في شتى المجالات, خاصة في مجال الإدارة ووظائفها و مع التطورات التي شهدتها الاقتصاديات المختلفة أصبح تقديم الخدمات للمواطنين والسعي لزيادة الرفاهية من الجوانب ذات الأولوية في عمل أجهزة الحكومية في المجتمعات الحديثة, وعليه ظهر ما يسمى بمفهوم الإدارة الإلكترونية و التي تعد من مخرجات المنجزات التقنية في العصر الحديث, حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات, وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل المؤسسات في الاستفادة من هذه التطورات التقنية, باستخدام الحواسيب وشبكات الأنترنت في انجاز الأعمال, وتقديم الخدمات للزبائن بطريقة الكترونية, تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات الإدارية سواء داخل محيط المؤسسة الداخلي أو في محيطها الخارجي و التي تقف حائلا دون تطور النظم الإدارية الحالية بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الإلكترونية من سرعة في انجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد و التكلفة, جاءت الإدارة الالكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية على طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية, ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة, واستخدام شبكة الانترنت في دعم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها وبينها وبين المواطنين, حيث أسهمت شبكة الانترنت في الاستغناء عن الحاجة للنهايات الطرفية كوسيلة للربط بين جاهدة الحاسب الآلي, مما يترتب عليه سهولة الاتصال بين أجهزة الحاسب الآلي المختلفة

باستخدام الانترنت الذي دعم توجهات الحكومات والمنظمات الإدارية ولفت أنظارهم لإمكان إدارة كافة التعاملات سواء مع إداراتهم أو إدارات الجهات ذات العلاقة عن طريق شبكات الانترنت، مما مهد لظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية كنمط إداري متطور يستخدم منجزات التقنية في تطوير العمليات الإدارية وإكسابها مميزات نوعية.

فالعامل الحكومي يتسم في كثير من الدول على غرار الجزائر بإجراءات روتينية طويلة، كما يتسم بالبيروقراطية وبالبطء الشديد في طريقة تقديم الخدمات للمواطنين، مما جعل معظم حكومات الدول ومن بينها الجزائر لتبني تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية وكذا التفكير في إعادة تقييم الأداء الحكومي وإعادة النظر في الخدمات التي تقدمها للمواطن وكيفية أداء الأعمال وتنفيذ المعاملات في المؤسسات الحكومية المختلفة كخيار استراتيجي لأجل مواكبة متطلبات هذا العصر الرقمي، وهو ما فرض عمليا إدخال تقنيات المعلومات في المؤسسات الجزائرية لكل من القطاعين العام والخاص و ربط المواطن بمختلف الأجهزة الحكومية والمؤسساتية بهدف توفير المعلومات و السلع و الخدمات بمختلف أنواعها بشكل الي وهذا ما دفعنا لطرح التساؤل الرئيسي التالي:

ماهي آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية؟
أهمية الدراسة: تتمثل أهمية الدراسة في:

إن الإدارة الإلكترونية أصبحت عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة، حيث كانت تواجه أزمات خانقة في ظل الإدارة التقليدية، وتوجه العالم نحو رقمنة الادارة، كما تأتي أيضا الأهمية في أنها تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتسهّل الاتصال بين إدارات

الأجهزة الحكومية ومنظمتها، وتوفير الدقة والوضوح في العمليات الإدارية، وترشيد استخدام الأوراق.

منهج الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يقوم على اليتين محددين: الوصف والتحليل والمناسب لطبيعة وهذا النوع من المواضيع، حيث تم الوصف من خلال استعراض الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية، أما التحليل من خلال القيام بدراسة آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية، حيث نسعى من خلال ذلك إلى الوصول إلى جملة من النتائج المتعلقة بواقع وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة في الجزائر.

1- الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية:

يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة، حيث يتضمن هذا المفهوم التحول التكنولوجي داخل الإدارات والمؤسسات بناء على أسس وأهداف موضوعية، وظهر هذا الأخير نتيجة لتطورات كثيرة شهدتها العالم المعاصر منذ الانتقال إلى مرحلة العمل الإلكتروني بعيدا عن التعاملات الورقية.

1-1- تعريف الإدارة الإلكترونية

إن ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية كان نتيجة للثورة الهائلة في شبكات المعلومات والاتصال، والذي أحدث تحولا هاما في أداء المنظمات من خلال تحسين سرعة أدائها وخدماتها، وقد ظهر بعدة مسميات بالإدارة الإلكترونية، الحكومة الرقمية، الحكومة الذكية، الإدارة الرقمية، ومنه يمكن تعريفها كمايلي:

- هي القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يساهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي (فلاق و أنساعد، 2013، صفحة 03).
- هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة (عبود نجم، 2004، صفحة 127).
- الإدارة الإلكترونية هي الاستغناء عن المعلومات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا (طلحي و رحايلية ، 2015، صفحة 04).
- من خلال التعريفات السابقة نستنتج بأن الإدارة الإلكترونية: "هي إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة من شبكات عنكبوتية عبر أجهزة الحواسيب والأجهزة الإلكترونية الأخرى في تنفيذ المهام والأعمال الإدارية داخل المؤسسات الحكومية
- 2-1- خصائص الإدارة الإلكترونية: مما سبق يمكن صياغة الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية وفق الآتي (عاشور، 2009-2010، الصفحات 18-19):
- زيادة الإتقان: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي كما تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام

والأنشطة الإدارية التقليدية، وهي تنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح في إنجاز المعاملات.

● **تخفيض التكاليف:** إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاء نموذج المنظمات الالكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.

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

● **تحقيق الشفافية:** فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات.

3-1-أهداف الإدارة الالكترونية

تسعى الإدارة الالكترونية إلى تحقيق العديد من الأهداف المهمة في إطار الاستفادة من الخدمات التي توفرها عن طريق التعاملات التي تجرى من طرف كل معني بهذه الخدمات سواء كانوا مواطنين أو شركاء كالزبائن والعملاء، ولعل من أهم هذه الأهداف ما يأتي (لعمارة، 2018، الصفحات 4-5):

3-1-1-الأهداف الإدارية: تتمثل فيما يلي:

● **التقليل من التعقيدات الإدارية وتنمية وتحسين أداء وقدرات الإدارة** بالحصول على المعلومات وإيصالها خلال ثوان معدودة عن طريق شبكات

- الإدارة الإلكترونية التي بفضلها تم القضاء على مشكل إهدار الوقت والجهد، والتخلص من المعاملات الورقية التقليدية؛
 - تحويل الإجراءات من مركزية الإدارة إلى اللامركزية؛
 - القضاء على عامل الزمن في المعاملات الإدارية الإلكترونية، حيث تقدم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية طيلة أيام الأسبوع بما في ذلك أيام الإجازة الأسبوعية، وعلى مدار 24 ساعة؛
 - توفير الجهد والوقت والتكلفة المالية المناسبة في العملية الإدارية، وقدرتها على استيعاب عدد كبير من المتعاملين في أقصر وقت ممكن وبفعالية كبيرة على عكس الإدارة التقليدية التي لا تخلو من الطوابير وانتظار الأدوار.
- 1-3-2- أهداف الاجتماعية والاقتصادية: تتمثل الأهداف الاجتماعية والاقتصادية للإدارة الإلكترونية فيما يلي:
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه أقصى حد؛
 - تعميق مفهوم الشفافية الوضوح والقضاء على المحسوبية والبيروقراطية (الحكم المكتبي)، حيث أن المتعامل مع الإدارة الإلكترونية يعلم أن كل المراحل المتعلقة بتعاملاته تتم بوضوح وشفافية تنتفي معها أي تضارب أو تناقض؛
 - الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار؛
 - تعمل على ربط الإدارة بالمواطن في تلقي الخدمات؛
 - تحسين الانتعاش الاقتصادي وزيادة حجم الاستثمارات التجارية، وتقديم خدمات ذات نوعية جيدة؛
 - إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني؛

- تقليل الأخطاء المرتبطة بالموظفين، وزيادة تعزيز القدرات التنافسية للمنظمات خاصة في مجال تحسين أداء الخدمات، ومواكبة التطور التكنولوجي للدول المتقدمة مما يساعد على تضيق الفجوة الاقتصادية والعلمية بينها وبين الدول النامية.
- تحقيق مبدأ المساواة بين جمهور المنظمة بإتباعها أسلوبا موحدا في تقديم الخدمات مما يؤدي إلى التقليل من الوساطة والمحسوبية؛
- توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.

1-4-أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات

نظرا للاهتمام الكبير الذي توليه الدول المتقدمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة والذي يعود سببه للفائدة التي تقدمها هذه الأخيرة، وعليه بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية نظرا للأهمية التي تحققها والمثلة في عدة نقاط أهمها (السالمي، والسليطي، 2009، الصفحات 36-37):

- تبسيط الإجراءات داخل المنظمات وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، ومنه اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة؛
- تسهيل إجراء الاتصال بين المصالح المختلفة داخل المنظمة وكذلك مع المنظمات الأخرى؛
- الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات المختلفة داخل المنظمات؛
- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابيا على عمل المنظمة؛

- كما أن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المنظمات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.
- حاجة الإدارة الحكومية إلى مزيد من الثقة المتبادلة بينها وبين المراجعين لها، ورغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومية، مما يدعو تلك الإدارات إلى التوجه إلى الإدارة الإلكترونية بوصفها نمط جديدا، فيها من الحياد والموضوعية والانضباط ما يعين على تغيير وجهة النظر السائدة لدى المواطن وتعديل الصورة القديمة للإدارة الحكومية.
- حرص الجهات الحكومية على تنمية كوادرها الوطنية وتأهيلها بعلوم التقنية الحديثة للاعتماد عليها في إدارة برامج التنمية وخططها المستقبلية للدولة التي ينبغي أن تقف على قدم المساواة مع خطط التنمية وبرامجها في دول العالم، ولن يتم ذلك إلا بتوفير البنية الأساسية التقنية لتلك الكوادر الوطنية من شبكات وقواعد معلومات، ودعم كل ما يدفع في خط الاستثمار في التقنية، مما يتيح الفرص أمام المشروعات التقنية التي ينبغي أن تكون بيئة تنشا فيها تلك الكوادر.
- حاجة الاقتصاد الوطني إلى الدعم ومد يد العون إليه، وليس أقدر من التقنية وتعميم تطبيقاتها على دوائر القطاع العام للإسهام بفعالية في حل كثير من الصعوبات التي تعترض حركة كثير من الصادرات الدولية، بما يتاح لها في ظل الإدارة الإلكترونية من فرص التواصل مع الأسواق العالمية ومعرفة احتياجاتهم في حالة التصدير ومعرفة أهم واجود منتجاتهم في حالة الاستيراد، لذا تبقى الإدارة الإلكترونية خيارا لا بديل عنه أمام الحكومات التي تسعى إلى حجز موطئ قدم لها في الأسواق العالمية وكسر طرق العزلة المحلية والإقليمية، والاستفادة من وجودها بوصفها إحدى قوى

السوق العالمية، حتى لا تتحول الى سوق استهلاكية فقط تباع فيها بضائع الآخرين ويروج فيها لمنتجاتهم المادية ولإفرازاتهم الفكرية، دون ان تكون لها القدرة على الرفض او الاختيار بسبب العزلة وافتقادها القدرة على التمييز في المفاضلة.

- تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة وتسهل الاتصال بين ادارات الاجهزة الحكومية ومنظمتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الادارية، وترشيد استخدام الأوراق في المعاملات مما يوفر التبعة للمخازن اللازمة لتخزين هذه الأطنان من الأوراق وتجميع البيانات والمعلومات من مصادرها الاصلية اضافة الى دعم الثقة التنظيمية لدى العاملين كافة وزيادة الترابط بين الإدارة العليا والوسطى والعاملين وتوفير البيانات للمراجعين والمستفيدين عامة بصورة فورية، والحد من هذه المعوقات في اتخاذ القرار (محمد الحسن، 2011، صفحة 68).

2- واقع وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة في الجزائر

2-1- آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية:

إن الإدارة الإلكترونية تمثل أسلوبا جديدا لتقديم الخدمات للمواطن بهدف رفع كفاءة الأداء الحكومي وخفض الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة للاستفادة من الثورة الرقمية الهائلة، على الرغم من المزايا التي توفرها الإدارة الإلكترونية إلا أن استخدامنا يفرض على الدول والحكومات تحديات كبيرة في مختلف المجالات لذا وجب على الحكومة الجزائري البحث عن آليات وسبل لتجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية من بين هذه الآليات نجد:

2-1-1- اتصالات الجزائر الفضائية

اتصالات الجزائر الفضائية (المعروفة اختصارا ATS) (فرعا من فروع مجمع إتصالات الجزائر منذ سنة 2006، تنشط في مجال الاتصالات الفضائية، مستغلة بذلك رخصتين في المحطات الطرفية المتناهية الصغر (VSAT) و النظام العالمي للاتصالات النقالة الشخصية (GMPCS) بالإضافة إلى رخصة استغلال تحديد الموقع الجغرافي (Géolocalisation) تكمن مهام إتصالات الجزائر الفضائية في إنشاء وتطوير واستغلال شبكات الاتصالات الفضائية بهدف ضمان النقل وتوصيل الاتصالات الوطنية و الدولية وهو ما يسمح لها بمنح خدمات مكرسة أساسا للشركات و الهيئات التي تكمن حاجياتها في ربط مواقع متباعدة جغرافيا، بهدف تحقيق و في أقرب الآجال شبكات عملية تلبي متطلباتهم المهنية. (حساني وبن ناصر، 2021، صفحة 06)

وقد فاق رقم الأعمال السنوي لاتصالات الجزائر الفضائية 3.8 مليار دينار، كما توظف أكثر من 430 موظف، أغلبيتهم من الإطارات والمهندسين ذوي الكفاءة العالية في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

تتمركز على الصعيد الوطني مديرية عامة (الحظيرة التكنولوجية سيدي عبد الله) وخمس مديريات جهوية (الجزائر العاصمة، وهران، ورقلة، بشار، قسنطينة) وثلاثة مراكز فرعية (سطيف، عنابة، تمنراست)، محطة أرضية على مستوى الأخضرية مدعمة بمنصات VSAT، DOMSAT، INMARSAT ونظام تحديد الموقع الجغرافي GEOLOCALISATION، قاعة المحاضرات المرئية VIDEOCONFERENCE، أزيد من 1500 محطة طرفية متناهية الصغر VSAT، أكثر من 3200 محطة طرفية ثريا THURAYAL. أكثر من 4200 جهاز إرشادي لتحديد الموقع الجغرافي GEOLOCALISATION.

● الخدمات المقدمة

— شبكات المحطات الطرفية المتناهية الصغر VSAT؛

- النظام العالمي للاتصالات النقلة الشخصية GMPCS؛
- المحاضرات المرئية Videoconference؛
- نظام تحديد الموقع الجرافي Géolocalisation ومتابعة الأساطيل؛
- شبكة الهاتف IP؛

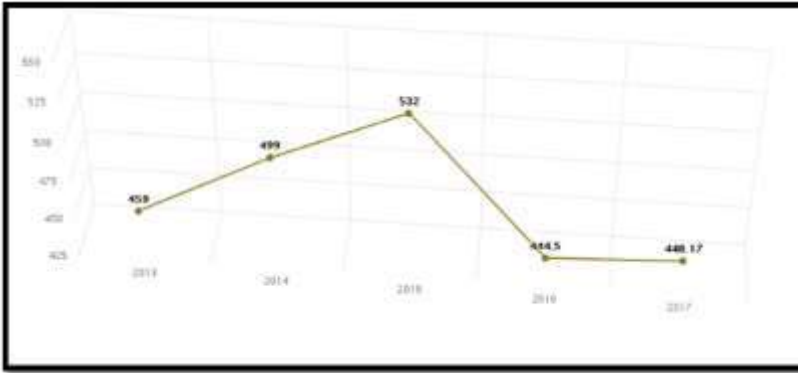
- ديمقراطية النفاذ إلى الخدمة البريدية العصرية.

فيما يخص وسائل و أدوات الإنتاج، يتعلق الأمر بتقليص الأشغال اليدوية إلى أقصى حد ممكن عبر تعميم حوسبة العمليات و استعمال وسائل حديثة و أنجع، و قصد الاستجابة لمتطلبات زبائنها المتنامية، ستقوم مؤسسة "بريد الجزائر" بمنح الأولوية للوسيلة الالكترونية و النفاذ عن بعد و ترقية استعمال وسائل الدفع الالكتروني، والهدف الاسمي فيما يخص الحوسبة هو الوصول إلى نظام معلوماتي ذي بعد وطني و موثوق، يضم كافة نشاطات البريد و على جميع المستويات، مما يسهل تحقيق لامركزية الأداءات و الخدمات مع ضمان مراقبة منتظمة و صارمة، علاوة على ذلك، يوفر تطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال، لاسيما الأنترنت، أدوات جديدة تسمح بتحسين النشاط البريدي و تطويره، حيث يتعلق الأمر بالارتقاء و الانتقال من مجرد موزع للبريد و مقدم خدمات في الشباك إلى فاعل أساسي في قطاع التجارة الالكترونية و التوزيع؛ فالنشاطات اللوجستكية و الدفع تعدّ حيوية بالنسبة للخدمات البريدية، و عليه، تتمحور إعادة تنظيم النشاط البريدي، خاصة فيما يتعلق بخدمة البريد السريع EMS، حول الجوانب التالية: (حساني و بن ناصر، 2021، صفحة 07)

- إشراك المتعاملين الخواص في النقل والتوزيع؛
- استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لتتبع الارسلات واستعادة أدلة توزيعها؛

- إقامة أراضيات لوجستكية الكترونية وتطوير توزيع الارسلات المبتاعة على الخط (التجارة الالكترونية)؛
- رقمنة البريد وعرض الرسائل الالكترونية باسم نطاق poste.dz؛
- تعزيز البريد الهجين وعرض خدمات التصديق والختم الزمني (الرسائل الالكترونية الموصى عليها، برقيتك Barki@tic، الاستدعاءات الالكترونية...)
- إنشاء ملف الكتروني للعناوين ووضعها على الخط حتى يطلع عليه الجمهور والإدارات والهيئات المهمة.

2-1-2- رقم الأعمال لتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومجتمع المعلومات.
الشكل رقم (1): يمثل رقم أعمال قطاع الاتصالات (مليار دينار ج)



المصدر: (البريد، 2020)

نلاحظ من خلال الرسم البياني رقم الأعمال في مجال الاتصالات بلغ سنة 2013 459 مليار، واستمر هذا الرقم في الارتفاع ليصل سنة 2014 الى مبلغ 499 مليار، في حين سجل أعلى مبلغ في سنة 2015 حيث بلغ 532 مليار، اما في سنة 2016 انخفض المبلغ الى 444.5 مليار، وفي سنة 2017 ارتفع المبلغ ارتفاع طفيف حيث قدر بـ 448.17 مليار بفارق 0.33 مليار على سنة 2016.

2-1-3- تطور امتداد الألياف البصرية (كلم)

آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية
*Mechanisms for applying electronic management in Algerian public
Institutionse*

بن ناصر لوعيل

خلفي سامية

بدار عاشور

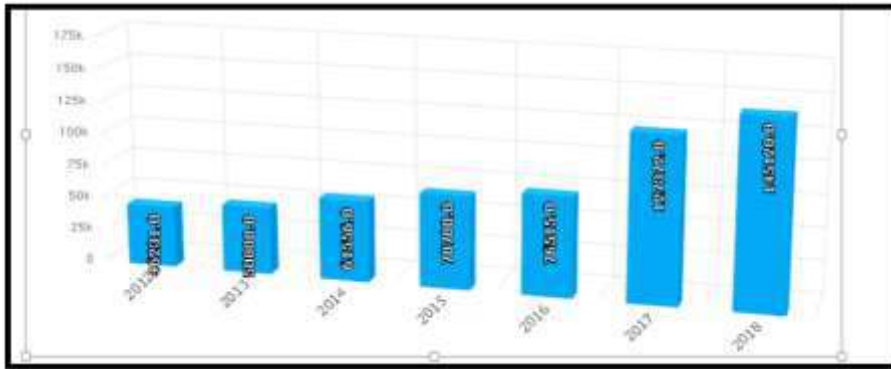
الجدول رقم (01): يوضح تطور امتداد الألياف البصرية (كلم) خلال الفترة (2012-
(2018

السنة	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
طول الألياف البصرية (كلم)	46231	50800	61556	70700	76514	127372	145120

المصدر: (البريد، 2020)

من خلال الجدول أعلاه ان اول انطلاقة لهذه التقنية كانت سنة 2012 بتغطية تقدر ب 46231.0 كلم، لتصل التغطية سنة 2013 الى 50800 كلم، ووصلت التغطية الى 61556 كلم سنة 2014، أما في سنة 2016 وصلت التغطية الى 76514 كلم، ليتم تغطية ما يقدر ب.145120 كلم سنة 2018.

الشكل رقم (02): رسم توضيحي لتطور امتداد شبكة الألياف البصرية



المصدر: (وزارة البريد، 2020)

2-2-أس آل سي سمارت لينك كوم SLC SMART LINK COM

تُعدُّ SLC SMART LINK COM متعامل الـ WiMAX والنطاق العريض للمؤسسات في الجزائر، حيث يسمح لهم بمشاركة ومعالجة وتخزين المعلومات الحيوية الخاصة بنشاطاتهم بكل أمن. أنشئت عام 2001 بهدف وضع واستغلال شبكة الاتصالات

اللاسلكية ذات التدفق العالي، وكانت SLC من بين أحد المتعاملين الذين بدأوا في تسويق WiMAX في جويلية عام 2005.

3- واقع وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية:

لقد أدى تبني نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر إلى جملة من السمات التي فرضتها ضرورة الاعتماد على هذا النوع من النظام الإداري، فلقد نتج عنها العديد من الإيجابيات وكذا السلبيات، ولتجاوز العوائق التي تحول دون التطبيق الأنجع لهذا النظام الإداري الذي يعتبر حجر الزاوية في عصرنة الإدارة وتطويرها، فقد كان أمام الحكومة الجزائرية مجموعة من التحديات والالتزامات إزاء دعم ومتابعة تطوير الإدارة العامة بما يخدم الصالح العام ويحس ظروف العمل سواء للموظف أو المواطن، ومنه سنحاول تقييم الإدارة الإلكترونية في المرفق العام الجزائري وفقا لملايلي (عاشور ، 2009-2010، الصفحات 18-19):

3-1- الإيجابيات: لقد كان للإدارة الإلكترونية الأثر الواضح في التغيير الإيجابي في الخدمات العمومية المقدمة ومن بين ذلك الأثر ما يلي:

- تقليل الضغوط على مستوى شبابيك الخدمة وتقليص آجال الانتظار.
- تقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الإلكترونية بدال من الوثائق الورقية.
- تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي حتى يواكب مستوى أداء الحكومة.
- محو الأمية المعلوماتية والتشجيع على استخدام تكنولوجيات العامل والاتصال.
- توفير وتسهيل الخدمات في المناطق النائية.
- التقليل من تنقل المواطنين لمسافات طويلة لأجل الوثائق.
- تطوير التعامل الإلكتروني الحكومي لتوفير التبادل الفوري للمعلومات بين الجهات الحكومية أو الجهات الرقابية الإشرافية.
- إنجاز كافة المعاملات سواء للمواطنين أو للإدارات فيما بينها بصورة فورية وأنية.
- تحقيق قدر أكبر من حالة الرضا لدى المواطنين على نوعية الأداء الحكومي في إنجاز المعاملات الحكومية.
- سهولة تعرف المواطنين على جميع الإجراءات والبيانات.
- التقليل من البيروقراطية بمفهومها السلبي.

- تحقيق مبدأ المساواة والعدالة بين جميع المواطنين.
- 2-3-السلبيات: إن استعمال التكنولوجيا ووسائل الإعلام الآلي قد يؤدي إلى الاستغناء عن بعض الموظفين مما يؤدي إلى انتشار البطالة خاصة في المستويات الدنيا والوسطى.
- اختراق الخصوصية المجتمعية.
- عدم القدرة على الإبداع والابتكار في أساليب العمل بسبب الوسائل المتطورة والحديثة.
- انتشار الجرائم الإلكترونية.
- ضعف الشبكة الاتصالية وكثرة أعطابها.
-

3. الخاتمة:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية له دور مهم وحيوي في حياة المجتمعات بجميع الأطياف والتي لها علاقة بها ، نظرا للمزايا التي تقدمها من تخفيض في التكاليف وتبسيط في الإجراءات وتحقيق للشفافية وتوفير في الوقت والجهد ، و مع اتجاه معظم الدول لتبني نظام الإدارة الإلكترونية التي اوضحت مطلبا ضروري للارتقاء بجودة الخدمات الحكومية، و تسهيل الحياة العامة للمواطنين و تقريهم الى المؤسسات الادارية، ظهرت الحاجة الضرورية الى دراسة سبل التطبيق العملي لها، ومما لا يخفى أن تعميم وتفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري في الجزائر أصبح أكثر من ضرورة، وتبين لنا من خلال هذه الدراسة أن التحول الإلكتروني وإن كان لا يزال في مهده ويسير بوتيرة بطيئة بالمقارنة مع بعض الدول العربية لا يبرر أبدا الرجوع إلى عهد الإدارة التقليدية الورقية، إذ يبقى البطء في التطبيق و التحول الى عصر الرقمنة في الإدارة الجزائرية عاملين تتحكم فيهما العديد من التحديات التي تتطلب تضافر الجهود لأجل تجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية ويستلزم تجاوزها لتحقيق رضا وقبول المتعاملين مع المؤسسات الإدارية في جميع القطاعات، فمن أهم المتطلبات التي يجب إدراكها عند عملية إرساء الإدارة الإلكترونية حل المشاكل الموجودة في الواقع قبل الانتقال الى الجانب الإلكتروني، وانطلاقا من ذلك فقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات كالآتي:

1-النتائج

- إن خيار التحول إلى عصنة العمل الإداري داخل الإدارات الجزائرية لا رجوع فيه، وهو ما يؤكد عزم الحكومة الجزائرية في توسيع وتعميم سياسة العصنة في جميع القطاعات؛
- إن تطبيق هذه التقنيات الحديثة يستلزم توفير البنية التحتية الأساسية لقيامها، والمتمثلة في جملة من المتطلبات الضرورية كتوفير شبكة الاتصالات والحواسيب الآلية وتوسيع انتشار الانترنت وجودتها وسن قوانين وأنظمة خاصة بهذا المجال وإعداد العنصر البشري المؤهل وغيره؛
- تقدم العديد من المؤسسات العمومية في الجزائر بعض الخدمات الالكترونية للمواطنين، كالخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر والبنوك وخدمات قطاع العدالة الالكترونية كخدمة صحيفة السوابق العدلية، وخدمة بطاقة الشفاء، استحداث ما يسمى بالوثائق البويمترية، وخدمات قطاع التعليم وغيرها، ولكن المواطن الجزائري وقطاع الأعمال يطمحان إلى خدمات أكثر،
- ارتباط الإدارة العامة بالتطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال أفرز ما يسمى “بالحكومة الالكترونية”، والتي هي ضرورة ملحة على كل الحكومات لمسايرة التقدم الحاصل في ميدان الإدارة، وتحسين مستوى الخدمة العمومية؛
- لمسايرة التطور العالمي، أطلقت الجزائر مبادراتها للحكومة الالكترونية، والتي تضمنت مجموعة من الأهداف ومجموعة من الآليات لتنفيذها، وعدم تجسيد مشروع الحكومة في الآجال المحددة له هو راجع إلى عدم التحكم في آليات التنفيذ، مما أدى إلى فشل السياسة العامة في هذا المجال.
- تملك الجزائر إمكانات بشرية ومادية، وحسن استغلالها ستكون له الآثار الإيجابية على مشروع الحكومة الالكترونية
- عملت الجزائر على بناء مجتمع المعلومات في الجزائر، وانصببت اهتماماتها على تعميم استعمال الانترنت والإعلام الآلي من خلال برامج عديدة مثل تعميم استعمال الألياف البصرية والتدفق السريع

2-التوصيات

آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية
*Mechanisms for applying electronic management in Algerian public
Institutionse*

بن ناصر لوعيل

خليفة سامية

بدار عاشور

- حل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي بالنسبة للمؤسسات العمومية عن طريق التعاون والتنسيق فيما بينها، والاستفادة من التجارب الدولية في هذا المجال، وكذلك قضايا الأمن المتعلقة بالمواطن لكسب ثقته باعتباره عنصر مهم في نجاح مخطط الحكومة الالكترونية؛
- ضرورة الاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوفير البنى التحتية اللازمة لبناء حكومة الالكترونية قوية والذي يتطلب انتشار الانترنت؛
- ضرورة العمل على تحسيس وتوعية المواطنين بمزايا هذه التقنيات الحديثة وتقديم التسهيلات الضرورية لهم بخصوص تكاليف اقتناء العتاد اللازم؛
- ضرورة توفير خدمة الانترنت لكافة الإدارات والأقسام في المؤسسات والمراكز الحكومية مما يسهل عمل الإدارة الالكترونية؛
- العمل على إزالة غموض مفهوم الإدارة الالكترونية من خلال عقد الندوات واللقاءات لإزالة المخاوف لدى بعض المتعاملين؛
- الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره عنصر هام في الادارات والذي يسهم في تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية عن طريق برامج التكوين المكثفة والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية ونجاح هذا المشروع مرتبط بوعي المواطن به وتفاعله معه؛
- تعميم الانترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة وسرعة الاتصال وتحسين نوعية الخدمة الالكترونية، وتوفير مجانية الانترنت لاسيما في قطاع التعليم والصحة.
- زيادة تفعيل التحول إلى ممارسة الإدارة الالكترونية من خلال تشجيع العاملين المتميزين في استخدامها بالحوافز المادية والمعنوية؛
- إن مجالات الأعمال المختلفة اليوم هي في حاجة ماسة أكثر من غيرها إلى الاستفادة من هذه التقنيات والانخراط في الاقتصاد الرقمي بفضل ما يوفره لها من سهولة وسرعة في إجراء التعاملات المحلية والدولية وبأقل جهد وتكاليف؛

المراجع:

1. عبد الوهاب شليبي، ج. (2011). واقع الإدارة الالكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي (رسالة ماجستير). 23. قسم إدارة الأعمال كلية التجارة: الجامعة الإسلامية، غزة.

آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية
*Mechanisms for applying electronic management in Algerian public
Institutionse*

بن ناصر لوعيل

خلفي سامية

بدار عاشور

2. محمد الحسن، ح. (2011). "الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات". عمان الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
3. وزارة البريد. (2020). وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية. تاريخ الاسترداد 02 17 2021، من <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/infrastr-passive>
4. رقية حساني، ولوعيل بن ناصر. (2021). تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية بين الواقع والمأمول. تطبيقات الإدارة الإلكترونية وسبل تأمينها في المؤسسات الجزائرية - واقع التطبيق ورهانات المستقبل - يوم 05 جانفي 2021 (صفحة 07). المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي تسمسليت.
5. سعيد ملا العمري. (2003). المنظمات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية (رسالة ماجستير). 24. غزة، 2011: جامعة نايف العربية للدراسات الأمنية.
6. عبد الرزاق العمارة. (2018). الإدارة الإلكترونية للمرفق العام في الجزائر بين الواقع والمأمول "قطاع العدالة أنموذجاً". المؤتمر العلمي الدولي حول: "النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني" يومي 26 و 27 نوفمبر 2018 (الصفحات 4-5). كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة محمد بوضياف المسيلة.
7. عبد الكريم عاشور. (2009-2010). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر (رسالة ماجستير). 18-19. كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر: جامعة قسنطينة.
8. عصام عبد الفتاح مطر. (2008). ، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، الإسكندرية - مصر، 2008، ص 50-51. الاسكندرية مصر: دار الجامعة الجديدة.
9. علاء عبد الرزاق السالحي، و خالد إبراهيم السليطي. (2009). الإدارة الإلكترونية. (الطبعة الأولى، المحرر) عمان الأردن : داروائل للنشر والتوزيع.
10. فاطمة الزهراء طلحي، وسيف الدين رحايلية . (2015). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية الجزائرية 04. الملتقى الدولي الأول: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية نوفمبر 2015 (صفحة 04). جامعة البليدة.
11. محمد فلاق، ورضوان أنساعد. (2013). الإدارة الإلكترونية عرض تجارب لبعض الدول. الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومات الإلكترونية في الجزائر، 13 و 14 ماي 2013 (صفحة 03). جامعة البليدة.
12. موسى عبد الناصر، و محمد قريشي. (2011). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي. (العدد 09)، صفحة 90.
13. نجم عبود نجم. (2004). الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية والوظائف والمشكلات). السعودية : دار المريخ.
14. وزارة البريد. (2020). وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية . تاريخ الاسترداد 02 17 2021، من <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/infrastr-passive>



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 18		
المحور رقم - 2 -	أهمية ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة.	
عنوان المداخلة	الحكومة الإلكترونية في الجزائر - الواقع والمأمول والتحديات- في ظل التحول الرقمي <i>The E-Government in Algeria: Reality, Expectations and Challenges during the Age of Digital Transformation</i>	
الاسم واللقب	بشير عبد الحميد	صورية بوطرفة
المؤهل العلمي	طالب دكتوراة	استاذة محاضرة أ
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة العربي تبسي - تبسة	جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الحكومة الإلكترونية في الجزائر- الواقع والمأمول والتحديات- في ظل التحول الرقمي
The E-Government in Algeria: Reality, Expectations and Challenges during the Age of Digital Transformation

د. صورية بوطرفة

بشير عبد الحميد

استاذ محاضر أ جامعة العربي التبسي -تبسة-

طالب دكتوراه جامعة العربي التبسي -تبسة-

Soraya.boutarfa@univ-tebessa.dz

bachir.abdelhamid@univ-tebessa.dz

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، أهميتها ومتطلبات إنشائها، كذلك تم التعرف على الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال تحليل مشروع الحكومة الإلكترونية (2008-2013) والتعرف على أهدافها، واقعها في الجزائر، آفاقها، وتحليل التحديات التي تواجه تطبيقها في الجزائر، من خلال التعرف على مؤشرات الحكومة الإلكترونية وتصنيف الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية حتى سنة 2018.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، التحول الرقمي، الإدارة الإلكترونية، التكنولوجيا.

رموز تصنيف JEL: L88، L86، O32، O38.

Abstract:

This study aimed to identify the concept of e-management, its importance and requirements, in addition to the examination of the e-government in Algeria through the analysis of the E-government Project (2008-2013). The latter is investigated in order to determine its objectives, reality in Algeria, prospects, and challenges facing its application through reliance on the e-government indicators and the United Nations e-government classification until 2018.

Keywords: E-government, Digital Transformation, E-management, Technology.

JEL Classifications: L88, L86, O32, O38.

مقدمة:

تعد الحكومة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة التي ظهرت مع التطور التقني والتكنولوجي، والثورة الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الألفية الثالثة، فهي عبارة عن تطبيق التقنيات الحديثة في مجال الإعلام والاتصال في عمل الأجهزة الحكومية قصد تحويلها من إدارة تقليدية إلى إدارة حديثة، حيث تدخل مختلف هذه التقنيات في كافة المعاملات والأنشطة من أجل تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين، مما يؤدي إلى تقليل البيروقراطية الإدارية، وتوفير إدارة بلا مكان وزمان الأمر الذي يؤدي إلى الاستغناء عن المعاملات الورقية وبالتالي تخفيض النفقات العامة، وتطبيق الحكومة الإلكترونية يساهم في تحقيق الشفافية مما يؤدي إلى إرساء مبادئ الحكم الرشيد.

أضحت الحكومة الإلكترونية ضرورة حتمية في عصرنا الحالي، فكان لزاما على الجزائر أن تواكب التطور التقني والتكنولوجي في المجال، وأمر حتمي أن تتكيف مع الواقع الجديد الذي فرض عليها أن تتحول من حكومة تقليدية إلى حكومة إلكترونية، حيث تشهد الجزائر المراحل الأولى في المجال على الرغم من الجهود الكبيرة المبذولة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

بناء على ما سبق يتم طرح الإشكالية التالية:

ما هو واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، وما هي التحديات التي تواجهها في ظل التحول الرقمي؟

جاءت محاولة الإجابة عن هذه الإشكالية من خلال المحاور التالية:

- مفهوم الإدارة الإلكترونية (تعريفها، عوامل النجاح فيها)؛
- مفهوم الحكومة الإلكترونية (تعريفها، أهميتها، متطلبات إنشائها)؛
- الحكومة الإلكترونية في الجزائر (مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، أهدافه، واقعها، آفاقها، تحدياتها).

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تعد الإدارة الإلكترونية أحد مفاهيم الثورة الرقمية، والتي أخذت انتشارا كبيرا خاصة بعد الألفية الجديدة، حيث أحدث هذا المفهوم قفزة كبيرة في العمل الإداري، فتغيرت مفاهيم الإدارة التقليدية، وأصبحت الإدارة بلا أوراق، بلا مكان وزمان. سنتعرف في هذا الجزء على تعريف الإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى خصائصها، عناصرها، وعوامل النجاح في الإدارة الإلكترونية.

1. تعريف الإدارة الإلكترونية:

تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها: قدرة المنظمات المختلفة على إدارة الأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بما ييسر توفيرها وتقديمها للعملاء الداخليين الخارجيين بوسائل إلكترونية وبسرعة وبقدرة عالية وبتكاليف ومجهود أقل.¹ كما تم تعريفها على أنها: استخدام التكنولوجيا وخاصة تطبيقات الأنترنت المبنية على شبكات المواقع الإلكترونية لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات الإدارية وتوصيلها، وخدمة المواطنين بشفافية عالية وبكفاءة فعالة وبعالة.² مما سبق يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها التحول من وظائف الإدارة التقليدية القائمة على الأوراق والمعاملات العادية إلى إدارة عصرية قائمة على الوسائط التكنولوجية الحديثة من أنترنت وشبكات ومعاملات إلكترونية بهدف تقليل الوقت والجهد وتوفير إدارة بلا مكان ولا زمان.

2. عناصر الإدارة الإلكترونية:

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

¹ طارق بن قسي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية، مقال منشور، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 2، العدد 2، 2017، ص 27.

² مراكشي محمد لين، فقاير فيصل، الإدارة الإلكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مقال منشور، مجلة الإبداع، المجلد 7، العدد 7، 2017، ص 181.

المكونات الأساسية للإدارة الإلكترونية التي ترتبط بمحور الموارد الإنسانية من العاملين في حقل المعرفة.¹

الشكل رقم (01): المكونات الأساسية للإدارة الإلكترونية



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، الأردن، 2010، ص 31.

من الشكل رقم (01) يتضح أن الإدارة الإلكترونية تتألف من ثلاث مكونات أساسية تتمثل في عتاد الحاسوب (مختلف الأجهزة سواء أجهزة كمبيوتر مكتبية أو محمولة... الخ أو كما يسمى باللغة الإنجليزية Hardware)، كذلك برامج الحاسوب (Software)، بالإضافة إلى مختلف شبكات الاتصال (شبكات داخلية Intranet، شبكات خارجية Extranet، شبكة الأنترنت WEB)، وكذلك صناع المعرفة (الخبراء والمختصين)، كل هذه المكونات تتفاعل فيما بينها لتنتج عنها الإدارة الإلكترونية.

ثانيا: الحكومة الإلكترونية

1. مفهوم الحكومة الإلكترونية: استعمل مصطلح الحكومة الإلكترونية لأول مرة في أواخر سنة 1995، حيث استعمل لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية في ولاية فلوريدا، حيث شرعت هيئة البريد المركزية في هذه الولاية تطبيقه في إدارتها، ومن ثم

¹ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، الأردن، 2010، ص 31، (بتصرف).

انتشر استعمال هذا المفهوم في بقية الولايات الأمريكية الأخرى، حتى وصل إلى مختلف دول العالم.

يقصد بالحكومة الإلكترونية "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإعادة هندسة الحكومات بجعلها أكثر فاعلية وموثوقية، ويمكن التفاعل معها والاستفادة القصوى من التكنولوجيا الجديدة وتقديم خدمات عامة أفضل للجميع".¹

عرفت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) سنة 2003 الحكومة الإلكترونية على أنها: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل.²

2. متطلبات إنشاء الحكومة الإلكترونية:

لكي يتم الوصول إلى إقامة حكومة إلكترونية فعالة، هناك متطلبات سيتم التطرق لها فيما يلي:

- توافر أجهزة حاسبات وبرامج تطبيقات متطور تضمن تصميم النظام بصورة تحقق الكفاءة في أداء الخدمة في ظل بنية تحتية متكاملة؛
- تحديد المعلومات والبيانات والنماذج الحكومية لتجنب الازدواج والتعارض بين الهيئات والإجراءات الحكومية المختلفة؛
- وضع عدة نظم للدفع النقدي مقابل أداء الخدمات من خلال الإنترنت (بطاقات الائتمان، إضافة على قيمة بعض الفواتير مثل الكهرباء والغاز...);

¹ قرين ربيع، دراغو عز الدين، استراتيجية التحول إلى نحو الحكومة الإلكترونية في الجزائر- مع الإشارة إلى بعض المبادرات العالمية، مقال منشور، مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 02، العدد 02، ديسمبر 2019، ص 142.

² بلعربي عبد القادر وآخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الخامس "الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصادية الدولية"، المركز الجامعي خميس مليانة، 13-14 مارس 2012، ص3.

- وضع إطار قانوني ينظم تعاملات الحكومة الإلكترونية مع المواطنين بما يكفل حماية حقوق ومصالح الطرفين وخاصة في ظل التحديات التي يواجهها تطبيق النظام الإلكتروني في أداء الخدمات في إطار عملية التحول من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني؛
- وضع برامج تدريبية للعاملين في القطاع الحكومي؛
- إنشاء موقع على شبكة الأنترنت للرد على استفسارات وشكاوي المواطنين؛
- منح الدعم السياسي والتمويل اللازم للفريق المسؤول عن تنفيذ مبادرة الحكومة الإلكترونية.

ثالثا: الحكومة الإلكترونية في الجزائر

أدى التحول الرقمي في العصر الحالي، والتطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وانتشار التجارة الإلكترونية إلى التوجه إلى رقمنة بعض القطاعات في الجزائر رغم الصعوبات والمعوقات، على غرار بقية دول العالم من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية وتحسين الخدمة العمومية، حيث شرعت الجزائر في وضع أسس مشروع الحكومة الإلكترونية سنة 2008 من خلال مشروع 2008-2013، حيث يهدف هذا التوجه الجديد إلى الوصول إلى نظام إلكتروني يكون في خدمة المواطن، ويساهم في تقليص البيروقراطية الإدارية، ويقدم مزيدا من الشفافية للإدارة في الجزائر.

1. مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

هذا المشروع تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث، والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، إذ شارك أكثر من ثلاث مائة شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة أشهر، وتتضمن عدة محاور تحدد الأهداف الرئيسية والخاصة والمزعم إنجازها إلى غاية 2013 وهذه المحاور تتمثل في:¹

¹ République Algérienne Démocratique et populaire, commission d'E-Algérie 2013, P09.

بشير عبد الحميد، د. صورية بوطرفة

- تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية ؛
 - تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال ؛
 - دفع تطور الاقتصاد المعتمد على المعرفة ؛
 - تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة؛
 - تطوير القدرات البشرية؛
 - تدعيم البحث في مجال التطوير والإبداع؛
 - تأهيل الإطار القانوني سواء التشريعي والتنظيمي؛
 - تثمين التعاون الدولي؛
2. أهداف الحكومة الإلكترونية بالجزائر:

من خلال ما تضمنته وثيقة مشروع الجزائر الإلكترونية تتمثل أهداف الحكومة الإلكترونية فيما يلي:¹

- عصنة الإدارة بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتقريبها من المواطن؛
- دعم القطاع الاقتصادي بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- توفير الظروف الملائمة لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- إنجاز منشآت الاتصالات ذات التدفق السريع وفائقة السرعة، مؤمنة وذات نوعية عالية؛
- وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام؛
- تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال عن طريق تكثيف نشاط البحث والتطوير والإبداع؛
- تهيئة الإطار التشريعي والتنظيمي للحكومة الإلكترونية؛

¹ Op Cit, P P 08-19.

- التحسيس بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين نوعية معيشة المواطن وفي التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلد؛
 - الاستفادة من التجارب الدولية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
 - تحديد مؤشرات المتابعة والتقييم؛
 - وضع تنظيم مؤسساتي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه، المتابعة، التنسيق؛
 - تحديد مصادر وأجهزة التمويل وعملية التقدير والتقييم.
3. واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

شهدت عدة قطاعات هامة في الجزائر عملية التحول نحو الرقمنة، سيتم التطرق لها فيما يلي:

1.3 قطاع وزارة الداخلية: في إطار تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية 2008 – 2013 بادرت الجزائر بالقيام بعدة مشاريع، خصت بها بعض المناطق في بداية الأمر، لتتم عملية تعميمها فيما بعد، حيث كانت وزارة الداخلية السباقة في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذها لعدة خطوات هامة في هذا الإطار، ومن بين هذه الخطوات ما يلي:

أ- مشروع رقمنة الحالة المدنية: حيث تمثل هذا المشروع في إنشاء تطبيق يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية، وحفظها ليتم استرجاعها لاحقاً، سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها، وتسمح هذه التقنية باستخراج مختلف وثائق الحالة المدنية من أي مكان في التراب الوطني من خلال السجل الوطني الإلكتروني للحالة المدنية، وكانت أول بلدية تشهد عملية الرقمنة سنة 2010. وفي إطار

بشير عبد الحميد، د. صورية بوطرفة

تقريب الإدارة من المواطن وصلت وزارة الداخلية في مشروعها إلى غاية إتاحة استخراج بعض وثائق الحالة المدنية من خلال شبكة الإنترنت، مما يسمح للمواطن استخراج الوثائق بدون التنقل إلى البلدية.

ب- جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين: في إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتری وكذلك بطاقة التعريف البيومترية، أصدرت وزارة الداخلية ممثلة في شخص الوزير عدة قرارات من بينها:¹

- قرار مؤرخ في 09 ذي القعدة عام 1431 الموافق لـ 17 أكتوبر 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتری؛
- قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق لـ 26 ديسمبر 2012، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيومتری الإلكتروني.

ويهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر، حيث تكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطن القيام بكافة الإجراءات اليومية.

وفيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيومتری فهو وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا، ومطابق للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.²

في نهاية سنة 2020 قدمت وزارة الداخلية خدمات جديدة للمواطن قصد تسهيل بعض الإجراءات، فأتاحت من خلال موقعها الإلكتروني إمكانية استخراج العديد من وثائق الحالة المدنية، تتمثل في عقود الميلاد والزواج وعقود الوفاة، من خلال خدمة "بدون تنقل"، ومن خلال هذه الخدمة الجديدة يمكن للمواطن استخراج هذه الوثائق من

¹ موقع وزارة الداخلية الجزائرية، <https://interieur.gov.dz>، تاريخ الإطلاع 2012-02-14.

² أحمد شريف بسام، واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية - حالة الجزائر- دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2011.

الأنترنت مباشرة دون التنقل إلى مصالح البلديات، وهذه الخدمة متوفرة 7 أيام/ 24 ساعة/ 24 ساعة، أي أنها متاحة في كل وقت، وأنه بإمكان كل الهيئات والإدارات الاطلاع أليا على المعلومات التي تحتويها الوثيقة من خلال الحصول على معلومات الحالة المدنية مباشرة من قواعد البيانات مما يعني تفادي أخطاء الحجز.¹

ت- مشروع البطاقة الرمادية ورخصة السياقة الإلكترونية:

أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية انتهاء كل الترتيبات الخاصة بإطلاق مشروع الشهادة الإلكترونية لترقيم المركبات، وهي البطاقة الإلكترونية الجديدة التي تنطلق مطلع 2020 حيث ستضمن الشهادة الإلكترونية لترقيم المركبات كل المعلومات المتعلقة بالمراقبة التقنية وكذا المعطيات حول استهلاك الوقود، إلى جانب تأمين السيارة ضمن شريحة الكترونية.

وستمكن هذه الوثيقة الإلكترونية الأعوان المكلفين بالمراقبة باستعمال اللوحات الإلكترونية والقارئ الآلي، من الاطلاع على المعلومات المتعلقة بالمراقبة التقنية، على غرار اسم الوكالة التي سلمت محضر المراقبة، رقم الاعتماد، اسم القائم بالمراقبة، تاريخ المراقبة، عدد الكيلومترات المقطوعة عند تاريخ المراقبة، الملاحظات المدونة حول نتائج عملية المراقبة وغيرها، إلى جانب نسبة استهلاك الوقود وغيرها من التطبيقات التي ستضمنها الشريحة.² وفي نفس الإطار، ومن أجل تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية سيتم إدراج رخصة السياقة وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية في الأنظمة المعلوماتية لجميع القطاعات من دون اللجوء الى تدوينها، كمرحلة أولى، وثانيا استغلال التطبيقات المتواجدة في شريحة البطاقة، مثل استغلال المعلومات الصحية لصاحب البطاقة، وكمرحلة ثالثة استعمال البطاقة للدخول إلى البوابة الحكومة للخدمات الإلكترونية.

¹ موقع وزارة الداخلية الجزائرية، <https://interieur.gov.dz>، تاريخ الإطلاع: 14-02-2012.

² جميلي أمين، مشروع الجزائر الإلكترونية – استبدال البطاقة الرمادية بشهادة إلكترونية شاملة، مقال على

الموقع الإلكتروني <https://www.eldjazaironline.net>، تاريخ الإطلاع: 14-02-2021.

ث- التسجيل الإلكتروني للحج: انطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في عملية التسجيل الإلكتروني للحج سنة 2016، وذلك عبر كافة بلديات الوطن، حيث ساهم هذا الإجراء في تخفيف العبء على المواطنين في التنقل واستخراج الوثائق والانتظار لدى شباك البلدية.

2.3 قطاع العدالة: شهد العدالة في الجزائر تطورا ملحوظا في استخدام المعاملات الإلكترونية وهذا في إطار عصرنه جهاز العدالة من جهة، وتقريب الإدارة من المواطن من جهة أخرى، حيث تم تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهياكل التنظيمية في جهاز العدالة بهدف التحول نحو تقديم خدمات عمومية إلكترونية على مستويين:¹
أ. الخدمات الإلكترونية الموجهة للمتقاضين: حيث تصنف ضمن الأنظمة المعلوماتية التالية:

- النظام الآلي لتسيير الملف القضائي، من خلال تسجيل الدعاوي القضائية ومتابعتها إلى غاية صدور الحكم أو تنفيذ العقوبة، المتابعة الدورية والإطلاع على القضايا؛
- النظام الآلي لتسيير مؤسسات إعادة التربية والتأهيل، من خلال متابعة المسجون طوال فترة تنفيذه للعقوبة عن طريق بطاقة إلكترونية خاصة، والمعالجة السريعة لإجراءات العفو؛
- نظام صحيفة السوابق العدلية الإلكترونية، من خلال إمكانية استخراج هذه الصحيفة رقم 03 للمواطن من موقع وزارة العدل، من خلال الولوج للموقع باستعمال اسم المستخدم وكلمة مرور تسلم للمواطن من أقرب محكمة لمقر سكناه، والصحيفة رقم 02 للإدارات العمومية أصبحت تسلم في وقت قياسي، ومن أي جهة قضائية على مستوى التراب الوطني، كما تتم عملية رد الاعتبار بقوة القانون وبصفة آلية؛

¹ موقع وزارة العدل الجزائرية، <https://www.mjustice.dz>، تاريخ الإطلاع: 2021-02-16.

- نظام وثيقة الجنسية الإلكترونية، حيث يمكن استخراج هذه الوثيقة أيضا من خلال الولوج للموقع باستعمال اسم المستخدم وكلمة مرور تسلم للمواطن من أقرب محكمة لمقر سكناه؛

- نظام تسيير الأوامر بالقبض من خلال توفير قاعدة معطيات وطنية متاحة بأيدي الضبطية القضائية تسمح بالتعرف على الأشخاص المبحوث عنهم في إطار القانون؛

ب- استحداث خدمة الشباك الإلكتروني الموحد لتطوير قطاع العدالة وتقريبه من المواطن: حيث تتمثل هذه الخدمة في شكل بوابة لوجيه الرسائل الإلكترونية، تسمح للمواطن من الحصول على إجابة مباشرة عن طريق بريده الإلكتروني، وذلك بعد التشخيص القانوني للقضية، أو الاستفسار من قبل خلية مُشكلة من قضاة ورجال قانون وإطارات من وزارة العدل.

3.3 قطاعات أخرى: تشهد عدة قطاعات أخرى في الجزائر عملية رقمنة واستخدام لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات، من بينها قطاع التربية حيث يقدم هذا القطاع عدة خدمات إلكترونية لتسهيل الحصول على المعلومة. كما تقدم وزارة التعليم العالي والبحث العلمي خدمات للطلاب والأستاذ الجامعي، من خلال إنشاء شبكة أكاديمية وبحثية تربط مختلف مؤسسات التعليم العالي، كذلك توفر وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي عدة خدمات إلكترونية جديدة لتقريب الإدارة من المواطن، حيث تقدم مصالح الضمان الاجتماعي خدمة "هنا"، هذه الخدمة تتيح للمؤمن اجتماعيا بسحب شهادتي الانتساب والشطب لخدمة الضمان الاجتماعي، كما توفر مصالح الضمان الاجتماعي خدمة الدفع الإلكتروني لأقساط عملية التأمين الاجتماعي للمنتسبين عبر بطاقات الدفع البنكي CIB وهذا لتسهيل مختلف العمليات والإجراءات الإدارية. بالإضافة إلى تنصيب شبكة حكومية داخلية RIG، وهي نظام شامل يتضمن مجموع الوسائل الحديثة للاتصال، كذلك وضع برنامج IDARA في مصلحة الموارد البشرية على مستوى الوظيف العمومي، وتنصيب شبكة معلومات بربط الإدارات مع الهياكل المركزية المحلية المكلفة بالتسيير التنبؤي للموظفين

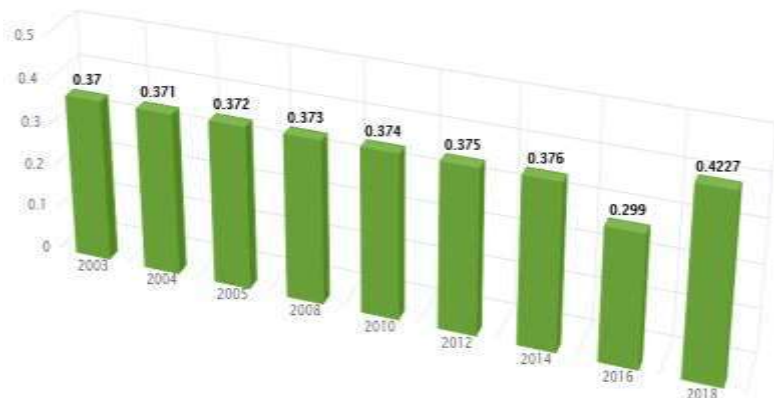
العموميين. كما تم وضع مشروع للدفع الإلكتروني سنة 2018 والذي يجبر مختلف المحلات التجارية وكل المتعاملين الاقتصاديين على التعامل بأجهزة الدفع الإلكتروني TPE. الجدول رقم 01: تطور الحكومة الإلكترونية في الجزائر ودول المغرب العربي خلال السنوات 2014 و 2016 و 2018

البلد	الترتيب العالمي			مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية		
	2018	2016	2014	2018	2016	2014
الجزائر	136	150	130	0.4227	0.299	0.376
تونس	75	72	80	0.6254	0.5682	0.539
المغرب	82	85	110	0.5214	0.5186	0.506
ليبيا	121	118	140	0.3833	0.4322	0.3753
موريتانيا	174	184	183	0.2314	0.1734	0.1893

المصدر: حفاوي آمال، بودغيري حكيم، مستوى تطور الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، مقال منشور، مجلة الاستراتيجية والتنمية، العدد 03، المجلد 09، 2019، ص 390، (بتصرف).

من الجدول رقم 01 نلاحظ أن الجزائر تحتل مراتب متأخرة في الترتيب العالمي لتطور الحكومة الإلكترونية، حيث كانت سنة 2014 في المرتبة 136 عالميا، ليتراجع ترتيبها إلى المرتبة 150 عالميا سنة 2016 وهذا نتيجة للتطور الكبير في العالم وتسابق مختلف الدول نحو تطوير تعاملاتها الإلكترونية، وفي سنة 2018 احتلت الجزائر المرتبة 130 عالميا وهذا ما يعكس التوجه الضعيف نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومقارنة بدول المغرب العربي نجد أن تونس والمغرب تحتل مراتب أفضل من الجزائر، وهو ما يعكسه واقع هذه الدول في مستوى تطور حكومتها الإلكترونية، حيث صنفت تونس في المرتبة 75، 72، 80 للسنوات 2014، 2016، 2018 على التوالي، أما المغرب فقد صنفت في المرتبة 82، 85، 110 لنفس الفترة، وهذه الإحصائيات قامت بها هيئة الأمم المتحدة.

الشكل رقم 01: تطور مؤشر الحكومة الإلكترونية في الجزائر



المصدر: الموقع الإلكتروني <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/evolution-classement>، تاريخ الإطلاع: 2021-02-17.

يوضح الشكل رقم 01 تطور مؤشر الحكومة الإلكترونية في الجزائر من سنة 2003 إلى غاية 2018، حيث كان المؤشر في حدود 0.37 للسنوات 2003 حتى 2014، بعدها انخفض المؤشر إلى 0.299 سنة 2016، وعاد المؤشر إلى الارتفاع سنة 2018 حيث وصل إلى 0.4227، لكن يبقى مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية في الجزائر منخفض حيث لم يتجاوز 0.5، والمؤشر منخفض مقارنة بدول مغربية وعربية، وهو ما يعكسه واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

4. آفاق الحكومة الإلكترونية في الجزائر: تسعى الجزائر لركوب قاطرة التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم، وهذا ما يعكسه التطور التقني في بعض القطاعات، رغم الخطوات القليلة تجاه التحول الرقمي والحكومة الإلكترونية مقارنة بدول عربية كالإمارات العربية المتحدة التي تصنف الأولى عربيا والمرتبة 21 عاميا في مؤشرات الحكومة الإلكترونية وهو ما يبين أن دولة الإمارات تبنت استراتيجيات ممتازة لإرساء مشروع الحكومة الإلكترونية واستفادتها من الخبرات العالمية في المجال التقني والتكنولوجي، هذا ما يستدعي على المسؤولين في الجزائر الاستفادة من التجارب العربية والعالمية ونقل التكنولوجيا في مجالات الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي،

وتوجد العديد من الخطوات والمساعي لتطوير التعاملات والخدمات الإلكترونية في الجزائر وهو ما يشكل آفاق واسعة في المجال منها:

أ. استحداث مؤسسة دعم وتطوير الرقمنة EADN، حيث تسعى هذه المؤسسة أن تكون عاملا محفزاً لنظم تكنولوجيات الإعلام والاتصال والرقمنة في الجزائر، بهدف توحيد الموارد البشرية والبنى التحتية والمنصات المعلوماتية للإدارات والهيئات العمومية، وذلك بغرض توفير خدمات عمومية ذات جودة لفائدة المواطنين ومن أهم مهام هذه المؤسسة مايلي:¹

- عصرنة الإدارات العمومية من خلال إنشاء منصات معلوماتية هيكلية؛
- رقمنة الإجراءات الإدارية ورفعها على الإنترنت؛
- ترشيد الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالدولة من خلال سياسة توحيد الاستثمارات ومواءمة التكنولوجيا؛
- مراقبة إنجاز مركز البيانات الحكومي ووضع حيز الخدمة.

ب. تسعى الجزائر إلى تجسيد مشروع "البلدية الإلكترونية" وهذا ابتداء من سنة 2017، حيث يواصل القائمون على المشروع تطوير الخدمات وتحسينها قصد الوصول إلى خدمات إلكترونية متكاملة بالتوازي مع الخدمات الموجودة حالياً، حيث يشهد المشروع تطوراً ملحوظاً، حيث كل سنة تضاف خدمات جديدة.

ت. تصميم وتطوير بوابة المواطن وهذه المبادرة انطلقت سنة 2011 عن طريق وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، حيث تهدف هذه البوابة إلى إتاحة ولوج مباشر إلى جميع الإجراءات الإدارية وقائمة الخدمات التي تقدمها الإدارة للمواطن، وهي قيد التطوير لغاية اليوم.

¹ موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، <https://www.mpt.gov.dz/ar/content>، تاريخ الإطلاع: 2021-02-16.

ث. تطوير ووضع موقع إنترنت مخصص للإجراءات الإدارية المتعلقة بإنشاء مؤسسة في الجزائر، وقد أطلق هذا المشروع سنة 2015، وتشجيع إنشاء مؤسسة ناشئة Start-ups من خلال تطوير الحظائر التكنولوجية، والمشروع مزال قائم لغاية اليوم.

ج. تطبيق التصديق الإلكتروني لكونه يمثل أساس الثقة لكافة الإدارات الإلكترونية، حيث صادق المشرع الجزائري على القانون 04-15 المؤرخ في فيفري 2015، حيث يحدد هذا القانون القواعد العامة المتعلقة بالتصديق الإلكتروني، ويخول هذا القانون لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية تنفيذ سلطة التصديق الإلكتروني بالفرع الحكومي، حيث تكلف هذه السلطة بتأطير طرف الثقة الآخر (مقدمو خدمات التصديق الإلكتروني لحساب مؤسسات حكومية) وإصدار المصادقات الإلكترونية المستعملة من طرف الفاعلين في الفرع الحكومي في المبادلات من نوع G2G و G2B و G2C.

5. تحديات تجسيد مشروع الحكومة الإلكترونية: ليس من العدل الإنصاف القول بعدم توافر إرادة سياسية لإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، وهذا ما يمكن معانيته من خلال الجهود المبذولة في هذا الإطار، غير أنّ تحقيق الأهداف المنشودة يصطدم بجملة من العوائق منها:¹

- انخفاض نسبة ربط المواطنين بشبكة الهاتف الثابت التي تعدّ ضرورية لاستعمال شبكة الانترنت، فلا تزال البيروقراطية السمة المميزة لمؤسسة اتصالات الجزائر، ولم يفتح المجال لدخول شركات أخرى قصد رفع المنافسة وهذا ما يؤدي إلى تحسين الخدمات؛

¹ أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد 7، 2009، ص 293.

- التأخر الكبير في انجاز البنية التحتية للاتصالات حتى أنّ الكثير من الدول المتخلفة تجاوزتنا في هذا المجال رغم شح مواردها الاقتصادية على غرار الكثير من الدول الإفريقية الفقيرة؛
- انخفاض نسبة الربط بالإنترنت وقلة استخدامه من قبل المواطنين والإحصائيات تؤكد أنّ الجزائر تحتل مراتب جد متدنية في هذا المجال، ولا يمكن مقارنتها بالدول الرائدة على الإطلاق مثل كوريا والولايات المتحدة واليابان وغيرها؛
- قلة التعاملات المالية الإلكترونية، حتى أنّ الكثير من المتعاملين الاقتصاديين والمواطنين يتخوفون من استخدام البطاقات الإلكترونية نظرا للأخطاء التي تحدث نتيجة استخدامها، لذا يلجئون للتعامل بالنقد الورقية؛
- شح النصوص التشريعية في مجال التعاملات والمعاملات الإلكترونية وما صدر منها جاء على استحياء لينظم مسائل فرعية مثل التصديق الإلكتروني مؤخرا؛
- انتشار الجريمة الإلكترونية من خلال عمليات القرصنة والاختراقات للمواقع الإلكترونية الرسمية مثل ما حدث لموقع الضرائب؛
- هيمنة البيروقراطية الإدارية في الجزائر يحول دون التحول إلى مشروع الحكومة الإلكترونية، أضف إلى ذلك انخفاض مستوى الثقة في المعاملات في الدوائر الحكومية.

خاتمة

يعتبر التحول نحو الحكومة الإلكترونية ضرورة وليست خيارا في هذا العصر الذي يتسم بالسرعة والتطور الكبير في المجال التقني والتكنولوجي، حيث تتيح الحكومة الإلكترونية خدمات ومعاملات للمواطنين داخل إقليم الدولة وتغني عن المعاملات الورقية وتوفر خدمة في أي زمان وأي مكان، وتسعى الجزائر للتحول نحو الحكومة الإلكترونية رغم التحديات إلا أن بؤادر الحكومة الإلكترونية بدأت تظهر في الأفق، ما يستدعي مواصلة المشروع بجدية من طرف المسؤولين في البلاد.

- نتائج الدراسة: خلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج تتمثل في:

- وجود إرادة حقيقية لدى المسؤولين في الدولة الجزائرية نحو إرساء نظم الحكومة الإلكترونية؛
 - تحسن مؤشر الحكومة الإلكترونية في الجزائر سنة 2018، حيث استطاعت الجزائر نوعا ما تحسين جاهزيتها الإلكترونية وبعض الخدمات الإلكترونية، حيث تشهد تقدم بسيط في تطبيق الحكومة الإلكترونية؛
 - ضعف البنية التحتية خاصة فيما تعلق بخدمات الأنترنت الثابت، حيث أن آخر الإحصائيات تشير أن عدد المشتركين في الإنترنت الثابت في حدود 3.000.000 مشترك، وهو رقم ضعيف مقارنة بالتعداد السكاني في الجزائر؛
 - غياب خدمة إيواء (استضافة) المواقع الإلكترونية في الجزائر، حيث أن أغلب المواقع تستضاف في خوادم في دول أجنبية وهو يهدد أمن المعلومات، كما أن المواقع في النطاق dz والمستضافة في الجزائر تعد على رؤوس الأصابع؛
 - تأخر مشروع الدفع الإلكتروني، وعدم عصرة قطاع البنوك؛
 - عدم فتح المجال أمام الكفاءات والأدمغة الجزائرية الموجودة في الخارج والتي تعمل في المجال التقني والتكنولوجي؛
- توصيات الدراسة: من خلال هذه الدراسة والنتائج المتوصل لها يمكن تقديم بعض الاقتراحات تتمثل في:
- على الجزائر مواكبة التطور التقني والتكنولوجي في العالم، وتطوير شبكة الإنترنت الثابت من خلال فتح المجال أمام شركات أجنبية لدخول السوق الذي تسيطر مؤسسة اتصالات الجزائر، قصد خلق المنافسة الأمر الذي يؤدي إلى تطوير الخدمات وتحسينها؛
 - تشجيع المواهب والكفاءات الجزائرية بالخارج على العودة إلى أرض الوطن من أجل الاستفادة من خبرتهم، واثاحة الفرصة لهم وتحفيزهم حتى ينقلوا تجاربهم الناجحة في الدول المتطورة؛

- الإسراع في تطبيق وتعميم الدفع الإلكتروني، وتوفير الأطر القانونية لذلك، والاستعانة بخدمات الأجانب في المجال والاستفادة من تجارب الدول العربية الناجحة في المجال، كذلك تطوير النظام المصرفي من خلال إعادة الهندسة؛
- الاستفادة من التجارب الدول الناجحة في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية، ومواصلة تطوير ما تحقق في المجال في الجزائر؛
- إعادة تنظيم وتطوير بنية الاتصالات السلكية واللاسلكية، وتطوير أنظمة الاتصال بالقمر الصناعي، خاصة أن الجزائر لديها تطور ملحوظ في مجال الأقمار الصناعية، حيث أن لديها قمران صناعيان وتحت الخدمة؛
- الاهتمام برأس المال البشري وفتح المجال لهم للتكوين في الخارج في الدول المتطورة من أجل تطوير خبرتهم ومهارتهم والسماح لهم بالاستفادة من التجارب العالمية في المجال؛
- تطوير منظومة استضافة المواقع الإلكترونية في الداخل حتى تحمي الجزائر معلوماتها وبياناتها، حيث أن هذه الجانب غاية في الأهمية لأنه يتعلق بأمن المعلومات والخصوصية، ويتم ذلك من خلال تشجيع المؤسسات الناشئة على دخول المجال والاستثمار فيه.

قائمة المراجع:

- الكتب:

1. العلاق بشير عباس، الإدارة الرقمية – المجالات والتطبيقات، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية، ط1، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2005.
2. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، الأردن، 2010.

- الرسائل والأطروحات:

1. أحمد شريف بسام، واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية – حالة الجزائر- دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2011.

- المقالات والملتقيات:

2. طارق بن قسسي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية، مقال منشور، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 2، العدد 2، 2017.
3. مراكشي محمد لمين، فقاير فيصل، الإدارة الإلكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مقال منشور، مجلة الإبداع، المجلد 7، العدد 7، 2017.
4. لمين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد 42، 2008.
5. قرين ربيع، دراغو عز الدين، استراتيجية التحول إلى نحو الحكومة الإلكترونية في الجزائر- مع الإشارة إلى بعض المبادرات العالمية، مقال منشور، مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 02، العدد 02، ديسمبر 2019.
6. حفناوي أمال، بودغيري حكيمة، مستوى تطور الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، مقال منشور، مجلة الاستراتيجية والتنمية، العدد 03، المجلد 09.
7. إحسان بن علي، هيبة طوال، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق رضا الزبون، مقال منشور، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 13، العدد 03، 2019.
8. قادري محمد الطاهر، كاكبي عبد الكريم، الحكومة الإلكترونية في الجزائر- الواقع وتحديات المحيط، مقال منشور، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 19.
9. أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد 7، 2009.
10. بلعربي عبد القادر وآخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الخامس "الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصادية الدولية"، المركز الجامعي خميس مليانة، 13-14 مارس 2012.

- المواقع الإلكترونية:

1. موقع وزارة الداخلية الجزائرية، <https://interieur.gov.dz/>، تاريخ الاطلاع: 14-02-2012.
2. جميلي أمين، مشروع الجزائر الإلكترونية - استبدال البطاقة الرمادية بشهادة إلكترونية شاملة، مقال على الموقع الإلكتروني <https://www.eldjazaironline.net/>، تاريخ الاطلاع: 14-02-2021.

بشير عبد الحميد، د. صورية بوطرفة

3. موقع وزارة العدل الجزائرية، [/https://www.mjustice.dz](https://www.mjustice.dz)، تاريخ الاطلاع: 2021-02-16.

4. موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، [/https://www.mpt.gov.dz/ar/content](https://www.mpt.gov.dz/ar/content)، تاريخ الاطلاع: 2021-02-16.

- République Algérienne Démocratique et populaire, commission d'E-Algérie 2013.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف - مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 19			
المحور رقم - 2 -			مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة.
عنوان المداخلة			الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلع لتركيز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر" E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health sector in Algeria"
الاسم واللقب	بن صالح كريمة	طلحي فاطمة الزهراء	بن خديجة منصف
المؤهل العلمي	استاذ محاضر ب	استاذ محاضر أ	أستاذ
الوظيفة	/	/	/
التخصص	/	/	/
المؤسسة	جامعة 08 ماي 1945 قالمة	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس
ملاحظات	/	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الإدارة الالكترونية الصحية "تطلّع لتركز ثورته رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"

E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health sector in Algeria"

بن صالح كريمة طلحي فاطمة الزهراء بن خديجة منصف
استاذة محاضرة ب جامعة قالمة استاذة محاضرة أ جامعة سوق اهراس استاذ جامعة سوق اهراس
bensalah.karima@univ-guelma.dz Fz.talhi@univ-soukahras.dz benkhedidjam81@gmail.com

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على خصوصية نشاط المؤسسات الصحية والوقوف على أهم تقنيات الإدارة الالكترونية في قطاع الخدمات الصحية؛ ومعرفة أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات الصحة الجزائرية ومحاولة تقديم توصيات لها. حيث أظهرت الدراسة أنه يوجد العديد من التحديات ومن أبرزها التحديات المالية، الإدارية، والتقنية.
الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، المؤسسات الصحية، القطاع الصحي الجزائري.

رموز تصنيف H83 ، I18 ، H11:JEL

Abstract:

This study aimed to shed light on the privacy of health institutions and to identify the most important electronic management techniques in the health services sector. And to know the most important obstacles that prevent the application of electronic management in Algerian health institutions and try to make recommendations for them. as the study showed that there are many obstacles, the most prominent of which are financial, administrative, technical

Keywords : Electronic administration, information and communication technology, health institutions, the Algerian health sector.

JEL Classifications: H11 ، I18 ، H83

الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلع لتكثيف ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"
E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health
sector in Algeria"

بن خديجة منصف

طلحي فاطمة الزهراء

بن صالح كريمة

مقدمة

تعد الإدارة الرقمية أو ما يسمى أيضا بالإدارة الإلكترونية مفهوما مبتكرا أملتته المراحل المتقدمة من ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال واقتصاد المعرفة وأسهمت في تكوينه وانتشاره، إضافة إلى ظهور مفاهيم أخرى الحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية...، وهي تعني من الناحية العملية ارتباط معظم المفاهيم بالإنترنت أو استخدام الأنترنت مما يؤدي إلى زيادة الكفاءات وتقليل التكاليف. ويعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من بين المصطلحات الحديثة في مجال العلوم الإدارية، وهو نتاج للثورة التكنولوجية الحالية؛ والتي ظهرت آثارها في جل المجالات، وتعتبر الإدارة الإلكترونية في وقتنا الحالي من أهم سمات المؤسسات المعاصرة خاصة وأنها مؤسسات إلكترونية تقدم خدماتها لسائر المستفيدين منها دون الاعتماد على الأنشطة الورقية.

تعد منظمات الرعاية الصحية من القطاعات المهمة اقتصاديا واجتماعيا لمساهمتها المباشرة في الاقتصاد الوطني وتأثيرها على الصحة العامة، فهي من جهة تساهم في تقليل الأمراض والأوبئة وبالتالي تقليل الانفاق على الصحة على المستوى الفردي والمستوى الوطني، ومن جهة أخرى تساهم في إيجاد فرص عمل للمواطنين، والتي تؤثر بشكل مباشر على الاقتصاد الوطني.

إن تفعيل الإدارة الإلكترونية بقطاع الخدمات الصحية خاصة وأنه الركيزة الأساسية للتنمية والتطور، أضحت خيار حيوي حتى ينهض به، وقد بذلت الدولة الجزائرية جهود لا بأس بها في سبيل ذلك بالرغم من الصعوبات والحجم الكبير والمتزايد للنفقات التي تخصصها لإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لذا تأتي هذه الدراسة للتعرف على

الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلع لتركز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"
E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health
sector in Algeria

بن خديجة منصف

طلحي فاطمة الزهراء

بن صالح كريمة

أهمية وضرورة استفادة القطاع الصحي الجزائري من تطبيقات الإدارة الإلكترونية، ومعرفة أهم المحددات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاستشفائية. أن العالم يعيش اليوم "ثورة رقمية" في جميع المجالات منها المجال الصحي، مع وجود تراجع نسبي في عديد الدول العربية في هذا القطاع خاصة الجزائر. ما يستدعي ضرورة مجاراة التطورات الرقمية في الخدمات الصحية، وضرورة أن تسارع الجزائر للأخذ بالتجارب لتحسين خدمات مستشفياتها المقدمة سواء العمومية أو الخاصة على حد سواء.

ومنه تبرز لنا معالم إشكالية الدراسة والتي يمكن صياغتها كما يلي:

ما هي أهم المحددات التي تعيق تبني مؤسسات القطاع الصحي في الجزائر لتقنيات الإدارة الإلكترونية؟

وتكمن أهمية الدراسة في حيوية موضوعها حيث تتعرض لموضوع الإدارة الإلكترونية التي امتد تأثيرها ليغطي كل مجالات الحياة المعاصرة، فالإصلاح الإداري في إطار معطيات القرن الحادي والعشرين يقوم على تطبيق أساليب إدارية حديثة مثل الحكومة الإلكترونية، والحكومة الذكية، والإدارة الإلكترونية، كما تتمثل أهمية الدراسة في الكشف عن أبرز المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الصحية الجزائرية.

أولاً: عموميات حول الإدارة الإلكترونية:

نظرا للتطور التكنولوجي الحاصل في جميع الميادين والذي فرض الكثير من التحديات على مختلف المؤسسات أصبح من الضروري التخلص من الأساليب الكلاسيكية

القديمة ومواكبة العصر، والاعتماد على الأساليب التكنولوجية الحديثة خاصة في مجال الإدارة، حيث أصبحت المؤسسات تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

1. مفهوم الإدارة الإلكترونية

إن المرتكز الأساسي للاقتصاد المعرفي هو المعرفة وهي البيانات والمعلومات التي يتم التحقق من صحتها واستخدامها بعد تنظيمها أو اكتسابها.¹ ويقوم الاقتصاد المعرفي أساسا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تعرف على أنها كل أشكال التكنولوجيا المستعملة لأجل خلق، تسجيل، تبادل، عرض واستعمال المعلومات بمختلف الأشكال (معطيات، أصوات، صور...)، وفي جميع الميادين فقد أعطت التحولات التي أتت بها العولمة للإعلام والاتصال بعدا أكثر إتساعا، حيث أثبت الإعلام بتقنياته الهائلة أنه محرك التحولات في السياسة، الاقتصاد، الفكر، الفن، والثقافة بل هو محورها ومحرضها، وعلى هذه الدلالة كان له ذلك الجبروت في تشكيل المعرفة وخلق المعايير الجديدة وفي تدمير أنظمة القيم التقليدية السابقة.²

والإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي التاريخي في الإدارة بدأ منذ استخدام الآلة مكان العامل في الرقابة، بمساعدة ومساندة الحاسوب وأنظمتها المختلفة إلى أن جعل من الانترنت شبكات أعمال ذات أبعاد تكنولوجية أكثر من أية مرحلة تاريخية تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا ووسائل الاتصالات المختلفة.³

والشكل الموالي يوضح تطور الإدارة الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونيا:

الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلع لتركز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"
E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health
sector in Algeria

بن خديجة منصف

طلحي فاطمة الزهراء

بن صالح كريمة

الشكل رقم 01: تطور تبادل البيانات الإلكترونية والإدارة الإلكترونية



المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية "الاستراتيجية، الوظائف، المجالات"، اليازوري، عمان، الأردن، 2009، ص 164.

وقد وردت تعريف عديدة للإدارة الإلكترونية من طرف الباحثين، وفيما يلي عرض
لأهم هذه التعاريف:

الإدارة الإلكترونية هي: "إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات
الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي
أصبح رأس المال المعلوماتي هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاءة في
استخدام مواردها".⁴

كما تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها: "عملية ميكنة جميع مهام ونشاطات
المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الضرورية بغرض
تحقيق أهداف الإدارة الجديدة (الإلكترونية) في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات
والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات".⁵

ويمكن تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية على أنها مدخل من مداخل الإدارة الحديثة
التي تعمل على استيعاب واستخدام البنية التحتية لتكنولوجيات المعلومات والاتصال في
ممارسة وظائف العمليات الأساسية للإدارة والأنشطة الكترونية في منظمات الكترونية
تقوم باستخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلع لتركيز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"
E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health
sector in Algeria

بن خديجة منصف

طلحي فاطمة الزهراء

بن صالح كريمة

وتكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، وما يرافقها من انبثاق ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي تمثل استجابة قوية لتحديات القرن الحادي والعشرين التي تشمل العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الانترنت.

2. خصائص الإدارة الإلكترونية

يمكن إيجاز خصائص الإدارة الإلكترونية فيما يلي:⁶

- * إدارة بلا ورق: حيث تعتمد على البريد الإلكتروني، الأرشفة الإلكترونية، الرسائل الصوتية، الأدلة، المفكرات الإلكترونية؛ والنظم المتابعة الإلكترونية؛
- * إدارة بلا مكان: والتي تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية، واستخدام الهاتف النقال والعمل عن بعد والتعامل مع المؤسسات الافتراضية؛
- * إدارة بلا زمان: تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية؛
- * تعتمد على النظم المتطورة: حيث أن المؤسسات الشبكية والذكية، والتي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة تتميز بـ:

❖ الابتكار والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال؛

❖ تهتم باكتشاف المشاكل بدلا من حلها؛

❖ التركيز على الإجراءات التنفيذية والانجازات.

كما تتميز الإدارة الإلكترونية بالخصائص التالية:⁷

الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلع لتركيز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"
E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health
sector in Algeria

بن خديجة منصف

طلحي فاطمة الزهراء

بن صالح كريمة

➤ أنها عملية إدارية: وهذا يعني أنها لا تخرج عن نطاق العملية الإدارية سواء في تحديد الأهداف ورسم السياسات وإن كانت سريعة التغير وتوجيه الموارد وفق خيارات استراتيجية وعملية والرقابة عليها؛

➤ الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال: وهذه التي تفسر البعد الإلكتروني في مصطلح الإدارة الإلكترونية، وتتحدد هذه الإمكانيات المتميزة فيما يلي:

-التشبيك الفائق **hyperconnection**: وهذا التشبيك يعمل في ظل تعظيم امكانيات الشبكة وفق قانون يقوم على أن القيمة الحقيقية لكل شبكة ذات اتصال باتجاهين تعادل مربع امكانيات عدد المشاركين فيها.

-التفاعل الآني وعلى مدار الساعة: حيث أن الأنترنت في تفاعل حي ومباشر وبالوقت الحقيقي سواء بين العاملين أو بينهم وبين الزبائن والموردين والأطراف الأخرى، كما أن الأنترنت تعمل وفق قاعدة 24/7 أي 24 ساعة في اليوم.

-التفاعل في كل مكان: حيث أن الأنترنت وشبكات الأعمال توفر امكانيات التفاعل والعمل في الوقت الحقيقي مع العاملين أو الزبائن الموجودين هذا حيث الشركة وفي كل مكان عبر العالم بسهولة وبتكلفة اتصال محدودة جدا.

-السرعة الفائقة: تتمتع الأنترنت في الاتصالات عن بعد والمتنقلة الخلوية هي سرعة التوصيل الكهربائي التي تقرب من سرعة الضوء، تجعل ارسال الرسائل من قارة إلى أخرى عبر البريد الإلكتروني لا يأخذ أكثر من 15 ثانية.

➤ الموارد والعمل عن بعد وبلا حدود: إن النشاط الافتراضي هو جزء من قدرة الشركة والعاملين عن بعد جزء من قوة عمل الشركة حتى لو كانوا لا يعملون في الشركة فعلا

الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلع لتركيز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"
E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health
sector in Algeria

بن صالح كريمة طلحي فاطمة الزهراء بن خديجة منصف
وإنما يقدمون خدمات من خارجها. فمع الأنترنت لم تعد المؤسسات تهتم بالحدود التي
تفصلها كموارد مادية وبشرية عن الآخرين.

3. أهداف الإدارة الإلكترونية وتطورها

إن الهدف الرئيسي للإدارة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الأعمال الإدارية،
واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل يساهم في الرفع من جودة أداء الأعمال
الإدارية التي تقدمها المؤسسات، وتوجد أهداف فرعية أخرى للإدارة الإلكترونية نذكر منها
الآتي:⁸

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية؛
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها؛
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة؛
- تقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛
- تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة؛
- توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى
كافة العاملين؛
- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية؛ التعلم المستمر وبناء المعرفة؛
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.

ثانيا: المؤسسات الصحية وخصوصية نشاطها:

الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلع لتركيز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"
E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health
sector in Algeria

بن خديجة منصف

طلحي فاطمة الزهراء

بن صالح كريمة

تعتبر المنظومة الصحية من أعقد المنظومات القانونية والتقنية تشكيلا وتسييرا نظرا لتدخل قطاعات متعددة في إنشائها، الأمر الذي يميز الأسلاك العاملة بهذا القطاع على كثرتها وتعدد مهامها وتخصصاتها، ويزيد من أهميتها مركزية المريض في معادلة تركيزها بين متلقي الخدمة ومقدمها.

1. تعريف المؤسسة الصحية

تعرف المستشفيات بأنها أماكن أو مؤسسات تضم كوادراً وأجهزة طبية متخصصة ومعدة لاستقبال المرضى وتقديم الخدمات الطبية اللازمة لهم. وتطور مفهومها حديثاً لتكون مراكز تعليمية وبحثية أيضاً، وتتنوع المستشفيات من حيث كونها تابعة وتديرها الأجهزة الحكومية (وزارة الصحة) وتتميز تلك المستشفيات بكونها تقدم خدمات طبية إما مجانية تماماً أو بأسعار رمزية مخفضة حيث تتميز بكونها غير هادفة للربح في الأساس، وتحكمها القوانين الحكومية كما تشتمل على العديد من التخصصات الطبية وأحياناً الأجهزة التي يصعب توفيرها أحياناً في مستشفيات القطاع الخاص. أما مستشفيات القطاع الخاص فهي مستشفيات تعود بملكيتها لأفراد أو مؤسسات وتهدف لتقديم خدمات طبية بمقابل مادي بهدف الربح.

تضطلع إدارة المستشفيات في النظرية العلمية الإدارية وفي السياسات والبرامج والقوانين المتعلقة بالنظام الصحي بعدة وظائف أهمها:⁹

✓ ضمان توفير مستوى صحي أمثل للفرد والمواطن في حدود السياسة العامة للصحة في الدولة، وفي حدود الإمكانيات المادية والمالية والعلمية والبشرية والتكنولوجية المتاحة؛

الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلع لتركز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"
E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health
sector in Algeria

- بن صالح كريمة طلحي فاطمة الزهراء بن خديجة منصف
- ✓ تقديم خدمات طبية ذات نوعية جيدة بصورة مستمرة وفي إطار مبادئ العدالة
والمساواة والمجانية والحياد والاستمرارية والانتظام؛
- ✓ العمل على تخفيض معدلات الوفيات ومعدلات حدوث الأمراض وحالات العجز في
المجتمع؛
- ✓ تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية وخدمات رعاية الحوامل وخدمات الولادة
وخدمات الرعاية الطبية للأطفال؛
- ✓ إعداد وتطبيق برامج الصحة العامة للمجتمع والتي تتمحور حول مسح وتقصي
الأمراض السارية ومسح المجموعات البشرية المعرضة للإصابة بأمراض معينة وبرامج
التطعيم للوقاية من أمراض محددة، وكذا تنفيذ برامج تنظيم الأسرة.

2. خصوصية نشاط مؤسسات القطاع الصحي

تعتبر المؤسسات العمومية للصحة مؤسسات ذات طابع إداري تتمتع بالخصوصية
المعنوية والاستقلالية المالية وتخضع في تسييرها إلى وزارة الصحة والسكان وإصلاح
المستشفيات وتوضع تحت وصاية الوالي وهي على مستويات أربع بدءا بالمؤسسات الجوارية
ثم الاستشفائية ثم المتخصصة فالمراكز الاستشفائية الجامعية، وتعتبر المؤسسة
العمومية للصحة منظمة شديدة التعقيد ويعتبر مكان للمهنية بامتياز تتعاون فيه مختلف
أسلاك المهن من أجل مهمة التكفل الكلي بمتطلبات المريض، فهي ذات طبيعة فريدة
ومتميزة لأن لها سمات وخصائص تنظيمية تميزها عن باقي المؤسسات والمنظمات الأخرى،

الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلع لتركيز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"
E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health
sector in Algeria

بن خديجة منصف

طلحي فاطمة الزهراء

بن صالح كريمة

وتتميز بالعديد من الخصائص التي تنعكس على تنظيمها وذات أثر مباشر على مستوى فعاليتها التنظيمية، ومن هذه الخصائص نذكر:¹⁰

- تعتمد الأنشطة المؤداة في المستشفى على بعضها البعض، مما يتطلب درجة عالية من التخصص والتنسيق فيما بينها؛
- تعتبر المستشفى نظاما مركبا من عدة أنظمة فرعية، فهي تجمع لعدة أنظمة لكل منها طبيعة مميزة، وهذا في حد ذاته يمثل تحديا لإدارة المستشفى والمشرفين عليها، حيث يتميز أعضاء كل نظام بسلوك تنظيمي يختلف عنه بالنسبة لأعضاء النظام الفرعي الآخر؛
- العمل داخل المستشفى يمتاز بالدقة المتناهية والحذر الشديد في أداء الخدمة وقليل ما يتحمل أي خطأ لأن الأمر يتعلق بأئمن ما في الوجود وهو صحة الإنسان وأي خطأ قد يؤدي بحياة المريض؛
- صعوبة تحديد وقياس مخرجات المستشفى نظرا لعدم وجود معايير دقيقة يمكن معها قياس خدمات الرعاية الصحية المقدمة للمرضى وحصيلتها النهائية؛
- تدار كثيرا من المستشفيات بأسلوب الإدارة بالأزمات بدلا من أسلوب الإدارة بالأهداف، وذلك لأن متطلبات العمل في غالبيتها ذات طبيعة طارئة غير قابلة للتأجيل، ولأن العمل يحمل صفة الاستعجالية أو الطوارئ فإنه يصعب التنبؤ بحجم الطلب على خدمات المستشفى؛
- يتميز المستشفى بنظام خدمة مستمرة ولمدة 24 ساعة يوميا، مما يؤدي إلى المشاكل المتصلة بالجدولة والتكاليف والرقابة؛

الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلع لتركز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"
E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health
sector in Algeria

بن خديجة منصف

طلحي فاطمة الزهراء

بن صالح كريمة

➤ إن نجاح مجلس الإدارة في القيام بمهمته والحصول على الدعم اللازم للمستشفى يتوقف على تركيبة وعلاقات أعضائه بالمجتمع المحلي وعلى ما يتوافر لدى المجتمع الخارجي من إمكانيات وموارد،

➤ ارتفاع مستوى الصراع التنظيمي بين مختلف الطوائف في المستشفى، سواء بين الأطباء بعضهم البعض وبين غيرهم من الطوائف الأخرى، وهذا الصراع ذو أسباب اقتصادية واجتماعية ونفسية مما يلقي عبئا كبيرا أمام مدير المستشفى لإدارة هذه الصراعات؛

➤ إن المستشفيات تهتم جميع الأفراد وهذه الأهمية تزداد يوما بعد يوم خاصة في ظل مجموعة الاتجاهات الاجتماعية المتصلة بالمعرفة الطبية واستحداث طرق علاجية وجراحية وتمريضية جديدة، واستحداث عقاقير وأدوية طبية، وارتفاع مستوى دخل الأسرة وكذا زيادة الطلب على أجود الخدمات الصحية.

ثالثا: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع الخدمات الصحية في الجزائر:

ازداد الاهتمام بالتخصص الدقيق لعلم الإدارة في جميع المجالات ومن أهمها الإدارة الصحية التي تختص بإدارة قطاع الصحة الذي يتعامل مع أعلى ما يملك الإنسان وهي صحته، حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا حيويا وحاسما في تعزيز نمو وتحديث قطاع الرعاية الصحية في الجزائر، والذي شهد نمو هائلا في ظل نمو هذه الأنظمة وتحسين الإجراءات الإدارية من خلال الحلول التقنية المبتكرة عن طريق مشاركة البرامج

الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلع لتركيز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"
E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health
sector in Algeria

بن خديجة منصف

طلحي فاطمة الزهراء

بن صالح كريمة

والأنظمة والعمل بمرونة وسرعة في تبادل المعلومات والملفات وتسهيل عملية الاتصال
والمناقشة والنقل المتعدد لأنواع البيانات والمعطيات.

1.أنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصال الصحية

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا حيويا وحاسما في تعزيز نمو وتحديث
قطاع الرعاية الصحية الذي شهد نمو هائلا في ظل نمو هذه الأنظمة وتحسين الإجراءات
الإدارية من خلال الحلول التقنية المبتكرة عن طريق مشاركة البرامج والأنظمة والعمل
بمرونة وسرعة في تبادل المعلومات والملفات وتسهيل عملية الاتصال والمناقشة والنقل
المتعدد لأنواع البيانات والمعطيات، وتفرض هذه التقنيات الحديثة على الوزارة الوصية
مراجعة محتوى البرامج التكوينية لإدخال البعد التكنولوجي في تكوين وتدريب المسيرين
وإطارات الصحة.

وتتنوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بقطاع الخدمات الصحية وهذا راجع
للطبيعة الخاصة والمعقدة لمنظمات الصحية، وبالرغم من تنوعها فإنه يمكننا حصرها في
ثلاث مجموعات رئيسية وهي:¹¹

➤ **النظم المالية والإدارية:** وهي تلك النظم التي تستخدم في مجال الأعمال الإدارية

من أجل تسهيل وتقليل وقت إنجاز المهام، منها ما يتعلق بـ:

- إنجاز الفواتير: وهي المتعلقة بكل من فواتير الأدوية والمستلزمات الطبية،
فواتير الإقامة، فواتير متعلقة بالغذاء ومختلف التجهيزات الداخلة في
خدمة الايواء.... إلخ؛

- تسجيل المرضى: أي تسجيل حركة الدخول والخروج للمرضى؛

الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلع لتركز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"
E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health
sector in Algeria

بن خديجة منصف

طلحي فاطمة الزهراء

بن صالح كريمة

■ شؤون الموظفين والأجور: وتشمل كافة العمليات المتعلقة بالموظفين من

توظيف، ترقية، أجور... إلخ؛

■ الإدارة الإلكترونية للمواد: تستخدم منظمات الخدمات الصحية هذا

النظام من أجل متابعة وإدارة المخزون من المستلزمات الطبية والأدوية

وغيرها من المواد.

➤ التكنولوجيا الطبية: وهي تلك التكنولوجيات المستخدمة من أجل تسهيل أو

تقديم مساهمة في عملية الرعاية الصحية تشتمل تطبيقات مختلفة كالسجل

الصحي الإلكتروني، نظم أرشفة الصور والاتصالات، نتائج التقارير المخبرية،

المراقبة الإلكترونية للمرضى في وحدات العناية المركزة... إلخ؛

➤ البنية التحتية: وهي التي تدعم كلا من التطبيقات الإدارية والطبية. تشتمل على

أجهزة الحاسوب، الشبكات بأنواعها، نظم التعرف على الصوت، تكنولوجيا

الترميز للأدوية والأجهزة الطبية، مراقبة المخزون، نظم أمن المعلومات... إلخ.

مازال الطب يبحث عن المزيد من التطور مستخدماً كل وسائل العلم وأهمها

تكنولوجيا المعلومات التي أصبح من المستحيل ممارسة الطب الحديث دون استخدامها،

ولذلك أدرك القائمون على الرعاية الصحية أهمية إدارة وتوفير المعلومات حول المريض

والتشخيص والعلاج والأبحاث الطبية لما له من جانب كبير من الأنشطة الفنية والإدارية.

ولقد كان من أهم ما تم تطويره بشكل مبكر فكرة السجلات الطبية الإلكترونية

التي تمثل نقطة محورية تصب فيها وتنشق عنها قنوات عديدة من المعلومات المرتبطة

بتقديم الرعاية الصحية للمريض، وذلك يكمن في قدرة الكمبيوتر على تخزين ومعالجة

الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلع لتركيز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"
E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health
sector in Algeria

بن خديجة منصف

طلحي فاطمة الزهراء

بن صالح كريمة

واستعداده مختلف أنواع المعلومات التي تمثل أهم محتويات السجلات الطبية وتطورت الفكرة والتي أدت إلى اللامركزية واتصال المعلومات بين أكثر من مستشفى وموسوعة طبية بل إلى أبعد من ذلك، من خلال شبكة الانترنت التي دفعت إمكاناتها ملايين المستخدمين من المرضى والأصحاء إلى الاعتماد عليها كمصدر للبحث عن المعلومات الطبية.

وتعد نظم المعلومات الصحية نقطة تقاطع العلوم الصحية مع علوم الحاسب الآلي لإنتاج أداة لتجميع وتحليل وبث المعلومات الصحية للقطاع الصحي بغرض تحسين خدمات المعلومات الصحية، سواء المقدمة للمرضى أو الهيئة الطبية والمعاونة، أو القطاع الصحي بشكل عام ويطلق عليها Health informatics و Health care informatics نظام معلومات الرعاية الصحية و Medical informatics نظم المعلومات الطبية و Biomedical informatics نظم المعلومات الطبية الحيوية، هذه النظم الصحية تتعامل مع المصادر والوسائل والطرق المتاحة من أجل تحسين عملية التزويد والبحث والاسترجاع واستخدام المعلومات في الصحة والطب الحيوي. وتهدف هذه النظم إلى ما يلي:¹²

❖ تكويد البيانات مع التحديث والتطوير بكفاءة لدعم العمليات التي يمكن الاعتماد عليها في علوم الصحة العامة وفي نفس الوقت حماية حرية وأمن المستخدمين من خدمات الرعاية الصحية؛

❖ كما تهدف إلى ما يسمى health information management وهو يتعلق بتجميع وتنظيم وصيانة وتنسيق ومتابعة وقيادة والرقابة وحساب عائد التكلفة والتغذية المرتدة ومدى فاعلية وفعالية نظام المعلومات الصحية، بل ويمتد أيضاً إلى القدرة على اتخاذ القرار بالقطاع الصحي وتدريب العاملين والفنيين وحساب

الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلع لتركز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"

E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health sector in Algeria"

بن خديجة منصف

طلحي فاطمة الزهراء

بن صالح كريمة

مدى احتياجات المستفيدين وهناك ما يعرف بـ Electronic health records التي تشمل تسجيلات المرضى.

أما عن تطبيقات نظم المعلومات الصحية فهي كما يلي¹³:

➤ التسجيل الفوري للمرضى بالعيادات الداخلية والخارجية؛

➤ عمل ملخص لسجلات المرضى؛

➤ التعداد والإحصائيات؛

➤ السجلات الطبية؛

➤ إدخال الطلبات وإبلاغ النتائج؛

➤ خدمة أعمال العيادات؛

➤ خدمة النظم المتخصصة مثل إدارة المستشفيات وأقسامها؛

➤ خدمة المختبرات؛

➤ خدمة الصيدلية؛

➤ إجراء الأبحاث الصحية

2. تطبيقات الإدارة الإلكترونية بمجال الخدمات الصحية

الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلع لتركيز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"
E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health
sector in Algeria

بن خديجة منصف

طلحي فاطمة الزهراء

بن صالح كريمة

ازداد الاهتمام بالتخصص الدقيق لعلم الإدارة في جميع المجالات ومن أهمها الإدارة الصحية التي تختص بإدارة قطاع الصحة الذي يتعامل مع أغلى ما يملك الإنسان وهي صحته. وقد نما هذا الاهتمام بالإدارة الصحية في غالبية الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة الأمريكية وكندا وبريطانيا لإيمانها بأهمية الدور الذي تقوم به في مجال تخطيط وتطوير الخدمات الصحية وترشيد استخدام الموارد الصحية المحدودة وعالية التكلفة والمساهمة في تقديم الرعاية الصحية للمستفيدين بكفاءة وفعالية، أما في الدول العربية، فلم تحظ الإدارة الصحية بما تستحقه من الاهتمام ولا زالت غالبية المنظمات الصحية تسند إدارتها إلى الأطباء والفنيين الغير متخصصين بإدارة المستشفيات مما يتسبب في حرمان المرضى من خدمات هؤلاء الأطباء من جهة وإشغال الأطباء بأمر إدارية ليست من تخصصهم من جهة أخرى.

وحسب التسلسل الزمني لنشأة هذه المصطلحات فقد قسمت إلى أربعة تطبيقات

هي:

الطب عن بعد (1969/1905): Télémédecine هو مجال سريع النمو في الطب السريري حيث تنقل المعلومات الطبية عبر وسائط صوتية مرئية تفاعلية بغرض الاستشارة، وأحياناً العمليات الجراحية عن بعد أو الفحص. ويمكن تعريف التطبيب عن بعد على أنه نقل البيانات الطبية الإلكترونية (الصور، الأصوات، أفلام الفيديو، سجلات المرضى عالية الوضوح) من مكان

الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلع لتركز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"
E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health
sector in Algeria

بن خديجة منصف

طلحي فاطمة الزهراء

بن صالح كريمة

➤ مكان إلى مكان آخر، من أجل صحة المريض وتعليمه أو مقدم الخدمة الصحية، وبغرض تحسين رعاية المرضى. ويمكن أن يستخدم نقل البيانات الطبية هذا أنماطا متنوعة من تكنولوجيا الاتصالات، بما فيها خطوط الهاتف العادية، والشبكة الرقمية للخدمات المتكاملة(1)، وبرنامج مدير الحروف لشركة أدوبي(2)ATM، والإنترنت، والشبكات الداخلية(3)Intranet، والأقمار الصناعية. ويستخدم التطبيب عن بعد من قبل مقدمي الرعاية الصحية في عدد متزايد من التخصصات الطبية، بما فيها طب الجلد، وطب الأورام، والأشعة، والجراحة، وطب القلب، والطب النفسي، والرعاية الصحية المنزلية:¹⁴

➤ الرعاية الصحية عن بعد(1978): الرعاية الصحية عن بُعد هي استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات الرقمية مثل أجهزة الكمبيوتر وأجهزة المحمول للوصول إلى خدمات الرعاية الصحية عن بعد وإدارة الرعاية الصحية الخاصة بك. وقد تكون هذه التقنيات التي تستخدمها من المنزل أو تلك التي يستخدمها طبيبك لتحسين خدمات الرعاية الصحية أو دعمها:¹⁵

➤ الصحة الإلكترونية(1999): الصحة الإلكترونية هي تطبيق نظم المعلومات والاتصالات في المجالات الطبية والصحية في نفس الموقع وعن بعد أو الاستخدام المتلازم لتقنية المعلومات والاتصالات (النقل الإلكتروني. التخزين، الاسترجاع، المشاركة، إلخ) في مجالات الرعاية الصحية بما فيها من تطبيقات طبية وصحية وتعليمية وبحثية وإدارية وذلك في نفس الموقع أو عن بعد:¹⁶

الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلّع لتركيز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"
E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health
sector in Algeria

بن خديجة منصف

طلحي فاطمة الزهراء

بن صالح كريمة

➤ **الصحة المتنقلة(2003):** تم عرض مصطلح الصحة المتنقلة في الأدبيات عام 2003م استجابة للتوسع الهائل لتكنولوجيا الاتصال المحمولة، ويرى البعض أن تضم الصحة المتنقلة إلى القائمة السابقة كونها تعتمد في تطبيقاتها على تكنولوجيا الشبكات والاتصالات المتنقلة، أصحاب هذا الاتجاه يشددون على الدور الهائل لتكنولوجيا الاتصال المتنقلة كوسيلة لتحسين فرص الحصول على رعاية الفئات السكانية المحرومة في جميع أنحاء العالم.

3. معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع الصحي الجزائري

تعاني معظم المستشفيات الحكومية في الدول النامية من الترهل الإداري شأنها شأن العديد من الوحدات الإدارية التابعة للأجهزة الحكومية في دول العالم الثالث والمتمثل في الروتين المعقد وطول الإجراءات وتضخم عدد الموظفين العاملين مع عدم جودة الإنتاج المقدم، ويرافق ذلك النمطية والتمسك الحرفي باللوائح بما يمنع الابتكار وعدم القدرة على مواكبة التغييرات.

منذ الاستقلال عانت الجزائر من نقص في الكفاءات الطبية سواء العامة أو المتخصصة، أمّا من حيث الهياكل القاعدية فقد عانت أيضا من عجز كبير على مستوى التجهيزات الاستشفائية والمعدات الطبية، رغم الإجراءات المتخذة من قبل الدولة الجزائرية للوقاية من الأمراض كالتلقيح ونظافة المحيط وحماية الأمومة والطفولة والنظافة المدرسية وطبّ العمل.

وقد عرف قطاع الصحة في الجزائر خلال الحقبة الممتدة من ما بعد الاستقلال إلى غاية منتصف السبعينيات وما بعدها، تطوّرات كبيرة من حيث المستخدمين والهياكل

القاعدية وإن كان تطوّر القطاع الصحيّ كان يتمّ بصفة بطيئة مقارنة مع التطوّر السكاني الذي عرفته البلاد

من أهم مكونات المنظومة الصحية في الجزائر المؤسسات العمومية للصحة بمختلف مستوياتها بدءا بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية من المستوى الأول ثم يأتي في المستوى الثاني المؤسسات العمومية الاستشفائية والمتخصصة وصولا إلى المراكز الاستشفائية الجامعية كمستوى متقدم وعالي للخدمة الصحية، ورغم ما تقدمه هاته المؤسسات على جميع مستوياتها من خدمات صحية كالوقاية والتشخيص والمتابعة المنزلية أحيانا والعلاجات المتخصصة إلا أن أغلب الدراسات التي قام بها الباحثون تشير إلى عدم رضا المريض ومرافقي هذه الهياكل عن الخدمات الصحية المقدمة، وعلى تعدد الأسباب والعوامل يبقى أحد أهم أسباب عدم الرضا سوء تسيير هذه المؤسسات من قبل القائمين عليها، هذا ما يعري واقع المنظومة الصحية في الجزائر.

وتعد الإدارة الإلكترونية وليدة الفكر الإداري الحديث، ومحاولة تطويرها على مستوى المنظمة عادة ما يصاحبها عدة معوقات وعراقيل تحول دون تحقيقها بنجاح، فرغم المجهودات التي تبذلها الوصاية من أجل تحسين أداء المؤسسات العمومية للصحة وخاصة في شقها التسييري اليومي والاستراتيجي تبقى غير كافية من أجل تأهيلها للانخراط في مسعى تحديث الإدارة الصحية في الجزائر - في ظل التطورات الرهيبة والمتسارعة وظهور أساليب حديثة في التسيير والمناجمنت الاستشفائي.

وتتمثل أهم معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الصحية فيما يلي:

الإدارة الالكترونية الصحية "تطلّع لتركيز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"
E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health
sector in Algeria

بن خديجة منصف

طلحي فاطمة الزهراء

بن صالح كريمة

- ❖ العائق المادي يشكل أكبر عائق أمام تطبيق الإدارة الالكترونية في كل المؤسسات الجزائرية على حد سواء منها الصحية، حيث لا تتوفر مخصصات كافية في ميزانية المؤسسات الاستشفائية الجزائرية؛
- ❖ ضعف دعم الإدارة العليا لانخفاض عوائد تطبيق الإدارة الالكترونية، وكذا غياب التخطيط الاستراتيجي في هذا المجال؛
- ❖ عدم ملائمة التكنولوجيا الطبية كميا ونوعيا من حيث الجودة والحدثة لأغراض المؤسسة الصحية وحجم العمل فيها، وعدم ملائمتها لتوظيف التقنيات الخاصة بالإدارة الالكترونية؛
- ❖ انخفاض كفاءة بعض الكوادر المتوفرة (الطبية والإدارية والفنية) في استخدام تقنيات الإدارة الالكترونية؛
- ❖ قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- ❖ إن مشكل ازدواجية السلطة في الإدارة الصحية، يتمثل أساسا في غياب خط السلطة المنفرد أي ازدواجية في السلطة وهي من بين خصوصيات المؤسسة الصحية والتي ترتبط مباشرة بخصوصية المهن والتخصص والاحتراف، فالسلطة في المؤسسة الصحية لا تنبثق من مصدر واحد ولا تتسلسل عبر خط واحد كما هو الأمر في التنظيمات الأخرى، وتخلق هذه الخاصية وبشكل دائم مشاكل إدارية وتشغيلية للإدارة الصحية.

الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلع لتركيز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"
E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health
sector in Algeria

بن خديجة منصف

طلحي فاطمة الزهراء

بن صالح كريمة

ولتحقيق مستويات مرتفعة من الإدارة الجيدة للمنشآت الطبية يجب تغيير جميع ما سبق وعمل ثورة شاملة في جميع أجزاء المنظومة ولأن العنصر البشري هو أهم عامل فيها، فيجب البدء به من حيث التطوير وابتداء التطوير من تغيير الثقافة ونوعية المناخ السائد في التعامل مع الزملاء والرؤساء والمرؤوسين وتطوير المعارف، فالطب من المهن التي لا يمكن الاكتفاء منها بما تم تحصيله جامعياً فقط، فهو يضم الجديد باستمرار، وتحدث به طفرات مرتبطة بتقدم البحث العلمي والتقني أيضاً تجعل من الضروري تشجيع الأطباء على النهل من المعرفة المتجددة باستمرار. كما يجب كذلك تطوير الكوادر الإدارية ويتم ذلك من خلال عقد الدورات التدريبية وتبادل الخبرات والآراء مع أصحاب التجارب الناجحة في الإدارة الطبية والاستفادة من تلك التجارب في تحقيق التقدم المنشود في المجال الطبي والصحي بشكل عام. ويجب كذلك اتباع الخطوات المتبعة في الإدارة الحديثة بشكل عام وتطبيقها على المستشفيات من حيث التخطيط للخدمة المقدمة، ووضع الأهداف الخاصة بالمستشفى ومتابعة تنفيذها وتحليل ورصد السلبيات وتقويمها، واستخدام الأساليب العلمية والإحصائية في الإدارة وفقاً لأحدث النظريات المتبعة في هذا الشأن.¹⁷

خاتمة

الإدارة الإلكترونية منظومة حديثة تعتمد على التكنولوجيا الإلكترونية، وتهدف إلى تحويل الإدارة التقليدية إلى إدارة إلكترونية تعتمد على استخدام الحاسوب وتطبيقاته، وذلك بهدف تقديم أفضل الخدمات في الوقت المناسب والمكان المناسب، وتعد الخدمات

الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلّع لتركيز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"
E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health
sector in Algeria

بن خديجة منصف

طلحي فاطمة الزهراء

بن صالح كريمة

الصحية من الأولويات في كل الدول حيث تسعى المستشفيات الخاصة والعمومية لتقديم أفضل الخدمات الطبية.

يعتمد القطاع الصحي وخدماته على جمع وتحليل وتبادل معلومات ومعارف طبية داخل وخارج المستشفيات، حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في نجاح العمل الإداري داخل هذه المؤسسات وتؤثر في مستوى الخدمات المقدمة للجمهور.

يعتمد تسيير المؤسسات العمومية للصحة في الجزائر طرقا كلاسيكية مع وجود بعض الإصلاحات التي باشرتها الإدارة المركزية لإدخال التقنيات الحديثة في التسيير، ولكن من الضروري على مؤسسات الخدمات الصحية الجزائرية مواكبة العصر وما نتج عنه من تكنولوجيات حديثة في مجال المعلومات والاتصال، وهذا طبعا بالسعي الجاد نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بهذا القطاع الحساس، وبالرغم من التطوّر والتغيير في القطاع الصحي الجزائري إلا أن الواقع لا يحاكي الأهداف المسطرة، فوفرة الإمكانيات المادية والمالية لم تواكب بتحسّن في الواقع الخدمي، ولعلّ المؤشّر في ذلك هو الإحساس بالشعور العام لدى المواطن عن عدم رضاه عن الخدمات المقدّمة، والتي يعتبر هو غاية وجودها ومحور استراتيجيتها، ووجود معوقات تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية وبدرجة عالية، وتأتي في مقدمة هذه المعوقات: المعوقات المالية والإدارية والتقنية، أبرزها المعوقات المالية، كما أن التكنولوجيا المتوفرة لا تستعمل على نطاق واسع بالطريقة التي تجعلنا نتحدث عن وجود إدارة إلكترونية بالرغم من وجود كفاءات بشرية طبية وإدارية وتقنية بمستوى مقبول نوعا ما.

على ضوء النتائج المتحصل عليها من خلال هذه الدراسة نخلص إلى جملة من

التوصيات أهمها:

الإدارة الإلكترونية الصحية "تطلّع لتركيز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"
E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health
sector in Algeria

بن خديجة منصف

طلحي فاطمة الزهراء

بن صالح كريمة

- توفير الموارد المالية اللازمة لعملية تطبيق الإدارة الإلكترونية والعمل الجاد من أجل توفير البنية التحتية من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل المؤسسات الصحية الجزائرية واللازمة لتفعيل الإدارة الإلكترونية؛
 - وضع المستشفيات الجزائرية استراتيجية ناجعة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وتعزيز ايمان الإدارة العليا والجهات الوصية بمدى فعالية هذه العملية في تحقيق قفزة نوعية في القطاع الصحي؛
 - السعي لتوفير الكفاءات البشرية المؤهلة والمتخصصة في مجال الإدارة الإلكترونية من خلال توفير الجامعات لتخصصات جديدة تتعلق بالعمل الإلكتروني والإدارة الصحية على وجه الخصوص؛
 - ووضع نظام تعليمي للطلبة في التخصصات الطبية والصحية وتدريب مناسبين للأطباء والكوادر في المستشفيات الجزائرية؛ وتوفير الميزانية المالية المناسبة لذلك؛
- مراجعة منظومة الأجور والحوافز للإطارات المسيرة وربطها بالتحفيز المعنوي والمالي وسياسة الترقية الناجعة والمناصب النوعية المحفزة لمنع هجرة الأدمغة خاصة الأطباء
- الهوامش:

¹ Eric Delbecque, Jean-Renaud Fayol, Intelligence économique, Vuibert, Paris, 2012, P 104.

² إبراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، المؤتمر العلمي حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومية، جامعة ورقلة، الجزائر، يومي 8 و 9 مارس 2005.

الإدارة الإلكترونية الصحية "تطّلع لتتركز ثورة رقمية في القطاع الصحي بالجزائر"
E-Health Administration "aspires to focus a digital revolution in the health
sector in Algeria

بن خديجة منصف

طلحي فاطمة الزهراء

بن صالح كريمة

³ أحمد فتحي الحيت، أثر تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في تعزيز فاعلية البنوك وكفاءتها، جامعة الدول العربية، القاهرة، مصر، 2017، ص 27.

⁴ نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الاستراتيجية-الوظائف-المجالات، دار اليازوري، عمان، 2009، ص 157.

⁵ علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص 34.

⁶ رفيدة خطاب، إدارة الأعمال الإلكترونية، دار مجد للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 22.

⁷ نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية "الاستراتيجية، الوظائف، المجالات"، مرجع سبق ذكره، ص 159-160.

⁸ رضوان رأفت، الإدارة الإلكترونية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرارات، القاهرة، مصر، 2004، ص 3.

⁹ فريد نصير، "المستشفى العام ومفهوم الرعاية الصحية"، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 08، العدد 02، 1984، ص 973.

¹⁰ فوزي شعبان مذكور، تسويق الخدمات الصحية، إيتراك للنشر والتوزيع، ط 01، القاهرة، مصر، 1999 ص 17-20.

¹¹ وسام بن صالح، الهادي بوقلقول، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية عبد الرزاق بوحارة-سكيكدة-، ملتقى الوطني الأول حول: التسيير الصحي: الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكاليات التسيير ورهانات التمويل "المستشفيات نموذجاً"، جامعة 08 ماي 1945 قلمة، يومي 10-11 أبريل 2018.

¹² <http://alexlisdept.blogspot.com/2011/06/blog-post.html> consulter le 12/02/2021

¹³ <http://alexlisdept.blogspot.com/2011/06/blog-post.html> consulter le 12/02/2021

consulter le 12/02/2021 ¹⁴ <https://www.marefa.org>

¹⁵ <https://www.mayoclinic.org/ar/healthy-lifestyle/consumer-health/in-depth/telehealth> consulter le 12/02/2021

2021/02/12 consulter le ¹⁶ <http://www.alriyadh.com/327484>

2021/02/12¹⁷ <https://www.abahe.co.uk> consulter le



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريعة مساعدية - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 20		
المحور رقم - 2 -	أهمية ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة.	
عنوان المداخلة	" الإدارة الالكترونية كآلية لتعزيز أداء الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية الجزائر الوسطى أنموذجا" L'administration électronique comme outil pour améliorer le service public en Algérie □ l'exemple de la commune d'Alger centre	
الاسم واللقب	حبور خديجة	عمارة حسيبة
المؤهل العلمي	طالبة دكتوراة	طالبة دكتوراة
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة الجزائر 03	جامعة الجزائر 03
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية



"الإدارة الإلكترونية كآلية لتعزيز أداء الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية الجزائر الوسطى أنموذجا"

L'administration électronique comme outil pour améliorer le service public en Algérie: l'exemple de la commune d'Alger centre

عمارة حسيبة

باحثة دكتوراه

جامعة الجزائر 03

hassiba.amara16@gmail.com

خديجة حبور

باحثة دكتوراه

جامعة الجزائر 03

Khadidja.hab@gmail.com

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية المقدمة على مستوى الجماعات المحلية في الجزائر، من خلال تسليط الضوء على مشروع وزارة الداخلية المتمثل في تجربة "البلدية الإلكترونية"، والذي يتجسد فعليا مع الإنطلاق الرسمي لتفعيل تطبيق الشبكة الإلكترونية الموحد وهذا مع بداية سنة 2019، حيث قامت بلدية الجزائر الوسطى بتبني تجربة الشباك الموحد في سنة 2018 كفترة تجريبية قبل تعميمه على باقي بلديات الوطن، مع الإشارة للمزايا التي يقدمها إلى العمل الإداري المحلي الذي يصب في خدمة الصالح العام المحلي حيث أضاف تحسينات هامة على العمل الإداري بالبلدية، أين أصبحت الإجراءات أكثر مرونة واختصرت الكثير من الوقت والجهد، فالاعتماد على التقنيات الحديثة على المستوى المحلي ساهم إلى حد كبير في تحديث الإدارة التقليدية والتغلب على المشاكل التي كانت تعيق أداء الجماعات المحلية، رغم هذا توجد نقائص تتمثل أهمها في عدم وجود إرادة سياسية حقيقية في اعتماد التكنولوجيا في العمل الإداري.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، الجماعات المحلية، الشبكة الإلكترونية الموحد.

رموز تصنيف JEL: A1

Résumé :

Cette étude vise à mettre en évidence le rôle de l'administration électronique dans l'amélioration du service public assuré au niveau des collectivités locales en Algérie, en mettant en avant le projet du ministère de l'Intérieur représenté dans l'expérience "la commune électronique", qui s'est concrétisé avec le lancement officiel pour activer l'application de guichet unique, lorsque la commune centrale d'Algérie a adopté le guichet unique de en 2018 comme période d'essai, en référence aux avantages qu'elle offre au travail administratif local, où il a ajouté des améliorations, et les procédures sont devenues plus flexibles et a raccourci beaucoup de temps et d'efforts, s'appuyer sur les technologies modernes au niveau local a grandement contribué à moderniser l'administration traditionnelle et à surmonter les problèmes qui entravaient la performance des collectivités locales, malgré cela, il existe des lacunes, dont la plus importante l'absence d'une réelle volonté politique d'adopter la technologie dans le travail administratif.

les mots clés: Administration électronique

Service Publique -Collectivités locales- Guichet unique.-

A1: JEL Classifications

مقدمة

في ظل التطورات التكنولوجية التقنية المتلاحقة في عالمنا اليوم والمسمى بقرن التقدم العلمي والتكنولوجي، أدى ذلك الى ظهور اساليب وتقنيات جديدة وأجهزة متطورة مست كل القطاعات وبالأخص في المجال الاداري، فقد غزت التكنولوجيا مختلف جوانبه في جميع المجالات، من خلال هيكلية طبيعة عمل النظام الاداري بالإننتقال من الأنشطة التقليدية العادية التي تعتمد على العمل الورقي، إلى نمط جديد يمتاز بالمرونة والفعالية يتمثل في العمل الإلكتروني (الادارة الكترونية)، والذي أصبح ضرورة حتمية لتسريع عملية إنجاز التعاملات الكترونيا بالارتكاز على البعد التكنولوجي في الادارة كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآني واختراق الحدود، ويعتبر أساس التطور والتغير الجذري الذي مس كل المجتمعات في العالم خاصة منها الدول المتقدمة.

والجزائر على غرار باقي الدول النامية تسعى للحاق بهذا الركب، ومواكبة التطورات الحاصلة في ميدان التكنولوجيا، فقد عمدت إلى لإيجاد افضل الآليات لتحسين الخدمة العمومية بتطبيقها للإدارة الكترونية، حيث تعد شكلا جديدا ومتطورا من الإدارة يتم من خلاله رفع مستوى الاداء والكفاءة الادارية لتقديم الخدمات العمومية بطريقة الكترونية فبادرت بمشروع "الجزائر الإلكترونية 2013"، ومن بين القطاعات التي أخذت النصيب الأكبر من التغيير الإلكتروني بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية قطاع الجماعات المحلية، كونه الحلقة الرئيسة في النظام الاداري والمرفق الذي يقدم خدمة مباشرة للمواطن، ما أدى إلى العمل على مشروع البلدية الإلكترونية التي تضمن تكيّف العمل الإداري المحلي للتطورات الدولية المتسارعة على جميع الأصعدة بما يحقق ارتياحا لدى المواطن المستفيد من خدمة الادارة البلدية، ومن ثم المساهمة في تحسين عمل أداء الادارات العمومية من خلال التكوين النوعي والمستمر للموظفين والإطارات، ورفع مستواهم العلمي والمهني مما يجعل الإدارات العمومية أكثر تجاوبا مع المواطنين قصد تحسين الخدمة العمومية.

" الإدارة الالكترونية كآلية لتعزيز أداء الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية الجزائر الوسطى أنموذجا "

L'administration électronique comme outil pour améliorer le service public en

Algérie:l'exemple de la commune d'Alger centre

عمارة حسيبة

خديجة حبور

حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية التطرق إلى الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها، ومختلف جهودها الحثيثة لتجسيدها في كافة القطاعات خاصة الجماعات المحلية منها، وعليه فإن إشكالية الموضوع تتمحور كالآتي:

إلى أي مدى ساهمت الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية في ظل الواقع الرقمي بالجزائر؟ وكيف أثر تطبيق الشباك الموحد في فكرة تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية الجزائر الوسطى؟
للإجابة على الإشكالية المطروحة قسمنا هذه الدراسة إلى ثلاثة محاور هي:

المحور الأول: مدخل مفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية
المحور الثاني: واقع التحول نحو الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين الخدمة العمومية (قطاع الجماعات المحلية)

المحور الثالث: تجربة البلدية الإلكترونية في الجزائر: تطبيق الشباك الموحد الإلكتروني ببلدية الجزائر الوسطى- أنموذجا-

أهمية الموضوع: تكمن أهمية دراسة موضوع الإدارة الالكترونية في الموقع الحساس للمرفق العام المتمثل في البلدية باعتبارها أقرب نقطة للمواطن، بالإضافة إلى تسارع وتيرة التطور التكنولوجي وضرورة الاعتماد على الإدارة الإلكترونية باعتبارها الوسيلة الفعالة في تطوير أساليب تسيير الجماعات المحلية ، وتحسين مستوى الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة بوجه عام، وذلك من خلال رقمنة كل البيانات، وهذا ما يساهم في عملية اتخاذ القرارات الإدارية بسرعة وجودة عاليتين.

المنهج المتبع: استخدمنا في هذه الورقة البحثية المنهج الوصفي، الذي يقوم على وصف واقع الادارة الإلكترونية في الجزائر وانعكاسها على تقديم الخدمات العامة وتحديد بلدية الجزائر الوسطى.

بالإضافة الى منهج دراسة الحالة، حيث اعتمدنا على واقع التجربة الإلكترونية التي تبنتها بلدية الجزائر الوسطى، باعتبارها البلدية النموذج في الجزائر أين تم تطبيق نظام

"الإدارة الإلكترونية كآلية لتعزيز أداء الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية الجزائر الوسطى أنموذجاً"

L'administration électronique comme outil pour améliorer le service public en

Algérie: l'exemple de la commune d'Alger centre

عمارة حسيبة

خديجة حبور

الخدمات الإلكترونية والمتمثلة في تجربة الشباك الموحد الذي يقوم على رقمنة كل الخدمات المقدمة في البلدية.

1- مدخل مفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية:

الإدارة الإلكترونية:

-1-1

تعريف الإدارة الإلكترونية: تعددت التعريفات بتعدد زوايا النظر للموضوع وتشعب أبعاده، أهمها ما يلي:

-1-1-1

تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها "إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يتوافق من إهدار الوقت والجهد والطاقات".¹

عرّف "محمود الطعمانة" الإدارة الإلكترونية "أنها استخدام التقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة والتنظيم، فهي تمثل حالة التكامل التام للعلاقات بين المستويات الإدارية في البنية التنظيمية من خلال التعامل الفوري والآلي مع الجميع لتحقيق الأهداف المشتركة وضمان مصالح المنظمة والعملاء".²

كما ينظر للإدارة الإلكترونية على أنها "تلك الإدارة التي تعتمد في تقديم جميع خدماتها للمواطنين على قاعدة بيانات مسجلة سلفا على الدوائر الإلكترونية وشبكة المعلومات على الكمبيوتر".³

مما سبق يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام تقنيات المعلومات وتوظيفها داخل الإدارة بغية تلبية حاجات المواطنين بأقل جهد ووقت وتكلفة مع أكثر فعالية.

1-1-2 أهداف الإدارة الإلكترونية: من بين الأهداف المرجوة من وراء استخدام الإدارة الإلكترونية نجد:

- توفير الاحتياجات المعلوماتية من قبل الإدارة كافة وتقليل المراسلات البريدية وتكلفة وسائل نقل البيانات.

"الإدارة الإلكترونية كآلية لتعزيز أداء الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية الجزائر الوسطى أنموذجاً"

L'administration électronique comme outil pour améliorer le service public en

Algérie: l'exemple de la commune d'Alger centre

عمارة حسيبة

خديجة حبور

- تقليل تكلفة تصوير المستندات الورقية القابلة للتداول العام مع تقليل النفقات الداخلية لأي إدارة.

- تحقيق مبدأ مهم من مبادئ الحوكمة وهو الشفافية في التعاملات الداخلية بالإضافة إلى التطوير المستمر بمنهجية النظم المفتوحة.⁴

3-1-1 متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية: تستلزم الإدارة الإلكترونية بعض الشروط هي كالآتي:

أولاً: توفر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية بحيث تنحصر هذه الوسائل في أجهزة الحواسيب وملحقاتها (Hardware) والبرامج (Software) والهاتف الشبكي (الخلوي)، فهي تعتمد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار بأسرع وقت وبأقل التكاليف وذلك بالاستعانة بشبكات الحاسب وهي: الأنترنت، الأنترانت، الإكسترا نت.⁵

ثانياً: وجود نظام معلوماتي لديه القدرة على توفير قاعدة بيانات مترابطة وقوية) بنية تحتية مؤسسية).

ثالثاً: وجود كوادر بشرية مستعدة لعملية التحول، ومدرّبة على استخدام التقنيات الحديثة، وكذلك متابعتها وتطويرها باستمرار، لتتوافق مع أي تغييرات تحدث محلياً أو عالمياً.

رابعاً: توفر التشريعات القانونية للعمل وفق إدارة إلكترونية.⁶

4-1-1 التقنيات المستخدمة في مجال الإدارة الإلكترونية :

● نظام المعلومات الإدارية: يقصد بها النظم التي صممت لأداء وظيفة أو وظائف محددة وهي غالباً الأعمال الروتينية اليومية التي تقوم بها دائرة حكومية ما، مثل الاتصالات الإدارية، إدارة الملفات الطبية في المستشفيات...

"الإدارة الإلكترونية كآلية لتعزيز أداء الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية الجزائر الوسطى أنموذجاً"

L'administration électronique comme outil pour améliorer le service public en

Algérie: l'exemple de la commune d'Alger centre

عمارة حسيبة

خديجة حبور

• البوابات: هي مواقع تستخدم نظام أو عدة نظم لإدارة كمية كبيرة من المحتويات بحيث تصبح أشبه ما تكون ببوابة تخيلية لتلك الدائرة، يستطيع المراجع الدخول عن طريقها إلى أغلب خدماتها من مكانه، وكمثال حكومة دبي الإلكترونية: <http://www.dubai.ae> والبوابة الإلكترونية لوزارة التعليم

<https://www.mesrs.dz/> العالي

• النماذج الإلكترونية: هي نماذج إلكترونية تفاعلية تتاح عبر الإنترنت تسمح بإدخال بيانات بشكل تفصيلي من طرف (المواطن) ثم إرسالها للطرف الثاني (الوزارة مثلاً) أو (المديرية) لتدخل إلى نظام ما يقوم بمعالجتها إلكترونياً.

• نظام الدفع الإلكتروني: هناك طرق عديدة للدفع على الإنترنت مثل بطاقات الائتمان وغيرها، وفي مجال الحكومة الإلكترونية يمكن توظيف تلك الطرق وتطويرها للتوافق مع احتياجات القطاعات الحكومية، مثال مؤسسة النقد السعودي لخدمة التعاملات المالية للحكومة الإلكترونية ومثال البطاقة الذهبية في الجزائر.⁷

1-1-5 وظائف الإدارة الإلكترونية: تحولت الوظائف الإدارية من وظائف تعتمد على الأنظمة التقليدية إلى أنظمة ذكية وهي:

أولاً: التخطيط الإلكتروني: ويختلف عن التقليدي في ثلاث سمات، فالتخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية، وأنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية الدائمة التدفق وأنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية.

ثانياً: التنظيم الإلكتروني: إن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى الإلكتروني من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة.

" الإدارة الالكترونية كآلية لتعزيز أداء الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية الجزائر الوسطى أنموذجا "

L'administration électronique comme outil pour améliorer le service public en

Algérie:l'exemple de la commune d'Alger centre

عمارة حسيبة

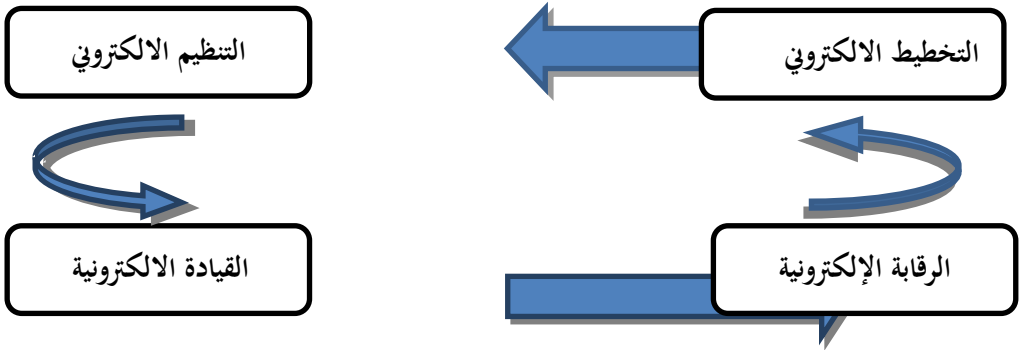
خديجة حبور

ثالثا: الرقابة الالكترونية : اذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ فإن الرقابة الالكترونية تسمح بالمراقبة الانية من خلال شبكة المؤسسة.

رابعا: القيادة الالكترونية:

أدى التغير في بيئة الأعمال الالكترونية ، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية.⁸

شكل رقم 01: يمثل وظائف الإدارة الإلكترونية



المصدر: سايج فطيمة، الادارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الاشارة حالة الجزائر. مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الرابع، ديسمبر 2018، ص 70.

2-1- الخدمة العمومية

1-2-1- تعريف الخدمة العمومية

" ضمان الصالح العام للمجتمع عن طريق الاستجابة لحاجات عريفها Didierlinotte عامة".⁹

"الإدارة الإلكترونية كآلية لتعزيز أداء الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية الجزائر الوسطى أنموذجاً"

L'administration électronique comme outil pour améliorer le service public en

Algérie: l'exemple de la commune d'Alger centre

عمارة حسيبة

خديجة حبور

يعرفها خبراء الإدارة على أنها "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين".¹⁰

تعرف الخدمة العمومية الإلكترونية على أنها "كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونياً" وكذلك "بأنها ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية".¹¹

كما تقدم الخدمة العمومية من قبل الهيئة العمومية التي تنشط على خلاف الهيئة الهادفة للربح في محيط قانوني منضبط يحدد بشكل دقيق مهام الهيئة، مواردها وكيفيات توظيفها، كما تخضع هيكلتها واساليب تسييرها الى قيود اللوائح التنظيمية الصادرة عن الهيئات المركزية مما يقلل من هامش الحرية لدى المسير.¹²

2-2-1 خصائص الخدمات العمومية: الحديث عن الخدمة العمومية يجمع بين

مفهومين ثقلين لهما وزنها في السلوك التسييري وفي سلوك المواطن، اذا

يتعلق الامر بالطابع الخدمي و العمومي:

أولاً: منطق المصلحة العمومية:

- مبدأ المساواة: بمعنى يجب أن تكون متاحة للجميع وبصورة عادلة للمستعملين وغير المستعملين.
- مبدأ الاستمرارية: الذي يعني ضمان استمرارية الخدمة العمومية بصورة منتظمة وبدون انقطاع.
- مبدأ الملائمة: تكيف وانسجام الخدمة مع رغبات الجمهور، فإذا تغيرت الظروف وتطورت الحاجات فان الخدمة يجب أن تتلاءم والمصلحة العمومية.¹³

ثانيا: الإستقلالية اتجاه السوق: يقابلها في غياب منطق السوق والمراقبة العمومية أقل أو أكثر وسعا..

● غياب منطق السوق: فالخدمات ذات الطابع الإداري ليس لها سوق لأنه ليس لها ما تباع بالمعنى الحقيقي، فالأشخاص الذين يزورون البلدية يوميا لقضاء حاجاتهم لا يعتبرونه معيارا لمستوى نجاح هذه الإدارة، ولذلك فاللجوء للخدمة العمومية ليس نتيجة قرار بل نتيجة احتكار مفروض من السلطات العمومية.

● الرقابة العمومية: محدودية سلطة السوق من طرف زيادة حضور السلطات العمومية، حيث تخضع أنشطة الهيئات العمومية إلى رقابة متعددة الأطراف منها الوصاية المباشرة للدولة والشركاء السياسيون والمجتمع المدني.¹⁴

1-2-3- أنواع الخدمات لعمومية :

تختلف الخدمات العمومية حسب الوحدات التي تنتجها أو تديرها، على المستويين الوطني أو المحلي وتصنف أيضا حسب أهميتها للأفراد والمجتمع أو حسب القائم على تقديمها فمن بين هذه التقسيمات ما يلي:

- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته مثل الخدمات الصحية والتعليمية.
- خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية: وهي خدمات يستفيد منها قطاعات من الاهالي والافراد ولكن المنفعة تعود على المجتمع ككل، ومنها الخدمات، المكتبات العامة، والمتاحف، والمنزهات...

كما ان هناك تقسيم الخدمات العمومية من حيث قدرة السوق على اشباعها مثل النقل، الصحة التعليم، حيث يطلق عليها خدمات شبه عامة، وفي الحلة العامة فان الخدمات العمومية تقسم الى قسمين:

"الإدارة الإلكترونية كآلية لتعزيز أداء الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية الجزائر الوسطى أنموذجاً"

L'administration électronique comme outil pour améliorer le service public en

Algérie: l'exemple de la commune d'Alger centre

عمارة حسيبة

خديجة حبور

● الخدمات الاجتماعية والثقافية: وتشمل التعليم، الصحة، الحماية المدنية، التكفل الاجتماعي والأنشطة الثقافية.

● الخدمات ذات الصبغة الاقتصادية: هدفها تحقيق مصلحة عامة اقتصادية مثل الامداد بالماء والخدمات الطاقوية، والكهرباء، والمواصلات الجوية، والسكك الحديدية.¹⁵

كما ان للخدمة العمومية نظم يمكن تقسيمها كما هو معمول به لدى المجتمعات المعاصرة الى نظامين، نظام الخدمة العامة المفتوحة ونظام الخدمة العامة المقفلة.

المحور الثاني: واقع التحول نحو الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين الخدمة العمومية (قطاع الجماعات المحلية)

في إطار تحسين الخدمات العمومية سعت الدولة الجزائرية إلى تفعيل التطبيقات الإلكترونية وتعميمها في الإدارة، والتي تعتبر من أهم الآليات المساهمة في تحسين الخدمات العمومية المقدمة للمواطن، واثبتت ذلك مختلف التعليمات الوزارية الصادرة ومن أهم هذه التطبيقات في قطاع الجماعات المحلية بإعتبارها الإدارة الأقرب للمواطن مايلي:

1- رقمنة مصلحة الحالة المدنية: يتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة، ليتم استرجاعها لاحقاً بهدف الحصول على معلومات دقيقة او من اجل تمكين ضباط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية على شبكة الانترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية، ليتمكن المواطن من حفظها او طباعتها وأول بلدية طبقها هي بلدية باتنة سنة 2010، وأصدرت أول شهادة ميلاد على مستوى الشباك الإلكتروني في بعض ثوان وهي تقنية تجسد أيضاً امكانية اعداد وتسليم الوثائق والشهادات على مستوى فروع البلدية دون ان يضطر المواطن للتنقل للمركز الرئيسي.¹⁶

2- جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترين: يهدف هذا مشروع إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر، ويمكن لأي شخص أن يطلب جواز السفر البيوم تري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية من خلال تحميل الإستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الأنترنت وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني، في خطوة مهمة لتجسيد الإدارة الإلكترونية وتعميم إستعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية، كما يقدم موقع الوزارة العديد من الخدمات الإلكترونية على غرار المعلومات الخاصة بوثائق الحالة المدنية، والسكن، وترقيم المركبات وغيرها، كما يمكن للمواطنين تحميل الإستمارات التي تتطلبها مختلف المعاملات الإدارية.

وكانت بداية التطبيقية بإعلان وزارة الداخلية والجماعات المحلية عن انطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز سفر بيو م تري الكرتوني بداية من 12 جانفي 2012، وتكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة، أما جواز السفر فهو وثيقة سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا، ويكون مطابقا للمعايير المملأة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.¹⁷

3- التسجيل الإلكتروني للحج: شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في عملية التسجيل الإلكتروني للحج سنة 2016 وذلك عبر كافة بلديات الوطن، وساهم هذا الاجراء في تخفيف العبء على المواطنين في التنقل واستخراج الوثائق والانتظار لدي شبابك البلدية .

4- مشروع البطاقة الرمادية و رخصة السياقة الإلكترونية: يتمثل في ادارة ترقيم المركبات والحصول على البطاقة الرمادية الكترونيا لتجنب الغش المتزايد في ترقيم المركبات

"الإدارة الإلكترونية كآلية لتعزيز أداء الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية الجزائر الوسطى أنموذجاً"

L'administration électronique comme outil pour améliorer le service public en

Algérie: l'exemple de la commune d'Alger centre

عمارة حسيبة

خديجة حبور

وتزويد خصوصياتها، بالإضافة إلى استحداث رخصة السياقة الإلكترونية لتصبح أكثر ملائمة و سهولة مما كانت عليه.¹⁸

5- تطوير عملية الاتصالات اثناء الانتخابات: من خلال شبكة داخلية تتضمن برامج معينة يتم الاعتماد عليها اثناء الانتخابات بحيث تتكفل بنقل المعلومات والاحصائيات بين البلديات كمرحلة اولى ثم كمرحلة ثانية من الدوائر الولايات وفي الاخير يتم جمع النتائج على المستوى المركزي بالجزائر العاصمة.

وهو ما أدى الى توفير السرعة والجهد في اوصول المعلومات في الوقت المناسب، كما تم الاعتماد على هذه التقنية في عملية تحيين القوائم الانتخابية بمعنى تطهيرها من التسجيل المزدوج للمواطنين في حالة تغييرهم لمكان اقامتهم او حتى وفاة احد المواطنين يتم استخراجهم من القائمة الانتخابية بطريقة الية.

6- التراسل الإلكتروني: حيث تم تنصيب موقع خاص بالبريد الإلكتروني يعمل على تزويد الدوائر بخدمات البريد الإلكتروني، حيث يتم ارسال الرسائل الرسمية الكترونيا مباشرة الى الجهة المعنية/ مما يوفر سرعة كبيرة وفعالية في اختصار الجهد والوقت.¹⁹

7- خدمات عن بعد: من خلال هذه الخدمات يمكن للمواطن:

- تحميل وطباعة الاستمارات المختلفة الموجودة على موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

<http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/161-252-4.html>

- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج من طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص (S12) مباشرة عبر خدمة الانترنت والحصول عليه من الممثلة الديبلوماسية او القنصلية المسجل فيها، بعد فتح حساب خاص مؤمن بكلمة مرور، حيث يمكنه اجراء الطالب ومتابعة ملفه الى غاية وصول الوثيقة الى القنصلية.

حيث يتم معالجة الطلبات على مستوى مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية بمطابقتها بالسجل الآلي للحالة المدنية، ثم يتم إرسال نتائج المعالجة إلى قنصلية التسجيل ليتم تسليمه الوثيقة S12.

- إرسال الشكاوي العرائض المتعلقة بالتجاوزات أو الممارسة البيروقراطية، ذلك عبد الموقع :

<http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/component/annuaire/?view=co>

[ntacter_nous_ar](#)

- تطبيق الكتروني "اجراءاتي" على موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية مع إمكانية تحميله عبر الهاتف النقال، وهو إجراء خاص بالحصول على جميع المعلومات المتعلقة بأي إجراء إداري تقدمه مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية²⁰.
<http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/.html>

ومن أجل تسهيل الإجراءات الإدارية أيضا مشروع الشباك الموحد على مستوى البلديات وهو المشروع الذي سيسمح بحذف كل الملفات الإدارية لحاملي الوثائق البيومترية، وللإشارة فإن هذا الشباك جاري العمل به على مستوى ثلاث بلديات وهي: الجزائر الوسطى (حالة الدراسة) بلدية بابا حسن والدار البيضاء .

المحور الثالث: تجربة البلدية الإلكترونية في الجزائر: تطبيق الشباك الموحد

الإلكتروني ببلدية الجزائر الوسطى-أنموذجا-

تعتبر البلدية الخلية الأساسية في الدولة والهيئة الأقرب إلى المواطن تسهر على تلبية حاجياته اليومية بدءاً من توفير الأمن وصولاً إلى رفع النفايات ونظافة الإقليم، ولأجل تحقيق أفضل خدمة للمواطن المحلي قامت الدولة الجزائرية بتبني مشروع البلدية

"الإدارة الإلكترونية كآلية لتعزيز أداء الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية الجزائر الوسطى أنموذجا"

L'administration électronique comme outil pour améliorer le service public en

Algérie: l'exemple de la commune d'Alger centre

عمارة حسيبة

خديجة حبور

الإلكترونية مسيرةً منها للتطورات التكنولوجية المتسارعة وتلبية لطلبات المواطنين المتزايدة.

من بين بلديات الجمهورية نجد بلدية "الجزائر الوسطى" سباقة لعصرنة خدماتها العمومية من خلال تفعيل أساليب الإدارة الإلكترونية على مستوى مصالحها الموجهة لقضاء شؤون مواطنيها، حيث تعتبر بلدية الجزائر الوسطى بالنسبة للدولة البلدية النموذج (L'EXEMPLE - المثل)، ففي سعيها لتقديم خدمة إلكترونية نوعية قامت السلطة المركزية باتخاذها العتبة الأولى لتجريب كل التطبيقات الإلكترونية قبل البدء بعملية تعميمها على باقي بلديات الوطن، وذلك قصد اكتشاف الخلل وتداركه وإضافة وتعديل ما يجب تعديله في أوانه، ومن بين التطبيقات الإلكترونية التي ساهمت بصفة مباشرة في تخفيف العبء على المواطن نجد تطبيقات الشباك الموحد الإلكتروني، سنعمد في هذا المحور إلى تقديم نظرة عامة عن هذا الشباك ومدى مساهمته في تحسين الخدمة العمومية على مستوى بلدية الجزائر الوسطى.

1- تقديم لبلدية الجزائر الوسطى

قبل التطرق إلى تطبيقات الشباك الإلكتروني الموحد وجب الإحاطة بمحل الدراسة والمتمثل في بلدية الجزائر الوسطى التي تقع شمال ولاية الجزائر، يحدها شرقا البحر الأبيض المتوسط، غربا بلديتا وادي قريش والأبيار، شمالا بلدية القصبة، وجنوبا بلديتا سيدي محمد والمرادية، وهي بلدية من بلديات ولاية الجزائر تابعة لدائرة سيدي محمد ذات كثافة سكانية عالية، تعتبر المركز الاقتصادي للجزائر الذي يتميز بالخدمات (service) والتجارة (Commerce)، كما أنها تحتضن مقرات أغلب الشركات الكبرى وأهم الإدارات المركزية، تعتبر البلدية أحد أهم نسيج عمراني لمدينة الجزائر الحالية بهندستها المعمارية ذات الطابع الأوربي، أنشأت بلدية الجزائر الوسطى (إكوزيوم سابقا) بمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 19 فيفري 1977.²¹

2- التعريف بالشباك الموحد الإلكتروني

هو نظام معلوماتي يقوم بمعالجة الشكاوى وتسيير مختلف الطلبات أهمها شهادات التعمير في إطار القانون 15/08 و19/15، تمّ تطويره من طرف المديرية العامة للعصرنة والوثائق والأرشيف لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية لتجسيد مشروع البلدية الإلكترونية الهادف لتقديم خدمة عمومية إلكترونية بصفة سريعة، فعالة وشفافة بأقلّ التكاليف .

فالشباك الموحد هو الصيغة العملية لما يسمّى بالبلدية الإلكترونية التي شرع العمل فيها رسمياً ببلدية الجزائر الوسطى بمناسبة احتفال الجزائر باليوم الوطني للبلدية المصادف لـ 8 جانفي 2019 والذي حمل شعار "البلدية في قلب التحولات"، حيث قامت البلدية بتعيين عونين إداريين لاستقبال الملفات واللّذان استفادا من تكوين خاص عبر مختلف المصالح بهدف الإلمام بكلّ الحثثيات الإدارية ولتسهيل تمرير الملفات لأصحاب الشأن في ظرف قياسي.

وقبل ذلك كانت بلدية الجزائر الوسطى قد بدأت العمل بتطبيق الشباك الموحد في جانفي 2018، حيث تمّ تجريب العمليات الإدارية في الشباك الموحد لاستخلاص النتائج وتحديد النقائص وتقويمها قبل تعميمها.²²

3- تركيبة الشباك الموحد

في إطار التكمّل الأفضل بالمواطن ومختلف انشغالاته وكذا تحسين العلاقة بين الإدارة والمرتكبين، تمّ فتح الشباك الموحد الإلكتروني على مستوى البلدية من خلال اعتماد وسائل تضمن الشفافية والوضوح، سواء من خلال تقديم المعلومات المطلوبة أو تتبّع مسار طلبات مختلف الرّخص والعقود وفق الآجال القانونية أو تقديم الملاحظات لاسيما تحسين وتطوير جودة العمران بالمدينة وتثمين ممتلكات البلدية، حيث احتوت تطبيق الشباك الموحد على شهادات التعمير فقط في البداية لتشمل مختلف الخدمات التي سنذكرها فيما يلي بعد فترة التجربة التي قامت بها بلدية الجزائر الوسطى سعياً منها للاستجابة لمختلف طلبات المواطنين :

"الإدارة الإلكترونية كآلية لتعزيز أداء الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية الجزائر الوسطى أنموذجا"

L'administration électronique comme outil pour améliorer le service public en

Algérie: l'exemple de la commune d'Alger centre

عمارة حسيبة

خديجة حبور

1/ الشباك الموحد لشهادات التعمير: يحتوي على طلبات عقود حسب القانون 15/08 المحدد لقواعد مطابقة البناءات و إتمام إنجازها، وكذا طلبات عقود التعمير حسب القانون 19/15.

2/ الشباك الموحد لتسيير ممتلكات البلدية: تقوم التطبيقية بتوفير طلب نسخة من عقد الإيجار وكذا معرفة ومتابعة الوضعية المالية للمستأجر.

3/ الشباك الموحد للصحة، النظافة، المحيط والعمران: أين يتم تسجيل وتتبع انشغالات وشكاوي المواطنين تقدي مطلب شهادة مطابقة لقواعد النظافة بالإضافة إلى قائمة المواطنين.

4/ الشباك الموحد للمنازاعات: الذي يمكن من الاطلاع على قائمة الأحكام القضائية، التي تم تسجيلها من قبل في تطبيقية تسيير المنازعات من طرف مكتب المنازعات البلدية.

5/ الشباك الموحد للمجلس الشعبي البلدي: يسمح بإعلام المواطن حول اجتماعات ومداولات البلدية، وكذا التعرف على أعضاء المجلس الشعبي البلدي.

6/ الشباك الموحد للشؤون الاقتصادية: يقدم قائمة المتعاملين الاقتصاديين ومعاملاتهم (الالتزامات، الحوالات).

7/ الشباك الموحد لتسيير الجمعيات: أين يتم تقديم طلب انشاء جمعية أو طلب إعانة مالية.

4- خدمات ومهام الشباك الإلكتروني الموحد

يعتبر الشباك الإلكتروني الموحد لبنة أساسية في بثّ الثقة بين المواطن والإدارة كونه يسهّل الوصول إلى مختلف الخدمات المقدّمة، كما يُمكن الساهرين على الملفات من الوقوف على مختلف الاختلالات ودراسة قبلية لكلّ الطلبات، حيث تتمثّل خدمات الشباك الموحد في:

- استقبال مختلف الملفات الخاصة بالتعمير وكذا ممتلكات البلدية.

- إمكانية المواطن من معرفة المراحل التي يمرّ بها الملف دون التنقّل إلى المصلحة المعنية.
 - ضمان الاستجابة لمتطلبات المواطنين في أسرع وقت ممكن.
 - تحديد شكل وشروط إيداع ودراسة طلبات وتسليم الرخص المتعلقة بإحداث التجزئات العقارية، والمجموعات السكنية وتقسيم العقارات ورخص البناء والشهادات المطابقة والتعمير.
 - إلزام الإدارة باحترام الآجال القانونية للبتّ في ملفات أصحاب الشأن.
 - تقديم إجابات واضحة لجميع طلبات الرخص والعقود.
 - مساعدة المواطنين على تكوين ملفات طلباتهم وإشعارهم بكيفية تتبّع مسار دراستها وتزويدهم بكافة المعلومات المطلوبة.
 - وفي الإجمال فإنّ الشباك الموحد مكّلف باستقبال المواطنين، استلام ملفاتهم، تسليم الشهادات ذات الصلة.
- 5- المسار الإداري للطلب أو الشكوى في الشباك الموحد

تقوم وزارة الداخلية بإنشاء الحسابات الخاصة بالتطبيق على مستوى الولاية وتقوم هذه الأخيرة بإنشاء حساب على مستوى عدّة بلديات، أين يقوم المستخدم الرئيسي على مستوى البلدية (والمتمثّل في الأمين العام الذي يراقب عمل المكلف بالتطبيق) بمهمّة إنشاء الحسابات الخاصة بكلّ مصلحة من مصالح البلدية، ويتمّ الرجوع إليه في حالة وجود أية صعوبات في الولوج إلى التطبيق.²³

"الإدارة الإلكترونية كآلية لتعزيز أداء الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية الجزائر الوسطى أنموذجاً"

L'administration électronique comme outil pour améliorer le service public en

Algérie: l'exemple de la commune d'Alger centre

عمارة حسيبة

خديجة حبور

وتلبية لحاجيات المواطنين يحرص المكلّف بالشبّاك الإلكتروني على استقبال المواطنين وتوصيل انشغالاتهم إلى الجهة المعنية، حيث يقوم بملىء المعلومات الخاصة بتاريخ دفع الملف ونوعه، ثمّ إدخال المعلومات المتعلّقة بالطلب وكذا الوثائق اللازمة ثمّ يقوم بإرساله مباشرة إلى المصلحة المختصة، كما يمكن للأمين العام إعادة معاينة الطلب أو الشكوى وإعادة تكليف مصلحة أخرى به، بعدها يتمّ معاينة الملف من طرف المصلحة المختصة عن طريق المرور بمختلف مراحل معالجة الملف ويمكن للمستخدم اختيار مصلحة أو أكثر لمعالجة الشكوى ويمكن متابعة المراحل التي يمرّ بها الملف بواسطة التطبيق من أجل إعلام المواطن في حال احتياجه للمعلومات اللازمة حيث تظهر تفاصيل الشكوى المتمثلة في معلومات المشتكي قائمة المشتكي عليهم، قائمة المصالح المكلّفة بالخرجة الميدانية، نص الشكوى، المعاينات والخرجات الميدانية الخاصة بالشكوى (كما يوضّحه الشكل رقم 02 أدناه).

الشكل رقم (02): نافذتين من تطبيق الشبّاك الموحد توضّح محتوى الطلبات والدوائر النسبية

"الإدارة الإلكترونية كآلية لتعزيز أداء الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية الجزائر الوسطى أنموذجاً"

L'administration électronique comme outil pour améliorer le service public en

Algérie:l'exemple de la commune d'Alger centre

عمارة حسيبة

خديجة حبور



المصدر: دليل المستخدم الخاص بالشبكات الموحد. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية المديرية العامة للعصرنة ، الوثائق و الأرشيف، ص
ص 46_50.

6- دور الشبكات الإلكترونية الموحد في ترقية الخدمة العمومية بالبلدية الإلكترونية

الشبكات الموحد هو تطبيق يقضي على المسار البيروقراطي الطويل الذي كان يأخذه الملف المودع لدى مصالح البلدية من أجل معالجة شكاوي المواطنين، نظرا لما تكتسيه العملية من أهمية لمساهمتها المباشرة في تحسين الخدمة العمومية وترقية الإطار المعيشي للمواطن في شتى مجالات الأمن والوقاية والصحة العمومية ونظافة المحيط، لذلك أصبح إنشاء نظام معلوماتي خاص باحتياجات المواطنين ضرورة حتمية وذلك لتسريع عمليات

المعالجة وجعلها أكثر مصداقية، وكذا توفير المعلومات بشكل آني للمواطن من أجل خدمة نوعية.

حيث تسهّل التطبيقية الحصول على المعلومات حول شهادات التعمير ومختلف الوثائق التي يبنّاها سابقا في أقلّ وقت وبكفاءة عالية مع تفادي الوقوع في الأخطاء، وجمع كل المعطيات المتعلقة بالتعمير قصد ضبطها، والتكفل بمتابعة تسليم رخص التعمير بجميع أنواعها، ومنه ربح الوقت في معالجة شكاوي المواطنين والعمل في شفافية.

ولزيادة جودة الخدمة العمومية المقدّمة ومن أجل تقريب الخدمة أكثر للمواطن تسهّلا لتلبية مختلف احتياجاته المختلفة تمّ إرفاق تطبيق الشباك الموحد بتطبيق ألو بلديتي الذي يسمح للمواطن بنقل انشغالاته أو استفساراته أو شكاويه لمصالح البلدية عن طريق مكالمات هاتفية.

يعمل الشباك الموحد بصفة خاصة والإدارة الإلكترونية بشكل عام على الرّفْع من مستوى الكفاءة والفعالية حيث تزيد من فعالية الإدارة العمومية من خلال الوسائل التكنولوجية التي تستعملها هذه الأخيرة، فتكنولوجيا المعلومات تسمح بالأداء الفعال للمهام الإدارية مثل الفحص والتشخيص السريع لعدد كبير من الملفات والنّشاطات الخاصة بالإدارة العمومية، وجمع البيانات وتبادلها، وكذا دعم تقديم المعلومات والاتصال بالمعاملين.

كما يسمح بتقديم أحسن خدمة للمواطنين والمؤسسات، من خلال التعرّف على حاجاتهم وتمكينهم من تحقيقها في الأجل التي يرغبون فيها وبالكفاءة اللازمة لذلك، فإعطاء الأولوية للاهتمام بالعملاء هي النقطة الرئيسية لبرامج إصلاح الخدمة العمومية ويكون ذلك بكفاءة الخدمات المقدّمة لهم.

ويتجلى الهدف المحوري من تطبيق الإدارة الإلكترونية في خدمة المواطن لأنّها الغاية الأسى، إضافة إلى زيادة فعالية الأداء بالإدارة العمومية وترشيد النّفقات من خلال اقتصاد تكاليف الإدارة العمومية من اللّوازم المكتبية، وكذا تعزيز ثقة المواطن بالدولة عن

طريق دعم قيم المشاركة في اتخاذ القرار والمحاسبة والمساءلة والديمقراطية والشفافية، بالإضافة إلى أنها تغني المواطن من وجوب تنقله للإدارة.²⁴

7- تحديات تطبيق الشباك الموحد ببلدية الجزائر الوسطى

• من خلال هذه الدراسة لاحظنا بعض النقائص البارزة جلياً والتي تعاني منها البلدية مثل نقص الأجهزة الإلكترونية والحواسيب ، فوجب أن تزود جميع المصالح بالمعدات والوسائل اللازمة وذلك من أجل تقديم أفضل خدمة للمواطن وتحسين مردود العمل الإداري، فأغلب البلديات تمتلك حواسيب قديمة الطراز من النوع الرديء، وهذا يعود إلى نهب المال العام من قبل الموظفين المتواطئين مع المتعاملين.

• في الشق النظري من هذه الورقة البحثية تعرضنا إلى ذكر الشروط الواجب توفرها قبل البدء في عملية الرقمنة، إذا حاولنا تفحص مدى توفرها على مستوى البلدية فإننا نجد بدلاً منها عشوائية وارتجالية في أخذ قرارات ضخمة وعدم وضع خطة تفصيلية تتماشى مع الإمكانيات المتوفرة في إدارة الجماعات المحلية الجزائرية، وذلك يظهر من خلال عدم توفر كوادر بشرية مؤهلة ومكونة بالإضافة إلى عدم خضوع الموظفين لدورات تكوينية تبقيهم على اطلاع بمختلف التطورات التكنولوجية. هذا بالإضافة إلى عدم وجود تشريعات قانونية تشجع لعمل الإدارة الإلكترونية.

• الدافع من وراء إنشاء هذا الشباك الإلكتروني الموحد بصفة خاصة وتبني نظام الإدارة الإلكترونية بصفة عامة على مستوى البلدية هو تحقيق إحدى أهم أسس الحوكمة المحلية المتمثلة في الشفافية، لذلك نرى أنها لم تجد استجابة كافية عبر مختلف بلديات الجزائر وهذا لأن الأسلوب الغالب في الإدارة الجزائرية هو احتكار المعلومة وعدم مشاركتها مع الآخرين، فمن يمتلك المعلومة يمتلك القوة، وعصرنة البلدية قائم بالدرجة الأولى على

مشاركة المعلومة وهذا ما ينافي عقليتهم المتحجرة لذلك لم تلق تجاوبا كبيرا من طرف القائمين على الشأن المحلي.

● بالإضافة إلى عدم وضوح فكرة البلدية الإلكترونية بالنسبة لصناع القرار المحلي وهذا راجع إلى أمرين: يتمثل الأول في عدم وضوح الفكرة بحد ذاتها وعدم توفير البنية التحتية التي تسبق البدء في المشروع من معدات إلكترونية وكوادر بشرية مؤهلة للقيام بالأدوار المنوطة منها على أحسن وجه (كما ذكرنا آنفا)، والأمر الثاني هو عدم استيعاب صناع القرار المحلي للتطبيقات الإلكترونية بوجه عام و تطبيقية الشباك الموحد بوجه خاص وتخوفهم من كل ما يجهلونه وبالمقابل عدم أخذ المبادرة لدحض اللبس الذي ينتابهم وإزالة الغشاوة عن أعينهم وبدلا من ذلك أخذ موقف الاحتراز والتخوف من تكنولوجيا المعلومات بكل أشكالها.

● بتفحصنا لمعظم الطلبات والشكاوي الموجهة للشباك الوحيد نجد أنّ الدائرة النسبية التي تمثل حجم الشكاوي أغلبها باللون الأسود وهذا نظراً لكثرة الشكاوي المقدمة من طرف المواطنين ما يعبر عن عدم رضا المواطنين عن الخدمة العمومية للبلدية واستيائهم منها.

ولأجل تدارك هذه العراقيل وجب توفر إرادة سياسية حقيقية تهدف إلى ترقية أداء الجماعات المحلية من خلال "إعدادها وتجهيزها للمناخ الجديد والتي تجهل دورها فيه، لذلك وجب توفير الأطر القانونية الجديدة وتهيئة مناخ العمل والتدريب المتواصل على مواجهة المشاكل الحياتية للمواطن وكيفية التغلب عليها في صناعة تعتمد على العلم والخبرة"،²⁵ كما يجب الأخذ بعين الاعتبار فلسفة وثقافة التنظيم البيروقراطي بالإدارة العمومية والعمل على إيجاد تناغم وتناسق بين الإدارة العمومية والثقافة البيروقراطية السائدة.²⁶

هذا ويعتبر مقر البلدية وملحقاتها أول معيار يعتمد عليه المواطن للحكم على نوعية الخدمة العمومية المقدمة، لذلك يجب إعادة الاعتبار للمرفق العام وذلك بتحسين الخدمة العمومية من خلال إحداث تغيير بدءاً بمراكز الاستقبال والتوجيه، والقضاء على مظاهر المحسوبية والرشوة والمصالح الشخصية التي تعتبر السبيل الوحيد لتعجيل الرد على طلبات المواطنين وتلبية، وهو الهدف الذي وضعت من أجله الإدارة الإلكترونية بوجه عام وتطبيق الشباك الموحد بوجه خاص فهي تقوم على المساواة في الرد على انشغالات المواطنين بوتيرة واحدة من السرعة والانجاز دون دخول المصالح الشخصية في الحسبان، وكل هذا تحت رقابة الموظف المكلف بالتطبيق وكذا الأمين العام بالإضافة إلى رقابة السلطة الوصية التي تبقى عينها على كل صغيرة وكبيرة تحدث في البلدية من خلال هذه التطبيقية التي تضمن الشفافية.

الخاتمة:

مما سبق يمكننا القول أنّ الجماعات المحلية تعتبر من أكثر المؤسسات حاجة إلى تغيير أساليبها بما يتناسب مع التطور التكنولوجي من أجل تبسيط خدماتها التي تسعى لتلبية احتياجات المواطنين، إلا أنّ التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يمثل تحدي حقيقي أمام الحكومات، وعليه لا بدّ من التعامل معها بحذر شديد في إطار تفعيل الإيجابيات لتطبيقها.

تعتبر الإدارة الإلكترونية أسلوباً جديداً يتطلب رؤية ودقة في التخطيط وتوفير للتكنولوجيات الملائمة وكذا موارد مادية وبشرية.

يتطلب الالتزام بتطبيق الإدارة الإلكترونية على أعلى المستويات ودعم ومتابعة صارمة من القيادة السياسية بهدف تسريع الخدمات الإدارية وتبسيط إجراءاتها، بالإضافة إلى التحسين المستمر للخدمات من أجل تحقيق رضا المواطن وثقته في السلطة. وعلى ضوء هذه النتائج المتوصل إليها يمكن اقتراح التوصيات الآتية:

" الإدارة الالكترونية كآلية لتعزيز أداء الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية الجزائر الوسطى أنموذجا "

L'administration électronique comme outil pour améliorer le service public en

Algérie: l'exemple de la commune d'Alger centre

عمارة حسيبة

خديجة حبور

ضرورة توفير مختلف الوسائل المساعدة لتحسين الخدمة العمومية الالكترونية خاصة في ظل التطور التكنولوجي السريع.

معرفة آراء المواطنين من طرف الادارة العامة باعتبارهم اصحاب الخدمة هذا يكون في شكل رسائل عبر تطبيق الشبكا الموحد.

لابد من تدعيم قطاع الجماعات المحلية بالوسائل المادية المالية والتقنية التي من شأنها تساعد في تحسين أداء الإدارة الإلكترونية من اجل تلبية خدمات المواطنين بشكل سريع وعصري وتخفيف الاعباء التي كان يشكها منها هذا من جهة، ومن جهة اخرى تقليص الوصاية المفروضة على البلدية باعتبارها اقرب سلطة للمواطن.

الادارة الالكترونية تتطلب الاستثمار في المورد البشري .

تعزيز العمل الإلكتروني مع التركيز على تدريب المورد البشري في مجال الادارة الالكترونية .

قائمة الهوامش

¹ عبد الكريم غريسي عابد ومحمد شريف (2013)، " دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية"، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 3، ديسمبر، ص 81.

² عادل حرحوش الفرجي (2009)، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ص 43.

³ المصري زكريا (2012)، الرقابة على سلطة الإدارة الالكترونية في تنفيذ الإجراءات الخدمية للمواطنين، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، مصر، ص 19.

⁴ نجم العزاوي (2017)، أثر مكونات الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمة، مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العدد 17، ص 253.

⁵ محمد الكبيسي كلثم (2008)، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، مذكرة ماجستير إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، قطر، ص 30.

<https://hyatok.com/>⁶

⁷ محمد بودالي وبوشن موسى (2016)، رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في

الجزائر-الإدارة الجبائية نموذجًا-، مجلة دراسات جبائية، مجلد 5، العدد 2، ص 259.

⁸ ساري الحسنات عوض (2011)، معوقات تطبيق الادارة الإلكترونية في الجامعات

ال فلسطينية، مذكرة ماجستير إدارة تربوية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم،

القاهرة، ص ص 41-42.

(⁹ Didier linotte et la Raphael Roim 2003، service public et droit

.p43، paris: juris-classeur، administratif et économique. 5eme édition

¹⁰ محمد أمين عودة (1997)، إدارة المشروعات العامة (القضايا والاستراتيجيات)، جامعة

الكويت، الكويت، ص 56.

¹¹ فطيمة سايح (2018)، الادارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع

الإشارة حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الرابع، 71.

¹² رزيقة يطو، دور البلديات في تقديم الخدمات العمومية المحلية (دراسة حالة بلدية

الحراش 2010-2008)، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، جامعة الجزائر

03، الجزائر، ص 53.

¹³ www.ahewar.org

¹⁴ عبد القادر برانيس (2007)، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، دراسة حالة

المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم

الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، ص 150.

¹⁵ المرجع نفسه، ص ص 150-151.

¹⁶ رزيقة يطو، المرجع السابق الذكر، ص ص 60 - 61.

"الإدارة الإلكترونية كآلية لتعزيز أداء الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية الجزائر الوسطى أنموذجاً"

L'administration électronique comme outil pour améliorer le service public en

Algérie: l'exemple de la commune d'Alger centre

عمارة حسيبة

خديجة حبور

- ¹⁷ رابح وافي (2017)، استخدام الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية بين الواقع والمأمول، مجلة معارف، العدد 23، ص 08.
- ¹⁸ فاطمة بلقرع وآخرون (2017)، جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، العدد 7، ص 11.
- ¹⁹ رحمانى بوزيان جمال (2018)، تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 18، المجلد 01، ص 14.
- ²⁰ فضيلة خلفون (2020)، استراتيجية عصرنة أداء الجماعات المحلية بالجزائر على ضوء مشروع الإدارة الإلكترونية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 08، العدد 16، ص 378.

²¹ <http://www.interieur.gov.dz>

²² <https://www.dmalgerie.com/ar/2019/01/16>

- ²³ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، دليل المستخدم الخاص بالشباك الموحد، وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، المديرية العامة للعصرنة، الوثائق والأرشيف، ص 11.
- ²⁴ حفصي عميروش (2018)، العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية: دراسة نظرية، المجلة الجزائرية للدراسات السياسية، العدد الأول، المجلد الخامس، ص 9-10.

- ²⁵ محمد نصر مها (2010)، "أساليب ووسائل تقوية الأجهزة المحلية"، بحوث وأوراق عمل ندوة "التنمية الريفية وسيلة الحكومات لتحقيق التنمية الشاملة"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، ص 217.

- ²⁶ حفصي عميروش، المرجع السابق الذكر، ص 17.

قائمة المراجع:

أولا- المراجع العربية:

الكتب:

1. المصري زكريا(2012)، الرقابة على سلطة الإدارة الإلكترونية في تنفيذ الإجراءات الخدمية للمواطنين، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، مصر.
2. حرحوش الفرجي عادل (2009)، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
3. محمد مها نصر (2010)، "أساليب ووسائل تقوية الأجهزة المحلية"، بحوث وأوراق عمل ندوة "التنمية الريفية وسيلة الحكومات لتحقيق التنمية الشاملة"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
4. عودة محمد أمين(1997)، إدارة المشروعات العامة (القضايا والاستراتيجيات)، جامعة الكويت، الكويت.

الرسائل الجامعية:

1. الحسنات ساري عوض(2011)، معوقات تطبيق الادارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، مذكرة ماجستير إدارة تربوية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، القاهرة.
2. الكبيسي محمد كلثم(2008)، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، مذكرة ماجستير إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، قطر.
3. برانيس عبد القادر (2007)، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، الجزائر.
4. يطو ربيعة، دور البلديات في تقديم الخدمات العمومية المحلية (دراسة حالة بلدية الحراش 2008-2010)، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، جامعة الجزائر 03، الجزائر.

المقالات:

1. العزاوي نجم(2017)، أثر مكونات الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمة، مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العدد 17.
 2. بودالي محمد وبوشن موسى(2016)، رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر - الإدارة الجبائية نموذجا-، مجلة دراسات جبائية، مجلد5، العدد 02.
 3. بوزيان رحمان جمال(2018)، تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 18، المجلد 01.
 4. بلقرع فاطنة وآخرون(2017)، جاهزية الادارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في ارساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، العدد 07.
 5. وافي رابع(2017)، استخدام الادارة الإلكترونية في الجماعات المحلية بين الواقع والمأمول، مجلة معارف، العدد 23.
 6. حفصي عميروش(2018)، العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية: دراسة نظرية، المجلة الجزائرية للدراسات السياسية، العدد الأول، المجلد الخامس.
 7. سايح فطيمة(2018)، الادارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الرابع.
 8. خلفون فضيلة (2020)، استراتيجية عصرنة اداء الجماعات المحلية بالجزائر على ضوء مشروع الادارة الإلكترونية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 08، العدد 16.
 9. غريسي عابد عبد الكريم ومحمد شريف (2013)، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية"، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 3، ديسمبر.
- الدراسات القانونية:

"الإدارة الإلكترونية كآلية لتعزيز أداء الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية الجزائر الوسطى أنموذجاً"

L'administration électronique comme outil pour améliorer le service public en

Algérie: l'exemple de la commune d'Alger centre

عمارة حسيبة

خديجة حبور

1. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، دليل المستخدم الخاص بالشباك الموحد، وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، المديرية العامة للعصرنة، الوثائق و الأرشيف،

ثانيا- المراجع الاجنبية:

1. Didier linotte et la Raphael Roim(2003) **service public et droit administratif et économique**. 5eme édition, paris: juris-classeur, p43.

ثالثا: المواقع الإلكترونية:

1. <https://hyatok.com/>

2. www.ahewar.org

3. <http://www.interieur.gov.dz>

4. <https://www.dmalgerie.com/ar/2019/01/16>



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 21		
المحور رقم - 2 -	أهمية ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة.	
عنوان المداخلة	أهمية التوجه نحو إدارة ضريبية إلكترونية في الجزائر The importance of moving towards an electronic tax administration in Algeria	
الاسم واللقب	عبد القادر مسعد	فهيمة حدادو
المؤهل العلمي	استاذ مؤقت	استاذ محاضر ب
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة البويرة	جامعة البويرة
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية



أهمية التوجه نحو إدارة ضريبية إلكترونية في الجزائر

The importance of moving towards an electronic tax administration in Algeria

د. فهيمة حدادو

د. عبد القادر مسعد

أستاذة محاضرة ب جامعة البويرة-

أستاذ مؤقت جامعة البويرة-

haddadoufb@gmail.com

akmessad2@gmail.com

المخلص:

في ظل تزايد ظاهرة التهرب الضريبي الذي ينعكس سلبا على الإيرادات الجبائية، من الضروري الاهتمام بتحسين نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة لجذبهم لأداء الضريبة، وذلك بتكثيف الجهود المبذولة للتوجه نحو الإدارة الإلكترونية، من خلال هذا المسعى اتجهت الجزائر إلى وضع برنامج لعصرنة الإدارة الضريبية والتوجه نحو إدارة ضريبية إلكترونية مستهدفة بذلك تسهيل الخدمة وتعزيز ثقة المواطنين بالسلطة، مما يزيد إحساسهم بالمواطنة بصفتهم مكلفين بالضريبة، وبالتالي يعطي لهم حافزا للمساهمة في تمويل الخزينة العمومية عن طريق الامتثال الضريبي الطوعي.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الضريبية، التهرب الضريبي، المكلف بالضريبة، رقمنة الإدارة الضريبية.

رموز تصنيف JEL:

Abstract:

In In light of the increasing phenomenon of tax evasion that negatively affects tax revenues, it is necessary to pay attention to improving the quality of service provided to taxpayers to attract them to pay the tax, by intensifying efforts exerted to move towards electronic management. Electronic taxation aimed at facilitating service and enhancing citizens' confidence in the authority, which increases their sense of citizenship as taxpayers, and thus gives them an incentive to contribute to financing the public treasury through voluntary tax compliance.

Keywords : Tax administration, tax evasion, taxpayer, digitization of tax administration

JEL Classifications:

شهد العالم خلال العقد الأخير من القرن العشرين ثورة حقيقية في تقنية المعلومات والاتصالات، وهنا اضحت جل دول العالم في السعي نحو تحديث الإدارة بإرساء إدارة عمومية قادرة على رفع التحديات المتمثلة في التغيرات السريعة والمتلاحقة، والحاجة إلى السرعة والجودة والمردودية في الإنجاز، وتحسين أداء الخدمات الإدارية وجعلها تستجيب لمتطلبات الفعالية. ولا يمكن تحقيق هذه الأهداف إلا من خلال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعد من أكثر المجالات الواعدة لدعم التقدم الاقتصادي، سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، حيث يحقق هذا المجال تطورا غير مسبوق في العلاقة بين الإدارة والمواطنين، وتقريب المسافات للحصول على خدمات أفضل وأسرع وتحسين مردودية الإدارة وتقليل تكاليف التسيير.

وتعتبر الإدارة الضريبية واحدة من الإدارة العمومية التي يستوجب رقمتها وتحديثها وبالتالي الانتقال إلى إدارة ضريبية إلكترونية، هذا لأن تحقيق أهداف أي نظام ضريبي يبقى رهينا بمستوى الإدارة التي تسهر على تطبيقه. والجزائر كغيرها من دول العالم أصبحت في أمس الحاجة إلى رقمنة إدارتها الضريبية بوضع نظام معلوماتي جديد، يمكنها من تقديم خدمة أفضل للمكلفين بالضريبة.

الإشكالية

انطلاقا مما سبق ندرج الإشكالية التالية: ما هو واقع التحول إلى إدارة ضريبية إلكترونية في الجزائر؟

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في :

✓ التعرف على الإدارة الضريبية ومكوناتها؛

✓ معرفة الجهود المبذولة في سبيل التحول والتوجه نحو إدارة ضريبية إلكترونية في الجزائر؛

✓ التطرق إلى أهمية رقمنة الإدارة الضريبية الجزائرية في سبيل تعزيز وتطوير الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة.

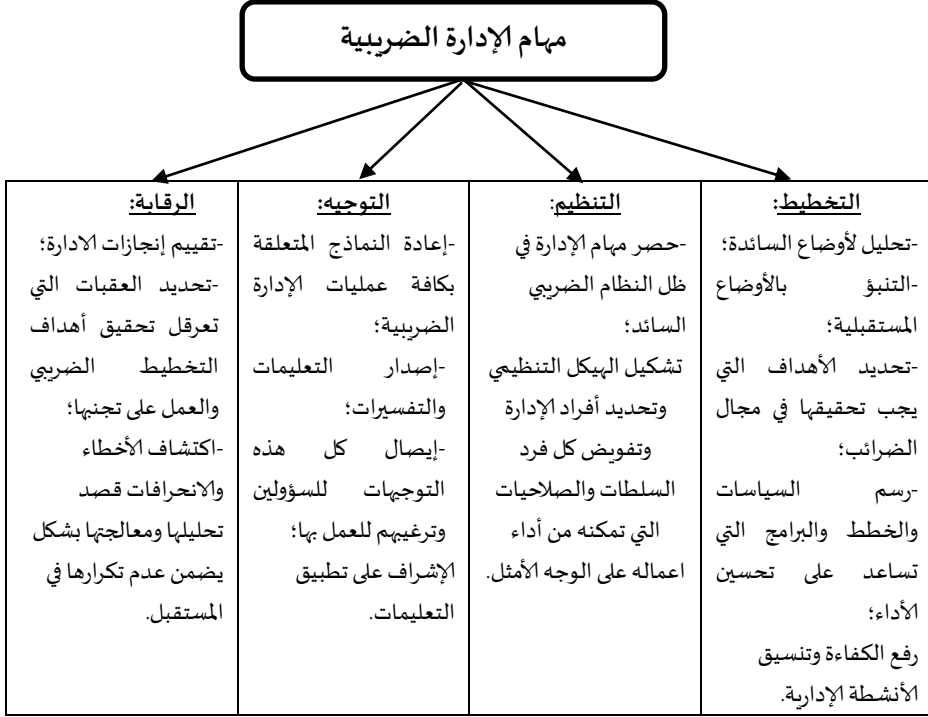
المنهج المتبع: لمعالجة موضوع أهمية الإدارة الضريبية الإلكترونية لقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، أما أدوات البحث فتتمثل في الاعتماد على القوانين والتشريعات الضريبية، والتقارير الرسمية والإحصائيات التي لها علاقة بالموضوع الصادرة عن الهيئات العمومية الرسمية، وكذلك الهيئات العالمية.

1- تعريف الإدارة الضريبية الإلكترونية:

1-1 تعريف الإدارة الضريبية: تشكل إدارة الضرائب الجهاز المكلف بتنفيذ قواعد التشريع الضريبي، والتحقق من سلامة تطبيقه حماية لحقوق الدولة والمكلفين بالضريبة¹، بالإضافة إلى اقتراح تعديلات في التشريع الضريبي فهي بذلك تؤدي دورا هاما في خلق بيئة ضريبية ملائمة في المجتمع، قصد تحسين كفاءة وفعالية النظام الضريبي، إذ أن النظام الضريبي الأحسن تصورا لا تكون له قيمة إلا بفضل الإدارة التي تطبقه، فنجاح تنفيذ السياسة الضريبية وتحقيق أهدافها مرهون بكفاءة وخبرة الإدارة الضريبية². وتكمن وظيفة الإدارة الضريبية في مجالين أساسيين هما: تنفيذ أحكام القوانين الضريبية، واقتراح التعديلات اللازمة على تلك القوانين، لإيجاد قانون ضريبي عصري يلاءم احتياجات المجتمع، وعليه فإنه تقع على عاتق الإدارة الضريبية المهام التالية: التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة.

ففي مجال التخطيط تعمل الإدارة الضريبية على تحديد الأهداف الواجب تحقيقها، أما في مجال التنظيم فيقع على عاتق الإدارة الضريبية تشكيل هيكلها التنظيمي وتحديد الوظائف والصلاحيات بموجب القوانين والأنظمة، وفي مجال التوجيه تقوم الإدارة الضريبية بإصدار التعليمات، كإصدار الكشوفات الخاصة بالتقدير والربط والتحصيل، وفي مجال الرقابة تقوم الإدارة الضريبية بعمل رقابة دورية على الموظفين للوقوف على كيفية إنجازهم لعملهم³، والشكل الموالي يعطي نظرة شاملة عن مهام الإدارة الضريبية

الشكل رقم (01): مهام الإدارة الضريبية



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على: ناصر مراد، فعالية النظام الضريبي بين النظرية

والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص 114.

إن تنظيم إدارة الضرائب يكون وفقا لمبدأ مركزي التوجيه واللامركزية التنفيذ، حيث تتولى الإدارة المركزية وظائف التخطيط والرقابة وإصدار التعليمات والتفسيرات وتنظيم شؤون الموظفين، وتدريبهم والسهر على رفع الكفاءة الإنتاجية للإدارة، بينما تتولى الإدارة التنفيذية كافة أعمال التنفيذ التي تتطلبها إجراءات الربط والتحصيل وفقا للتشريع الضريبي⁴. وحتى تنفذ الإدارة الضريبية تلك الوظائف بالكفاءة اللازمة، ينبغي إعطاء أهمية لإصلاح الإدارة الضريبية وبذل الجهود الإصلاحية التي لا تهتم فقط وبالتركيز على توسيع تحصيل الإيرادات بل تشمل كذلك التركيز على كيفية جمع الضرائب، وكيف أن تساهم في

تحقيق أهداف السياسة الضريبية، وهناك خمسة جوانب رئيسية لإصلاح الإدارة الضريبية⁵ وهي: التحسين العام لقدرة الإدارة الضريبية؛ وإعادة النظر في تنظيم الإدارة الضريبية حسب نوع الضريبة والتنظيم حسب الوظائف الأساسية وحسب قطاعات الضرائب من خلال إنشاء وحدات مكلفة بأهم المكلفين ويتم تنظيمها وظيفيا؛ تحديث وتوسيع تكنولوجيا الاتصال والإعلام بهدف تحسين التسيير وتحليل البيانات وتخفيض التكاليف والحد من نطاق الفساد والتواطؤ وتحسين الرقابة؛ تحسين الخدمات للمكلفين بالضريبة مع التركيز على زرع عامل الثقافة والوعي والحد من تكاليف الامتثال؛ استقلالية تسيير الإدارة الضريبية عن الوظيفة العمومية بهدف الحد من التدخل السياسي وتحقيق المرونة في التوظيف، وتحسين الأجور وظروف العمل بشكل يؤدي إلى إنشاء سلطة ضريبية تتمتع بحكم شبه ذاتي.

1-2 تعريف الإدارة الضريبية الإلكترونية: تعرف الإدارة الضريبية الإلكترونية بأنها استغلال الإدارة الضريبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيام بمهامها ومسؤولياتها بهدف تحسين وتطوير عملياتها، وتبسيط الإجراءات في وجه المكلف الضريبي، وتيسير تبادلها للمعلومات بينها وبين جل الإدارات المرتبطة بالمجال، وتوفير الوقت والجهد في إنجاز الأعمال.

1-3 خصائص الإدارة الضريبية الإلكترونية: تتمثل فيما يلي:

- ✓ تسعى إلى تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية من طول الإجراءات واستخدام الأوراق، إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات الإدارة، وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق؛
- ✓ هي وسيلة لرفع مستوى أداء الإدارة لتحقيق الكفاءة والفعالية، وليست بديلا عنها ولا تهدف إلى إنهاء دورها؛
- ✓ وهي إدارة بلا ورق إذ تستخدم الأرشفة الإلكترونية والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية؛
- ✓ إدارة بلا مكان وتعتمد وسائل الاتصال الحديثة، كما أنها إدارة بلا زمان، إذ تعمل 24 ساعة على 24 ساعة وطيلة الأسبوع بما يمثل يوما في السنة.

4- أهداف الإدارة الضريبية الإلكترونية: للإدارة الإلكترونية في المجال الضريبي أهداف

كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها ، نذكر منها:

- التقليل من تعقد الإجراءات الإدارية داخل الإدارة الضريبية .
- زيادة كفاءة الإدارة الضريبية من خلال تعاملها مع الأشخاص الطبيعيين والشركات.
- اختصار وقت إنجاز وتنفيذ المعاملات المختلفة داخل الإدارة الضريبية.
- الدقة والوضوح في تنفيذ العمليات المختلفة داخل الإدارة الضريبية.
- تسهيل إجراء الاتصال بين جميع الإدارات التي لها علاقة بالإدارة الضريبية.
- تقليل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ، مما يؤثر إيجابا على الإنجاز السريع والدقيق لمهام الموظف الضريبي. وتحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات في العمل.

2- الجهود المبذولة في الجزائر نحو إدارة ضريبية إلكترونية

اتجهت الجزائر إلى وضع برنامج لعصرنة الإدارة الضريبية مستهدفة بذلك تعزيز ثقة المواطنين بالسلطة، مما يزيد إحساسهم بالمواطنة بصفتهم مكلفين بالضريبة، مما يعطي لهم حافزا للمساهمة في تمويل الخزينة العمومية عن طريق الامتثال الضريبي الطوعي. وانطلاقا من اعتبار الإدارة الضريبية، إدارة خدمات فقد بدأت بالتركيز على تطوير نوعية الخدمة والتي تتمثل في استحداث كل من مرجع نوعية الخدمة والمحرر الجبائي، بالإضافة إلى الانتقال إلى إجراء جديد للتقييم الجبائي وكذا اعتماد التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا من خلال الاجراءات الموالية:

1-2 مرجع نوعية الخدمة:

1-1-2 تعريف مرجع نوعية الخدمة: يتمثل في أنه وسيلة لترقية ثقافة الاستقبال ونوعية الخدمة في الإدارة الضريبية وقد تم إنشائه بموجب التعليم رقم 01 المؤرخة في 07 جوان 2004 الصادرة عن المديرية العامة للضرائب، فهو يضم مجموعة من معايير داخلية وخارجية، التي ينبغي أن يلتزم باحترامها أعوان هياكل الإدارة الضريبية الجديدة (مديرية كبريات المؤسسات، مراكز الضرائب، المراكز الجوارية للضرائب).

ويشمل هذا المسعى احترام 20 التزاما لنوعية الخدمة تتوزع على 05 محاور، وهي: (الاستقبال الشخصي البريد، الهاتف، البريد الإلكتروني عبر العنوان "contat.dgi"، واللقاءات مع الجمعيات المهنية)، هذه المحاور تهدف في مجملها إلى:

- ✚ ضمان تكفل أحسن بشكاوى المكلفين بالضريبة؛
- ✚ جعل من نوعية الخدمة أولوية استراتيجية للإدارة الضريبية؛
- ✚ إقامة علاقة جديدة مع المكلف بالضريبة ترتكز على الالتزام بتقديم خدمة فعالة، وضمن استقبال نوعي؛
- ✚ وصول المكلف بالضريبة بسهولة للمصلحة؛
- ✚ تسهيل الإجراءات الإدارية للمكلفين بالضريبة؛
- ✚ الإلمام بتطلعات المكلفين بالضريبة.

2-1-2 الفاعلين في مرجع نوعية الخدمة: يختلف الفاعلون في مرجع نوعية الخدمة على حسب الجهة المسؤولة على ذلك:

- أ- على المستوى المركزي: مديرية العلاقات العمومية والاتصال؛
- ب- على المستوى الجهوي: المديرية الجهوية للضرائب عبر مكتب التنشيط والتنظيم والعلاقات العمومية المكلف بمراقبة ومتابعة التزامات مرجع نوعية الخدمة؛
- ج- على المستوى المحلي: يكلف بمهمة الاستقبال كمراجع لنوعية الخدمة، وهو:
- رئيس مصلحة الاستقبال وإعلام المكلفين بالضريبة على مستوى مديرية كبريات المؤسسات؛
- رئيس مصلحة الاستقبال وإعلام المكلفين بالضريبة على مستوى مركز الضرائب؛
- رئيس مصلحة الاستقبال وإعلام المكلفين بالضريبة على مستوى المراكز الجوارية للضرائب.

2-1-3 عمليات التدقيق في مسعى نوعية الخدمة: تتمثل هذه العمليات في تقييم مدى احترام مسعى نوعية الخدمة في قيام الإدارة الضريبية بالعمليات التالية⁶:

- على المستوى المركزي: يتم التدقيق في هذا المسعى بإجراء اتصالات سرية، مبرمجة ومنفذة من طرف مديرية العلاقات العمومية والاتصال والمديريات الجهوية للضرائب، وفي إطار تقييم نوعية الاستقبال عبر الهاتف، شرعت مديرية العلاقات العمومية والاتصال خلال سنة 2015 بإجراء سلسلة من المكالمات السرية التي تهدف إلى التحقق من مدى احترام التزامات مرجع نوعية الخدمة على مستوى مديرية كبريات المؤسسات ومراكز الضرائب، تم إنجاز 170 مكالمة سرية استهدفت مصالح الاستقبال الهاتفي.

- على المستوى المحلي: يقوم مراجع نوعية الخدمة على مستوى مركز الضرائب بإرسال سنويا تقييمين ذاتيين، خلال ثلاثين متباعدين إلى مديرية الضرائب بالولاية التابع لها، وبدورها تقوم المديريات الجهوية للضرائب بتجميع المعطيات على المستوى الجهوي، وإرسال التقييمات الذاتية إلى مديرية العلاقات العمومية والاتصال خلال أجل لا يتعدى 20 يوما الأولى من الشهر الذي يلي ثلاثي الفترة المعنية، وانطلاقا من التقييمات الذاتية المحصلة يتم تحرير حصيلة سنوية تضم نتائج العناصر التالية: التقارير الخاصة بالمكالمات السرية؛ مهام المراقبة، التقارير حول تحقيقات سبر الآراء، التقارير السنوية المعدة من قبل المراجعين المحليين، مؤشرات النجاعة.

سمحت النتائج المسجلة فيما يخص مخطط تحسين استقبال المكلفين بالضريبة لسنة 2015 بالتعرف على عدد من التدابير التي ترمي إلى تجاوز بعض العراقيل فيما يخص إجراءات تحسين الاستقبال، وتتمثل التوصيات المخطط لها فيما يلي:

- تحسين الأوضاع المكلفين بالاستقبال بتحسين إجراءات استقبال الجمهور؛

- إجراء دورات تكوينية خاصة للأعوان الجدد؛

- تعزيز المتابعة المنتظمة لعمليات إجراءات الاستقبال.

2-4-1 تقييم جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة: إن تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة يحتاج إلى متابعة ومراجعة مستمرة، لذلك قامت المديرية العامة للضرائب بحساب بعض مؤشرات جودة الخدمة على مستوى مديرية كبريات الشركات، وعلى مستوى بعض مراكز الضرائب، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): مؤشرات تقييم جودة الخدمات للمكلفين بالضريبة

السنوات	2012	2013	2014	2015
مؤشر نوعية الخدمة				
نسبة احترام ظروف الدخول الى مصالح الادارة	%53,29	%85,60	%97,06	%76,67
نسبة التكفل بالمكلفين بالضريبة	%90,58	%97,88	%99,50	%99,30
نسبة نوعية الخدمة المقدمة	%66,40	%72,32	%71,96	%73,03
نسبة احترام الآجال	%69,08	%75,46	%74,33	%63,33
نسبة الأصغاء المخصصة للمكلفين بالضريبة	%73,16	%65	%88,60	%68,64
المؤشر الاجمالي لنوعية الخدمة	%72,21	%79,82	%80,59	%73,43

المصدر: المديرية العامة للضرائب، إحصائيات تتعلق باستقبال مستخدمي الإدارة الضريبية،

https://www.mfdgi.gov.dz/images/pdf/accueil_ar.pdf

تاريخ الاطلاع: 2018/01/07.

نلاحظ من الجدول السابق بأن هناك تطور ملحوظ في جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة خلال الفترة 2012-2015، حيث تم تحسين ظروف الولوج إلى مصالح الإدارة الضريبية بنسبة 43,77% من 2012 إلى 2014 إلا أنها تراجعت خلال سنة 2015، أما بالنسبة للتكفل بالمكلفين بالضريبة فقد سجلت نسبة قياسية تقدر بـ 99,30%، وبالمقابل نلاحظ أن هناك تراجع فيما يخص مؤشر احترام آجال الرد والتي تقدر بـ 30 يوم من أيام العمل، وهذا خلال سنة 2015.

2-2 الإجراء الجديد للترقيم (رقم التعريف الجبائي): تم إنشاء رقم التعريف الجبائي بموجب قانون المالية لسنة 2006 كأداة لتحديد دافعي الضرائب، ليحل محل رقم التعريف الإحصائي الذي نص عليه قانون المالية لسنة 2002، وابتداء من 08 ماي 2016 أصبح بإمكان المتعاملين الاقتصاديين الحصول على رقم التعريف الجبائي عبر الأنترنت، وهكذا يمكن طلب الترقيم سواء كان شخص طبيعي أو معنوي من خلال ملأ استمارة طلب رقم التعريف الجبائي عبر الأنترنت وإرسالها عبر البريد الإلكتروني التالي: requetes@mfg.gov.dz، ويمكن للمكلف بالضريبة أن يشترع في استخراج شهادته انطلاقاً من الموقع الإلكتروني⁷ وتقديمها للإمضاء من طرف مصالح الضرائب التابع لها.

ويمكن استعمال هذه الشهادة الممضاة في جميع الإجراءات لدى المؤسسات المختصة (الضرائب، الجمارك التجارة والبنوك)، ويختلف هيكل الرقم الجبائي وفقا لفئة دافعي الضرائب المحددة، ويوجد في هذا الصدد ثمانية فئات هي: الأشخاص الطبيعية، الأشخاص المعنوية، الكيانات الإدارية، مكاتب الاتصال لشركة أجنبية والأشخاص المعنوية ذات الصفة الأجنبية، والشركات المدنية والجمعيات المعتمدة والمجموعات ذات الأهمية المشتركة والمنظمات المهنية، المنظمات المهنية الزراعية، الممثلين الدبلوماسيين والقنصليات والهيئات التي انشئت بموجب إتفاق دولي).

وتتمثل أهمية رقم التعريف الجبائي في أنه يعطي إمكانية تتبع المكلفين بالضريبة، نظرا لاحتوائه على المعلومات المتعلقة بهم والموجودة في الملفات المتعلقة بأنشطتهم وممتلكاتهم، وبالتالي يساهم في الإسراع في تنفيذ أجهزة التحكم ضد التهرب الضريبي من خلال الربط البيني وإجراء عمليات المقارنة المختلفة، وإدماجه كعنصر تحديد من قبل الهيئات والمؤسسات الإدارية والمصرفية والتأمين.

كما يعتبر وسيلة لتسيير التجارة الخارجية لأن الإجراءات المصرفية والجمركية المتعلقة بالتجارة الخارجية مبنية على أساس رقم تعريف الجبائي، حيث لا يمكن إتمام إجراءات التوطين البنكي والجمركي المتصلة بعمليات التجارة الخارجية إلا على أساس رقم التعريف الجبائي الممنوح من طرف الإدارة الضريبية.⁸

كما يسمح التعريف الجبائي للإدارة الضريبية بإرساء تسيير حديث مبني على قاعدة بيانات موحدة، وبهذا سوف تعزز مكافحة التهرب من دفع الضرائب، وحماية الاقتصاد، وخاصة في مجال مكافحة تبييض الأموال والنقل غير المشروع لرؤوس الأموال من وإلى الجزائر، ومكافحة الجريمة الاقتصادية والمالية في جميع أشكاله.

2-3 بداية اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة الضريبية: في الوقت الحاضر أصبحت الإدارة الضريبية الجزائرية في أمس الحاجة إلى وضع نظام معلوماتي جديد، يمكنها من تقديم خدمة أفضل للمكلفين بالضريبة، وكانت البداية مع إنشاء موقع إلكتروني للمديرية العامة للضرائب وهو عبارة عن وسيلة إعلامية تنشط عن بعد،

ويتضمن الموقع عدة نوافذ تحتوي على القوانين الجبائية، والقوانين المالية، والنصوص التنظيمية ذات الطابع الجبائية، بالإضافة إلى دلائل لمكلفين بالضريبة... إلخ، وهذا قصد التعريف بالنظام الضريبي الجزائري ومكوناته، وتقريب المجتمع الضريبي من الإدارة الضريبي عن طريق تصفح محتويات الموقع الإلكتروني، وفي هذا الإطار فقد نشرت المديرية العامة للضرائب إحصائيات تتعلق بالموقع الإلكتروني للمديرية من حيث عدد الزيارات وعدد الصفحات التي تم تصفحها، والنتائج مدونة في الجدول أدناه:

الجدول رقم (02): إحصائيات تتعلق بتصفح الموقع الإلكتروني للمديرية العامة

للضرائب

المجموع	2016	2015	2014/12/31-2014/10/14	
1233887	728279	428366	77242	عدد الزيارات
4266182	2346234	1596471	323477	عدد الصفحات التي تم تصفحها

المصدر: المديرية العامة للضرائب، إحصائيات تتعلق باستقبال مستخدمي الإدارة

الضريبية، على الموقع:

https://www.mfdgi.gov.dz/images/pdf/accueil_ar.pdf

تاريخ الاطلاع: 2018/02/17.

من الجدول نلاحظ أن هناك تطور ملحوظ في الولوج إلى الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب، حيث قدر معدل تطور بـ 41,1% من سنة 2015 إلى 2016، وكذلك فيما يخص عدد الصفحات التي تم تصفحها فخلال شهرين ونصف من سنة 2014 تم الاطلاع على 323477 صفحة لموقع المديرية العامة للضرائب.

وقصد تقريب المجتمع الضريبي من الإدارة الضريبية أكثر تم اعتماد نظام التصريح عن بعد، ومن أجل ذلك فتحت المديرية العامة للضرائب منذ تاريخ جويلية 2013 نافذة مخصصة للمكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات المؤسسات، تسمح لهم بتقديم التصريحات الضريبية، وهذا عبر بوابة جبايتك: www.jibayatic.dz من خلال هذه النافذة الإلكترونية تلتزم مصالح مديرية كبريات المؤسسات بمرافقة الشركات المنضمة إلى هذه الخدمة الجديدة من أجل إتمام جميع التزاماتهم الجبائية⁹.

ويخضع استخدام هذه الخدمات للانضمام الطوعي، وتتمثل مزايا هذا النظام في كونه يتيح خدمات بصفة دائمة وهي متوفرة مجاناً للراغبين في الانضمام، بالإضافة إلى تأمين تبادل البيانات بين دافعي الضرائب والبوابة الإلكترونية.

4-2 مشروع نظام الاعلام (المنظومة المعلوماتية للإدارة الضريبية) : يعتبر ادراج التكنولوجيات الحديثة للاعلام و الاتصال على مستوى الادارة الجبائية مرحلة هامة في مواصلة برنامج التحديث. وهي تتطلب تكييف التشريع الجبائي من أجل التوجه نحو التقنيات غير المادية وتأطير الدخول الإلكتروني للنظام المركزي، ويمر هذا التوجه بمراحل: **مرحلة أولى:** تم توظيف والاستعانة بمكتب استشارة أجنبي، قصد مساعدة المديرية العامة للضرائب في إطلاق هذا المشروع، من خلال إعداد دفتر شروط يستجيب للاحتياجات الخاصة والمتطلبات التقنية المرتبطة، من جهة، بالمهام الحرفية للمديرية العامة للضرائب، من جهة، إعداد مشروع العقد. لذلك فقد تم توظيف متعامل إسباني (إندرا سيسستماس Indra-sistemas) قصد اقتناء ووضع نظام معلوماتي جبائي يتشكل هذا المشروع من 23 حصة، تبدأ من مرحلة التأطير و تنتهي في مرحلة الصيانة والضمان.

* تنظيم المشروع: تم تنظيم المشروع حالياً في 6 ورشات كما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم (02): مشروع رقمنة الإدارة الضريبية



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب:

<https://www.mfdgi.gov.dz/index.php/ar/com-smartslider3/modernisation-voir-plus-ar/229-2014-05-20-08-45-32>

* أهداف مشروع تشغيل المنظومة المعلوماتية الجبائية: يرمي المخطط التنظيمي لمصالح المديرية العامة للضرائب إلى:

- ✓ تحكم أفضل في فئة المكلفين بالضريبة فيما يخص أنشطتهم والأملاكهم.
- ✓ اللجوء إلى الإجراءات الحديثة لمعالجة معلوماتية لكل المعطيات المرتبطة بفرض الضريبة على المكلفين بها وتحصيل مختلف أنواع الضرائب والرسوم.
- ✓ التكفل بالعمليات المرتبطة فيما بينها والمتعلقة بالرقابة الجبائية والاجتهاد في معالجة القضايا النزاعية وتقديم الجداول الإحصائية الموجزة.
- ✓ إلا أنه لا يمكن تجسيد هذه الأهداف إلا من خلال إدراج التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال وخاصة تطبيق منظومة معلوماتية ناجعة.
- لحد الآن لقد اجتازت المديرية العامة للضرائب المراحل الأولية لهذا المسعى من خلال الاستثمار في قطاع التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، أي أن الشروط المبينة أدناه قد توفرت:
- ✓ تكوين الأعوان الجبائيين في كيفية استعمال الإعلام الآلي والحبكات المعلوماتية القاعدية MS Office, Word, Excel
- ✓ تجهيز كل المصالح بعتاد الإعلام الآلي المناسب؛
- ✓ وضع منظومة شبكية من نوع البريد الإلكتروني و الأنترانت؛

- ✓ إدخال الأنترنت في المصالح الجبائية.
- * النتائج المنتظرة من المشروع: تتعدد النتائج المنتظرة من هذه المنظومة المعلوماتية:
- ✓ نزع الصفة المادية عن كل العمليات الجبائية ابتداء من استقبال المكلف بالضريبة و تأسيس الوعاء والتحصيل وكذا تسيير الملف الجبائي؛
- ✓ التخفيف من حجم المهام المنفذة من طرف الأعوان، من خلال التآلية الكاملة لكل الإجراءات المتعلقة بدراسة المعطيات الخاصة بفرض الضرائب والتحصيل والرقابة والمنازعات.
- ✓ ولوج كل الأعوان إلى المنظومة المعلوماتية من خلال التأهيلات المراقبة؛
- ✓ التبادل السريع للمعلومات المتعلقة بالبيانات ما بين المصالح ومع المصالح الأخرى المؤسساتية من خلال تطوير الواجهات المتعددة؛
- ✓ تقديم الجداول البيانية في وقت معقول يسمح بتقييم نجاعة المصالح من جميع الأوجه ومتابعة التحصيل حسب نوع الضرائب و تبعا لكل قطاع نشاطي؛
- ✓ تقديم معطيات موجزة ذات مصداقية من أجل إنجاز دراسات إستشرافية و التحليل واتخاذ القرار؛
- ✓ مركزة قاعدة المعطيات بالنسبة لمختلف فئات المكلفين بالضريبة تسمح بالولوج الآلي للمحققين في -المحاسبة إلى البطاقات عند قيامهم بالمهام المسندة إليهم؛
- ✓ برمجة عمليات التدقيق على أساس المعايير المؤسسة و المحددة بموضوعية بناء على قاعدة المعايير المنسجمة؛
- ✓ التحكم الأفضل في الموارد الجبائية؛
- ✓ محاربة الاقتصاد الموازي و غير القانوني؛
- ✓ مكافحة كل مظاهر الغش مهما كان نوعها؛
- ✓ التقليص في معالجة الشكاوى النزاعية للمكلفين بالضريبة؛
- ✓ التخفيض في الكلفة الناتجة عن طلب المطبوعات؛

✓ تسهيل عملية ولوج المكلفين بالضريبة إلى حسابهم الجبائي من خلال شهادات الولوج المراقبة؛

✓ إدراج إجراءات التصريح عن بعد، وإدراج إجراءات الدفع عن بعد.

3- أهمية رقمنة الإدارة الضريبية الجزائرية في الرفع من كفاءتها

الكفاءة تعني الاستفادة القصوى للموارد المتاحة بالطريق الأمثل، وهناك العديد من المعايير لقياس كفاءة الإدارة الضريبية يأتي في مقدمتها الأداء المالي، والذي يتعلق بقدرة الإدارة الضريبية على تحصيل الضرائب المستحقة بأقل نفقات ممكنة، من خلال حصر المكلفين وتقدير الوعاء الضريبي، وتحصيل ما يستحق عليهم، ويتطلب هذا الأمر إدارة كفؤة وموظفين قادرين على مراجعة ما يقدمه المكلفون من تصريحات، وربط الضريبة بالظروف الشخصية لكل مكلف¹⁰.

يشكل افتقار الإدارة الضريبية لتكنولوجيا المعلومات من بين العوامل التي تؤدي إلى ضعف تقدير الوعاء الضريبي، في ظل غياب قاعدة بيانات شاملة ودقيقة عن المكلفين بالضريبة، وغياب الوسائل الآلية والإلكترونية لحفظ تلك البيانات، فنظام الملفات الورقية قد يفقد بعض أجزائها عن عمد أو غير عمد، وبالتالي تعرقل عمل موظف الإدارة الضريبية في تحليل البيانات، وقياس الوعاء الضريبي، وحساب مقدار الضريبة بالسرعة والدقة الواجبة.¹¹

3-1 أهمية مكننة مراحل العمل الضريبي باستخدام التكنولوجيا الحديثة: إن الوصول إلى الإدارة الضريبية الكفاءة، يستدعي تحسين الإمكانيات التكنولوجية لتلك الإدارة، إذ لا يمكن لإدارة ضريبية حديثة أن تؤدي مهامها بكفاءة دون استخدام تكنولوجيا المعلومات، ومن بين المجالات التي يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات في تكريس تطبيق الشفافية، وتساعد في مكافحة التهرب الضريبي هي¹²:

- حفظ سجلات المكلفين بالضريبة وجباية الضرائب؛
- الرقابة الداخلية والسيطرة على الموارد؛
- اتخاذ الأساليب الإلكترونية وسيلة للإفصاح لما تصدره الإدارة الضريبية؛

- استخدام الوسائل الإلكترونية في التخاطب والإعلان والإخطار وتقديم التصريحات، ودفع الضريبة.

- نظم لخفض تكاليف الامتثال الضريبي.

انطلاقاً من أن الإدارة الضريبية هي إدارة عمومية فإن اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات تدخل في إطار برنامج الحكومة الإلكترونية، هذه الأخيرة التي تعرف على أنها استخدام الإدارة العامة لتكنولوجيا وتقنية المعلومات، بغية تقديم الخدمات بطريقة سهلة وسلسة لفائدة المواطنين، وعلى مدار 24 ساعة يومياً، وجميع أيام الأسبوع، عبر وسائل الكترونية وأدوات التكنولوجيا الحديثة، وفي مقدمتها الأنترنت والتقنيات الجديدة للاتصال، مع خفض التكلفة وتحسين الأداء والسرعة في الإنجاز¹³.

وفي هذا الصدد فقد أطلقت السلطات الجزائرية مشروع برنامج الجوائر الإلكترونية 2008-2013 وتحدد أهدافها كما يلي¹⁴:

- ✓ تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى الإدارات العمومية والمؤسسات؛
- ✓ تطوير البنية التحتية الإلكترونية لتمكين المواطنين للاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- ✓ تطوير الكفاءات البشرية وتوفير الموارد المالية؛
- ✓ تهيئة الإطار التشريعي والتنظيمي؛
- ✓ تثمين التعاون الدولي؛
- ✓ وضع آليات للتقييم والمتابعة.

بالرغم من الجهود المبذولة فيما يخص ترقية العديد من الإدارات العمومية بهدف خفض البيروقراطية كخطوة للتوجه نحو الحكومة الإلكترونية وهذا بإنشاء بطاقة تعريف وطنية رقمية، وجواز السفر البيومتري واستحداث مواقع إنترنت للإدارات العامة (مثل: الجمارك، المديرية العامة للضرائب، قطاع القضاء)، إلا أنها مازالت لم ترق إلى المستويات

التي يرغب فيها المواطن ويتطلع إليها ، والجدول الموالي يوضح ترتيب الجزائر وفقا لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية خلال الفترة 2008-2020:

الجدول رقم (03): ترتيب الجزائر وفق مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية خلال الفترة

2020-2008

السنوات	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020
قيمة المؤشر	0.3515	0.3181	0.3608	0.3106	0.2999	0.4227	0.5173
الرتبة عالميا	121	131	132	136	150	130	120

المصدر: من إعداد الباحثين الاعتماد على:

-The reports of United Nations E-Government Surveys : 2008-2010-2012-2014-2016-2018-2020, United Nations, New york.

وفقا للجدول السابق فإن الجزائر صنفت ضمن الدول ذات تنمية الحكومة الإلكترونية متوسط¹⁵ ، فقد سجلت مقدار 0.3106 سنة 2014 ، أما فيما يخص الترتيب العالمي فقد سجلت تراجع بأربع مراكز مقارنة بسنة 2012 مسجلة بذلك المرتبة 132 و 136 على التوالي¹⁶ ، وفي وقت سجلت فيه العديد من الدول تحسينات في مجال الحكومة الإلكترونية لتطوير الخدمات العامة المقدمة للمواطنين، شهدت الجزائر تراجع كبير سنة 2016 في المركز 150 عالميا، إلا أنها عرفت بعض التقدم خلال الأربع السنوات الأخيرة حيث جاءت في المرتبة 130 و 120 خلال السنوات 2018-2020 على التوالي.

إن تسريع رقمنة الإدارة الضريبية في إطار الحكومة الإلكترونية من شأنه تخفيف تكاليف الامتثال من تسجيل المكلفين، وتقديم التصريحات الضريبية ،وتسديد الضرائب عن طريق شبكة الإنترنت، وصولا إلى الرقابة الجبائية والتحصيل، وحتى بالنسبة لتسهيل النظر في الطعون المقدم من طرف المكلفين بالضريبة، لذلك يجب الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات فيما يخص¹⁷:

- التصريح الإلكتروني: هو نقل المعلومات الضريبية مباشرة إلى الإدارة الضريبية باستخدام الإنترنت من خلاله يقوم المكلفين بالضريبة بالتصريح من المنزل، أو المؤسسة

الاقتصادية، أو المؤسسة المالية أو مكان العمل، أو المراكز التجارية، أو حتى استحداث مكاتب للدفع الضريبي.

- الدفع الإلكتروني: وهو تحويل الأموال من الحساب المصرفي للمكلف بالضريبة إلى الحساب المصرفي للإدارة الضريبية باستخدام الإنترنت، ويتم إجراء المدفوعات الإلكترونية عبر الإنترنت في أي وقت أثناء وبعد ساعات العمل المصرفي)، ومن أي مكان.

إن الهدف الرئيسي من تحصيل الضرائب بهذا الشكل هو تحفيز وتوجيه التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد، فيعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدفع الضريبية الإلكتروني إيجابيا للإدارة الضريبية والمكلف بالضريبة على حد سواء:

بالنسبة للإدارة الضريبية:

- يزيد من تحصيل الضرائب لأنه سيساعد على تتبع المكلفين بالضريبة، والتغلب على الفساد الناتج عن احتكاك المكلفين بالضريبة والموظفين في الإدارة الضريبية؛
- خفض تكاليف التشغيل مثل تكاليف اقتناء الأوراق، تخفيض عدد الموظفين... الخ؛
- تلقي المعلومات الضريبية في الوقت المناسب؛
- تسهيل وتسريع عملية الرقابة الجبائية.

بالنسبة للمكلفين بالضريبة:

- تقليل تكاليف الامتثال الضريبي؛
 - الحصول على المعلومات الضريبية وفي الوقت المناسب.
- ولدعم كل ذلك ينبغي تعيين فريق علمي وعملي للمشروع لقيادة العملية، وينبغي أن يشمل هذا الفريق من الخبراء في تكنولوجيا المعلومات، والعمليات التجارية، والتعديلات التشريعية، وتتطلب الإدارة أيضا معدات حاسوبية حديثة ومنصة جيدة لتكنولوجيا المعلومات، وتنفق عالي لشبكة الإنترنت.

خاتمة: إن الثورة الرقمية التي يشهدها العالم وما لها من آثار، جعلت العديد من الدول، تحاول مواكبة هذا التطور الرقمي، بتكييف إداراتها معه، عبر بوابة التحديث خاصة الإدارات الضريبية منها لما لها من أهمية كبرى داخل الدول. الجزائر كغيرها من الدول التي

تسعى لتطوير منظومتها الإدارية فقد بذلت جهود ترمي إلى رقمنة إدارتها الضريبية من أجل تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة بهدف تنمية الوعي الضريبي لديهم والرفع من التحصيل طوعي لديهم، إلا أنه بالرغم من تلك الجهود التي تعتبر ذات وتيرة بطيئة بالمقارنة مع التطورات التكنولوجية التي يشهدها العالم، فالإحصائيات أظهرت أن الجزائر تحتل مراتب متأخرة في مجال اعتماد تكنولوجيا المعلومات على مستوى الإدارات، لذلك لا بد من أخذ الأمر بجدة وإيرادة سياسية تتبعها توسيع الإستثمارات في مجال البنية التحتية الرقمية.

قائمة المراجع:

1. سراج محمد خلاط، دور النظام الضريبي في الاقتصاد الليبي، المجلة الجامعة، جامعة الزاوية، العدد الخامس عشر، المجلد الثالث، 2013، ص166.
2. هيثم علي محمد، علاقة ازدواج الضريبي بالاستثمار بين إعادة التكيف والتغير في النظام الضريبي العراقي، بحث تطبيقي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد الخامس والثلاثون، 2013، ص291.
3. حامد عبد المجيد دراز، النظم الضريبية، الدار الجامعية، مصر، 1995، ص145.
4. ناصر مراد ، فعالية النظام الضريبي بين النظرية والتطبيق، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص114.
5. مولود مليكاوي، واقع الحوكمة الجبائية لسياسية الانفاق الجبائي في الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 08، جامعة برج بوعريج، الجزائر، 2015، ص 147.
6. وزارة المالية، المديرية العامة للضرائب، رسالة المديرية العامة للضرائب، العدد 66، 2013، ص08.
7. الموقع الإلكتروني هو: <https://nifenligne.mfdgi.gov.dz>
8. الأمر رقم 09-01، مؤرخ في 22 جويلية 2009، يتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2009، الجريدة الرسمية، العدد 44، المادة 36 منه.
9. وزارة المالية، المديرية العامة للضرائب، رسالة المديرية العامة للضرائب، نشرة شهرية للمديرية العامة للضرائب، عدد 69، 2013، ص08.
10. عبد الباسط علي جاسم الزبيدي، التطورات المالية الدولية الحديثة واثرها على التشريع الضريبي العراقي دراسة مقارنة، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014، ص 58.
11. كمال الوصال، الاقتصاد المصري بين المطرقة والسندان، دار ابن رشد، ص281.

12. Richard Bird, **Smart Tax Administration**, Economic Premise, poverty reduction and economic management (prem) network, the world bank, Number 36, October 2010, p. 04
13. صدام الخمايسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2013، ص 13.
14. بلعربي عبد القادر، لعراج مجاهد نسيمية، مغبر فاطمة الزهراء، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاسه على الاقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 13-14 مارس 2012، ص 07
15. يعد مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مقياسا مركبا من ثلاثة ابعاد هامة للحكومة الإلكترونية وهي: توفير الخدمات الإلكترونية، البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، والرأسمال البشري (القدرة البشرية). كما يعد كل من مجموعة المؤشرات هذه مقياسا مركبا في حد ذاته، ويكون تصنيف الدول لتنمية الحكومة الإلكترونية وفقا لما يلي:
(أعلى من 0.75): ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مرتفع جدا.
(بين 0.50 و 0.75): ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مرتفع.
(بين 0.25 و 0.50): ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية متوسط.
(أقل من 0.25): ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الأقل.
16. تقرير إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية بالأمم المتحدة، دراسة الحكومة الإلكترونية 2014، ص 38
17. Denise Edwards-Dowe, **E-Filing and E-Payments – The Way Forward**, Paper presented at Caribbean Organization of Tax Administration (COTA) General Assembly, July 2008, p08, web cite: http://www.archive.caricom.org/jsp/community/cota/general_assembly/20_cota/e_filing_e_payments_cartac.pdf



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 22		
المحور رقم - 2 -	أهمية ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة.	
عنوان المداخلة	دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الصحية _دراسة حالة مستشفى الفارابي بولاية عنابة_ The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state	
الاسم واللقب	رزقي نور الهدى	بن الدين المهدي
المؤهل العلمي	طالب دكتوراة	طالب دكتوراة
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة سوق أهراس	جامعة سوق أهراس
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الصحية

دراسة حالة مستشفى الفارابي بولاية عنابة

**The role of e-governance in improving health services
A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state**

بن الدين المهدي

طالب دكتوراه، مخبر المالية، المحاسبة، الجبابة
والتامين، جامعة سوق أهراس، الجزائر
mahdibeneddine@gmail.com

رزقي نور الهدى

طالبة دكتوراه، مخبر المالية، المحاسبة، الجبابة
والتامين، جامعة سوق أهراس، الجزائر
rezghouda@yahoo.com

الملخص: تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المنظومة الصحية وتأثيرها على جودة الخدمة الصحية من خلال الوقوف على المزايا التي تحققها مختلف التقنيات التي يمكن استخدامها في المؤسسات الاستشفائية أو العيادات الطبية . وللوصول إلى النتائج المرجوة تم الاعتماد على المنهج الوصفي في المحاور النظرية الذي يتلاءم وهذا النوع من الدراسات التي تقوم على جمع الحقائق والبيانات عن الظاهرة المراد دراستها. أما المحور الميداني فقد تم فيه الاعتماد على المنهج التحليلي الذي يستند على دراسة الحالة. وعليه فقد تم توزيع استبيان على عينة من موظفي مستشفى الفارابي بولاية عنابة، وبعد تحليل نتائجه تم التوصل في الأخير إلى أن استخدام نظم المعلومات الصحية على مستوى المستشفى يحقق أداء جيد للموظفين ومن ثم تحسين الخدمة الصحية المقدمة

الكلمات المفتاحية: إدارة الكترونية، جودة الخدمة الصحية، نظام معلومات

ممة تصنيف IFL: H83، I18

Abstract: The aim of this study is to highlight the role of ICT in the health system and its impact on the quality of the health service by identifying the advantages of various techniques that can be used in hospital institutions or clinics. In order to achieve the desired results, the descriptive approach has been used in theoretical axes, which are adapted to this type of study, which is based on the collection of facts and data on the phenomenon to be studied. Accordingly, a questionnaire was distributed to a sample of the staff of the Al-Farabi hospital, and after analysing its results, it was finally concluded that the use of health information systems at the hospital level was performing well for the staff and thus improving the health service provided.

Keywords : E-governance; Quality of health service; Information system

JEL Classifications: H83 ,I18

The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state

ط.د. بن الدين المهدي

ط.د. رزقي نور الهدى

جوهريا في شكل و دور الإدارات التي مست مختلف المجالات التجارية، الحكومية والصحية. مما أدى لبروز اهتمام الدول بالانتقال إلى ما يسمى بالإدارة الإلكترونية وتوظيف التقنيات الحديثة لخدمة هياكل المنظمات ، وعلى غرار منظمات الأعمال الأخرى تعد منظمات الرعاية الصحية من القطاعات المهمة اقتصاديا و اجتماعيا للمساهمة في الاقتصاد الوطني في كثير من البلدان . ونظرا لحساسية هذا القطاع، وأهميته وفقد اهتمت الجزائر كذلك بإقحام تكنولوجيا المعلومات في مجال الخدمات الصحية إلا أنه لا يزال يعرف ركودا و خاصة في المستشفيات الحكومية وهذا ما يجعلنا نطرح الإشكالية التالية :

ما هو دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة الصحية وبالأخص على مستوى مستشفى الفارابي الخاص بولاية عنابة ؟

- أسئلة فرعية :

- ما مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية بمستشفى الفارابي ؟
- ما هو مستوى أداء موظفي المستشفى ؟

- فرضيات الدراسة :

- يطبق مستشفى الفارابي الإدارة الإلكترونية من خلال استخدام الأجهزة الإلكترونية والحواسيب فقط .
- يؤدي موظفي المستشفى أداء جيد من خلال مساهمة نظم المعلومات الصحية في تحسين الخدمة.

- أهداف الدراسة :تهدف هذه الدراسة ل:

- إبراز أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية ؛
- التعرف على مختلف الأساليب الحديثة و الرقمية لتطبيقها في مجال الخدمات الصحية؛

The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state

ط.د. بن الدين المهدي

ط.د. رزقي نور الهدى

- معرفة مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بعينة الدراسة و أثر ذلك على أدائهم لمهامهم.

- أهمية الدراسة:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوعها إذ يمتاز العصر الحالي بزيادة استخدام المعلومات والاعتماد عليها و ظهور بما يعرف بنظم المعلومات والإدارة الإلكترونية خاصة في المجال الإداري والخدماتي ليشمل بذلك الخدمات الصحية لذا فمن الضروري مواكبة ومسيرة التطورات الحاصلة في ظل عصر المعلومات و البحث في إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع الصحي وسبل تفعيلها في الجزائر من أجل تقديم خدمات صحية ذات جودة و كفاءة عاليتين.

- منهج الدراسة

- من أجل دراسة مختلف عناصر الموضوع و تبين أهمية أنظمة المعلومات في المؤسسات الصحية و تأثيرها على تحسين الخدمات المقدمة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلاءم وهذا النوع من الدراسات التي تقوم على جمع الحقائق والبيانات الكمية أو الكيفية عن الظاهرة المراد دراستها، ومن أجل الوصول إلى النتائج المرجوة فقد تم إتباع أحد أنواع المناهج التحليلية وهو منهج دراسة حالة من خلال تحليل نتائج الاستبيان.

أولاً: الجزء النظري

1. مفهوم الإدارة الإلكترونية

تتعدد تعاريف الإدارة الإلكترونية وفق جوانب متعددة ، فمن جانب الخدمة العامة : "تمثل الإدارة الإلكترونية تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة ، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة ، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة ، كما يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات ، وتعزيز دوره في المشاركة ، والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن

The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state

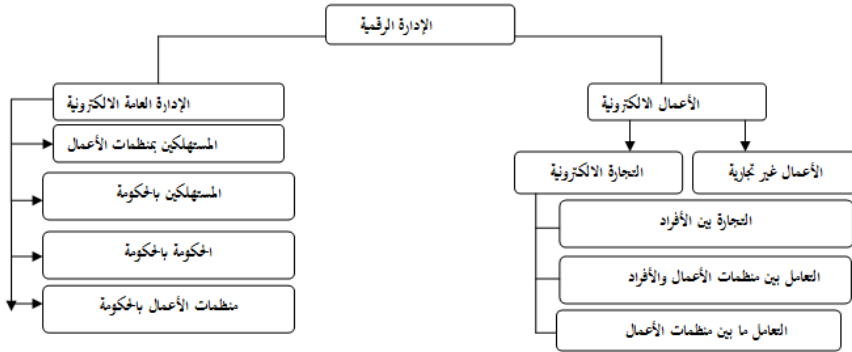
ط.د. د. بن الدين المهدي

ط.د. رزقي نور الهدى

والدولة¹. وهي تمثل 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 المختلفة². كما تعرف بأنها: تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية كافة (الإجراءات الطويلة باستخدام الأوراق) إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق. وهي الإدارة التي تقوم على استخدام الإنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة من (تخطيط إلكتروني، تنظيم إلكتروني، قيادة إلكترونية، رقابة إلكترونية)³.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية هي تحويل الأعمال الإدارية التقليدية إلى أعمال إدارية إلكترونية وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات ينتج عنه تنفيذ المعاملات بدقة وسرعة عاليتين. وتشمل كل من الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

الشكل رقم 1: العلاقة القائمة ما بين الإدارة الرقمية والأعمال الإلكترونية



المصدر: بشير عباس العلق، سعد غالب التكريتي، التجارة الإلكترونية، دار المناهج، عمان، 2003، ص11.

The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state

ط.د. بن الدين المهدي

ط.د. رزقي نور الهدى

2. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب بالدرجة الأولى توفر مجموعة من المتطلبات، والتي تتمثل أساساً في⁴:

أ. المتطلبات الإدارية والأمنية: من خلال وضع : استراتيجيات وخطط التأسيس، وفر البنية التحتية ، تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية ، وجود الكفاءات والمهارات المتخصصة. وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، متطلب الإصلاح الإداري والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية.

ب. المتطلبات السياسية : حيث ترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الإلكتروني، ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية ، عن طريق تقديم العون المادي ، والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية.

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

د. متطلبات البنية التحتية للاتصالات : ترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة ، وأكشاك الكترونية في الأماكن العمومية ، والهواتف والفاكسات ، وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة .

3. الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الصحية:

The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state

ط.د. بن الدين المهدي

ط.د. رزقي نور الهدى

لا تختلف الأعمال الإلكترونية في المنظمات الصحية، عن مثيلتها في منظمات الأعمال الأخرى، من وظائف وعمليات إدارية، وقد تأثرت المؤسسات الصحية كثيرا بالتطورات الحاصلة في الفكر الإداري الحديث مثل مبادرات تطبيق الجودة الشاملة وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء، والتسويق بالعلاقات وغيرها.⁵

وقبل التعرض لمختلف التقنيات الإدارية المبتكرة في مجال الصحة لا بد من عرض التحديات التي واجهته والعوامل المساعدة على انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

أ.التحديات المفروضة على المؤسسات الصحية

أصبح العمل بالأنظمة القديمة يشمل على كمية كبيرة من الأوراق الثقيلة أمرا في غاية الصعوبة فمراجعة سجلات المرضى وخصوصا تلك التي تعود بتاريخها إلى عصر ما قبل الحاسوب تستغرق وقتا طويلا جدا إذ لم تسجل رقميا، ومن الواضح أن تدوين السجلات الورقية والرسائل الهاتفية لا تكفي لضمان الخدمة في الوقت المناسب ، وعندما تركز الطواقم الطبية على الكفاءة والفعالية في تقديم خدمات الرعاية الصحية للمرضى يصبح توافر وسلامة المعلومات بمثابة مسألة حياة أو موت بكل ما تحمل الكلمة من معنى.⁶ ويمكن تلخيص مختلف التحديات كما يلي:⁷

- التحديات المتعلقة بتنظيم المؤسسة: تدار معظم المؤسسات الصحية من قبل أحد

الأطباء العاملين بها، هذا الأخير يركز اهتمامه على الجوانب الطبية باعتباره مجال تخصصه مما يجعله يقلل من أهمية ودور النشاطات الإدارية في المؤسسة خاصة وأن أغلبهم (الأطباء) لم تكن لديه معرفة في الأمور الإدارية إذ أن وجود أي جهة إدارية يجعلهم في حساسية وشك منها ويخشون مشاركتها في مسؤولياتهم .

- التحديات المتعلقة بممارسة وظائف المؤسسة الصحية: إن سيطرة التعقيدات الروتينية على عدد من مسؤولي إدارة المؤسسات وعلى بعض مقدمي الخدمات أدت إلى خلق هوة بين مقدم الخدمة والمستفيد، فالبيروقراطية تعتبر عاملا معوقا ومانعا لابتكار أساليب جديدة للقيام بوظائفها والاستفادة من التطورات الحديثة والتجديد وبحث

The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state

ط. د. بن الدين المهدي

ط. د. رزقي نور الهدى

الحلول للمشكلات التي تواجهها وبالتالي يتحول نشاطها إلى روتين جامد، يجعلها غير مكترثة بإشباع حاجات ورغبات الزبون التي هي في تغير دائم نتيجة للتغير في البيئة،

- تحديات إدارة الموارد البشرية: إن تعامل المؤسسات الصحية مع قضايا الحياة و الموت، يمثل ضغوطا سيكولوجية على فريق العمل وعلى جميع المستويات التنظيمية من مجلس الإدارة حتى المهن المساعدة، هذا ما يؤدي إلى صعوبة قياس الأداء لبعض الوظائف والمهن و تعدد الأنشطة من أعمال طبية بحتة إلى مخازن ومحاسبة وصيدلية وتغذية، إلى مهن طبية مساعدة كالتخدير، التمريض، الأشعة، التحاليل وغيرها، يؤدي إلى صعوبة إدارة المؤسسة التي لا تقبل التجربة والخطأ خاصة في ظل التنافسية الدولية .

- تحديات العولمة في إدارة المؤسسات الصحية: دفعت تكنولوجيا المعلومات إلى تراكم معدلات المنافسة في قطاع الخدمات وزادت معدلات الشراكة بين المؤسسات الصحية العالمية والعربية خلال الربع الأخير من قرن الماضي، كما أدت تكنولوجيا المعلومات أيضا إلى ضرورة إعادة هيكلة المؤسسات لإدخال تقنيات المعلومات و الاتصالات لخدمة المرضى إلكترونيا.

ب.العوامل المساعدة على انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال الصحي: نذكرها كما يلي⁸:

- التقدم المستمر في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي أدى إلى الارتفاع السريع في استخدام تطبيقات الحاسب في الطب، كذلك الحصول على إمكانية إحداث ثورة في مجال الرعاية الصحية؛

- انخفاض تكلفة وحجم الأجهزة والشاشات وغيرها من المعدات؛

- انتشار شبكات الاتصالات وزيادة عرض النطاق الترددي، يفتح آفاق جديدة لنقل

المعلومات الطبية بشكل أسرع من خلال كلا النوعين من الشبكات السلكية واللاسلكية؛

The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state

ط.د. بن الدين المهدي

ط.د. رزقي نور الهدى

- قصر فترة الاتصال الشخصي للمرضى مع العاملين في مجال الرعاية الصحية؛
- توافر الأجهزة المحمولة وأجهزة تكنولوجيا المعلومات اللاسلكية يعطي إمكانية الوصول إلى نظم المعلومات في كل مكان وفي كل الأوقات.

- تغطي اليوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للرعاية الصحية مجموعة واسعة من الأنظمة، التطبيقات و الخدمات المستهدفة لمجموعة متنوعة من المستخدمين لأمراض متنوعة مع تزايد استخدام الحاسوب في كل قطاع من النشاطات، فمن المتوقع أن تصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزءا لا يتجزأ من الممارسة المهنية للرعاية الصحية. من خلال كل ما سبق أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاستشفائية عامة كانت أو خاصة ضرورة حتمية حيث تسمح لمقدمي الرعاية الصحية بجمع، تخزين، استرجاع ونقل المعلومات الخاصة بالمرضى وكل البيانات الأخرى إلكترونيا. وعرفت منظمة الصحة العالمية عام 2004 التكنولوجيات الصحية بأنها الحلول للمشاكل الصحية وهي ضرورية لأي أداة أو جهاز أو إجراء في مجال الرعاية الصحية.⁹

ج. نظام المعلومات الصحي المحوسب

عرفت منظمة الصحة العالمية نظام المعلومات الصحية المحوسب بأنه "هو العلم الذي يقوم على اكتساب وحفظ واسترجاع وتطبيق المعارف والمعلومات الطبية الحيوية بغية تحسين رعاية المرضى، والتثقيف والبحث والإدارة".¹⁰
يحقق النظام العديد من المزايا من بينها¹¹ :

- تسهيل عملية تقديم خدمات عالية الجودة للمستفيدين من خلال توفير المعلومات عن التاريخ الطبي للمريض فيما يتعلق بالتشخيص والعلاج حيث يفضل الاحتفاظ بكامل الملف الطبي لكل مريض بدلا من وجود ملفات مستقلة.
- تقليص العمل المكتبي والاقتصاد في الوقت والجهد عند إكمال الملف وسهولة استرجاع المعلومات عند الحاجة تعتمد مخرجات النظام في تعليم وتدريب الكادر الطبي والتمريضي وطلبة كليات الطب والتمريض وتسهيل مهمة إجراء البحوث

The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state

ط.د. بن الدين المهدي

ط.د. رزقي نور الهدى

والدراسات الطبية.

- توفير التقارير الإحصائية عن المرضى والأمراض.

- تسهيل مهمة تقييم أداء الأطباء والرقابة على أنشطتهم، والمساعدة في تقييم أداء المستشفى بشكل كامل، حيث تستخدم هذه التقارير لأغراض طبية وإدارية تنفيذية مثل (عدد حالات الدخول، المكوث، المغادرة، متوسط فترة المكوث، معدل شغل السرير، معدلات الوفيات).

- تقليل الصعوبات المتعلقة بتغذية البيانات وطريقة تخزين واسترجاع المعلومات.

- ضمان أمن المعلومات من خلال توزيع الصلاحيات الخاصة لمستخدمي النظام.

يظم نظام المعلومات الصحي المحوسب العديد من الأنظمة الفرعية التي تخدم الرعاية الصحية أبرزها وأشهرها السجلات الطبية الإلكترونية:

*السجل الصحي الإلكتروني :

سجلات الصحة الإلكترونية وتسمى أيضا السجلات الطبية الإلكترونية : سجل إلكتروني (في مقابل الجدول الورقي) لتاريخ المريض، يتضمن معلومات من قبيل نتائج الاختبارات، والأدوية وتاريخ المريض عموماً. ويمكن إتاحتها بسرعة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للموظفين الذين يقدمون الرعاية للمرضى المأذون لهم بذلك.¹²

وللسجل الطبي الإلكتروني فوائد متعددة نوجز منها الآتي:¹³

- تخفيض كلف أنظمة المعلومات.

- تقديم ملاحظات واضحة وبطريقة جديدة .

- تقديم الدعم في اتخاذ القرارات الملائمة لنوعية الدواء المعطى للمريض.

- تزويد برسائل تذكارية عن مواعيد الدواء واللقاحات.

- إدارة الأمراض المزمنة مثل مرض السكري وارتفاع ضغط الدم و عجز القلب.

بالإضافة إلى ¹⁴ :

- الوصول إلى البيانات المجمعة يسمح لوكالات الصحة العامة من اكتشاف تفشي وانتشار

The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state

ط.د. بن الدين المهدي

ط.د. رزقي نور الهدى

الأمراض المعدية في وقت مبكر جدا؛

- السجلات الطبية الإلكترونية تعد مصدر للبحوث الطبية واستمرار التعليم الطبي.

د. التطورات المتلاحقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الصحية

- الطب عن بعد : ويعرف بأنه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توفير الرعاية الصحية. وتشمل التطبيب البُعادي (عن بُعد) أو استخدام الخبرات الطبية عن بُعد¹⁵. كنتيجة للتطورات المتلاحقة في مجال تكنولوجيا المعلومات يمكن تنفيذ العديد من عناصر الممارسة الطبية بالرغم من وجود كل من المريض و الطبيب في منطقتين جغرافيتين متباعدتين.

- البطاقات الصحية الذكية: من أهم التطورات في مجال الصحة الإلكترونية البطاقات الصحية الذكية و هي عبارة عن بطاقة صغيرة في حجم بطاقة الائتمان العادية و مثبت بداخلها شريحة الكترونية متناهية في الصغر، و مزودة بوحدة ذاكرة صغيرة لتخزين المعلومات، وتعمل فقط عندما يتم إدخالها في وحدة خاصة تسمى قارئ البطاقات الذكية، وعند دخول البطاقة يصبح هذا الحاسب و البرامج المحملة عليه في حالة نشطة، فتستقبل المعلومات وتخزنها وتسترجعها وتعديلها.¹⁶

- نظام تحديد المواقع العالمي: هذا النظام دخل في الكثير من التطبيقات المتعلقة بالرعاية الصحية خاصة خدمات الإسعاف و الطوارئ، ويتيح هذا النظام رفع كفاءة مراكز الإسعاف و الطوارئ في الوصول بسرعة إلى المرضى و المحتاجين.¹⁷

- الانترنت و الصحة: بدأت كثير من منظمات الرعاية الصحية و الناشرون في استخدام الانترنت كأداة لنشر إنتاجهم على الانترنت، و يشمل هذا الإنتاج الكتب الدراسية و لقطات الفيديو و المقالات العلمية و الأسئلة كثيرة التردد على الألسنة، والمعلومات الدوائية و غيرها، وهي كذلك تسمح للأطباء و المرضى بالدخول على نظام معلومات المستشفى طبقا لمستوى الصلاحيات الممنوحة لكل منهم للقيام بالعديد من المهام عن بعد.¹⁸

The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state

ط.د. بن الدين المهدي

ط.د. رزقي نور الهدى

- السجل الصحي الإلكتروني على google و microsoft: أطلقت Google خدماتها الصحية Health google التي تمكن الشخص من إنشاء ملف صحي على شبكة الانترنت و يقوم فيه بإدخال بياناته الصحية كتاريخه المرضي و الأدوية التي يتعاطاها و أي حساسيات لديه اتجاه أنواع معينة من الأدوية والأغذية بمجرد أن يقوم الشخص بالتسجيل و تأكيد هويته يتم نقل كل البيانات المتعلقة به من تلك المرافق الصحية إلى صفحته في الموقع حيث يمكنه من مشاهدتها و الإطلاع عليها كما يمكنه تعبئة الوصفات الطبية من الموقع.¹⁹

- عمل بلا أوراق داخل المستشفيات: التعامل بلا أوراق داخل المستشفيات وضع يتحقق مع وجود نظم معلومات إدارة ، المستشفيات بما تحتويه من برمجيات وأدوات مساعدة وكذلك ما يتكامل معها من نظم وبرمجيات وتكنولوجيات وأجهزة متنوعة تقوم بإدارة العمل كاملا بالمستشفيات بشكل إلكتروني.

ي. دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة الصحية

يمكن تعريف الخدمة الصحية بأنها المنفعة أو مجموع المنافع التي تقدم للمستفيد والتي يتلقاها عند حصوله على الخدمة وتحقق له حالة مكتملة من السلامة الجسمية والعقلية والاجتماعية وليس فقط علاج الأمراض والعلل.²⁰

أما جودة الخدمة الصحية فقد عرفت الهيئة الأمريكية المشتركة لاعتماد منظمات الرعاية الصحية على أنها: درجة الالتزام بالمعايير المتعارف عليها لتحديد مستوى جيد من الممارسة ومعرفة النتائج المتوقعة لخدمة أو إجراء أو تشخيص أو معالجة مشكلة طبية معينة.²¹

ينظر إلى جودة الخدمة الصحية من الزوايا التالية²²:

- الجودة من المنظور المهني الطبي: هي تقديم أفضل الخدمات وفق أحدث التطورات العلمية والمهنية، ويحكم ذلك ثلاث نقاط رئيسية هي أخلاقيات الممارسة الصحية، الخبرات ونوعيتها والخدمة الصحية المقدمة.

The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state

ط.د. بن الدين المهدي

ط.د. رزقي نور الهدى

- الجودة من منظور المستفيد (الزبون): قد تختلف عن المفهوم المبني بالتركيز على طريقة الحصول على الخدمة ونتيجتها النهائية، وهنا لا يكفي التركيز على فرض التنظيمات وسن التشريعات التي تبني على أسس مهنية أو تنظيمية محددة دون الالتفات إلى حاجة ورغبة وطموح وآمال المستفيد النهائي من كل ذلك

- الجودة الصحية من الناحية الإدارية: وتعني بالدرجة الأساسية كيفية استخدام الموارد المتوفرة والقدرة على جذب مزيد من الموارد لتغطية الاحتياجات اللازمة لتقديم خدمة متميزة وهذا يشمل ضمناً أهمية تقديم الخدمة المناسبة في الوقت اللازم و بالتكاليف المقبولة، وبقدر الاهتمام بالتكاليف وترشيد الموارد يجب الحرص على أن لا يكون ذلك على حساب الجودة في الأداء.

ومن الفوائد التي تعود على المنظمات الصحية جراء توظيف الأعمال الإلكترونية:²³

- يمكن لمتخذ القرار أن يتعرف لحظياً على حالة المخزون الأدوية والمستلزمات الطبية في جميع المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية، ويستخلص منها المعلومات الخاصة بالاحتياجات لكل مستشفى أو مركز صحي، ويعد منها قائمة مشتريات موحده علي مستوى الوطن تطرح بالأسواق للشراء بالجملة.

- يتيح السجل صحي الكتروني فرصة مراقبة مستوى الأداء في جميع المنشآت الصحية بالبلاد لتلافي السلبيات والأخطاء الطبية الشائعة الحدوث، وكذلك يقوم السجل الصحي بجموع تسجيل أداء ممارسات المجتمع الطبي بموضوعية كاملة وبأمانة وبتكامل ودقة.

- يسمح نظام المعلومات للمخططين الصحيين بمراقبه الأداء المالي للمستشفيات بشكل حقيقي وحساب أي مغالاة في التكاليف بناء علي النظم المعيارية في وضع تكاليف العلاج والدواء التي تلزم بها المنشآت العلاجية في العديد من دول العالم المتقدم.

- تسهيل عملية استخلاص إحصاءات دقيقه حول نتائج العمليات الجراحية وعددها ونسبة الوفيات ونوعيه المرضى في التخصصات المختلفة، ثم تجميع وتحليل هذه الإحصاءات جميعاً بشكل دوري كل شف نقاط الضعف والعمل علي تلافيها، وهكذا فان

The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state

ط.د. بن الدين المهدي

ط.د. رزقي نور الهدى

إتباع المدخل المعلوماتي في علاج وتقوية عملية صنع القرار الصحي يجعل المواطنين يتنفسون الصعداء ويعودوا يحملوا من جديد برعاية صحية لائقة.

- المساعدة على خفض التكاليف العملية لما تنظمه من انسيابية في العمل ومركزية في المعلومات. وسهولة الاستخدام والمشاركة بالبيانات والحصول عليها، وخفض تكاليف إنشاء النظام وصيانتها، ووصول عالي للبيانات، القدرة على التنبؤ بالمخاطر وإدارتها، وإظهار الجودة وإبراز المخرجات، وتكامل خطط الرعاية الصحية ووظائفها، والتكامل مع الموردين والأطباء والموارد المالية وتوصيل الخدمات.²⁴

- جودة الخدمة: إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الصحية وما توفره من أدوات وأجهزة يمكن من تحسين جودة الخدمة الصحية، هذا التحسين يمكن أن يمس ثلاث جوانب رئيسية:²⁵

*تحسين أداء نظم الرعاية الصحية: عن طريق تحسين إدارة المعلومات والوصول إلى تلك المعلومات بما في ذلك: إدارة الخدمات اللوجيستية لرعاية المرضى، النظم الإدارية، سجلات المرضى و أنظمة الفواتير وطلبات الدخول.

*تحسين التدريب وتبادل المعرفة بين العاملين، ودعم العاملين في مجال الصحة وبشكل خاص العاملين في المناطق الريفية.

*تحسين الاتصالات: عن طريق تحسين تدفق المعلومات بين العاملين الصحيين وعامة الناس، وتقديم أفضل الفرص لتعزيز الصحة والاتصالات الصحية، وتحسين ردود الفعل بشأن تأثير الخدمات الصحية وهذا يتضمن: معلومات المريض، الاتصال التفاعلي، وسائل الإعلام، البحوث الصحية و الدعوة لتحسين الخدمات.

ثانيا: دراسة حالة مستشفى الفارابي الخاص بولاية عنابة

1. تقديم عيادة الفارابي:

تأسست العيادة عام 1996 بولاية عنابة، وهي منشأة تابعة للقطاع الخاص تقوم بتقديم الخدمات الصحية متعددة التخصصات الطبية والجراحية (الاستشارات، الاستشفاء).

The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state

ط.د. بن الدين المهدي

ط.د. رزقي نور الهدى

هي قطب لجراحة ومعالجة أمراض القلب والأوعية الدموية، تتكون من طاقم طبي متعدد التخصصات، وتشمل 12 سريرا للمرضى الداخليين، 10 أسرة لجراحة القلب، القلب الجراحية العناية المركزة (USIC)، مختبر قسطرة القلب.

2. أداة الدراسة : بالاعتماد على منهج دراسة الحالة لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن الإشكالية فقد تم اللجوء إلى الاستبيان، حيث طرح من خلاله مجموعة من الأسئلة المكتوبة في نموذج على عدد من موظفي مصلحة المستشفى والمتمثلة في عينة البحث متكونة من 15 فرد إداريين أطباء و شبه طبيين.

3. تحليل بيانات الدراسة

أ.البيانات الشخصية :

جدول (1): البيانات الشخصية لعينة الدراسة

المتغير	العدد	%
الجنس	ذكر	5
	انثى	10
السن	من 20-29	7
	من 30-39	4
	من 40-49	3
	من 50 فأكثر	1
	ابتدائي	0
المستوى التعليمي	متوسط	0
	ثانوي	03
	جامعي	12
	إداري	5
طبيعة العمل	طبي /شبه طبي	10
	أقل من 5 سنوات	4
	من 5 إلى 10 سنوات	3
	من 11 إلى 15 سنة	4
	أكثر من 15 سنة	4

The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state

ط.د. بن الدين المهدي

ط.د. رزقي نور الهدى

المجموع	15	%100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان .

يتضح من خلال الجدول عدد الإناث بنسبة 66,66 % يفوق عدد الذكور الذي بلغ نسبة 33,33 % من إجمالي عينة الموظفين ويمكن أن يرجع ذلك على طبيعة هذا العمل والقطاع الصحي الذي يشهد إقبال كبير من طرف الإناث. كما تغلب على موظفي هذه المصلحة الفئة الشبابية بنسبة 73,32 تتراوح أعمارهم بين 20 و39 سنة .

وما يميز كذلك هذه العينة ارتفاع المستوى الدراسي فالأدنى منهم يملك مستوى ثانوي والبقية جامعيين بنسبة 80 % ، وذلك نظرا لطبيعة هذا العمل والذي يتطلب مستوى دراسي أعلى (خدمات طبية وشبه طبية ، توجيهات إدارية). ويمكن أن يؤثر هذا على قدرة المستخدمين على استيعاب كل ما هو جديد من أساليب وأدوات تكنولوجيا لتحسين الأداء.

ب. واقع الإدارة الإلكترونية في المستشفى

جدول (2) : إجابات أفراد العينة حول مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية

رقم العبارة	العبارة	نعم	لا	النسبة %
1	تتوفر مصالح المستشفى على أجهزة حاسوب ومعدات تقنية حديثة	15	0	%100
2	هل تتوفر شبكة الانترنت داخل المصلحة	15	0	%100
3	من أجل سلامة الملفات الإلكترونية داخل الحاسوب هل يتوفر فيها برامج لتخزين وحفظ الملفات	15	0	%100
4	هل يمكن اتصال أجهزة الحاسوب فيما بينها داخل المصلحة	15	0	%100
5	هل لدى مصالحتكم قواعد بيانات تتميز بتوفير الأمان وسرية المعلومات	14	01	%93,33
6	تمتلك المستشفى قاعدة بيانات مناسبة لجميع الأغراض الإدارية	11	04	%73,33

The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state

ط.د. بن الدين المهدي

ط.د. رزقي نور الهدى

			والطبية والفنية وتحفظ بجميع البيانات التي يتم التعامل معها	
7		15	هل تحسن استخدام الحاسوب.	100%
8		10	هل تلقيت تدريباً أو تكويناً في مجال الإدارة الإلكترونية والتعامل مع الوثائق الإلكترونية.	66,66%
9		9	هل تنجز الكثير من المعاملات إلكترونياً داخل المستشفى	60%
10		11	هل تعامل مع الموظفين في الأقسام الأخرى إلكترونياً	73,33%
11		15	توظف المستشفى نظم معلومات متكاملة لإدارة ومتابعة الأنشطة الطبية مثل نظم (الأشعة، المختبر، السجلات الطبية، الصيدلية	100%
12		5	يسمح لك بالدخول إلى عمليك الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت وأنت خارج مكان العمل	33,33%
13		13	يتم تسجيل جميع البيانات المتعلقة بالمؤسسة والمريض إلكترونياً	86,66%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يحتوي الجدول إجابات موظفي المستشفى حول مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية إذ وصلت النسبة لبعض البنود 100% موافقة على مدى تبني الإدارة الإلكترونية وأغلب هذه البنود تمثل البنية التحتية للإدارة الإلكترونية كما يمثل توفر المؤسسة لنظام معلومات صحي نسب مقبولة (تفوق 60%). إلا أن إمكانية دخول الموظفين إلى عملهم وهم خارج العمل شهدت نسبة منخفضة ويرجع ذلك لكون المعلومات المسجلة إلكترونياً تخص أكثر المرضى وبالتالي يكون التعامل بها داخل أوقات وأماكن العمل.

ما يمكن استنتاجه من خلال هذا الجدول أن المستشفى تتوفر على أغلب متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ج. جودة أداء الخدمة من طرف موظفي المس ج. جودة أداء الخدمة من طرف موظفي المستشفى

جدول (3): إجابات أفراد العينة حول مستوى أداء الخدمة

رقم	العبارة	نعم	لا	النسبة %

The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state

ط.د. بن الدين المهدي

ط.د. رزقي نور الهدى

العبارة			
1	توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال	12	3
2	توفير المعلومات الحديثة	10	5
3	سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها	15	0
4	إمكانية تقديم المعلومات التوضيحية عند حدوث أي خلل	9	6
5	توفير للمعلومات والبيانات بالدقة اللازمة	11	4
6	تقليل في الجهد المبذول لأداء المهام	9	6
7	تقليل في تكاليف أداء العمل طبية أو إدارية.	10	5

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يوضح الجدول إجابات الموظفين حول مستوى أداءهم للخدمة فيما يتعلق بنظام المعلومات والإدارة الإلكترونية إذ يتضح أنه عند تطبيق موظفي المستشفى الإدارة الإلكترونية و تبني نظم المعلومات الصحية قد مكن ذلك على استرجاع المعلومات بسرعة بنسبة موافقة 100 % كما أن بنود توفير المعلومات قد حازت على نسب مهمة تفوق (60 %) كذلك توفير الجهد والتكلفة تحقق بنسب لا بأس بها (تفوق 60%).

و عليه يمكننا القول أنه ساعدت تكنولوجيا المعلومات الموظفين في المستشفى على أداء مهامهم بدقة عالية و أقل جهد و تكلفة.

خاتمة

الإدارة الإلكترونية ليست مجرد توفير عتاد حاسوب، بل هي أعمق بكثير من ذلك ، فهي تغير في ثقافة المنظمة، وآليات وطرق العمل، وقد خلقت هذه التغيرات تحديات هامة في وجه المنظمات مما ألزم بضرورة التحول إلى منظمات الكترونية والمنظومة الصحية قد تكون معنية بذلك أكثر من غيرها كونها تمس الجوانب الاقتصادية والاجتماعية للدولة ، و عليه فمن خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والاقتراحات نستعرضها فيما يلي:

1.النتائج:

The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state

ط.د. بن الدين المهدي

ط.د. رزقي نور الهدى

- هناك توافر بدرجة مقبولة لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمستشفى الفارابي ليس فقط من خلال استخدام الأجهزة الإلكترونية والحواسيب بل لوجود نظام معلومات صحي يسهل تبادل المعلومات بين الموظفين وهذا ما ينفي صحة الفرضية الأولى ؛

- مكن تطبيق نظم المعلومات الصحية بمستشفى الفارابي على المساهمة في تحسين الخدمة الصحية من خلال سرعة استرجاع المعلومات و التقليل في تكاليف وجهد الأداء وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية ؛

- يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية من تحقيق العديد من المزايا من تخفيض لجهد ووقت و تكلفة في تقديم الخدمة الصحية ومن ضمن ذلك نظام السجل الطبي الإلكتروني الذي يتميز بمرونة عالية حيث بالإمكان توسيع النشاطات التي يمكن أن يدعمها هذا النظام حسب حاجة المستشفى ، كما يتميز بسهولة الاستخدام.

2.2. الاقتراحات:

- العمل على توفير المتطلبات الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وتعميمها على جميع المؤسسات الصحية خاصة العمومية منها لبناء منظومة صحية إلكترونية متكاملة؛

- وضع المستشفيات إستراتيجيات ناجحة لتحفيز تبني تطبيق الأعمال الإلكترونية من خلال توعية الموظفين والمواطنين ، وتشجيعهم على تعلم التقنيات الحديثة ومحاولة خلق ثقافة إلكترونية لديهم؛

- القيام بدورات تدريبية مكثفة و أيام دراسية حول تكنولوجيات الإعلام والاتصال من طرف المؤسسات الصحية لفائدة الموظفين بالمستشفى؛

الهوامش والإحالات:

¹. سعيد بن معلا العمري ، " المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ " ، رسالة ماجستير ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2003 ، ص 14

². ياسين سعد غالب ، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها ، معهد الإدارة العامة ، المملكة العربية السعودية ، 2005 ، ص 21.

The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state

ط.د. بن الدين المهدي

ط.د. رزقي نور الهدى

- ³. ربيعي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 27.
- ⁴. 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 والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص 23، 24.
- ⁵. Lin, C., Huang, Y., Jalleh, G., Liu, Y. and Tung, M. 2010. An Exploratory Study of Factors Affecting Adoption and Implementation of B2B E-Commerce in Australian Health Care Organizations. International Journal of Electronic Commerce Studios, 1(2), p 77.
- ⁶. دلال السويدي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص : نظام المعلومات و مراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013، ص 20، 21، (بتصرف).
- ⁷. والة عائشة، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لعين طاية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير تخصص تسويق، جامعة الجزائر 3، 2011، ص 40، 41، (بتصرف).
- ⁸. Sa'id M. Ibrahim, Impact of Information and Communication Technology on Healthcare in Health Centers in the West Bank- Palestine, Dissertation Presented in partial fulfillment of the requirement for the Requirement for the Degree in Master of Engineering Management, An-Najah National University, Palestine, 2013, p p 15-16.
- ⁹. infoDev, improving health, connecting people : the role of ICTs in the health sector of developing countries, No 1254, 2006, p 10.
- ¹⁰. الشريبي نجيب، "المعلومات الصحية والطبية في إقليم الشرق المتوسط" اللجنة الإقليمية لشرق المتوسط - منظمة الصحة العالمية المكتب الإقليمي لشرق المتوسط، الرياض، القاهرة، 2001، ص 4.
- ¹¹. البياتي، حسين "المعايير المعتمدة في إقامة وإدارة المستشفيات - وجهة نظر معاصرة"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 70.
- ¹². منظمة الصحة العالمية، 2005، ص 3.
- ¹³. Fraser, Hamish SF and et.al (2005) : implementing electronic medical record systems in developing countries, British Computer Society Boston, USA, p85.
- ¹⁴. european commission, ICT standards in the health sector : current situation and prospects, No 01, 2008, p 26-27.
- ¹⁵. منظمة الصحة العالمية، 2005، ص 4.
- ¹⁶. مصباح عبد الهادي حسن الدويك نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير، إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010، ص 79.
- ¹⁷. المرجع نفسه، ص 79.
- ¹⁸. الشريبي نجيب، نفس المرجع السابق.
- ¹⁹. مصباح عبد الهادي حسن الدويك، نفس المرجع السابق، ص 80.

The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state

ط.د. بن الدين المهدي

ط.د. رزقي نور الهدى

- ²⁰ .المساعد زكي خليل، تسويق الخدمات الصحية، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 1998، ص 87
- ²¹ . عبد العزيز مخيمر، محمد الطعامنة، الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات (المفاهيم والتطبيقات)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر الجديدة، 2003، ص 187
- ²² . عدنان مرزوق، واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008، ص 12.
- ²³ .مصباح عبد الهادي حسن الديوك، نفس المرجع السابق، ص 91.
- ²⁴ . Davis, M.W. (1998) Computerizing health care information, McGraw-Hill, New York.
- ²⁵ . Andrew CHETLEY, improving health, connecting people : the role of ICTs in the health sector of developing countries, No 07, infoDev, 2006, pp 14-15.

المراجع

أولا- المراجع العربية:

الكتب:

1. ياسين سعد غالب ، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها ، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005.
 2. ربيعي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012
 3. البياتي، حسين " المعايير المعتمدة في إقامة وإدارة المستشفيات -وجهة نظر معاصرة"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
 - 4.المساعد زكي خليل، تسويق الخدمات الصحية، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 1998.
 5. عبد العزيز مخيمر، محمد الطعامنة ،الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات (المفاهيم والتطبيقات)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر الجديدة، 2003
 6. بشير عباس العلاق ، سعد غالب التكريتي، التجارة الإلكترونية ،دار المناهج ، عمان ، 2003.
- الرسائل الجامعية:
1. سعيد بن معلا العمري ، " المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ " ، رسالة ماجستير ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2003 .

The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state

ط.د. بن الدين المهدي

ط.د. رزقي نور الهدى

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، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010..

3. دلال السويدي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص : نظام المعلومات و مراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، 2013

4. والة عائشة، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لعين طاية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير تخصص تسويق، جامعة الجزائر 3، 2011،

5. مصباح عبد الهادي حسن الدويك نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير، إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010

6. عدمان مريزق، واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008.

التقارير

1. الشريجي نجيب، "المعلومات الصحية والطبية في إقليم الشرق المتوسط " اللجنة الإقليمية لشرق المتوسط – منظمة الصحة العالمية المكتب الإقليمي لشرق المتوسط، القاهرة، 2001 .
2. منظمة الصحة العالمية، 2005.

ثانيا- المراجع الأجنبية:

1. Lin, C., Huang, Y., Jalleh, G., Liu, Y. and Tung, M. 2010. An Exploratory Study of Factors Affecting Adoption and Implementation of B2B E-Commerce in Australian Health Care Organizations. International Journal of Electronic Commerce Studios, 1(2).

The role of e-governance in improving health services A case study of Al-Farabi hospital in Anaba state

ط. د. بن الدين المهدي

ط. د. رزقي نور الهدى

-
2. Sa'id M. Ibrahim, Impact of Information and Communication Technology on Healthcare in Health Centers in the West Bank- Palestine, Dissertation Presented in partial fulfillment of the requirement for the Requirement for the Degree in Master of Engineering Management, An-Najah National University, Palestine, 2013.
 3. infoDev, improving health, connecting people : the role of ICTs in the health sector of developing countries, No 1254, 2006.
 4. Fraser ,Hamish SF and et.al (2005) :implementing electronic medical record systems in developing countries, British Computer Society Boston, USA.
 5. european commission, ICT standards in the health sector : current situation and prospects, No 01, 2008.
 6. Davis, M.W. (1998) Computerizing health care information, McGraw-Hill, New York.
 7. Andrew CHETLEY, improving health, connecting people : the role of ICTs in the health sector of developing countries, No 07, infoDev, 2006.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 23		
المحور رقم - 2 -	أهمية ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة.	
عنوان المداخلة	تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية <i>Electronic management applications in the Algerian university</i>	
الاسم واللقب	سلطان كريمة	عرقوب خديجة
المؤهل العلمي	استاذة محاضرة ب	استاذة محاضرة ب
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة 2010 وت سكيكدة	جامعة 2010 وت سكيكدة
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية

Electronic management applications in the Algerian university

خديجة عرقوب
أستاذ محاضر ب، جامعة سكيكدة

k.Arakoub@univ-skikda.dz

كريمة سلطان
أستاذ محاضر ب، جامعة سكيكدة

k.soltane@univ-skikda.dz

المخلص:

في ظل التقدم التقني وثورة الاتصالات تحولت جل الأنشطة في الجامعة إلى أنشطة الكترونية فكان الهدف من هذه الدراسة هو توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية وتحديد الأسباب الرئيسية للتحول نحو ومتطلباتها والمكاسب المنتظرة منها؛ وتحديد أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية المعتمدة في الجامعات الجزائرية في المجال العلمي والإداري والبيداغوجي، بالإضافة إلى إبراز أهم العقائل التي تقف أمام الجامعة الجزائرية في تطبيقها للإدارة الإلكترونية.

وقد توصلت الدراسة إلى أن اعتماد الإدارة الإلكترونية بالجامعة الجزائرية بات ضرورة حتمية حتى تتغلب على الحواجز الزمانية والمكانية التي يمكن أن تعيق مسار العمل الإداري والعلمي والبيداغوجي. لذلك فإن الجامعة الجزائرية تعتمد على العديد من التطبيقات الإلكترونية والتي من أهمها منصة التعليم عن بعد (مودل) والمنصة الجزائرية للمجلات العلمية (ASJP)، ومنصة (بروغرس) لتسيير النشاطات الإدارية والبيداغوجية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الكترونية، تطبيقات، جامعة جزائرية

رموز تصنيف JEL: M15 ، L86

Abstract: In light of the technical progress, most of the activities at the university have been transformed into electronic activities, The aim of this study was to clarify the concept of electronic management, and to identify the main reasons for shifting to it, and Requirements and importance; And identifying the most important applications of electronic management approved in Algerian universities in the scientific, administrative and pedagogical fields, In addition to identifying the most important obstacles to electronic management in the Algerian University.

The study concluded that adopting electronic management at the Algerian University has become an imperative in order to overcome temporal and spatial barriers that hinder the course of administrative, scientific and pedagogical activity. Therefore, the Algerian University relies on many electronic applications, the most important of which are the distance learning platform (Moodle), the Algerian scientific journals platform (ASJP), and (Progres) platform for the conduct of administrative and pedagogical activities.

Key words: electronic management, applications, Algerian university

JEL Classifications: M15, L86

إن أكثر ما يميز عصرنا الحالي هو السرعة الهائلة والتقدم العلمي والتكنولوجي، الذي لم يصل إلى هذا الحد إلا من خلال الجهود الكبيرة التي تبذل في مجال التطوير والتحسين، وتعتبر الإدارة الناجحة وأساليبها الحديثة هي الأداة الرئيسية لهذا التقدم، حيث أصبح واجبا على المؤسسات أن تعي وبشكل جيد أهمية التغيير ومواكبة التقدم العلمي بصفة عامة والتقدم التقني بصفة خاصة، فقد أصبحت العديد من المصطلحات الجديدة متداولة إلى حد بعيد كإدارة الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وغيرها من المفاهيم الحديثة ذات الصلة.

إنه في ظل التقدم التقني وثورة الاتصالات، قد أخذت الأنشطة الإدارية تتحول تدريجيا من أنشطة تقليدية إلى أنشطة إلكترونية، وبذلك ظهرت الإدارة الإلكترونية كمصطلح معاصر يمثل الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرين، فهي تعتبر تلك المنظومة الإلكترونية المتكاملة التي تهدف إلى تحويل العمل الإداري من إدارة يدوية إلى إدارة تستخدم الحاسب الآلي وكل لواحقه، وعندها أصبح من الضروري التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لمواكبة التغيرات العالمية.

تعتبر الإدارة الإلكترونية من بين التطبيقات الحديثة في المؤسسات الجامعية منها الجزائرية على وجه الخصوص، والتي تهدف بالدرجة الأولى إلى تحسين المخرجات العلمية وتذليل الصعوبات التي يعاني منها القطاع، وقد كان لانتشار وباء كورونا العالمي والغلق الكلي للجامعات الأثر البالغ في توجه جل المؤسسات الجامعية إلى رقمنة خدماتها. لكن كل دولة وكل جامعة تميزت برقمنة خدماتها عن الأخرى رغم أنها قد تشترك أو تتشابه في بعض التطبيقات، وهذا ما يقودنا إلى طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

● ما هي أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالجامعة الجزائرية؟

للإجابة على إشكالية الدراسة تم تقسيم هذه الورقة البحثية إلى محورين أساسيين؛ يتناول المحور الأول أساسيات حول الإدارة الإلكترونية (مفهومها وأسباب التحول نحوها)، أما المحور الثاني فيتناول أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية المعتمدة في الجامعات الجزائرية.

أهمية الدراسة: تنبثق أهمية الدراسة من الأهمية البالغة لموضوع الإدارة الإلكترونية وخاصة في المؤسسة الأولى للبحث العلمي وهي الجامعة، حيث أضحت الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة بالنسبة للمؤسسات الجزائرية بصفة عامة والمؤسسات الجامعية بصفة خاصة من أجل مواكبة التطورات العالمية. وعليه فإن أهمية هذه الدراسة تكمن في توضيح الرؤية اتجاها مفهوم الإدارة الإلكترونية من قبل هذه المؤسسات ومدى تبنيها لها، من خلال الوقوف على أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية في مختلف نشاطاتها مثل التدريس، والبحث العلمي والأنشطة الإدارية الأخرى؛

أهداف الدراسة: تتمثل أهداف الدراسة في:

- محاولة توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية وتحديد الأسباب الرئيسية للتحويل نحوها، ومتطلباتها والمكاسب المنتظرة منها؛
- تحديد أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية المعتمدة في الجامعات الجزائرية في المجال العلمي والإداري والبيداغوجي؛

إبراز أهم العراقيل التي تقف أمام الجامعة الجزائرية في تطبيقها للإدارة الإلكترونية.

1- أساسيات حول الإدارة الإلكترونية:

1-1-تعريف الإدارة الإلكترونية: تعتبر الإدارة الرقمية أو الإلكترونية أحدث مدرسة في الإدارة، وتقوم على استخدام الأنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز الوظائف الإدارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة) الكترونيا ومع تطور المدارس الإدارية، كانت الإدارة ترسخ في المفاهيم والمبادئ وفي تحقيق النتائج في السوق، إلى أن تطور الأنترنت وأصبح التحدي الإلكتروني يظهر في حالات عدة في مواجهة مع الإدارة وتراثها ومبادئها وأدواتها المتعارف عليها، والتي لطالما اتسمت بالمصداقية العالية. وتجدر الإشارة إلى أن اتجاهات عديدة تعتمد على الأنترنت، تتحدث عن نهاية الإدارة وعن تغير ميزان القوى بين الإدارة والتكنولوجيا، إذ التغيرات الكثيرة والعميقة هي التي أخذت تمهد الطريق لطرح مقولة نهاية الإدارة، ومع أن الإدارة الإلكترونية تحمل مضمونا واعترافا باستمرار الإدارة وبالتالي المديرين؛ إلا أن ما لا يمكن تجاهله هو أن ثورة الأنترنت والرقميات جاءت بتغييرات واسعة

وعميقة جعلت الإدارة الإلكترونية مختلفة إلى حد كبير عن الإدارة التقليدية ولكنها لا يمكن أن تنفيها (نجم، 2009، ص ص 150-156).

إن مصطلح الإدارة الإلكترونية يعتبر من أكثر المصطلحات العلمية استحداثا في مختلف المجالات، ومن أهم التعريفات التي أعطيت لها:

- هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود، من أجل تحقيق أهداف الشركة. (نجم، 2009، ص 158)
- عملية ديناميكية مستمرة لتحسين إنجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصالات وفي مقدمتها شبكة الأنترنت. (ياسين، 2010، ص 27)
- يعرفها Jacobs بأنها: "بمثابة مجموعة من الشركاء أو الكيانات تتعامل بكفاءة وفاعلية من خلال استخدام مجموعة أنظمة وآليات تقنية المعلومات والاتصالات الفائقة والمتقدمة لأداء الأعمال بشكل منظم ودقيق". (Jocobskai, 2003, p11)
- مما سبق يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي العمل على تبسيط مختلف الإجراءات الإدارية، بالإعتماد على جميع تقنيات المعلومات الحديثة التي تساعد على اتخاذ القرارات وإنجاز المهام بأسرع وقت وبأقل التكاليف.
- 1-2- أسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية: هناك العديد من الأسباب التي أدت بالمؤسسات إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية، ومن هذه الأسباب يمكن ذكر:
- تعقد الإجراءات والعمليات وأثر ذلك على زيادة التكاليف؛
- صعوبة قياس معدلات الأداء بالمؤسسات؛
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس وتحقيق ميزة تنافسية؛
- التطور التكنولوجي المتسارع وظهور الإنترنت ما أدى إلى ظهور تقنيات جديدة لإنجاز الأعمال؛

- زيادة معدل استخدام الانترنت ضمن أنشطة المجتمع المختلفة ما أدى إلى تطور حاجات ورغبات المستفيدين والزبائن؛
- 1-3-1- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لابد من توفير متطلبات عديدة أهمها:
1-3-1- المتطلبات الإدارية: تتمثل فيما يلي:
- القيادة والدعم الإداري: القيادة من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا أساسيا في نجاح أي عمل أو فشله. (عمار، 2009، ص71)
- الهيكل التنظيمي: لم يعد النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر التكنولوجيا. (عمار، 2009، ص72)
- تعليم وتدريب العاملين: تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في توعية الموارد البشرية الملائمة لها، وهذا يعني العمل على توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية (المير، 2007، ص33)
- وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات: أي اصدار القوانين التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية (عمار، 2009، ص73)
- 1-2-3- المتطلبات المالية: وتتمثل في مختلف الموارد المالية التي تخصصها المؤسسة من أجل التحول نحو الإدارة الإلكترونية، هذه الأخيرة التي تتطلب إمكانات مالية معتبرة من أجل استخدامها في توفير البنية التحتية وما تحتويه من أجهزة ومعدات ومواقع وشبكات وبرامج مختلفة.
- 1-3-3- المتطلبات البشرية: يعتبر العنصر البشري من أهم المتطلبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو من اكتشفها وطورها وسخرها من أجل خدمته وتحقيق أهدافه.
- 1-3-4- المتطلبات التقنية: حيث تتطلب الإدارة الإلكترونية بنية تحتية تضم ثلاث عناصر أساسية: (رابحي ولكحل، 2016، ص243)

- ❖ **عتاد الحاسوب:** وهو كل ما يتعلق بأجهزة الحاسوب وملحقاتها، مع مراعاة أحدث العتاد في العالم من أجل توفير التكاليف والتطوير المستمر وتكاليف الصيانة.
- ❖ **البرمجيات:** هي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة.
- ❖ **الشبكات:** وتتمثل في الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترنت، والإكستراينيت والأنترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية.
- 3-1-5-3- المتطلبات الأمنية:** إن مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الإلكتروني بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها. (المير، 2007، ص35)
- 4-1- أهداف ومكاسب الإدارة الإلكترونية:** تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق جملة من المكاسب والأهداف أهمها: (حامد، 2015، ص ص 220-221)
 - إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية؛
 - تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بشكل موحد؛
 - تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛
 - توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين؛
 - توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية؛
 - التعلم المستمر وبناء المعرفة؛
 - زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.
- 2- أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية:**
- 2-1- منصة PROGRES لتسيير النشاطات الإدارية والبيداغوجية المختلفة:**

في إطار تطوير الإدارة الجامعية تم استحداث منصة إلكترونية خاصة تمكن من التسيير الشامل لكل شؤون الجامعة، هذه المنصة هي منصة "بروغرس PROGRES"،

حيث هي نظام معلوماتي يشتمل على مختلف المعلومات الشخصية والبيداغوجية والمهنية للطلبة والأساتذة والموظفين بالجامعة الجزائرية كمايلي:

1-1-2- بالنسبة للطلبة: يتضمن الجزء من المنصة الخاص بالطلبة عدة بيانات حول

الطالب منذ حصوله على شهادة البكالوريا إلى غاية تخرجه، ويبرز دورها في ذلك من خلال:

— تسجيل الطلبة الجدد سواء بالنسبة للمتحصّلين الجدد على البكالوريا وتوجيههم وتحويلهم، أو بالنسبة لطلبة الماستر ومعالجة ملفاتهم؛

— إعطاء الطالب حساب شخصي يبقى معه طيلة مساره الدراسي؛

— تتضمن معلومات الطالب حول الإيواء والمنحة وحتى التحويل من جامعة إلى أخرى أو من تخصص إلى آخر؛

— تسجيل الراغبين في الترشح لمسابقات الدكتوراه والمساعدة على معالجة ملفاتهم؛

— تتضمن معلومات حول التبرّصات والمنح الخاصة بطلبة الدكتوراه؛

2-1-2- بالنسبة للأساتذة:

— تتضمن المنصة البيانات الخاصة بالأساتذة كالدرجة العلمية والتبرّصات قصيرة وطويلة المدى، والضمان الاجتماعي...

— تساعد على إعداد برامج التوزيع الزمني لمختلف المقاييس وبالنسبة للأساتذة؛

— صب نقاط الامتحانات وتسيير عملية المداولات؛

— إدراج ملفات الترشح لرتبة الأستاذية ومعالجتها؛

— معالجة ملفات المترشحين للتوظيف كأساتذة مساعدين؛

2-1-3- بالنسبة للإدارة: حيث تتضمن المنصة مختلف المعلومات المتعلقة بالهيكل

القاعدية والتجهيزات من مدرجات وقاعات ومخابر، والبيانات الخاصة بكل الطاقم

الإداري العامل بالجامعة.

2-2- أرضية "moodle" للتدريس عن بعد: في ظل التقدم التكنولوجي الهائل الذي يشهده

العالم، أصبحت المؤسسات التعليمية وخاصة الجامعات تسعى لتبني بيئة التعليم عن بعد

(التعليم الافتراضي)، وذلك لتحسين جودة التعليم من خلال تسهيل الحصول على المعلومة وزيادة فعالية التواصل بين المدرسين والطلاب.

وفي هذا الصدد تجدر الإشارة إلى المنصات التعليمية الرقمية (digital learning)

platforms

فهي تمثل بيئة تعليمية تفاعلية توظف تقنية الويب وتجمع بين مميزات إدارة المحتوى الإلكتروني وبين شبكات التواصل الاجتماعي، ومن أهدافها: (كويحل وسناطور،

2021، ص ص 9-10)

- إمكانية نشر الدروس على الويب (on line) ووضع الواجبات والأنشطة التعليمية للطلاب؛
- منح الطلاب فرصة الإتصال المباشر بالأساتذة من خلال تقنيات متعددة؛
- ضمان العمل الجماعي من خلال تقسيم الطلاب إلى أفواج عمل؛
- تبادل الأفكار والآراء ومشاركة المحتوى العلمي بين الأساتذة والطلاب مما يساعد على تحقيق مخرجات تعليمية ذات جودة.

ومن بين المنصات الرائدة في هذا المجال وأحسنها هي منصة أو أرضية موودل "moodle" التي تستخدم من طرف العديد من المؤسسات التعليمية عبر مختلف أرجاء العالم ومن بينها الجامعة الجزائرية.

كلمة "موودل" أو "moodle" باللغة الإنجليزية هي اختصار لكـ "Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment" وتعني بيئة التعلم الديناميكي النمطي الموجه.

و"موودل" كانت سابقا معروفة باسم "Mooch" وهي فكرة عالم الحاسوب "مارتن دوجيماس" من جامعة "كورتين بيرت" في أستراليا، حيث قام بتطوير نظام "موودل" وإطلاق أول إصدار منه بتاريخ 20 أغسطس 2002. (التواتي، 2016)

ومودل هي منصة تعليمية مفتوحة المصدر ومرخصة عبر الأنترنت يتم استخدامها في العديد من الجامعات، وهي تجعل من السهل إنشاء مساحات للدورة التدريبية يمكن الوصول إليها عبر الإنترنت حيث يمكن للأستاذ التفاعل بسهولة مع طلابه من خلال الموارد

والأنشطة المختلفة، كما يمكن استخدامها لدعم التدريس وجهاً لوجه أو للتدريب عبر

الأنترنت (<http://elearning.univ->

<http://elearning.univ-> (<http://elearning.univ->

إن أرضية "موودل" تتمتع بمجموعة من المزايا وتقدم العديد من الخدمات للأسرة

الجامعية كمايلي: (التواتي، 2016)

- متاح للإستخدام عبر كل الأجهزة الإلكترونية (أجهزة الحاسوب، الهاتف النقال...)
- هي منصة مجانية ومتاحة لأي شخص أو أي مؤسسة؛
- واجهة المستخدم لمنصة "موودل" متاحة بعدد كبير من اللغات العالمية منها العربية، والفرنسية والإنجليزية والألمانية...
- تتيح "موودل" مشاركة المحاضرات والمعلومات الخاصة بالمدارس والجامعات؛
- تتيح المنصة للجامعات والمدارس إجراء الامتحانات للطلاب الكترونيا حيث يمكن للمدرسين إعطاء العلامات بشكل إلكتروني وسريع؛
- يحتوي موقع Moodle أيضاً على مجتمع افتراضي يضم أعضاء ومستخدمي الموقع ويمكن من خلال المجتمع الافتراضي تبادل الآراء والأفكار والدخول في المناقشات العلمية وإرسال الرسائل بين الأعضاء والمستخدمين؛
- توفر أيضاً منصة موودل Moodle مزايا هائلة أخرى في التعلم الإلكتروني مثل استطلاعات الرأي، المدونات، المناسبات العلمية التي يعقدها موودل بالتعاون مع كبرى الجامعات والمؤسسات التعليمية حول العالم.
- 2-3- منصة المجالات العلمية الجزائرية ASJP: نظرا للصعوبات والعراقيل التي طالما عانى منها قطاع البحث العلمي والنشر بصفة خاصة؛ كان لزاما على الجزائر وعلى غرار باقي الدول التوجه نحو نظام النشر الإلكتروني، واستغلال التكنولوجيا التي باتت تشكل عنصرا ضروريا من أجل تجاوز مشاكل النشر التقليدي، فكان آخر تحديث فيما يخص نشر المقالات العلمية المختلفة وفي شتى المجالات والتخصصات هي إحداث المنصة

2-3-1-تعريف منصات النشر الإلكتروني للمجلات العلمية: هي عبارة عن نظم آلية لإدارة المحتويات الخاصة بالمجلات العلمية بشكل مستمر، وتمكن من السيطرة على كل العمليات الخاصة بسلسلة النشر العلمي، بدءاً من عملية تسجيل المؤلفين، الإرسال، الإسناد والتحكيم ومنه إلى التدقيق، التصميم فالنشر عبر الإنترنت (سدوس والسبتي، 2020، ص 243)

أما بالنسبة للمنصة الجزائرية للمجلات العلمية فقد تم تطويرها وإدارتها من طرف مركز البحث في الإعلام العلمي التقني بالجزائر CERIST، وهي عبارة عن منصة إلكترونية تجمع مختلف المجلات العلمية الجزائرية الوطنية منها وحتى الدولية، وهي تعتبر همزة وصل بين الناشر والمؤلف. تشتمل المنصة على مقالات بسبع لغات (العربية، الإنجليزية، الفرنسية، الألمانية، الإسبانية، الأمازيغية والروسية). (صالح، 2019)

يمكن البحث عن الدراسات والمقالات المختلفة في الأرضية من خلال الكلمات المفتاحية، أو العنوان، أو عن طريق البحث المتقدم من خلال عنوان المجلة أو اسم المؤلف. إن أرضية ASJP متاحة عبر الموقع: <https://www.asjp.cerist.dz>.

- 2-3-2-أهداف المنصة: تهدف ASJP عموماً إلى تسهيل عملية النشر سواء بالنسبة للمؤلف أو بالنسبة للمجلة من خلال تسهيل التواصل بينهما، بالإضافة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- تسهيل متابعة الباحث لمختلف إجراءات النشر منذ إرسال المقال للمجلة المعنية واستقباله من قبل رئيس التحرير، ثم إرساله للتحكيم وإجراء التعديلات إن وجدت وقرار قبول المقال للنشر أو رفضه، وبالتالي تحقيق نوع من الشفافية في عملية النشر؛
 - تسهيل التواصل العلمي البناء بين الباحثين عبر مختلف ربوع الوطن ومن خارجه أيضاً؛
 - تسهيل الحصول على أعداد المجلات ومختلف المقالات، بالإضافة إلى المعلومات الخاصة بالمجلة وطاقتم تحريرها؛

- هيكلية المجالات من أجل تصنيفها وفق معايير عالمية وذلك من أجل ضمان جودة البحث العلمي، وبالتالي الرقي بالمجلات الوطنية إلى المستوى العالمي؛
- حماية الباحثين من الوقوع في فخ المجالات الوهمية أو الناشرين المفترسين؛
- يمكن اعتبارها من المشاريع الوطنية التي تساهم بشكل فعال في إثراء المحتوى الرقمي على شبكة الأنترنت.

4-2- استخدام وسائل التواصل الإجتماعي والتطبيقات الإلكترونية في عقد المؤتمرات والملتقيات العلمية:

نظرا لأهمية المؤتمرات والملتقيات العلمية البالغة في تدعيم البحث العلمي والرقى بالجامعات الجزائرية والمساهمة في تبادل الخبرات بين مختلف باحثيها وباحثي الجامعات العربية والأجنبية، كان لابد من عقد هذه المؤتمرات والملتقيات بصفة مستمرة، من أجل مواكبة أحدث التطورات والمستجدات العلمية وطنيا ودوليا.

ومن أجل ضمان الإستمرارية في القيام بذلك حتى في ظل بعض الأزمات والعراقيل غير المتوقعة كجائحة كورونا التي استوجبت ضرورة التباعد الجسدي بين الأفراد؛ فإن الجامعات لم تجد أمامها سوى الاستفادة القصوى من خدمات التكنولوجيا واستغلال كل وسيلة إلكترونية لتقريب المسافات وإجراء التظاهرات واللقاءات عن بعد بكل سلاسة وأمان.

4-2-1- استخدام الأنترنت ووسائل التواصل الإجتماعي: تظهر أهمية الأنترنت ووسائل التواصل الإجتماعي في نجاح الملتقيات العلمية من خلال الإعتماد عليها في مختلف مراحل تنظيم الملتقى:

- أ. مرحلة التخطيط: أين يتم تحديد ديباجة الملتقى وطرح الإشكالية التي ستتم الإجابة عليها من خلال المحاور التي سيتم البحث فيها من قبل الباحثين، وكل هذا يتم بالإستعانة بالدراسات والملتقيات السابقة التي تكون متاحة على الأنترنت. مرحلة الإعلان عن الملتقى: بعد وضع الديباجة وتحديد الإشكالية ومحاور الملتقى بدقة؛ يتم الإعلان عن الملتقى والأهداف المنتظرة منه والتواريخ المهمة مثل تاريخ انعقاده وفترة الاستقبال، إضافة إلى شروط المشاركة عبر الموقع الرسمي للجامعة ومواقع التواصل الإجتماعي .

ب. مرحلة استقبال البحوث: بعد الإعلان عن الملتقى وقبل انتهاء فترة الإستقبال يتم البدء في استقبال البحوث، ويكون الإستقبال إلكترونيا عبر البريد الإلكتروني أو الموقع الخاص بالملتقى.

ج. مرحلة تحكيم البحوث: بعد انتهاء فترة استقبال البحوث تبدأ فترة التحكيم، أين يتم إرسال كل بحث تم استقباله للمحكمين إلكترونيا عبر البريد الإلكتروني أو الموقع الخاص بالملتقى أو المؤتمر. وتعاد نتائج التحكيم لرئيس اللجنة العلمية بنفس الطريقة خلال مدة معينة.

د. مرحلة عقد الملتقى: بعد ظهور نتائج التحكيم وإعداد برنامج الملتقى أو المؤتمر، تأتي مرحلة انعقاده إما حضوريا وإما عن بعد، أو بالدمج بينهما. إذا كان عن بعد فيجب تحديد الوسيلة التي سيتم استخدامها في ذلك مسبقا، أين يتم الاعتماد على بعض التطبيقات الإلكترونية التي سيتم تناولها في العنصر الموالي.

2-4-2- أهم التطبيقات المستخدمة في عقد الملتقيات والمؤتمرات العلمية بالجزائر:

أ. تطبيق زوم ZOOM: يعتبر من أكثر التطبيقات استخداما في عقد الملتقيات بالجامعات الجزائرية، وهو تطبيق يوفر تجربة مشاركة الفيديو والصوت والشاشة عبر مجموعة واسعة من الأجهزة والمنصات بما فيها "ويندوز" و"لينسك" و"أندرويد" و"أيفون" وغيرها. وهو يعمل على جميع الأجهزة من هواتف محمولة وأجهزة كمبيوتر، ومن مميزات هذا التطبيق:

([https://promediaz.com/%d8%a8%d8%b1%d9%86%d8%a7%d9%85\(/%d8%ac-%d8%b2%d9%88%d9%88%d9%85-zoom](https://promediaz.com/%d8%a8%d8%b1%d9%86%d8%a7%d9%85(/%d8%ac-%d8%b2%d9%88%d9%88%d9%85-zoom))

القدرة على التواصل والردشة مع ما يصل إلى 100 مشارك؛ عقد اجتماعات غير محدودة، يسمح بمشاركة الشاشة في وقت واحد، إمكانية تسجيل فعاليات الملتقى وحفظها.

ب. تطبيق Google Meet: هي خدمة مدفوعة من شركة جوجل العالمية ضمن مجموعة خدمات Google G Suite المدفوعة، ولكن بعد تفشي جائحة كورونا وأصبح كل شيء يتم من المنزل تقريبا سواء كان عملا أو تعليما أو مؤتمرا، قررت جوجل تحويل الخدمة إلى

خدمة مجانية لجميع المستخدمين؛ حيث يُمكن لأي شخص استخدام خدمة جوجل ميت من خلال الهاتف أو جهاز الحاسوب.

تتميز خدمة Google Meet بأنها خدمة متكاملة كلياً مع G Suite حتى يتمكن المستخدم من الانضمام إلى الاجتماعات مباشرة من خلال دعوة بريد الكتروني وتعمل الخدمة على توفير جميع تفاصيل الأحداث المهمة عند الحاجة إليها سواء كان انضمام الشخص من خلال جهاز الحاسوب أو الهاتف الذي أو حتى من قاعة المؤتمرات، فكل ما يحتاجه المستخدم هو إعداد اجتماع ومشاركة رابط، ويتمتع تطبيق Google Meet بواجهة سريعة وسلسة وإدارة ذكية للمشاركين (النجار، 2020). وبالنسبة للجامعات الجزائرية، فقد استخدمت العديد منها هذا التطبيق، خصوصاً في الفترة الأخيرة المتزامنة مع جائحة كورونا، لعقد بعض الملتقيات والمؤتمرات. يعد هذا الاستخدام فرصة للاستفادة منه مستقبلاً وتعميم استخدامه لتجاوز معوقات الحضور الشخصي للأساتذة الباحثين. إن التطبيقين السابقين هما الأكثر استخداماً في الجامعة الجزائرية، لكن هذا لا يمنع الاستفادة من تطبيقات أخرى قد تكون مجانية وقد تكون غير مجانية مثل: (موقع المريح، 2021، أفضل تطبيقات عقد الاجتماعات)

— تطبيق Cisco WebEX: خيار ممتاز لأصحاب الشركات الكبيرة، من إنتاج شركة سيسكو العملاقة. مناسب للاجتماعات الكبيرة والمؤتمرات، إمكانية عقد اجتماعات صوتية ومرئية افتراضية، بالإضافة إلى ميزة الانضمام للاجتماع عبر الهاتف، العديد من المزايا مثل مشاركة الشاشة وتسجيل الاجتماعات وغيرها. آمن تماماً بفضل المستوى العالي من التشفير، متوافق مع مختلف أنظمة تشغيل الحواسيب والهواتف المحمولة، ومن عيوبه فقط أنه أكثر تعقيداً بالمقارنة مع بقية التطبيقات.

— تطبيق Google Hangouts: التطبيق الخاص بشركة قوقل لعقد المؤتمرات والاجتماعات عبر الانترنت. إمكانية تبادل الرسائل النصية والصوتية ومقاطع الفيديو بشكل فوري بالإضافة إلى عقد اجتماع بالصوت والصورة بين المستخدمين، ميزة مشاركة الشاشة مع بقية المشاركين في الاجتماع، تتوفر نسخة مجانية من التطبيق كما تعتبر النسخة المدفوعة رخيصة نسبياً بالمقارنة مع بقية التطبيقات خصوصاً بالنسبة للمستخدمين المستفيدين

من حزمة G-Suite، متوفر لأنظمة الأندرويد و iOS. من عيوبه أنه غير مناسب للشركات المتوسطة أو الكبيرة إذ لا يسمح بمشاركة أكثر من 10 مستخدمين خلال الاجتماع.

—تطبيق **Skype for Business**: أداة عقد الاجتماعات الافتراضية عبر الإنترنت الخاصة بخدمة سكايب الشهيرة. إمكانية استضافة الاجتماعات والندوات عبر الإنترنت ميزات مشاركة الشاشة والسموعة البيضاء والتسميات التوضيحية والتخزين السحابي، السماح لعدد كبير من الأشخاص يصل إلى 250 شخصا بالمشاركة في الاجتماعات، سهل الاستخدام، متوافق مع أنظمة تشغيل الأندرويد و iOS ونظام ويندوز. من عيوبه أنه يأتي ضمن حزمة "مايكروسوفت 360" ولا يمكن استخدامه خارج الحزمة، لا توجد نسخة مجانية.

رغم كل التطبيقات التي ذكرنا، نشير إلى أنه مازال المزيد منها متوفرا، ولا يمكن التطرق لها جميعا هنا، لكنها مفيدة في مجال الإدارة الإلكترونية.

2-5- المكتبات الإلكترونية والرقمية: إن توفير التكنولوجيات الحديثة في المكتبات الجامعية أصبح ضرورة حتمية من أجل الإرتقاء بمستوى خدماتها وتوفير الجهد والوقت سواء على عمال المكتبة أو على المستفيدين من خدماتها من طلبة وباحثين. فيما يخص المكتبات الجامعية فقد تم اعتماد الرقمنة فيها أيضا منذ مدة لا بأس بها في الجامعات الجزائرية، بداية باعتماد الفهرس الإلكتروني حيث أصبح البحث عن كتاب معين أو أي مرجع آخر يكون عبر شبكة الأنترنت من خلال إدخال اسم المؤلف أو العنوان أو الكلمات المفتاحية، ويكون ذلك إما من داخل المكتبة ذاتها أو عن بعد؛ حيث يمكن للطلّاب أو الباحث تصفح الفهرس الإلكتروني لأي مكتبة ولو كان في بيته. وفي هذا الصدد يجب التفريق بين المكتبة الإلكترونية والرقمية:

— المكتبة الإلكترونية: هي المكتبة التي تحتوي على كم كبير من المصادر الإلكترونية مثل الأقراص المليزة، وترتبط بقواعد وبنوك المعلومات بشكل الكتروني وتشكل المواد الإلكترونية معظم محتوياتها، ولكن يوجد بين محتوياتها بعض المصادر التقليدية ولكنها لا تشكل الجزء الغالب. (مهنّا، 2010، ص 555)

— المكتبة الرقمية: عرفها معجم أودليس ODLIS الإلكتروني على أنها: "مكتبة بها مجموعة لا بأس بها من المصادر المتاحة في شكل مقروء آليا (في مقابل كل المواد المطبوعة ورقيا أو فيلما)، ويتم الوصول إليها عبر الحاسبات، وهذا المحتوى الرقمي يمكن الاحتفاظ به محليا أو إتاحتها عن بعد عن طريق شبكة الحاسبات". (أحمد علي، 2011، ص 641).

الجدول رقم (1): أوجه الشبه والإختلاف بين المكتبات الإلكترونية والرقمية

أوجه الشبه	أوجه الاختلاف
- كلاهما ترتكزان على تحويل المحتوى من الهيئة التقليدية الورقية إلى الشكل الإلكتروني المقروء بطريقة آلية؛ - كلاهما تقدمان للباحث معلومات من خلال قنوات اتصال الكترونية.	- المكتبة الرقمية تقوم بتقديم المعلومات للباحث في صورة جديد رقمية ولكن لا تتطلب استعمال نظام إلكتروني لتقديم أو الاسترجاع؛ المكتبة الإلكترونية تقوم بتقديم المعلومة للباحث بطريقة إلكترونية من خلال المعالجة والاسترجاع.

المصدر: من إعداد الباحثين

2-6- مظاهر أخرى للإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية:

كما تتجلى مظاهر الإدارة الإلكترونية في إدارة الجامعة من خلال:

2-6-1- الموقع الرسمي للجامعة: من أجل مساندة عمليات التطور التي شهدها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي كان لزاما على كل جامعة جزائرية إنشاء موقع إلكتروني خاص بها. والموقع الإلكتروني الجامعي هو: "مجموعة من الملفات التي تحتل مساحة تخزينية قامت مؤسسة جامعية ما بحجزها ضمن جهاز خادم، ليشكل مضمونا متكاملًا يحوي معلومات ويشكل نشاطات ويقدم خدمات لجمهور الجامعة من إداريين وأساتذة وطلبة. (رياب وقدي، جوان 2016، ص 67)

ويقدم موقع الجامعة مجموعة من الخدمات أهمها التعريف بالجامعة ومختلف المعاهد والكليات التي تحتويها، ومسارات التكوين التي توفرها ومختلف التخصصات، إضافة إلى

الإحصائيات الخاصة بالطلبة والأساتذة، كما يتم من خلال الموقع الرسمي لكل جامعة وضع الإعلانات المختلفة الموجهة للطلبة والأساتذة والمستخدمين كافة.

2-6-2-أرضية رقمية لطلب الوثائق الإدارية: في إطار مشروع رقمنة إدارة الجامعة وبهدف تسهيل استخراج الوثائق الإدارية لمستخدمي الجامعة من موظفين وأساتذة وطلبة، وضعت العديد من الجامعات تحت تصرف مستخدميها أرضية رقمية لطلب الوثائق الإدارية عبر الخط؛

3- عر اقبل تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة الجزائرية:

إن أهم الصعوبات والعراقيل التي تحول دون نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية، هو عدم تقبل الفكرة من طرف أغلب الموظفين والأساتذة والطلاب؛ ويعود السبب في ذلك أساسا إلى:

- صعوبة وثقل اندماج الفرد مع البيئة الإجتماعية الجديدة لمجتمع المعلومات المبني على وجوب وضرورة التحكم في الإعلام الآلي، حيث هناك العديد ممن يعاني من الفقر المعرفي والمعلوماتي في هذا المجال؛
 - وجود العديد من المعوقات التقنية والتكنولوجية والمتمثلة خاصة في ضعف البنية التحتية من أجهزة ومعدات وشبكة أنترنت ذات تدفق عالي؛
 - تفضيل العمل بالطرق القديمة القائمة على استخدام الورق، لعدم الثقة في التعاملات الإلكترونية من قبل بعض الإداريين والأساتذة؛
 - وجود معضلة الفجوة الرقمية نتيجة العوائق التعليمية والإقتصادية والتنظيمية التي تجعل دخول العالم الرقمي عملية صعبة؛ (يحياوي، 2019، ص 104)
 - ضعف أنشطة البحث والتطوير في الجامعات الجزائرية وتواضع أعداد العلماء والباحثين؛ (يحياوي، 2019، ص 105)
 - ضعف أنظمة الأمن المعلوماتي في الجامعات الجزائرية، مما يؤدي إلى الشعور الدائم بعدم القدرة على الحفاظ على المعلومات والخوف من قرصنتها وضياعها.
- خاتمة:

تسعى الجزائر وكغيرها من الدول إلى جعل الفضاء الجامعي منفتحا على الانفجار المعلوماتي الهائل، من أجل مواكبة التطور التكنولوجي من جهة وتحسين نوعية التكوين الجامعي من جهة أخرى، فاعتماد الإدارة الإلكترونية بالجامعة الجزائرية بات ضرورة حتمية من أجل التغلب على الحواجز الزمانية والمكانية التي يمكن أن تعيق مسار العمل الإداري والعلمي والبيداغوجي.

نتائج الدراسة: رأينا من خلال هذه الورقة البحثية أن الجامعة الجزائرية، قد قطعت شوطا لا بأس به في تطبيق الإدارة الإلكترونية رغم بعض العراقيل والمعوقات، ويظهر ذلك من خلال اعتمادها على العديد من التطبيقات الإلكترونية التي من أهمها منصة التعليم عن بعد (مودل) والمنصة الجزائرية للمجلات العلمية (ASJP) ومنصة (بروغرس) لتسيير النشاطات الإدارية والبيداغوجية.

توفر هذه المنصات والتطبيقات الإلكترونية مزايا عديدة للجامعة الجزائرية نذكر منها:

- سهولة الحصول على المعلومة وتوفير وقت الباحث الجامعي؛
 - الخروج من محيط الجامعة الضيق والانفتاح على العالم؛
 - الاقتصاد في التكاليف، خاصة بالنسبة لتكاليف الملتقيات الوطنية والدولية على وجه الخصوص؛
 - تسهيل أمور البحث العلمي خصوصا ما يتعلق بالنشر في المجالات؛
 - تقريب المسافة بين الأساتذة والطلبة وتسهيل الحصول على المعلومات في وقت قصير.
- مقترحات الدراسة: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية تواجه العديد من العراقيل التي تحول دون التطبيق أو دون تحقيق الأهداف المرجوة للالتحاق بركب المؤسسات الجامعية العالمية. وعليه لابد من معالجة هذه المعوقات، وفي هذا الصدد نقترح جملة من الحلول والتوصيات التي تساعد على التغلب على العوائق التي تحول دون نجاح تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية؛ والتي من أهمها:
- التدريب الشامل والمستمر لكافة الموظفين والأساتذة وحتى الطلبة على استعمال وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات، وعلى استخدام المنصات الرقمية المختلفة؛

- نشر ثقافة التعليم عن بعد واستغلال الظروف الراهنة الخاصة بوباء كوفيد 19 لفرضها واعتمادها كضرورة حتمية؛
- ضرورة تبني بنية تحتية تكنولوجية قادرة على استيعاب مختلف التطبيقات الإلكترونية المطبقة على مستوى الجامعات الجزائرية؛ من أجهزة ومعدات وتدفق عالي للإنترنت؛
- تشجيع التعاون بين الجامعات الجزائرية ومراكز البحث الوطنية من جهة، وبينها وبين الجامعات والمراكز على المستوى العالمي.

المراجع:

باللغة العربية:

1. سعد غالب ياسين (2010)، الإدارة الإلكترونية دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن (عمان).
2. فداء حامد، (2015)، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.
3. نجم عبود نجم (2009)، الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الإستراتيجية- الوظائف- المجالات)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن (عمان).
4. إيهاب خميس أحمد المير، (2007)، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
5. محمد جمال أكرم عمار، (2009)، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين (غزة).
6. أحمد علي، (2011)، المكتبة الرقمية: الأسس، المفاهيم والتحديات التي تواجه المكتبات العربية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 27، العدد 1 و2، سوريا.
7. جمال كويحل، أبو بكر سناطور، (جانفي 2021)، دور المنصات الرقمية في دعم التعلم الجامعي عن بعد في ظل انتشار جائحة "كوفيد19" منصة مودل بجامعة سطيف 2 نموذجا، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 12، العدد 1 الخاص.
8. راجح رباب، عبد الرحمن قدي، أنشطة التعليم العالي في المواقع الإلكترونية الجامعية، العدد 24، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جوان 2016، (63-80).
9. رابعي لخضر ولكحل عائشة، (جانفي 2016)، الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد 3، (239-251).

10. رميسة سدوس، عبد المالك بن السبتي، (جوان 2020)، المنصة الجزائرية للمجلات العلمية ASJP ودورها في ترقية النشر العلمي الجامعي، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 6، العدد 1، (238-262).
 11. عبد المجيد مهنّا (2010)، المكتبة الإلكترونية التخطيط لإنشاء مكتبة إلكترونية أكاديمية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العددين الثالث والرابع، جامعة دمشق، سوريا.
 12. عمر يحيوي، (أفريل 2019)، الإدارة الإلكترونية كمسعى لترقية الخدمات العمومية في الجزائر، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات اقتصادية، العدد 37، (97-108).
- باللغة الأحدث:**

13. Jacobskai,(2003), **Trying to keep the internet'sStandars Setting Process in perspective,** Computer science Departement, informaticsIV,technicaluniversity of Aachen Ahornstr, Germany.

المواقع الالكترونية:

14. أحمد صالح (ماي 2019)، دليل الباحث العلمي في البيئة الرقمية، متاح على: <https://morelib.com/?p=1962>

15. <https://promediaz.com/%d8%a8%d8%b1%d9%86%d8%a7%d9%85%d8%ac-%d8%b2%d9%88%d9%88%d9%85-zoom> ، تاريخ الإطلاع: 2021/1/22

15. سامي التواتي، زوم على التقنية، تعرف إلى-moodle-منصة التعلم-الإلكتروني-المج 2016/5/11، متاح على: <https://www.zoomtaqnia.com/2016/05/>، تاريخ الإطلاع: 2016/5/11.

16. إسلام النجار، (9 جوان 2020)، ما هي مميزات تطبيق "Google Meet"؟، مقالة منشورة على موقع رواد الأعمال، متاح على: <https://www.rowadalaamal.com/%D9%85%D9%85%D9%8A%D8%B2%D8%A7%D8%AA-%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82-google-meet> تاريخ الإطلاع: 2021/01/31، على الساعة: 11:00.

17. أفضل تطبيقات عقد الاجتماعات الافتراضية عبر الأنترنت، على موقع المريح، على الرابط:
<https://elmareekh.com/collections/%D8%A3%D9%81%D8%B6%D9%84-%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%D8%A7%D8%AA->
 تاريخ الإطلاع: 2021/01/31، على الساعة: 12:47.

18. <https://promediaz.com/%d8%a8%d8%b1%d9%86%d8%a7%d9%85%d8%ac-%d8%b2%d9%88%d9%88%d9%85-zoom>.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف - مساحية سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 24	
المحور رقم - 02	أهمية ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة.
عنوان المداخلة	الإدارة الإلكترونية ضرورة لتسيير الجماعات المحلية La gestion électronique est une nécessité pour la gestion de groupes locaux
الاسم واللقب	ليندة شرايشة
المؤهل العلمي	أسناذ محاضراً
الوظيفة	/
التخصص	/
المؤسسة	جامعة سوق أهراس
ملاحظات	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الإدارة الإلكترونية ضرورة لتسيير الجماعات المحلية

La gestion électronique est une nécessité pour la gestion de groupes locaux

اسم ولقب الباحث الأول: ليندة شرايشة

الرتبة والجامعة : أستاذ محاضر-أ- كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة سوق أهراس

البريد الإلكتروني: cherabchal@yahoo.fr

الملخص:

تعتبر الجماعات المحلية قاعدة اللامركزية وهي الوسيط بين الهيئات المركزية والمواطن اذ تسعى هذه الأخيرة الى السهر على تقديم الخدمات الاساسية والعمل على توفير كافة الاحتياجات التي يحتاجها الأفراد في مختلف المجالات وبعد التطورات التكنولوجية والانفجارات التقنية والمعلوماتية المتسارعة والمتلاحقة بدأت الحاجة ملحة الى تغيير النمط الخاص بتقديم الخدمات العامة والعمل على تطبيق ما يسمى بالحكومة الإلكترونية و الانتقال المرن من الخدمات التقليدية الى الخدمات الإلكترونية و لقد كانت الجزائر من الدول التي سارت في هذا المسار.

الكلمات المفتاحية: الجماعات المحلية- الإدارة الإلكترونية- الخدمات

رموز تصنيف JEL:

Abstract:

Local groups are considered the base of decentralization and they are the mediator between the central authorities and the citizen, as the latter seeks to ensure the provision of basic services and work to provide all the needs that individuals need in various fields and after technological developments and rapid and successive technological and information explosions, the need began to become urgent To change the pattern of providing public services and work to implement the so-called e-government and the flexible transition from traditional services to electronic services. Algeria was one of the countries that followed this path.

Keywords: Local groups - electronic administration - public services

JEL Classifications:

مقدمة:

لقد شهد العالم في العقدين الماضيين تطورات تكنولوجية و انفجارات تقنية و معلوماتية متلاحقة و متسارعة، حيث عملت الدول على بذل الكثير من الجهود لمواكبة هذه التطورات بما ينعكس ايجابا على رقمنة المرافق العامة و بالتالي رقمنة الخدمات و الانتقال المرن و السلس من الخدمات التقليدية الى الخدمات الالكترونية.

هذه التطورات طالت مختلف القطاعات حيث تم توظيف تكنولوجيا المعلومات لتلبية مختلف الاحتياجات المتزايدة للمواطنين و بخطوات سريعة و بالتالي التوجه نحو الحكومة الالكترونية و الجزائر هي الأخرى سارت على هذا النحو على غرار الدول المتطورة، فحاولت تطبيق الإدارة الالكترونية في مختلف القطاعات بما فيها الإدارة العمومية من أجل ترقية الخدمات العامة التي يحتاجها الأفراد.

مما لاشك فيه أن أسلوب الإدارة الالكترونية في الجزائر قد ألقى بظلاله على الجماعات المحلية هذه الأخيرة التي تعتبر همزة وصل بين المواطن و الحكومة ، بحيث تعبر قاعدة اللامركزية التي تسعى الى توفير متطلبات المواطنين و السهر على تقديم الخدمات العمومية التي يحتاجونها، و بعد التطورات التكنولوجية المتسارعة انتهجت الجزائر على غرار باقي الدول أسلوب الإدارة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية و هذا نظرا لتزايد متطلبات المواطن و لتخفيف العبء على الإدارة من جهة و سرعة و جودة الخدمة من جهة أخرى و كذا للحد من انتشار ظاهرة البيروقراطية داخل الإدارات و المحاباة التي باتت عائقا و هاجس الكل، كما أن انتماج هذا الأسلوب يعد فرصة للارتقاء بأداء البلديات و الولايات و من ثم أضحت الإدارة الالكترونية ضرورة ملحة لتسيير الجماعات المحلية.

لكن الاشكال الذي يمكن طرحه في هذا الصدد:

هل استطاعات الإدارة الجزائرية أن تطبق أسلوب الإدارة الالكترونية بنجاح؟

و هل واكبت خدماتها عصر السرعة و الرقمنة؟

و هل فعلا ساهم هذا الأسلوب في تحسين أداء الجماعات المحلية للخدمات العامة؟

المبحث الأول: ماهية الادارة الالكترونية

تعتبر الادارة الإلكترونية نموذجا جديدا للتعاملات الحكومية اذ فرضت نفسها من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة ، حيث ظهر هذا الأسلوب بعد التطورات الاقتصادية المعاصرة و التي باتت فيها الدولة عاجزة عن توفير جميع احتياجات المواطنين الكثيرة و المتنوعة فتم استحداث هذا الأسلوب لتلبية حاجيات الافراد المتزايدة بسرعة، و تحسين الخدمة و توفير الوقت و العمل على رفع كفاءة الاجراءات الادارية و ترقيةها.

لدراسة هذه المسألة تم تقسيم الموضوع الى:

المطلب الأول: مفهوم الادارية الالكترونية

المطلب الثاني: أهمية تطبيق الادارة الالكترونية

المطلب الأول: مفهوم الادارة الالكترونية

لاشك و أن التطور التكنولوجي و الثورة الإلكترونية المستحدثة قد كشفت عدم امكانية مسايرة الأساليب التقليدية لهذا التطور، و فشلها في التسيير الاداري لذلك لابد الارتقاء بطريقة تقديم الخدمات العامة للأفراد و الانتقال من الأسلوب التقليدي الى الأسلوب الالكتروني لذلك سنحاول البحث في مفهوم الادارة الالكترونية.

الفرع الأول: تعريف الادارة الالكترونية

تعرف الادارة الإلكترونية بأنها:

" استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة ، و المعلومات في تيسير سبل أداء الادارات الحكومية لخدماتها العامة الالكترونية ذات القيمة، و التواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية عبر بوابة واحدة"¹.

و هناك من يعرف الادارة الالكترونية على أنها:

" مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنت و الاتصالات الالكترونية عبر جميع طبقات و مستويات الحكومة لتقديم جميع الخدمات و المعاملات للأفراد و الحصول على المعلومات في شتى المجالات بيسر و سهولة"².

هناك من عرفها على أنها:

" إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت و شبكات الاتصال تميل أكثر من أي وقت مضى الى تجريد و اخفاء الاشياء و ما يرتبط بها الى الحد الذي أصبح رأس المال المعرفي هو العامل أكثر فعالية في تحقيق أهدافها و الأكثر كفاءة في استخدام مواردها"³.

تعرف الادارة الإلكترونية على أنها:

" تنفيذ كل الأعمال و المعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصال الالكترونية"⁴.

عرفها البنك الدولي بأنها :

" مصطلح حديث يشير الى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من أجل زيادة كفاءة و فعالية و شفافية مساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات الى المواطن و مجتمع الاعمال، و تمكينهم من المعلومات ، بما يدعم كافة النظم الاجرائية الحكومية ، و يقضي على الفساد، و اعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية و القرارات المتعلقة بها و التي تؤثر على مختلف نواحي الحياة"⁵.

من خلال ما تقدم نستنتج أن الادارة الالكترونية هي القدرة على القيام بالمعاملات الادارية و استخراج الوثائق و تبادل المعلومات و المراسلات عبر شبكة الانترنت دون تحمل مشقة الانتقال الشخصي للإدارة لإنجازها.

الفرع الثاني: مبادئ الادارة الالكترونية وأهدافها

تقوم الادارة الالكترونية على مجموعة من المبادئ الأساسية كما نأنها تتمتع بمجموعة من الخصائص يمكن التطرق اليها كما يلي:

أولاً: مبادئ الادارة الالكترونية

- السعي الى تقديم أحسن الخدمات للمواطنين من خلال خلق بيئة عمل متنوعة فيها المهارات و الكفاءات التي تتطلب استخدام التكنولوجيا الحديثة ، و ايجاد حلول لكافة المشاكل

المطروحة بعد الحصول على المعلومات الدقيقة لتوظيفها من أجل حل الاشكالية و المطروحة التي تتوقف على صحة و دقة المعلومات الموظفة.

- تجسيد كل المعلومات في شكل نموذج أو قالب الكتروني و وضعه في شبكة الانترنت لتمكين المواطنين من الاطلاع عليه من جهة، و تحديد طرق و اجراءات التعامل معه من جهة أخرى.⁶ و من ثم تسعى الادارة الالكترونية الى تخفيف العبء على المواطن من خلال توفير الخدمة العامة على مدار الساعة و القدرة على انجاز العمل بكفاءة عالية و بطريقة بسيطة و سريعة.

- سهولة استعمال تقنيات الادارة الالكترونية بحيث تصبح متاحة لجميع المواطنين في العمل، في المدارس، و في مختلف مؤسسات العمل.

- الحفاظ على أمن المعلومات و المعاملات من خلال توظيف العناصر الماهرة⁷.

ثانياً: أهداف الادارة الالكترونية

ان الغاية من نظام الادارة الالكترونية هو مسايرة التطور التكنولوجي و التقني الذي تشهده معظم دول العالم، و هو يعد تصور جديد في طريقة تقديم الخدمات العمومية و عليه تهدف الادارة الالكترونية الى ما يلي:

- السهر على تقديم خدمات جديدة و متطورة لفائدة المواطنين بطريقة لائقة و بمواصفات تتفق و الجانب المعلوماتي مع تفادي ارتكاب أية أخطاء من شأنها أن تعطل مصالح الجمهور، لأن الخدمات تقدم باستعمال أجهزة تكنولوجية متطورة مزودة بقاعدة بيانات تكاد تنعدم فيها الأخطاء مما يسهل انجاز كل المعاملات⁸.

- أسلوب متطور للتقليل من البيروقراطية حيث يتمكن المواطن من الحصول على الوثائق التي يريدتها بسرعة فائقة دون الحاجة للمحابة أو تدخل أطراف أخرى⁹.

- تقديم خدمات بسرعة كبيرة و في ظرف قصير.

- تجسيد مبدأ الشفافية، تبسيط الاجراءات، و التقليل من المعاملات الورقية.

المطلب الثاني: اعتماد أسلوب الادارة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية

تعتبر الجماعات المحلية امتدادا للهيئات المركزية في أداء مهامها و تحقيق مطالب المواطنين حيث تعد هذه الأخيرة النواة الأساسية في تطبيق السياسات المنتهجة من طرف الدولة لذلك كان لزاما على الدولة أن تولي الجماعات المحلية- البلدية- الولاية- أهمية في تسيير الشؤون المحلية و تنفيذ مختلف الاستراتيجيات و البرامج المسطرة في شتى المجالات التنموية .

و لقد ألفت الإدارة الإلكترونية بضلالها على الجماعات المحلية فكانت البداية مع وزارة الخارجية التي سارعت الى اعتمادها في سبيل تحقيق خدمة نوعية للمواطن حيث أصبح بإمكان المواطن استخراج جميع الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية اضافة الى جواز السفر و بطاقة التعريف البيومترين. و هو ما سوف يتم التطرق اليه .

الفرع الأول: عصرنه ورقمنة مصلحة الحالة المدنية

بالفعل قامت وزارة الداخلية بالعمل على تجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية عبر بلديات كافة التراب الوطني من خلال تمكين المواطن من سحب كافة الوثائق التي يحتاجها من أي مكان دون التنقل الى مقر البلدية و في سبيل ذلك قامت تطوير و تنظيم التشريعات المتعلقة بالحالة المدنية .

كما قامت بإنشاء للحالة المدنية السجل الوطني الآلي و العمل على رقمنة سجلات الحالة المدنية و العمل على اصدار المرسوم الخاص بإصدار نسخ ووثائق الحالة المدنية بحيث يتم استصدار الوثائق المطلوبة من السجل الآلي بعد مهرها بالتوقيع الإلكتروني الموصوف بعد طبعا صدور قانون التوقيع و التصديق الإلكترونيين¹⁰ .

و كانت بلدية باتنة أول بلدية طبق فيها رقمة الحالة المدنية، اذ أصدرت أو شهادة ميلاد رقم 12 بتاريخ 4 مارس 2010.

الفرع الثاني: جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية البيومترين

صدرت مجموعة من القرارات من طرف وزارة الداخلية تنظم هذه المسألة أهمها:

القرار المؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق 17 أكتوبر 2010 الذي يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومتري.

القرار المؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر 2012 الذي يحدد تاريخ بداية تداول أول جواز سفر بيومتري الكتروني.

و الغاية من ذلك هو عصنة وثائق الهوية الوطنية و جعلها تتماشى و الثورة الالكترونية اذ أنها مطابقة للمعايير الدولية المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.

المبحث الثاني: تقييم تطبيق الادارة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية

ان محاولة تطبيق أسلوب الادارة الالكترونية في الجزائر على مستوى الجماعات المحلية انما يحتاج الى استثمار و توظيف لكافة الامكانيات البشرية و المادية للسعي الى ترقية مستوى الخدمات العمومية و ترشيدها و ترقى بها الى مستوى الدول المتطورة، حيث بذلت الحكومة في هذا الصدد مجهودات جبارة بغية تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين باستخدام التكنولوجيات الحديثة و هذا طبعا يحتاج الى توافر الأجهزة الذكية المتطورة الحديثة و التدفق الهائل للإنترنت حتى يتمكن المواطن من استخراج الوثائق التي يريدها أينما كان دون الحاجة الى تحمل عناء التنقل الى مقار الادارة المعنية فهل نجحت الحكومة الجزائرية في تطبيق هذا النموذج الفعال ؟ أم أنها تحتاج الى تضافر فعلي لجهود وبشرية و موارد مالية و أجهزة تكنولوجية حديثة تساعد على ذلك ؟

المطلب الأول: متطلبات الادارة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية

ان نجاح تطبيق الادارة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية انما يحتاج الى تضافر مجموعة من الجهود و العوامل من أجل تحقيق أهدافها و هي الانتقال السلس من الأسلوب التقليدي في تأدية الخدمة العمومية الى الأسلوب الالكتروني المتطور بعيدا عن استعمال الأوراق و الاجراءات التقليدية في التعامل معها و اختصارا للجهد و الوقت.

الفرع الأول: وجود ارادة سياسية لرسم استراتيجية التحول و دعم الهياكل الادارية

مفاد ذلك العمل على ادخال جملة من التغييرات الجوهرية على أساليب العمل في الادارة حيث تلتزم القيادة بالجهود الهادفة للتحويل الى الادارة الالكترونية من خلال توفير المال، الجهد، و الوقت و المتابعة المستمرة و هي العناصر الأساسية لنجاح عملية التحويل من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية، و الا ستظل حلما صعب المنال و مجرد مطالب على ورق ¹¹.

تتحقق هذه العملية بضرورة تفهم القادة و دعمهم و مشاركتهم مع تحمل كافة المسؤولية المسندة لهم بمناسبة تبني نظام الادارة الالكترونية ، و العمل على تنسيق الجهود بين الجهات الحكومية مما يتيح مشاركة الجميع دون استثناء في تحقيق هذا الهدف ¹². أما عن التخطيط الاستراتيجي لعملية التحويل فلا بد هنا أن وضع خطة استراتيجية فعالة و رسم أولويات و مراحل تنفيذها و العمل على توزيع المهام على كل المسؤولين عن التنفيذ وفقا للخطة الاستراتيجية المتبعة ، و اعتماد مقترحات تطوير الخدمات ، و كفايات تقديمها.

الفرع الثاني: العمل على سن نصوص قانونية خاصة بتنظيم الادارة الالكترونية

ان تحقيق ادارة الكترونية حقيقة لن يتأتى الا بتأطير تشريعي و قانوني تحدد أطر العمل التي يعمل في ظلها الموظفون اذ تحدد النصوص القانونية حقوقهم و واجباتهم و العمل على تهيئة بيئة مناسبة لذلك من خلال سن نصوص قانونية تنظم نشر المعلومات و المحافظة على الأسرار ، و وضع رسوم خاصة باستخدام المواقع الالكترونية ، كما أن الحاجة ضرورية لتشريعات خاصة بتجريم انتهاك التوقيع الالكتروني، و تشريعات خاصة بضمان حقوق و واجبات كل الأطراف المعنية بالعمل الالكتروني بصفة عامة.

الفرع الثالث: توافر الامكانيات المادية و البشرية

ان الادارة الالكترونية تحتاج الى تطوير في شبكة المعلومات أو الشبكة العنكبوتية بصفة عامة ، و تحسين تقديم الخدمات للمتعاملين معها لذا وجب التعرف على المتعاملين مع الجهاز الحكومي و معرفة متطلباتهم من الخدمات و بشكل دقيق و مفصل هذا من جهة،

و من جهة ثانية لابد من التركيز على الموظفين فالإدارة الالكترونية لا تدير نفسها و انما تحتاج الى كوادر بشرية و قدرات و كفاءات خاصة قادرة على العمل في بيئة الكترونية ناجحة.

المطلب الثاني: تقييم أداء الادارة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية

لاشك و أن الادارة الالكترونية توجه جديد لم تكتمل معالمه بعد و من ثم فهو يشهد مجموعة من العوائق و العراقيل خاصة على مستوى الجماعات المحلية و ذلك في ظل غياب الامكانيات المادية و نقص الكوادر البشرية المؤهلة لتسيير الهياكل الادارية بطريقة الكترونية من خلال توظيف المهارات و هذا لن يتأتى الا بتكوين موظفين مؤهلين في هذا المجال، الا أنها استطاعت أن تحقق قفزة نوعية من خلال تسهيل العديد من الاجراءات على المواطنين و هي الانطلاقة نحو ما يسمى بالحكومة الالكترونية و هو الهدف الأساسي الذي تسعى الدول الى تحقيقه على غرار الدول الكبرى. و هو الأمر الذي سوف يتم التطرق اليه في هذا المقام.

الفرع الأول: معوقات تطبيق الادارة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية

انتهجت الجزائر على غرار الدول الأخرى أسلوب الادارة الالكترونية و هذا بهدف استخدام تقنيات المعلومات الادارية لتبسيط الاجراءات داخل الهيئات الادارية، و العمل على اختصار وقت تنفيذها بما ينعكس ايجابا على مستوى الخدمات العمومية التي تقدمها الادارة للمواطنين¹².

الا أن هناك بعض العوائق التي تحول دون تحقيق هذا الهدف و التي يمكن ايجازها فيما يلي:

أولاً: معوقات ادارية فرغم أن كبرى المؤسسات تسعى الى استخدام تكنولوجيا المعلومات بما فيها الجماعات المحلية الا أنه لديها نقص فادح في الامكانيات المادية أو أنها لا تزال تعتمد على وسائلها التقليدية و عليه فنقص التمويل و انعدام التخطيط فـالجماعات المحلية تحتاج الى رسم استراتيجية و منهج و رؤيا مستقبلية لهذا المشروع.

ثانيا: معوقات تقنية أو مادية و تتمثل في ضعف البنية التحتية للبيئات مما يعرقل تطبيق أسلوب الادارة الالكترونية بالإضافة الى نقص الوعي المعلوماتي لدى الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات و الجانب الالكتروني و تكنولوجيا الاتصال، إضافة الى مشكل اللغة المستعملة فغالبا ما يتم استعمال اللغة الانجليزية هذا من جهة و من جهة ثانية ارتفاع تكلفة الاشتراك في الانترنت¹³.

بالإضافة الى المعوقات المتعلقة بالجانب التشريعي حيث نجد هناك ثغرات قانونية في مجال قانون المعاملات الالكترونية ، و معاقبة متهميها¹⁴.

رغم هذه العوائق و العراقيل الا أن الدولة تمكنت من النجاح في اول خطوة لعصرنة الجماعات المحلية حيث كانت اول بلدية ذكية هي بلدية باتنة سنة 2011، و هي تجربة رائدة في الجزائر.

الفرع الثاني: ايجابيات تطبيق الادارة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية

ان الادارة الالكترونية من النماذج الحتمية و الضرورية على مستوى الجماعات المحلية و هي تدخل في برنامج عصرنة الخدمة العمومية حيث كانت قد دعت وزارة الداخلية الى اطلاق مشروع المواطن الالكتروني في أواخر 2013¹⁵ و معنى ذلك وضع أرشيف أي مواطن في ملف واحد مدى الحياة للتخفيف من معاناة المواطنين في استخراج الوثائق الخاصة بهم.

فللإدارة الالكترونية مزايا و ايجابيات يمكن ايجازها فيما يلي:

- العمل على تقديم خدمات جديدة و متطورة لفائدة المواطنين.
 - الانتقال من الادارة المباشر الى الادارة عن بعد.
 - تخفيف أعباء كثرة الوثائق الادارية على الادارات .
 - العمل بمبدأ الشفافية و القضاء على البيروقراطية.
- خاتمة:

ان الادارة الالكترونية هي ذلك النموذج الفعال و المتطور الذي تطمح الدولة الى تحقيقه و هو عصنة الادارات بما فيها الجماعات المحلية، لاسيما في ظل التطورات التكنولوجية الهائلة لأن رقمنة البلديات أو الولايات بات أمرا ضروريا لا مفر منها خاصة لما له من ايجابيات كثيرة للمواطن و من تحسين الخدمة العمومية و انهاءها في وقت وجيز و من خلال هذه الدراسة توصلنا الى النتائج الآتية:

- الادارة الالكترونية ضرورة و حتمية لا بد من السهر على تطبيقها على الجماعات المحلية.
- الادارة الالكترونية مظهر من مظاهر التطور الذي يشهده العالم في ظل تكنولوجيا المعلومات.

- تمكين المواطن من الحصول على الوثائق المطلوبة في وقت وجيز.
- محاربة البيروقراطية و المحاباة.
- العمل على تكوين ادارة بلا ورق بمعنى للإدارة الالكترونية بعد اقتصادي.
أما الاقتراحات التي يمكن أن نوصي بها في هذا المجال فتتمثل في:
- ضرورة توفير البنى التحتية حتى ينجح أسلوب الادارة المحلية على مستوى الجماعات المحلية .

- العمل على تكوين اطارات و كفاءات تستطيع التأقلم مع البيئة الالكترونية.
- الاطلاع على تجارب الدول السابقة و الاستفادة منها في هذا المجال.
- سن قوانين و تشريعات تنظم المعاملات الالكترونية.
- تكثيف برامج التكوين للموظفين و خاصة في مجال تعلم اللغة الانجليزية و اتقانها.

الهوامش:

¹ - هيثم الفيلكاوي، الحكومة الالكترونية، مجلة الحرس الكويتي، العدد 19، السنة الخامسة، 2002، ص 50.

² - محمد المتولي، ادارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الالكترونية، في الدول العربية، بحث قدم في المؤتمر العلمي الأول المنظم من طرف شرطة دبي في الفترة الممتدة ما بين 24-26 أفريل 2003، ص 18.

- ⁻³ نجم عبود، الإدارة و المعرفة الإلكترونية: الاستراتيجية، الوظائف، المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص. 157.
- ⁻⁴ غنيم أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر و تطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2004، ص. 31.
- ⁻⁵ غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية و السياسية، العدد 12، جانفي 2016، ص. 178.
- ⁻⁶ عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين، دار الغرب الاسلامي، بيروت، لبنان، 2006، ص. 190.
- ⁻⁷ فضيلة خلفون، تطوير أداء الجماعات المحلية في الجزائر على ضوء مشروع الإدارة الإلكترونية، المجلة الجزائرية للأمن و التنمية، المجلد 8، العدد 16، 2020، ص. 372.
- ⁻⁸ عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، ط 1، مصر، 2003، ص. 99.
- ⁻⁹ غنية نزلي، المقال السابق، ص. 179.
- ⁻¹⁰ بن زيان أحمد، حاحة عبد العالي، عصنة مرفق الحالة المدنية و أثرها على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة معالم للدراسات القانونية و السياسية، العدد 3، 2018، ص ص. 201، 202.
- ⁻¹¹ علي محمد رحومة، الانترنت و المنظومة التكنو-اجتماعية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان، 2005، ص. 93.
- ⁻¹² عمار بوحوش، مرجع سابق، ص. 184.
- ⁻¹² علي سايج جبور، الإدارة الإلكترونية و دورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية، العدد 2017، 1، المركز الجامعي تندوف، ص ص. 12، 13.
- ⁻¹³ علي سايج جبور، المقال السابق، ص. 8.

- ¹⁴ رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الادارية بين حتمية التغير و معوقات التطبيق، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة تيزي وزو، 2011، ص 161.
- ¹⁵ غنية نزلي، المقال السابق، ص 187.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية

الكتب:

- عمار بوحوش (2006)، نظريات الادارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين، دار الغرب الاسلامي، بيروت، لبنان.
- عبد الفتاح بيومي حجازي (2003)، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، ط1، مصر.
- علي محمد رحومة (2005)، الانترنت و المنظومة التكنو-اجتماعية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان.
- غنيم أحمد محمد (2004)، الادارة الالكترونية، آفاق الحاضر و تطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر.
- نجم عبود (2009)، الادارة و المعرفة الالكترونية: الاستراتيجية، الوظائف، المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان.

الرسائل الجامعية:

- رفيق بن مرسل (2011)، الأساليب الحديثة للتنمية الادارية بين حتمية التغير و معوقات التطبيق، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة تيزي وزو.
- رفيق بن مرسل (2011)، الأساليب الحديثة للتنمية الادارية بين حتمية التغير و معوقات التطبيق، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة تيزي وزو.

المقالات:

- بن زيان أحمد، حاحة عبد العالي (2018)، عصنة مرفق الحالة المدنية و أثرها على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة معالم للدراسات القانونية و السياسية، العدد 3.

- فضيلة خلفون (2020)، تطوير أداء الجماعات المحلية في الجزائر على ضوء مشروع الإدارة الإلكترونية، المجلة الجزائرية للأمن و التنمية، المجلد 8، العدد 16.

- علي سايج جبور (2017)، الإدارة الإلكترونية و دورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية، العدد 1، المركز الجامعي تندوف.

- غنية نزلي (2016)، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية و السياسية، العدد 12.

- هيثم الفيلكاوي (2002)، الحكومة الإلكترونية، مجلة الحرس الكويتي، العدد 19، السنة الخامسة.

المداخلات

- محمد المتولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، في الدول العربية، بحث قدم في المؤتمر العلمي الأول المنظم من طرف شرطة دبي في الفترة الممتدة ما بين 24-26 أبريل 2003.

الإدارة الإلكترونية ضرورة لتسيير الجماعات المحلية
La gestion électronique est une nécessité pour la gestion de groupes locaux
د/ليندة شرايشة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 25		
المحور رقم - 2 -	أهمية ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة.	
عنوان المداخلة	الإدارة الإلكترونية كمقاربة لعصرنة الجماعات المحلية في الجزائر: دراسة في التطبيقات والتحديات. Electroconic management as an approach to modernizing local communities in Algeria: a study of application and challenges	
الاسم واللقب	لرقم ياسر	بلال لعيساني
المؤهل العلمي	طالب دكتوراة	استاذة محاضرة أ
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة جيجل	جامعة جيجل
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الإدارة الإلكترونية كمقاربة لعصرنة الجماعات المحلية في الجزائر: دراسة في التطبيقات والتحديات.
Electroconic management as an approach to modernizing local communities in Algeria: a study of application and challenges.

بلال لعيسان

ياسر لرقم

أستاذ محاضراً، جامعة جيجل

طد سنة ثانية، جامعة جيجل

laissanibilal@yahoo.fr

yasser.larkem@univ-jijel.dz

الملخص:

تبنت الجزائر الإدارة الإلكترونية كفلسفة عمل على مستوى تنظيماتها المحلية، بهدف الإرتقاء بنوعية خدماتها العمومية المقدمة، وسعيها منها لتجاوز الأمراض البيروقراطية التي تعاني منها جل إداراتها المحلية، والتي أصبحت معيق حقيقي لتجسيد عمليات الإصلاح والتطوير الإداريين أو أي مسعى تنموي، ورغبة منها في تعزيز الشفافية والوضوح في التعاملات بين مختلف إداراتها أو مع مواطنيها، إضافة لمساعدتها الرامية لاستئصال الفساد من داخل تنظيماتها المحلية كإستشكال حقيقي، وهران يعكس كل جهود الإصلاح الإداري المنتهجة.

الكلمات المفتاحية: الجماعات المحلية؛ الإدارة الإلكترونية؛ تجليات العصرنة محليا؛ عراقيل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

M15; H16; JEL

Abstract:

Algeria has adopted electronic management as a working philosophy at the level of its local organizations with the aim of improving the quality of its public services provided, and in an efforts to overcome the diseases and bureaucratic obstacles that most of its local administrations suffer from, which have become a real problem obstacle to the embodiment of administrative reform and development processes or any development endeavor, and a desires to enhance transparency and clarity in the dealings between its various administrations or with its citizens, in addition to its efforts to eradicate corruption from within its local organizations as a real

Keywords : local groups; Electronic management; manifestations of modernizations locally; obstacles to the application of electronic management.

JEL classification code: H16; M15.

الإدارة الإلكترونية كمقاربة لعصرنة الجماعات المحلية في الجزائر: دراسة في التطبيقات والتحديات.

Electroconic management as an approach to modernizing local communities in Algeria: a study of application and challenges.

ياسر لرقم، بلال لعيساني

تعاني الجماعات المحلية في الجزائر عدة عراقيل على مستوى التسيير والتعاملات الإدارية حالت دون الوصول إلى مستوى الخدمة المرغوب فيها، الأمر الذي أوجب عليها إيجاد طرق عمل جديدة خاصة مع إجتياح تكنولوجيات الإعلام والإتصال مجال تقديم الخدمة العمومية في العالم ككل، ونظرا للبطء والترهل الذي أصبحت ميزة الجهاز التنفيذي المحلي في الجزائر وتأثيراته الوخيمة على مستويات الرضا والتنمية المحققة محليا، وفي هذا السياق أصبحت الإدارة الإلكترونية منفذ رئيسي وتحدي حقيقي للدولة الجزائرية لتجسيده على مستوى الجماعات المحلية، باعتبارها مكسب يعكس لغة العصر والعصرنة الرامية لتحسين الخدمة العمومية وتسهيل عملية إدارة التنمية المحلية وفق أسس المانجمنت العمومي الجديد، إلا أن هذا التوجه الجديد مازال حديث عهد بالإدارة الجزائرية خاصة المحلية منها في سبيل تحقيق الأهداف المرجوة.

ولالإمام بالقضية طرح التساؤل الرئيسي التالي: ماهي تطبيقات الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات المحلية في الجزائر؟ وماهي أبرز المعوقات التي تعترض تحقيق ذلك؟ مرفقا بالتساؤلات التالية:

- ماتعريف الجماعات المحلية؟ وما المقصود بالإدارة الإلكترونية؟

- ماهي تطبيقات الإدارة الإلكترونية محليا في الجزائر؟ وماهي العقبات التي تعترض

تعميمها محليا؟

أهمية الدراسة:

- إثراء الزخم النظري بخصوص الجماعات المحلية والإدارة الإلكترونية، باعتبارهما

ضرورة ومطلب العصر الحالي في مجال تقديم الخدمة العمومية المحلية.

- تعد الإدارة الإلكترونية أحد أهم صور التسيير العمومي الحديث، باعتبارها تمثل

الصيغة النهائية لتقديم الخدمة العمومية خاصة مع الثورة التكنولوجية والعلمية التي

شهدها العالم، ولذلك أصبحت تحظى بأهمية بالغة لدى الدول وتوظيف مكثف في شتى

المجالات والقطاعات سعيا منها لتعزيز وتطوير نوعية الخدمة العمومية.

- تعتبر الإدارة الإلكترونية الآلية المثالية لتحقيق الإبداع والتنافسية والجودة
والسرعة والدقة في مجال تحقيق التنمية الإدارية والمحلية على مستوى الجماعات المحلية
في الجزائر.

- أصبح التسيير الإلكتروني المحلي السبيل الوحيد لدعم جهود تعويض تراجع
الدولة عن أداء وظائفها، ودعما للامركزية والإستقلالية في التسيير.
- كون العصر الحالي أفرز مجموعة من المتغيرات العالمية المتجاوزة للحدود المكانية
والزمانية داخل الإقليم الواحد، ما حتمّ ضرورة تبني الرقمنة والعصرنة في التسيير المحلي
مواكبة للغة العصر الموظفة للشراكات والشفافية في سبيل دعم التنمية المحلية.

منهجية البحث:

- المنهج الوصفي التحليلي: ويعد منهج جد ضروري لفهم تأثير الإدارة الإلكترونية
على عمل الجماعات المحلية وأبرز المعوقات التي تعترض سبيل تعميم ذلك ، وكونه يهدف
إلى الوقوف على الواقع التسييري للجماعات المحلية في الجزائر ن زاوية التسيير الإلكتروني
بالتحليل والتفسير للنقاط المرتبطة بذلك، وعلاقته بمستويات التنمية المحلية في الجزائر.
- المقربب المؤسسي: حيث تم الإعتماد عليه من خلال تسليط الضوء على الجماعة
المحلية كوحدة للتحليل، باعتبار العملية الإدارية الإلكترونية تستدعي توظيف العمليات
الإدارية المعهودة للإدارة كجزء من التنظيم الإداري، كما تم الإعتماد عليه في معرفة تأثير
الإدارة الإلكترونية على عصرنة الجماعات المحلية في الجزائر.

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

تعتبر الجماعات المحلية شكل من أشكال التسيير المحلي، وأحد صور اللامركزية
الإدارية التي تعكس فلسفة التسيير التشاركي، وفي هذا الصدد تعتبر الإدارة الإلكترونية
آلية جديدة تتوافق مع مستجدات العصر بهدف تعزيز نوعية الخدمات المحلية المقدمة
نظرا للثورة التكنولوجية والرقمية التي شهدها العالم خاصة في مجال نوعية الأداء الإداري
و تقديم الخدمة.

أولاً: الجماعات المحلية: مدخل عام

- لجأت الدولة الجزائرية على غيرها من الدول إلى تطبيق نظام الإدارة المحلية لأجل تفعيل التنمية المحلية في أقاليمها ككل بهدف تحقيق إقلاع إقتصادي منطلق من البلدية والولاية، باعتبارهما صورة مجسدة للامركزية الإدارية وفق أسس التنمية التشاركية...

1- تعريف الجماعات المحلية: يعرفها الفقيه الفرنسي جان فالين JEAN

WALINE "نقل سلطة إصدار قرارات إدارية إلى مجالس منتخبة بحرية من المعنيين"، في إشارة صريحة إلى ضرورة توفر عناصر اللامركزية الإدارية كشرط لازم لقيام الجماعات المحلية، كما وعرفها جون شارك JOHN CHERK على أنها ذلك الجزء من الدولة الذي يختص بالمسائل التي تهتم سكان منطقة ما،¹ أما التشريع الجزائري فقد أشار إليها في التعديل الدستوري لسنة 2016 في مادته 16 "الجماعات الإقليمية للدولة هي البلدية والولاية، البلدية هي الجماعة القاعدية" وتتمتع لذلك أقرت المادة 17 من نفس الدستور ل2016 "يمثل المجلس المنتخب قاعدة الأمركزية، ومكان مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية"،² وعليه فالأمركزية الإقليمية أو ما يعرف بالجماعات المحلية في الجزائر تقوم على وحدتين إداريتين هما البلدية والولاية، وبالرجوع إلى قانون البلدية 11-10 (باعتبار البلدية صورة صريحة للامركزية الإدارية)، عرفها على أنها "البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية، البلدية هي القاعدة الإقليمية للامركزية، ومكان ممارسة المواطنة، وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العامة".³

- فالجماعات المحلية هي شكل من أشكال التنظيم المحلي، إذ تعتبر كيانات منظمة في إطار لامركزي يعكس تقاسم السلطات بين المركز والإدارات المحلية المسيرة بواسطة مجالس منتخبة تنبثق من إرادة الشعب القاطن بها والتي تسعى بدورها لإدارة الشؤون المحلية في إطار تشاركي، تحت رقابة وإشراف الحكومة المركزية لأغراض حماية المال العام والمنافع المشتركة.

2- مقومات نظام الجماعات المحلية: ولقيام نظام الجماعات المحلية وجب توفر مقومات أساسية نعددها في:

- الإعراف بوجود مصالح متميزة عن المصالح الوطنية.
- قيام مجالس منتخبة ومستقلة تعنى بتدير الشؤون والمصالح المحلية.
- خضوع تلك الأجهزة لى قيامها بمهامها لرقابة السلطة المركزية في إطار ضمان السير الحسن للمرفق العام.⁴

3- أهمية الجماعات المحلية: للجماعات المحلية أهمية كبيرة من خلال المزايا التي تتمتع بها، فهي:

- تجسيد الديمقراطية التشاركية على المستوى المحلي من خلال إشراك المنتخبين من الشعب في ممارسة السلطة.
- تقليل الأعباء والمهام على الدولة من خلال تقاسم الأدوار المنوط بها بين السلطة المركزية والسلطات المحلية.

- فهم إحتياجات ومتطلبات الإقليم، وتحقيق التنمية المحلية بما يتوافق مع خصوصية وجغرافية الإقليم، كما وتشكل أقرب قناة إتصالية مع المواطن من خلال الإهتمام بإنشغلته ومشاكله ومحاولة إيجاد حلول عملية لها.⁵

ثانيا: ماهية الإدارة الإلكترونية

تناول العديد من المهتمين والدارسين في مجال الإدارة والتكنولوجيات مفهوم الإدارة الإلكترونية باعتبارها النسخة النهائية لآلية العمل الحكومي والإقليمي، خاصة مع التغير في الحاجات والإهتمامات المصاحبة لطفرة الثورة التكنولوجية التي عرفتها البشرية نهاية القرن العشرين ومطلع القرن الواحد العشرين.

1- تعريف الإدارة الإلكترونية:

- عرفت على أنها إستخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات للجمهور في جو شفاف وديمقراطي، كما ويقصد بالإدارة

الإدارة الإلكترونية كمقاربة لعصرنة الجماعات المحلية في الجزائر: دراسة في التطبيقات والتحديات.

Electroconic management as an approach to modernizing local communities in Algeria: a study of application and challenges.

ياسر لرقم، بلال لعيساني

الإلكترونية الإستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في جميع العمليات الإدارية (توظيف، رقابة، تنسيق، رقابة، قيادة، إتصال) من أجل تنفيذ القرارات وتطوير الأجهزة والهيئات الحكومية.

- حظي هذا المصطلح باهتمام كبير من طرف المنظمات والوكالات الدولية، حيث عرفت منظمة الأمم المتحدة بأنها إستخدام الأنترنت والشبكة العالمية العريضة في تقديم المعلومات والخدمات للمواطنين، في تعريف مختصر ودقيق يتمحور حول الأصل وهو شبكة الأنترنت أو الشبكات المتصلة (الشبكة الداخلية والشبكة الخارجية).⁶

- أما البنك الدولي والذي يعتبر أبرز السباقين في وضع تعريف شامل للإدارة الإلكترونية فيعرفها بأنها إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال من أجل رفع كفاءة وفعالية الأداء الحكومي من خلال القدرة على المساءلة والإستجواب للقضاء على الفساد، بشكل يتيح للمواطنين المشاركة الفعالة في صناعة الفعل السياسي والعملية السياسية ككل والقرارات المتعلقة بمختلف جوانب حياتهم والمؤثرة عليهم.

والملاحظ أن جل التعاريف المقدمة إتفقت على توظيف البعد التكنولوجي والتقني في تقديم الخدمة العمومية ومراقبة الأجهزة الحكومية للدول لها.⁷

2- خصائص الإدارة الإلكترونية: تتميز بمجموعة من الخصائص تتفرد بها عن

الإدارة الكلاسيكية نذكر منها:

- السرعة والوضوح.
- المرونة.
- الرقابة المباشرة.
- السرية والخصوصية.
- تجاوز عائق الزمان والمكان.
- إدارة المعلومات وتداولها وسهولة إسترجاعها عوض الإحتفاظ بها في الإدارة التقليدية.⁸

الإدارة الإلكترونية كمقاربة لعصرنة الجماعات المحلية في الجزائر: دراسة في التطبيقات والتحديات.
*Electroconic management as an approach to modernizing local communities in
Algeria: a study of application and challenges.*

ياسر لرقم، بلال لعيساني

3- متطلبات الإدارة الإلكترونية: يقتضي التحول نحو الإدارة الإلكترونية توفر عدة

متطلبات نذكر منها:

أ- المتطلبات الإدارية:

- وضع إستراتيجيات العمل: هيئة بوظائف متفرعة مسؤولة عن التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم لمشاريع الحكومة.
- توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: تطوير مختلف شبكات الاتصالات تتوافق مع التحول المرغوب، مع توفير التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة وحواسيب، وتوفيرها للجميع سواء أفراد أو مؤسسات.
- تطوير التنظيم الإداري: الهيكلية المدروسة للوظائف والوحدات الإدارية الحكومية.
- متطلبات الكفاءة والمهارات المتخصصة ذات القيمة المضافة.
- وضع التشريعات والقوانين الداعمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية تجنبا للفراغ القانوني وتكريسا للحقوق والواجبات وتجسيذا للأمننة الإلكترونية (التوقيع الإلكتروني والتفويض والدفع الإلكتروني).
- متطلب الإصلاح الإداري: إدخال تغيرات جذرية مستمرة في مجال طرق العمل والقيادات البشرية لحماية وتأمين المعلومات والبرامج الإلكترونية والوثائق والأرشفة.
- ب- المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:
 - التعبئة الاجتماعية لإستقبال هكذا آليات عمل عن طريق التعريف بالمكاسب والفوائد المحصلة.
 - الإستعانة بمنظمات المجتمع المدني والإعلام للتحسيس بأهمية الإدارة الإلكترونية وإشاعة ثقافة القبول لمثل هذه التكنولوجيات بتبيان أثرها على الحياة العامة للمواطنين وأنشطتهم اليومية.
 - التثقيف والحصص التدريبية على إستعمال الآلات التقنية في الإستعمالات الإدارية.

الإدارة الإلكترونية كمقاربة لعصرنة الجماعات المحلية في الجزائر: دراسة في التطبيقات والتحديات.

Electroconic management as an approach to modernizing local communities in Algeria: a study of application and challenges.

ياسر لرقم، بلال لعيساني

- توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية نفقات مشاريع الإدارة الإلكترونية، وتشجيع الإستثمارات في هذا المجال وإيجاد مصادر تمويل دائمة على المستوى المحلي والمركزي.

ج- المتطلبات البشرية:

- التكوين النوعي للموارد البشرية باعتبارها المحرك الأول للتكنولوجيات المرتبطة بالعمل الإداري، والتنمية المستمرة على نظم المعلومات الحديثة، البنى التحتية والهيكل القاعدية، التوصيلات، التصليحات، برامج تطبيقية، الشبكات الاسلكية، الأرضيات الرقمية، الكابل وأنظمة الذكاء الاصطناعي للمستقبلات الحسية والبصرية، وكل هذا يتطلب برامج تدريبية عالية المستوى ومهارات بشرية ذو قدرات رفيعة المستوى من حيث الابتكار والإبداع.

- إعادة النظر في في نظم وبرامج التعليم والتدريب التقليدية لمواكبة التحول الجديد من حيث المحتوى والتطبيق والأهداف التعليمية والطرق التعليمية على كافة المستويات الإدارية.

د- المتطلبات التقنية: يمثل الحجر الأساس لنجاح هذا التحول في العمل الإداري نظرا لكونه الوسيلة والأرضية المؤسس لهذا الانتقال الإلكتروني من خلال:

- البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية: التوصيلات والقواعد الأرضية الخلوية (عن بعد) والأسلاك الأرضية وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيات المعلومات المادية للسماح بتبادل البيانات إلكترونيا.

- البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية: مجموع الخبرات والبرمجيات ونظم التشغيل للشبكات التي تنجز وظائف الأعمال الإلكترونية وتطبيقاتها وتمثل في:

- تقنيات الإتصال: أسلاك نحاسية (قنوات سلكية)، خطوط ألياف بصرية (أقمار صناعية).

- محطات الإتصال: (محطات الإرسال والإستقبال، طرق توجيه المعلومات بين المرسل والمستقبل والربط الإلكتروني بين الشبكات).

الإدارة الإلكترونية كمقاربة لعصرنة الجماعات المحلية في الجزائر: دراسة في التطبيقات والتحديات.
*Electroconic management as an approach to modernizing local communities in
Algeria: a study of application and challenges.*

ياسر لرقم، بلال لعيساني

- تقنيات الحاسب الآلي ومكوناته:
- مكونات مادية: الحاسوب بأنواعه والأجهزة المرافقة كأجهزة الإدخال والإخراج على اختلافها.
- مكونات منطقية: برامج التشغيل وبرامج التطبيقات.
- مستلزمات البنية التحتية لأعمال الحاسب الآلي داخل المنظمة: توصيلات سلكية، طاوولات خاصة، مواقع مكانية مناسبة.
- شبكات الحاسب الآلي: تمثل الشبكة العنكبوتية العالمية المغطية لإمتداد جغرافي كبير مفتوحة للأشخاص والمؤسسات منها:⁹
- شبكة الأنترنت: مفتوحة لجميع الأشخاص تكاد تغطي حجم الكرة الأرضية.
- شبكة الأنثرانت: تعرف بالشبكة الداخلية للمنظمة تشمل الموظفين والمنتسبين لهذه المنظمة في إمكانية الوصول للمعلومات والبيانات وتبادلها داخل المنظمة وفق قنوات إتصال محددة (حماية من الغرباء).
- شبكة الإكسثرانت: تعرف بالشبكة الخارجية وهي جد خاصة تسمح لبعض المستفيدين المحددين سلفا بالدخول عبر شبكة الأنترنت إلى الأنثرانت بصلاحيات وقيود محددة، وبذلك فهي تمثل تطور لشبكة الأنثرانت لتلبية حاجات المنظمة.
- هـ- المتطلبات الأمنية: توفير البيئة المناسبة لسرية المعلومات من حيث تخزينها وتبادلها والذي يشكل تحدي كبير على الدول ومراكز البحث العلمي والمؤسسات المعنية بالتطوير والجودة.¹⁰
- 3- أهداف الإدارة الإلكترونية: تهدف لمجموعة من النقاط:
- رفع كفاءة الأجهزة الإدارية: تقليل التعاملات الورقية، السرعة في تداول المعلومات وضمان السرية والأمن في التعاملات بين الإدارات، ما يؤدي إلى رفع مستويات الأداء الإداري ونوعية الخدمات المقدمة للجمهور.

الإدارة الإلكترونية كمقاربة لعصرنة الجماعات المحلية في الجزائر: دراسة في التطبيقات والتحديات.

Electroconic management as an approach to modernizing local communities in Algeria: a study of application and challenges.

ياسر لرقم، بلال لعيساني

- تيسير حصول الأفراد والخواص والمستثمرين على الخدمات المستهدفة دون الحاجة للتنقل الى مراكز تقديم الخدمة مثل: تسديد فاتورة الماء والغاز والكهرباء، التصاريحات الضريبية، شهادات الميلاد والوفاة والزواج من خلال شبكة الأنترنت.
- تقليل التكاليف والأعباء المالية المترتبة عن الخدمات التقليدية للإدارة.
- زيادة مستويات التنسيق والمتابعة بين الإدارات والوحدات المختلفة كأنها كل متكامل يعمل وفق تصور واحد.

- القدرة على إستحضار وتجميع المعلومات من مصادرها الأصلية.
- تقليل العراقيل المرتبطة بنفاذ الأوامر والقرارات الآتية من المركز تحت دريعة البيروقراطية والتعاملات الورقية، حيث تصبح حيز التنفيذ بمجرد المصادقة عليها.
- القدرة على المراقبة والمتابعة المستمرة لمختلف الأنشطة بحكم تجمع المعلومات والبيانات المرتبطة بذلك لدى مركز إتخاذ قرار موحد متصل بالنشاط موضع العمل وإهتمام (المركزية تصبح قوة في إتخاذ القرار وفق آلية التخصص في الأنشطة).
- زيادة الترابط بين العمال والإدارة العليا في إدارة وتسيير مختلف الموارد.
- توظيف تقنية المعلومات ومركز البيانات لدى المؤسسات في خلق جو ومناخ عمل إيجابي وموات بين العاملين.

- التخلص من الأيدي العاملة غير المؤهلة والقادرة على مواكبة التغيرات في التكنولوجيا وإستراتيجيات العمل، باعتبارهم نقاط ضعف وقنابل موقوتة تحد من طموحات المؤسسات في ما يخص التنافسية والإستراتيجية الموضوعة والأهداف المتبناة (الكفاءة تصبح معيار وخيار لايقبل المحاباة والعلاقات الحميمة).¹¹

المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات المحلية في

الجزائر: قراءة في التجليات والتحديات

سعت الدولة الجزائرية جاهدة لتبني نظم الإدارة الإلكترونية خاصة على مستوى تقديم الخدمات العمومية المحلية، حيث عمدت لإتخاذ عدة إجراءات تكرر هذا المنحى الجديد في التسيير رغم عديد التحديات التي تعترض جهود إصلاح الخدمة العمومية.

أولاً: تطبيقات الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي في الجزائر

في إطار الجهود الرامية لتعزيز نوعية الخدمة العمومية، بهدف مواكبة النسق العالمي وإفرازاته العلمية والتكنولوجية وإرهاصاته على أجهزة الإدارة العامة من حيث الأداء وطرق التنفيذ، أقرت الدولة الجزائرية حزمة من إجراءات التحسين والتطوير، نستعرضها فيما يلي:

1- عصرنة جهاز الحالة المدنية للبلدية: تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين الإدارة العمومية وضمن مشروع الجزائر الإلكترونية لسنة 2009-2013 لتعزيز الشفافية والفعالية، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة منها:

أ- رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على مستوى الوطن وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية: وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به مما مكن من:

- تمكين المواطن من إستخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون عناء التنقل (شهادة الزواج، الميلاد، الوفاة).

- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12 خ مباشرة عبر خدمة الأنترنت والحصول عليه من الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.¹²

للعلم كانت أول بلدية طبق فيها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية في ولاية باتنة بتاريخ 04 مارس 2010، حيث أصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني.¹³

ب- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات: مما مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون عناء التنقل إلى ولاية التسجيل وإستحداث رخصة السياقة البيومترية.¹⁴

الإدارة الإلكترونية كمقاربة لعصرنة الجماعات المحلية في الجزائر: دراسة في التطبيقات والتحديات.

Electroconic management as an approach to modernizing local communities in Algeria: a study of application and challenges.

ياسر لرقم، بلال لعيساني

ج- جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين: يهدف المشروع لعصرنة وثائق

السفر وضمان مرونة أكبر للقيام بمختلف الإجراءات اليومية للمواطنين وبتسهيلات أكبر، حيث أقرت وزارة الداخلية ممثلة في شخص الوزير عدة قرارات من بينها:

- القرار المؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق ل 7 أكتوبر 2010، يحدد

المواصفات التقنية لمستخرجي عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري.

- القرار المؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق ل 26 ديسمبر 2012 يحدد تاريخ

بداية العمل بجواز السفر البيومتري الإلكتروني.

- ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة

الرسمية قرار موقع من طرف الوزير نفسه يحدد كافة الوثائق الخاصة بطاقة التعريف

وجواز السفر البيومترين، مع إتاحة الوثيقة للتحميل من موقع وزارة الداخلية عبر شبكة

الأنترنت وإرسالها عبر البريد الإلكتروني بغية تسهيل المعاملات الإدارية وتعميم استعمال

الوسائط الإلكترونية في تقديم الخدمة العمومية لتجسيد الإدارة بالقرب.

د- التسجيل الإلكتروني للحج: شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في عملية

التسجيل الإلكتروني للحج سنة 2016 عبر كافة بلديات الوطن، مما ساهم في تخفيف

الأعباء المعهودة التي كانت تعرفها شبابيك البلديات خلال هذه الفترة بالضبط من كل

سنة، الأمر الذي لاقى إستحسان المواطنين بشكل كبير.¹⁵

ثانيا: تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات

المحلية في الجزائر

يواجه تعميم الإدارة الإلكترونية على مستوى الإدارات المحلية جملة من التحديات

والعقبات التي تشكل تحدي حقيقي للدولة الجزائرية ضمن مساعيها لتحسين الخدمة

العمومية والإرتقاء بها على الصعيد المحلي.

1- تحديات تتعلق بما يتصل بالمرفق العام:

الإدارة الإلكترونية كمقاربة لعصرنة الجماعات المحلية في الجزائر: دراسة في التطبيقات والتحديات.
*Electroconic management as an approach to modernizing local communities in
Algeria: a study of application and challenges.*

ياسر لرقم، بلال لعيساني

- عدم الإقتناع الكلي من القيادات الإدارية والعليا بفلسفة العصرنة في تسيير الشأن العام.

- غياب البنية التحتية للتعاملات الإلكترونية على مستوى المرافق العامة.

- ضعف التنسيق بين مختلف المؤسسات والهيئات الإدارية العامة بسبب نقص الهياكل والبنى القاعدية والتي أثرت على تعميم الإدارة الإلكترونية.

- قلة الموارد المضخمة لتغطية كافة نفقات الإدارات المحلية.

- غياب الرؤية الإستراتيجية فيما يتعلق باستخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال بصورة تضمن الانتقال السلس من الإدارة التقليدية للإدارة العصرية، من حيث المهام الموكلة والأعباء المنوطة بها.

- الأخطار المترتبة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية من حيث تحويل الأرشيف الورقي إلى الأرشيف الإلكتروني، ما يطرأ إشكالات التجسس والإستعمال المغرض للبيانات (إتلافها، نقلها، كشفها).

2- تحديات تتعلق بالموظفين والمواطنين:

- الأمية الإلكترونية في أوساط المجتمع الجزائري.

- غياب التكوين الدوري والرسكلة المستمرة لموظفي الإدارات والأجهزة المحلية.

- نقص برامج التعلم الذاتي لبرامج و تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتقنيات

المعلومات للمواطنين والموظفين.

- مقاومة التغيير والتوجه صوب الإدارة الإلكترونية بسبب الخوف من فقدان

المكاسب المترتبة عن الوظائف التقليدية.

- إشكالية البطالة الناجمة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية وتنافسها مع الطرح

الإجتماعي للدولة الجزائرية.

- خوف المواطن من التهديدات التي تلوح حول بياناته ومعلوماته الخاصة وأمنه

الشخصي (جواز السفر البيومتری).

الإدارة الإلكترونية كمقاربة لعصرنة الجماعات المحلية في الجزائر: دراسة في التطبيقات والتحديات.

Electroconic management as an approach to modernizing local communities in Algeria: a study of application and challenges.

ياسر لرقم، بلال لعيساني

- عزوف الكفاءات المؤهلة لتسيير المعاملات الإلكترونية عن العمل بالإدارات

المحلية خاصة بسبب قلة الحوافز الشخصية والتحفيزات المادية.¹⁶

- بالموازاة مع ذلك، أطلقت وزارة الداخلية تطبيق "إجرائاتي" الذي يمكن تحميله

من الهواتف المزودة بالأندرويد، والذي يتيح للمستخدمين المعلومات التي تتعلق بالإجراءات

الإدارية الخاصة بمصالح الجماعات المحلية ومن بينها الحالة المدنية، وثائق الدولة،

الأنشطة القانونية، الانتخابات، دفن الجثامين، قضايا خروج القصر خارج الوطن

وداخلها، لوحة ترقيم المركبات.¹⁷

الخاتمة:

يمكن القول أن عصرنة الجماعات المحلية في الجزائر ورغم ما حققته من تقدم

ملحوظ في مجال الدفع بالتنمية الإدارية والمحلية، إلا أنها لاتزال أمام أشواط كبيرة

للوصول للحد المطلوب من الخدمة، وهذا لحدثة عهدا بهذه الآليات المرتبطة بالتسيير

العمومي الجديد، وكمواكبة للثورة التكنولوجية الحاصلة في الأداء الإداري، وعليه خرجنا

بالنتائج التالية:

- يواجه تعميم إستعمال الإدارة الإلكترونية في الإدارات المحلية الجزائرية جملة من

المعيقات أبرزها العراقيل اللوجيستية والبشرية منها، إضافة لتحدي البيئة العامة، ومدى

تقبل هذه الأفكار الجديدة في التسيير المحلي.

- شهد التسيير المحلي في الجزائر نقلة نوعية خاصة مع تبني مفهوم الإدارة

الإلكترونية على الرغم من بساطة وحدثة التجربة، ويتضح جليا من مجال عصرنة آليات

التسيير القديمة والتقليل من الملفات والوثائق الإدارية.

- يعد رقمنة سجلات الحالة المدنية وإنشاء السجل الوطني للحالة المدنية نقلة

نوعية في تسيير الإدارة المحلية الجزائرية، خاصة مع الإضافات التي قدمها من حيث توفير

الوقت واختصار عناء التنقل والمسافات حتى للمواطنين خارج الوطن.

وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها نقترح التوصيات التالية:

الإدارة الإلكترونية كمقاربة لعصرنة الجماعات المحلية في الجزائر: دراسة في التطبيقات والتحديات.
*Electroconic management as an approach to modernizing local communities in
Algeria: a study of application and challenges.*

ياسر لرقم، بلال لعيساني

- ضرورة توفر الدعم السياسي والإرادة لدى مسؤولي الدولة، من أجل تمكين الإصلاحات الإدارية في مجال العصرنة والرقمنة، وتعميم استعمالها وإنفاذها عبر كامل القطر الوطني.
 - ضرورة الإنفتاح على البيئة الأكاديمية والجامعات ومخابر البحث العلمي سواء الاجتماعية والتكنولوجية، من أجل توفير الأدوات الفنية والتقنية الداعمة لمتطلبات الإدارة الإلكترونية.
 - ضرورة الإهتمام بالتدريب والتكوين لمنتخبي وموظفي الجماعات المحلية خاصة في مجال التكنولوجيات ووسائل الإتصال الحديثة لتسهيل الإنتقال للتسيير الإلكتروني.
 - التنمية المحلية تحدي حقيقي يقع على عاتق الجماعات المحلية لا يتحقق إلا بمواكبة المستجدات والجديد، خاصة وطفرة التسيير العمومي الجديد.
 - تحتاج الجماعات المحلية في الجزائر في سعيها لتجسيد أهداف التنمية المحلية إلى مزيد من آليات دعم وتعزيز نجاعة الإدارة الإلكترونية من خلال توفير البيئة القانونية والتشريعية والأمنية الملائمة.
 - ضرورة تعميم الرقمنة على كل التعاملات الإدارية محليا، والإنتقال التدريجي إلى الرقمنة لكل ملفات المتعلقة بالإستثمار والمشاريع التنموية والبنوك ذات الصلة بالوظيفة الإقتصادية للجماعات المحلية.
- الهوامش:

¹عطوات عبد الحكيم (2016)، الإصلاح الإداري للجماعات المحلية في الدول المغاربية - دراسة مقارنة - ، رسالة ماجستير في العلوم السياسية تخصص إدارة الجماعات المحلية والإقليمية، جامعة ورقلة، الجزائر، ص4.

الإدارة الإلكترونية كمقاربة لعصرنة الجماعات المحلية في الجزائر: دراسة في التطبيقات والتحديات.

Electroconic management as an approach to modernizing local communities in Algeria: a study of application and challenges.

ياسر لرقم، بلال لعيساني

² أنظر المادتين 16، 17 من: قانون رقم (16-01)، المتضمن التعديل الدستوري ل: 2016، الأمانة العامة

للحكومة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية/ العدد 14، المؤرخ في 26 جمادى الأولى عام 1437 الموافق ل: 6 مارس 2016، ص 08.

³ قدور بن نافلة، سعاد عقون (2015)، آليات تطبيق مبادئ الحوكمة محليا وإصلاح الجماعات المحلية،

ورقة عمل مقدمة في الملتقى الدولي الثاني حول: الحوكمة والتنمية المحلية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مخبر الدراسات والبحوث في التنمية الريفية LERDR، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريج، الجزائر، ص 259.

⁴ مصطفى بلعور (2015)، تطوير أداء الإدارة الإقليمية في الجزائر: دراسة في التحديات والآليات، ورقة

عمل مقدمة في الملتقى الدولي حول: الجماعات المحلية في الدول المغاربية في ظل التشريعات الجديدة والمنتظرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، ص 79.

⁵ محلاي علي (2018)، مصادر تمويل الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية المحلية - دراسة حالة

بلدية المعمورة ولاية البويرة-، رسالة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة مالية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، ص 6.

⁶ شهرزاد مناصر (2019)، دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز الشفافية بالإدارة المحلية، مجلة العلوم

القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 01، ص 03.

⁷ بهلول سمية (2016)، تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية بين عصرنة

المرافق العمومية ومحاربة البيروقراطية الإدارية، مجلة المفكر، العدد السادس عشر، ص 03.

⁸ رابحي بوعبد الله (2020)، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية (التجربة

الجزائرية أنموذجا)، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 04، العدد 01، ص 05.

⁹ فراجي وهيبه (2018)، الإدارة الإلكترونية كألية لتحسين الخدمة العمومية- دراسة حالة بلدية

البويرة-، رسالة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال إستراتيجية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، ص 09.

الإدارة الإلكترونية كمقاربة لعصرنة الجماعات المحلية في الجزائر: دراسة في التطبيقات والتحديات.
*Electroconic management as an approach to modernizing local communities in
Algeria: a study of application and challenges.*
ياسر لرقم، بلال لعيساني

- ¹⁰ عبان عبد القادر (2015)، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر - دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة-، رسالة أطروحة دكتوراه في العلوم الإجتماعية تخصص إدارة الأعمال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ص ص 73، 77.
- ¹¹ عبد الحكيم حططاش (2017)، دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن (CRM) - دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013، رسالة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة سطيف 1، الجزائر، ص ص 35، 36.
- ¹² وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، عصرنة المرفق العام، تاريخ التصفح: يوم 26 ديسمبر 2020، على الساعة 21:14، المتاح على الموقع: www.Interieur.dz.gov.
- ¹³ إلياس شاهد، الحاج عرابة، عبد النعيم دفرور (2016)، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 03، ص 13.
- ¹⁴ وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، مرجع سابق.
- ¹⁵ إلياس شاهد، الحاج عرابة، عبد النعيم دفرور، مرجع سابق، ص ص 13، 14.
- ¹⁶ نفس المرجع، ص ص 14، 15.
- ¹⁷ عكو فاطمة الزهراء (2020)، التوجه نحو البلدية الإلكترونية، مجلة القانون العام الجزائري والمقارن، المجلد السادس، العدد 01، ص 16.

المراجع:

النصوص القانونية:

- 1- القانون رقم (16-01)، المتضمن التعديل الدستوري ل: 2016، الأمانة العامة للحكومة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية/ العدد 14، المؤرخ في 26 جمادى الأولى عام 1437 الموافق ل: 6 مارس 2016.

الرسائل الجامعية:

أ- أطروحات الدكتوراه:

الإدارة الإلكترونية كمقاربة لعصرنة الجماعات المحلية في الجزائر: دراسة في التطبيقات والتحديات.

Electroconic management as an approach to modernizing local communities in Algeria: a study of application and challenges.

ياسر لرقم، بلال لعيساني

1- عبان عبد القادر (2015)، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر- دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة-، رسالة أطروحة دكتوراه في العلوم الإجتماعية تخصص إدارة الأعمال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

2- عبد الحكيم حططاش (2017)، دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن (CRM) - دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013، رسالة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة سطيف 1، الجزائر.

ب- رسائل الماجستير:

1- عطوات عبد الحكيم (2016)، الإصلاح الإداري للجماعات المحلية في الدّول المغاربية - دراسة مقارنة -، رسالة ماجستير في العلوم السياسية تخصص إدارة الجماعات المحلية والإقليمية، جامعة ورقلة، الجزائر.

ت- رسائل الماستر:

1- محلاي علي (2018)، مصادر تمويل الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية المحلية - دراسة حالة بلدية المعمورة ولاية البويرة-، رسالة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة مالية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر.

2- فراحي وهيبه (2018)، الإدارة الإلكترونية كألية لتحسين الخدمة العمومية- دراسة حالة بلدية البويرة-، رسالة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال إستراتيجية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر.

المجلات:

1- شهرزاد مناصر (2019)، دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز الشفافية بالإدارة المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 01

2- بهلول سمية (2016)، تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية بين عصرنة المرافق العمومية ومحاربة البيروقراطية الإدارية، مجلة المفكر، العدد السادس عشر.

3- رابحي بوعبد الله، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية (التجربة الجزائرية أنموذجا)، مجلة شعاع للدراسات الإقتصادية، المجلد 04، العدد 01.

الإدارة الإلكترونية كمقاربة لعصرنة الجماعات المحلية في الجزائر: دراسة في التطبيقات والتحديات.
*Electroconic management as an approach to modernizing local communities in
Algeria: a study of application and challenges.*
ياسر لرقم، بلال لعيساني

- 4- إلياس شاهد، الحاج عرابية، عبد النعيم دفرور (2016)، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 03.
- 5- عكو فاطمة الزهراء (2020)، التوجه نحو البلدية الإلكترونية، مجلة القانون العام الجزائري والمقارن، المجلد السادس، العدد 01.
- الملتقيات:

- 1- قدور بن نافلة، سعاد عقون (2015)، آليات تطبيق مبادئ الحوكمة محليا وإصلاح الجماعات المحلية، ورقة عمل مقدّمة في الملتقى الدولي الثّاني حول: الحوكمة والتنمية المحلية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مخبر الدراسات والبحوث في التنمية الريفية LERDR، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريج، الجزائر.
- 2- مصطفى بلعور (2015)، تطوير أداء الإدارة الإقليمية في الجزائر: دراسة في التحديات والآليات، ورقة عمل مقدّمة في الملتقى الدولي حول: الجماعات المحلية في الدول المغاربية في ظل التشريعات الجديدة والمنتظرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر.
- المواقع الإلكترونية:
- 1- وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، عصرنة المرفق العام، تاريخ التصفح: يوم 26 ديسمبر 2020، على الساعة 14:21، المتاح على الموقع: www.Interieur.dz.gov.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 26	
المحور رقم - 02	أهمية ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة.
عنوان المداخلة	واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق أهراس <i>The reality of applying electronic management to employees of the Directorate of Youth and Sports in the Wilayat of Souk Ahras</i>
الاسم واللقب	عصام لعياضي
المؤهل العلمي	أسناذ محاضراً
الوظيفة	/
التخصص	/
المؤسسة	جامعة سوق أهراس
ملاحظات	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

واقع تطبيق الادارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق اهراس

*The reality of applying electronic management to employees of the
Directorate of Youth and Sports in the Wilayat of Souk Ahras*

عصام لعياضي

أستاذ محاضر أ-جامعة محمد الشريف مساعديه سوق أهراس

i.layadi@univ-soukahras.dz

المخلص:

نهدف من دراستنا الى ابراز واقع تطبيق الادارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق اهراس من عامل الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، وقد استخدمنا المنهج الوصفي على عينة مقصودة قدرت ب25 عاملا ، واستخدمنا الاستبيان ، وتوصلنا في دراستنا إلى أنه- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لواقع تطبيق الادارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة تعزى لمتغير الجنس.- توجد فروق ذات دلالة احصائية لواقع تطبيق الادارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة تعزى لمتغير المؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

الكلمات المفتاحية: الادارة الالكترونية، العاملين، المؤسسات الرياضية، مديرية الشباب والرياضة.

Abstract:

We aim to highlight the reality of applying electronic management to employees of the Directorate of Youth and Sports in the Wilayat of Souk Ahras through the factor of gender, scientific qualification, years of experience, and we have used the descriptive approach on an intended sample of 25 workers, and we used the questionnaire, and we reached in our study that - there are no significant differences A statistic for the reality of the application of electronic management among the employees of the Directorate of Youth and Sports attributed to the variable of gender.

Keywords : Electronic administration, employees, sports institutions, Youth and Sports Directorate.

JEL Classifications: C34.C12.B14

واقع تطبيق الادارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق اهراس

*The reality of applying electronic management to employees of the
Directorate of Youth and Sports in the Wilayat of Souk Ahras*
عصام لعياضي

يواجه العاملون بقطاع الشباب والرياضة تحديات كبيرة وتغيرات سريعة وقد نجد على رأسها الثورة التكنولوجية الهائلة التي أتاحها نظم تكنولوجيا المعلومات بكل مكوناتها المختلفة، وخصوصا ما تعلق بالإنترنت، والإكسترانت، وهذا ما صاحبه تزايد في استخدام الحاسب الآلي بشكل كبير وفي شتى القطاعات.

كما أن لغزو تكنولوجيا المعلومات أثار على جوانب العمل الإداري في جميع المؤسسات، إذ لا نجد مؤسسة تخلو من قواعد بيانات لوظائف إدارية مختلفة وأصبحت قواعد البيانات من ضروريات المؤسسة العصرية وبدونها لا تستطيع المؤسسة الاستمرار في العمل، لذا أصبح التغيير الإداري من أهم سمات الوقت الحاضر والذي ينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءة عالية لأنه أصبح ضرورة حتمية. وقد كان ذلك بمثابة تنبيه لمسيري المؤسسات بأهمية الاستجابة للمستجدات من حولهم حتى يستطيع المسير أن يفهم بيئة التغيير ومن ثمة حسن إدارتها والتعامل معها بإيجابية (موسي، 2011، ص 87)

و في الأونة الأخيرة تناقصت الحاجة إلى استخدام الورق نوعا ما، وأصبح العاملون بقطاع الرياضة يمارسون مختلف أنشطتهم في أي وقت وفي أي مكان وبكفاءة عالية مما كان في السابق، وهذا يرجع لدور الإدارة الالكترونية التي تعتبر نتاجا لثورة المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة وأصبحت تمثل الاتجاه الجديد في الإدارة المعاصرة، حيث يسود عالم اليوم حركة نشطة لاستعمال كل التقنيات الحديثة لتطوير أعمال المنظمات وتحويلها إلى منظمات الكترونية تستخدم شبكة الانترنت والتطبيقات المتطورة والحواسيب الآلية في انجاز جميع أعمالها ومعاملاتها الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وانجاز كل وظائفها من تسويق وإنتاج وتمويل واستثمار وأعمال مكتسبة بسرعة ودقة فائقة (جهره، 2019، ص 1)

فالإدارة الإلكترونية هي استخدام كافة التقنيات الإدارية الحديثة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة لكي تتمكن المنظمات الرياضية من تحقيق أهدافها بأقل وقت وجهد ممكن (طويل، 2017، ص30)

وهذا ما يبين قيمة الادارة الالكترونية في المجال الرياضي، فعلى العاملين بهذا المجال استخدام مجموعة من الطرق والأساليب من أجل تحقيق أفضل أداء بما يكفل الوصول إلى الأهداف المرجوة، ولو تأملنا في المحيط الرياضي لوجدنا أن سبيل نجاح المنظمات الرياضية مرهون بمدى الاستعمال الأمثل للإدارة الالكترونية من طرف العاملين مما يحقق النجاح والتألق لهم .

ونظرا لأن مديرية الشباب والرياضة من أهم المؤسسات الرياضية وتلعب الادارة الالكترونية دورا هاما فيها، فإننا سنقوم بإنجاز هذه الدراسة والتي تتضمن واقع تطبيق الادارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق اهراس.
وهذا ما يقودنا إلى طرح الإشكالية العامة لبحثنا على النحو التالي:

-التساؤل العام:

- ما واقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق اهراس؟

-الستاؤلات الجزئية:

ومن خلال هذا التساؤل أدرجنا الإشكاليات الجزئية التالية :

- 1- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات افراد العينة حول واقع تطبيق الإدارة الالكترونية تعزى لمتغير الجنس؟
 - 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات افراد العينة حول واقع تطبيق الإدارة الالكترونية تعزى لمتغير المؤهل العلمي ؟
 - 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات افراد العينة حول واقع تطبيق الإدارة الالكترونية تعزى لمتغير سنوات الخبرة ؟
- فرضيات الدراسة :

واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق أهراس

*The reality of applying electronic management to employees of the
Directorate of Youth and Sports in the Wilayat of Souk Ahras*
عصام لعياضي

وللإجابة على التساؤلات السابقة نقترح الفرضيات التالية :

- 1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات افراد العينة حول واقع إدارة الصراع توازي متغير الجنس .
 - 2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات افراد العينة حول واقع إدارة الصراع لمتغير المؤهل العلمي .
 - 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات افراد العينة حول واقع إدارة الصراع لمتغير سنوات الخبرة .
- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في الآتي:

تناولها لموضوع حيوي ومهم في تسيير المنظمات الرياضية والمتعلق بمديرية الشباب والرياضة من حيث إبراز واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية، وكيفية تعامل العاملين معها.

إمكانية إسهام هذه الدراسة في إثراء الجانب المعرفي للمكتبة الرياضية، وتوفير المساعدات العلمية للعاملين بمديرية الشباب والرياضة، باعتبار حداثة هذا الموضوع خصوصا إن الجديد في موضوع بحثنا يكمن في جانبه الميداني، لتناوله دراسة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق أهراس.

- أهداف الدراسة:

نهدف من خلال دراستنا للتوصل إلى :

- 1- معرفة تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق أهراس .
- 2- يتوقع من خلال هذه الدراسة التعرف على أثر متغيرات كل من الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق أهراس

المنهج المتبع: اعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يوضح الظاهرة موضع الدراسة ويحللها بهدف معرفة نقاط القوة والضعف.

1- الجانب النظري للدراسة:

1-1- الإدارة الالكترونية:

- إصطلاحاً: تعرف بأنها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات، حيث تقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم التكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة من ناحية. كما وتقوم بعمليات ربط المنظمة بفئة المؤثرين وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى (سعد، 2017، ص12)

كما تعرف على أنها العمليات الإدارية التي يقوم بها الموظف عن طريق استخدام الحاسوب والانترنت تهدف إلى اختصار كل من الجهد والوقت وتحقيق رضا العاملين (سايح، 2019، ص265)

1-2- المؤسسة الرياضية:

تعني مختلف الهيئات والهيكل التي تهدف إلى إيصال رسائل تربوية ورياضية وثقافية وأخلاقية للأفراد، تعمل على تنظيم الممارسة الرياضية وهي ذات صبغة قانونية، حيث تعمل على تسيير وتنظيم المجال الرياضي وضمان تطوير الممارسة بشكل عام وتحقيق أهداف الهيئة الرياضية بشك خاص (عمران، 2020، ص184)

1-2-1- مديرية الشباب والرياضة: جاء في المادة الرابعة من المرسوم التنفيذي رقم 06/345 المؤرخ في 28 سبتمبر 2006 أن مديرية الشباب و الرياضة للولاية تتضمن المصالح التالية:

- مصلحة التربية البدنية و الرياضية .
- مصلحة نشاطات الشباب
- مصلحة الاستثمار و التجهيز .
- مصلحة الإدارة و الوسائل والتكوين .

و اقع تطبيق الادارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق اهراس

*The reality of applying electronic management to employees of the
Directorate of Youth and Sports in the Wilayat of Souk Ahras*

عصام لعياضي

حيث لا تتعدى ثلاث(03) مكاتب لكل مصلحة .

1-2-2- مهام مديرية الشباب والرياضة:

حدد المرسوم التنفيذي رقم 06/345 الصادر في 28 سبتمبر 2006 مهام مديرية

الشباب و الرياضة في النقاط التالية :

- تجمع مصالح الشباب و الرياضة على مستوى الولاية .
- تطوير المؤسسات و الهياكل و الأجهزة و النشاطات التابعة لاختصاصها العاملة في ميادين الشباب و التربية البدنية والرياضة وتنسيقها و مراقبتها .
- تطوير البرامج الاجتماعية التربوية و الترفيهية و حركة و مبادلات الشباب و فضائهم للتعبير و تنشيطها و متابعة تنفيذها.
- إعداد برامج الإعلام و الاتصال والإصغاء للشباب.
- ترقية الحركة الجمعوية للشباب و الرياضة وتطوير هياكلها وتنظيمها .
- تنفيذ البرامج الهادفة للاندماج الاجتماعي للشباب و المشاركة المتصفة بالمواطنة و ترقية مبادراتهم
- مكافحة الآفات الاجتماعية و العنف و التهميش ، و تنفيذ برامج ترقية و تعميم التربية البدنية و الرياضية
- وضع التنظيمات و أقطاب انتقاء المواهب الرياضية الشابة و توجيهها و تكوينها و تطويرها .
- متابعة و ترقية الممارسات الرياضية النسوية
- تنظيم أعمال تكوين المستخدمين و التأطير الدائم و تجديد معارفهم وتحسين مستواهم و تأهيلهم
- إعداد مخطط تطوير الرياضة للولاية بالتنسيق مع مجمل الهياكل و الهيئات المعنية
- السهر على تطبيق التنظيم المتعلق بسير المؤسسات و هيئات الشباب و الرياضة و استغلالها وتسييرها

واقع تطبيق الادارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق اهراس

The reality of applying electronic management to employees of the Directorate of Youth and Sports in the Wilayat of Souk Ahras

د/عصام لعباضي

- وضع أنظمة لتقييم و مراقبة الهياكل و الهيئات و المؤسسات التابعة
- مراقبة مساعدات الدولة للحركة الجمعوية الرياضية و الشبانية
- ضمان متابعة برامج الاستثمار و إنجاز الهياكل الأساسية و تقسيمها و تصديقها و صيانتها و حفظها
- ضمان تسيير الموارد البشرية و المالية و المادية اللازمة لإنجاز مهامها و المحافظة على الممتلكات و الأرضيف
- تقييم النشاطات المبذولة بصفة دورية و إعداد الحصائل و البرامج المتعلقة وفقا للأشكال و الكيفيات و الآجال المقررة (المرسوم، 2006، رقم 06/345)

2- الجانب التطبيقي للدراسة:

1-2- الإجراءات الميدانية للدراسة:

1-1-2- الدراسة الاستطلاعية

تمثل الدراسة الاستطلاعية المنعرج الهام لطالب العلم باعتبارها النواة التي تقوم عليها أي دراسة في مجال البحث العلمي وكونها أيضا تقوم على عدة عناصر خاصة المتعلقة بتحديد متغيرات الدراسة وصياغة الفرضيات والتحقق من مدى صلاحية الأداة المستعملة، وكان الهدف من الدراسة الاستطلاعية جمع المعلومات والبيانات الخاصة بمجتمع الدراسة ومعلومات عن العينة من خلال المقابلة التي أجريت مع مدير الشباب والرياضة لولاية سوق أهراس وتم من خلالها:

- الوقوف على العراقيل والصعوبات التي تواجه العاملين بالمديرية

- التعرف على طريقة العمل داخل المؤسسة.

- التطرق إلى واقع الإدارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة

كما حاولنا من خلالها إلى بناء فقرات الاستبيان وفق أهداف الدراسة، ومن ثم قمنا بتجريب أداة الدراسة بعد التحقق من صحتها وإخضاعها للشروط العلمية.

1-2-2- متغيرات الدراسة

و اقع تطبيق الادارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق اهراس

*The reality of applying electronic management to employees of the
Directorate of Youth and Sports in the Wilayat of Souk Ahras*
عصام لعياضي

المتغير المستقل: هو الذي يؤثر في العلاقة القائمة بين المتغيرين ولا يتأثر بها، وفي هذا البحث واقع تطبيق الإدارة الالكترونية

المتغير التابع: هو الذي يتأثر بالعلاقة القائمة بين المتغيرين ولا يؤثر فيها، وفي هذا البحث هو العاملين بمديرية الشباب والرياضة.

2-1-3- مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بمديرية الشباب والرياضة بولاية سوق أهراس، والبالغ عددهم 25 عاملا من مختلف الادارات حسب معلومات من مديرية الشباب والرياضة لولاية سوق أهراس، فيما تم اختيار العينة بطريقة قصدية.

2-1-4- أدوات جمع البيانات والمعلومات

قام الباحث بالاعتماد على الاستبيان بعد قيامه بالدراسة الاستطلاعية، حيث رأى بأنه الأداة الأكثر ملائمة في هذه الدراسة، وبعد الاطلاع على استبيانات عديدة لدراسات سابقة، وقد تكون الاستبيان في النهاية من قسمين:

القسم الأول: ويعبر عن البيانات والمعلومات الشخصية لعينة البحث والتي اشتملت على (03) عناصر تمثلت في «الجنس، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة».

القسم الثاني: الإدارة الالكترونية : وتكون من (20) عبارة

❖ درجات الاستبيان:

يشمل الاستبيان على 03 درجات:

جدول رقم(01): يبين درجات الاستبيان.

واقع تطبيق الادارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق اهراس
*The reality of applying electronic management to employees of the
 Directorate of Youth and Sports in the Wilayat of Souk Ahras*
 د/عصام لعياضي

الإجابة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق
الدرجات	3	2	1

2-1-5- حساب الخصائص السيكمترية للأداة

أ. صدق الأداة

أ. الصدق الظاهري: قام الباحث بعرض أداة البحث (الاستبيان) في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة في مجالات البحث العلمي ومن المؤهلين في مجال موضوع الدراسة للحكم عليها، وطلب الباحث من المحكمين إبداء الرأي في مدى وضوح عبارات أداة الدراسة ومدى انتمائها للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى ملاءمتها لقياس ما وضعت لأجله، وكذلك إضافة أو تعديل أي عبارة من العبارات وفي ضوء التوجيهات التي أبدتها المحكمون، قام الباحث بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين سواء كان بتعديل الصياغة أو حذف بعض العبارات بعد تحديد مواضيع الالتباس فيها أو إضافة عبارة جديدة.

ب. صدق الاتساق الداخلي

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، تم استخدام معامل بيرسون للتأكد من الصدق البنائي والاتساق الداخلي وتحديد مدى التجانس الداخلي لها، والجدول رقم (02) يوضح ذلك:

ب.1 الاتساق الداخلي بين عبارات محور تطبيق الإدارة الالكترونية والدرجة الكلية المتحصل عليها في هذا المحور.

الجدول رقم (02): معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور تطبيق الإدارة الالكترونية والدرجة الكلية لفقراته

الرقم	محتوى العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة

واقع تطبيق الادارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق اهراس

The reality of applying electronic management to employees of the Directorate of Youth and Sports in the Wilayat of Souk Ahras

عصام لعياضي

01	توفر مديرية الشباب والرياضة اجهزة حاسبات آلية حديثة لمختلف الادارات والمكاتب	0.569	0.00
02	توفر مديرية الشباب والرياضة العدد الكافي من الطابعات لمختلف الادارات والمكاتب	0.465	0.00
03	توفر مديرية الشباب والرياضة العدد الكافي من الكاميرات الرقمية	0.681	0.00
04	توفر مديرية الشباب والرياضة العدد الكافي من المساحات الضوئية	0.775	0.00
05	توفر مديرية الشباب والرياضة على اجهزة صيانة المعدات والعتاد	0.827	0.00
06	قدم اجهزة الحاسوب يؤثر على العمل الاداري	0.865	0.00
07	يوجد في مديرية الشباب والرياضة شبكة داخلية تربط الادارة بالموظفين	0.841	0.00
08	استيعاب عدد أكبر من الموظفين في وقت واحد	0.819	0.00
09	هناك ربط الكتروني بين مديرية الشباب والرياضة للولاية ومختلف ولايات الوطن	0.689	0.00
10	المؤسسة لديها خط هاتف (DSL) ذو سرعة عالية	0.507	0.00
11	تم استخدام البريد الإلكتروني EMAIL في العمل والاتصال الإداري	0.851	0.00
12	لربط بالشبكات المتوفر حاليا يعتبر كافيا عمليا لتطبيق الادارة الالكترونية	0.852	0.00
13	لدى مديرية الشباب والرياضة البرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الاعمال الإدارية	0.761	0.00
14	لدى مديرية الشباب والرياضة انظمة حماية الية متطورة لحماية بياناتها	0.805	0.00
15	لدى مديرية الشباب والرياضة انظمة البرامج الخاصة بالاتصالات الادارية الالكترونية	0.790	0.00
16	ألغت الادارة الأرشيف الورقي واستبدلته بأرشفة إلكتروني	0.552	0.00

واقع تطبيق الادارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق اهراس
*The reality of applying electronic management to employees of the
 Directorate of Youth and Sports in the Wilayat of Souk Ahras*
 د/عصام لعباضي

0.00	0.833	تساهم مديرية الشباب والرياضة في تدريب العاملين على استخدام البرامج الالكترونية	17
0.00	0.746	نشر وإيصال الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان	18
0.00	0.525	تسعى مديرية الشباب والرياضة باستمرار لاستقطاب أفراد ذوي مؤهلات فنية وعلمية عالية	19
0.00	0.803	يتم تدريب الموظفين باستمرار من خلال عقد الندوات والدورات والورش المتخصصة	20

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss، الاصدار 22
 الجدول يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور تطبيق الإدارة الالكترونية والدرجة الكلية لفقراته حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.865-0.465) حيث تعتبر دالة عند مستوى دلالة (0.05-0.01) وبذلك تعتبر فقرات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانيا ثبات الأداة: بعد عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين، قام الباحث بقياس ثباته باستعمال معامل كرونباخ ألفا.

✓ طريقة ألفا كرونباخ (cronbach's alpha coefficient)

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان، حيث تحصل على قيمة معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبيان، والجدول رقم (03) يوضح ذلك: الجدول رقم (03): يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ

كروناخ α	عدد الفقرات	محاور الاستبيان
0.953	20	محور تطبيق الإدارة الالكترونية

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss، الاصدار 22

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل محور، حيث بلغت 0.953 وهو معامل ثبات مرتفع، وعليه يكون الاستبيان قبلاً للتوزيع، كما أن الباحث قد تأكد من صدق وثبات أداة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة النتائج.

2-1-6 الأساليب الإحصائية

استعمل الباحث البرنامج الإحصائي spss (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار 22) واعتمد على التقنيات الإحصائية التالية:

الانحراف المعياري لقياس مدى اتفاق وعدم التشتت-المتوسط الحسابي-استخدام t-test لقياس الفروق الإحصائية

2-1-7 مجالات البحث

المجال المكاني : تمت هذه الدراسة على مستوى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق أهراس والبالغ عددها 25 عاملاً.

المجال الزمني: تم الشروع في هذا البحث بداية شهر سبتمبر، أما الاستبيان بدأ تحضيره في شهر أكتوبر .

وتم توزيع الاستبيان في الفترة الممتدة ما بين * 2019-10-27 إلى * 2019-11-10 فيما تم تحليل و فرز النتائج من * 2019-11-12 إلى * 2019-11-24

2-2- عرض ومناقشة النتائج:

2-2-1 نتائج الفرضية الأولى

تنص الفرضية الأولى على أنه «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين تعزى لمتغير الجنس».

واقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق اهراس
*The reality of applying electronic management to employees of the
 Directorate of Youth and Sports in the Wilayat of Souk Ahras*
 د/عصام لعياضي

وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام (t-test) من أجل معرفة الفروق تبعا لمتغير الجنس والجدول (04) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتوسطات درجات لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين وقيمة (t) ومستوى دلالتها تبعا لمتغير "الجنس" عند درجة حرية 23.

جدول رقم (04): يبين نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد العينة حول واقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين تبعا لمتغير الجنس.

مستوى الدلالة	قيمة الدلالة	قيمة t-test	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	محاور الاستبيان
غير دال	0.89	0.542-	9.05	40.00	04	ذكر	محور واقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة
			9.19	42.71	21	أنثى	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss، الإصدار 22
 يتضح من الجدول السابق أن قيم الدلالة لمحور واقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين أكبر من 0.05 أي أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين تعزى لمتغير «الجنس»".

2-2-2- نتائج الفرضية الثانية

تنص الفرضية الثانية على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ حول واقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي. وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) والجدول (05) يبين مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية وقيمة "F" ومستوى

و اقع تطبيق الادارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق اهراس

*The reality of applying electronic management to employees of the
Directorate of Youth and Sports in the Wilayat of Souk Ahras*
عصام لعياضي

الدلالة لاستجابة أفراد العينة حول لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي (بكالوريا، ليسانس، دراسات عليا).

جدول رقم (05): يبين نتائج اختباريين تحليل التباين الأحادي الاتجاه للمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة حول و اقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

مستوى الدلالة	قيمة الدلالة	قيمة "F"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	محاو الاستبيان
دال	0.00	8.15	417.2	02	834.5	بين المجموعات	محورو اقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة
			51.20	22	1126.4	داخل المجموعات	
				24	1961	المجموع الكلي	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss، الاصدار 22

يتضح من الجدول السابق أن قيم الدلالة لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين أقل من 0.05 أي أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة تعزى " لمتغير المؤهل العلمي "

2-2-3- نتائج الفرضية الثالثة

تنص الفرضية الثالثة على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين تعزى لمتغير سنوات الخبرة".

و اقع تطبيق الادارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق اهراس
*The reality of applying electronic management to employees of the
 Directorate of Youth and Sports in the Wilayat of Souk Ahras*
 د/عصام لعياضي

وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) والجدول (06) يبين مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية وقيمة "F" ومستوى الدلالة لاستجابة أفراد العينة حول لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين تبعا لمتغير سنوات الخبرة (1-5 سنوات، 5-10 سنوات، 10 سنوات فأكثر).

جدول رقم (06): يبين نتائج اختباريبيّن تحليل التباين الأحادي الاتجاه للمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة حول و اقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين تبعا لمتغير سنوات الخبرة.

مستوى الدلالة	قيمة الدلالة	قيمة "F"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	محاوّر الاستبيان
دال	0.00	10.16	601.22	02	601.2	بين المجموعات	محورو اقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة
			59.12	23	1359	داخل المجموعات	
				24	1961	المجموع الكلي	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss، الاصدار 22
 يتضح من الجدول السابق أن قيم الدلالة لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين أقل من 0.05 أي أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة تعزى " لمتغير سنوات الخبرة"
 2-3- مناقشة نتائج الدراسة
 - بالنسبة للفرضية الأولى
 تنص الفرضية على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة لو اقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين تعزى لمتغير «الجنس

توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين تعزى لمتغير «الجنس». ويرى الباحث أن واقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة هي متشابهة بالنسبة للجنسين ولا يوجد اختلاف داخل منظماتهم. وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستجابات أفراد العينة حول واقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين تعزى لمتغير "الجنس"، وبالإطلاع على مختلف الدراسات السابقة نجد أن دراستنا اختلفت مع دراسة (مصطفى، 2010) والتي توصلت إلى وجود فروق في واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات تعزى إلى الجنس.

- بالنسبة الفرضية الثانية

تنص الفرضية على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين تعزى لمتغير "المؤهل العلمي" توصلت الدراسة إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين تعزى لمتغير "المؤهل العلمي". ويرى الباحث أن واقع تطبيق الإدارة الالكترونية داخل المديرية مختلف بين العامل المتحصل على البكالوريا والليسانس والدراسات العليا، ومن هذا نصل إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين تعزى لمتغير "المؤهل العلمي" لصالح العاملين المتحصلين على شهادة الليسانس بمتوسط حسابي قدره 42.55، وانحراف معياري 7.61. وقد اتفقت مع دراسة (مصطفى، 2010) و (المتحمي، 2012) والتي توصلت إلى وجود فروق في واقع تطبيق الإدارة الالكترونية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

في حين نجد الاختلاف مع دراسة (الجوهرية، 2016) والتي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيري المؤهل العلمي.

- بالنسبة الفرضية الثالثة

تنص الفرضية على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين تعزى لمتغير «سنوات الخبرة» توصلت الدراسة إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين تعزى لمتغير «سنوات الخبرة». ويرى الباحث أن واقع تطبيق الإدارة الالكترونية داخل المديرية مختلف بين عامل ذو خبرة و عامل حديث التوظيف وهذا راجع إلى رغبة الإداري حديث التوظيف و الإداري ذو الخبرة في الرفع من أدائهم و مواكبة التطورات التي تجد على مستوى مديرية الشباب والرياضة ومن هذا نصل إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين تعزى لمتغير "سنوات الخبرة"، وقد اتفقت مع دراسة (مصطفى، 2010) و (المتحمي، 2012) والتي توصلت إلى وجود فروق في واقع تطبيق الإدارة الالكترونية تعزى إلى سنوات الخبرة.

3. الخاتمة:

بعد عرض نتائج الدراسة الحالية ومناقشتها في ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة، تبين أن الفرضية الأولى للدراسة والتي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين تعزى لمتغير "الجنس" قد تحققت وهذا ما تؤكده نتائج الدراسة التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين تعزى لمتغير "الجنس".

أما فيما يخص الفرضية الثانية والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي فقد تحققت، كذلك بالنسبة للفرضية الثالثة والتي تنص على وجود فروق

ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى العاملين تعزى لمتغير سنوات الخبرة هي الأخرى أيضا تحققت، حيث أوضحت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى العاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

وفي ضوء إشكالية الدراسة وفرضياتها وأهدافها، وبناء على ما توصلت إليه من نتائج يمكن تقديم التوصيات والاقتراحات التي ارتأينا ضرورة وضعها:

- ضرورة العمل بالإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات الرياضية لربح الجهد والوقت.
- العمل على إقامة دورات تدريبات في الإدارة الإلكترونية تحت إشراف الخبراء والمختصين في مجال الإدارة الرياضية.
- الاهتمام بالعنصر البشري في الإدارة والمتمثل في العاملين بالمؤسسات الرياضية من خلال توفير الظروف اللوجستية للعمل.
- إجراء المزيد من البحوث والدراسات المماثلة لموضوع الإدارة الإلكترونية بباقي المؤسسات الرياضية الأخرى.

المراجع:

أولاً- المراجع العربية:

الكتب:

1. سعد غالب ياسين (2017)، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
2. جبهة، حمزة (2019)، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي-دراسة حالة على الولاية المنتدبة أولاد جلال، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تسيير المنظمات، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
3. طویل، أسامة (2017)، الإدارة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها في الإدارة الرياضية-دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة وتنظيم في الرياضة، فرع الإدارة والتسيير الرياضي، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة المسيلة.

واقع تطبيق الادارة الالكترونية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية سوق اهراس
*The reality of applying electronic management to employees of the
Directorate of Youth and Sports in the Wilayat of Souk Ahras*
د/عصام لعباضي

4. المتحجي محمد، بن عبد الرحيم محمد (2012)، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات التربية والتعليم لدى مديري إدارت تقنية المعلومات ومساعدتهم بالملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية جامعة أم القرى، السعودية.
5. مصطفى، خلوف إيمان حسن (2010)، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
6. بن سايج، سمير، (2019، جوان)، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمعاهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية من وجهة نظر الإداريين-دراسة ميدانية بمعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية جامعة سوق أهراس، مجلة الإبداع الرياضي، جامعة المسيلة، المجلد 10، العدد 01، (319-300).
7. موسى، عبد الناصر، و قرشي، محمد، (2011)، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا جامعة بسكرة-الجزائر، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، المجلد 9، عدد 9، (100-87).



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 27			
المحور رقم - 2 -			مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة.
عنوان المداخلة			تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال Electronic management applications and its contribution to achieving comprehensive quality in business organizations
الاسم واللقب	عبد المالك مهري	مشرقي محمد الناصر	محمود حياة
المؤهل العلمي	استاذ محاضر أ	استاذ محاضر أ	طالب دكتوراة
الوظيفة	/	/	/
التخصص	/	/	/
المؤسسة	جامعة تبسة	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس	جامعة تبسة
ملاحظات	/	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق أهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال
Electronic management applications and its contribution to achieving comprehensive quality in business organizations

عبد المالك مهري مشري محمد الناصر محمود حياة
أستاذ محاضر أ جامعة تبسة أستاذ محاضر أ جامعة سوق أهراس ط.د. جامعة تبسة

hayat.mahmoud@univ-tebessa.dz m.mecheri@univ-soukahras.dz asilious@gmail.com

الملخص: تعد الإدارة الإلكترونية مجالا رحبا لمنظمات الأعمال للدخول إلى عالم فسيح من التفاعل والتواصل خارج حدودها، والتكيف مع التوجهات الجديدة للانفتاح ، وقد أتاحت التكنولوجيا المتمثلة في شبكات الاتصال عبر الإنترنت وما يرافقها من مستلزمات مادية في أن تكون أرضا خصبة وواسعة للاستخدام والتفاعل مع قواعد وتعاملات الإدارة الإلكترونية.

وانطلاقا من هذا المنظور اقترحنا هذا البحث وذلك من أجل تقديم إطار فكري نظري لمفهوم وأبعاد الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال التركيز على دور ومساهمتها في تحقيق كفاءة وفعالية الأداء لمنظمات الأعمال ضمن حقل جديد من التعاملات والعلاقات الاقتصادية والإدارية، فضلا عن معرفة مدى تأثير تبني الإدارة الإلكترونية على الجودة الشاملة في أعمال وأنشطة هذه المؤسسات من أجل الخروج بتوصيات حول مدى تحقيق الإدارة الإلكترونية للجودة الشاملة المستدامة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الجودة الشاملة، العولمة، الاقتصاد الرقمي، منظمات الأعمال.

رموز تصنيف M12 , M15, F60, L44:JEL

Abstract: The electronic management plenty of room for business organizations to enter into the world of roomy of interaction and communication outside its borders, and to adapt to the new trends of openness, has allowed the technology of communication networks via the Internet and the associated requirements of material to be fertile ground and wide to use and interact with the rules of Electronic Management.

From this perspective, we have proposed this research in order to provide the framework of intellectual theoretical concept and dimensions of electronic administration, and that by focusing on the role and contribution in achieving efficient and effective performance of business organizations within the new field of trade and economic relations and management, as well as to determine the effect of the adoption of electronic administration the overall quality of the work and activities of these institutions in order to come up with recommendations on how to achieve hydrocele e-TQM sustainable.

Keywords: electronic management, TQM, globalization, the digital economy, business organizations.

مقدمة:

إن علم الإدارة الحديث يتبنى منهج الابتكار والإبداع في إحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الإداري والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير، وإدارة المعرفة بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. مما لا شك فيه أن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات ساهم ويساهم في تعزيز قدرة المؤسسات على الابتكار عبر إدخال تحسينات أساسية على سير الأعمال والاستراتيجيات الإدارية، وما تتيحه من تطبيقات تمكن من الاستفادة من المعارف المتاحة وإدارتها لصالح المؤسسات ويعتبر ظهور وانتشار الحاسوب الشخصي والشبكات المحلية في النصف الثاني من الثمانينيات تحولاً نوعياً في طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمستخدم، تبع ذلك ظهور وانتشار الانترنت في النصف الثاني من التسعينيات باعتبارها وسيلة للمعلومات والاتصالات وهذا هو الفرق الأساسي من الناحية التكنولوجية بين التطبيقات الإدارية التقليدية وتطبيقات الإدارة الإلكترونية، حيث إن استخدام الانترنت للتطبيقات الإدارية يحولها من الناحية النظرية إلى تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

و يكمن جوهر وفلسفة الإدارة الإلكترونية في تغيير نمط وأسلوب تعامل وتفاعل العاملين والزبائن والمؤسسات الحكومية والخاصة على اختلاف توجهاتها وأنواعها وأحجامها معاً. ويحتتم هذا المفهوم الجديد للإدارة الإلكترونية بضرورة تنظيم المعاملات والخدمات المختلفة، وإعادة هيكلتها إلكترونياً للتخلص من الروتين والبيروقراطية الشائعة في الأعمال و المهام العامة لترتبط باحتياجات الزبائن ومؤسسات المجتمع المختلفة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة التي أصبحت متاحة وتعمل على توفيرها خطط تمهيد البنية الأساسي في الدول المختلفة. ويعتبر بلوغ الجودة وإدارتها من خلال المحافظة عليها وتحسينها باستمرار من العوامل الأساسية لجلب الزبون والمحافظة عليه وبالتالي يصبح تحقيقها في قلب اهتمامات جميع الإدارات على اختلافها وتكاملها وملكيته. والواقع أن قدرة المؤسسات على تحسين الجودة والابتكار تحدث تأثيراً مباشراً على قدرتها

التنافسية وأدائها حيث تتميز المؤسسات الناجحة باستخدام التكنولوجيا وإنتاج المنتجات الرائدة، وبقدرتها الداخلية على وضع خطط التطوير، وحياسة آلية فعالة لتلبية احتياجات الطلب.

• إشكالية الدراسة:

تأسيساً على ما تقدم، تأتي إشكالية هذه الدراسة ملخصة في التساؤل الرئيس التالي:
ما مدى تأثير الإدارة الالكترونية في تفعيل وبلورة تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال؟ وكيف يمكن لهذه الأخيرة الاستفادة من مجموع التطبيقات التي يتيحها عالم التكنولوجيا؟

للإجابة على هذا التساؤل تم تقسيم الورقة البحثية إلى ثلاث محاور رئيسية هي:

• أهداف الدراسة:

ويمكن إجمال الأهداف الأساسية للدراسة فيما يلي:

- التعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية، وإبراز أهميتها في إدارة المؤسسات.
- تسليط الضوء على تطور مفهوم الجودة وأهم المرتكزات التي تقوم عليها.
- تحديد و توضيح العلاقة بين الإدارة الالكترونية و الجودة و مساهمتها في تحقيق إدارة الجودة الشاملة باعتبارها من الأدوات الدّاعمة لرفع كفاءة وفعالية وديمومة المؤسسات.

• أهمية الدراسة:

لا يقتصر مفهوم الإدارة الإلكترونية على أحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم المعاملات والخدمات والمنافع العامة للزبائن بل في إعادة آلية وهندسة وهيكلية الأنشطة والعمليات والإجراءات الإدارية ذاتها تدعيماً للجودة الذي تسعى لتحقيقها المؤسسات المختلفة. وعلى ذلك تمثل الإدارة الإلكترونية المستهدف تحقيقها نموذجاً متقدماً يعتمد على استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة لإحداث التغيير التحويلي وليس مجرد إحداث تغييرات وقتية أو بسيطة على الأعمال القائمة بالفعل. ومن هنا تأتي أهمية

الدراسة من اهمية متغيراتها في المؤسسات والمجتمعات المعاصرة والكيفية التي يمكن أن توفرها تطبيقات الادارة الالكترونية في توسيع نطاق الجودة ودعمها ونشرها.

1- عموميات حول الإدارة الإلكترونية

نتج عن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الانترنت ، بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية ، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي ، وبالتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة، والتفاعل الآني، واختراق الحدود.

فمن خلال هذا المحور سيتم التطرق إلى أهم الجوانب المتعلقة بالإدارة الالكترونية في مجال منظمات الأعمال.

1-1- ماهية الادارة الالكترونية:

1-1-1- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

على الرغم من أن هدف الإدارة الإلكترونية واحد، إلا أن تناولها بالتعريف، والتعاطي مع مفهومها النظري، تنوع بين المفكرين والمهتمين الذين تعرضوا لهذا المفهوم.

حيث تعرف الإدارة الالكترونية بأنها "إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الاتصال، تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاءة في استخدام مواردها."¹

بينما ركز آخرون على بعض المسائل الإجرائية التي تعتمد عليها الإدارات الإلكترونية، فعرفوا الإدارة الالكترونية بأنها "الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة".²

كما يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة"³.

ويذهب بعض الباحثين إلى أن الإدارة الإلكترونية هي تنفيذ وظائف الإدارة و ممارسة النشاطات باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و استخدام المعدات الإلكترونية و على رأسها الحاسوب ، و تنقسم الإدارة الإلكترونية إلى قسمين:

-إدارة داخلية تتعلق بتنفيذ الأعمال الإدارية و الأنشطة الإدارية داخل المنشأة.

-إدارة خارجية تنفيذ و إدارة الخدمات خارج المنشأة."⁴

فالإدارة الإلكترونية هي إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات, تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات و لزيائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقا للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة، فالمفهوم الحقيقي للإدارة الإلكترونية الشائع في كثير من الدول هو التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها، وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها.

و من هنا، فقد استطاعت الإدارة الإلكترونية في تطبيقاتها المختلفة أن تحقق نماذج متقدمة في تطوير أداء المؤسسات والمنظمات من خلال ما توفره من إمكانيات عالية جدًا في تحسين الأداء البشري من خلال تحسين مستوى الأداء في عناصره الأساسية:

- السرعة العالية في الأداء: من خلال إنجاز حجم كبير من المهمات باستخدام الحاسب وما يتوفر له من برمجيات جاهزة.

- الجودة العالية في الأداء: إذ أصبحت مواصفات النتائج المتحققة للأداء أكثر مطابقة للمعايير بسبب دقة الأداء الناجمة عن الأتمتة.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال
Electronic management applications and its contribution to achieving comprehensive quality in business organizations

محمود حياة

مشري محمد الناصر

عبد المالك مهري

- خفض كلفة الأداء: إذ انخفضت كلفة انجاز المهمات بسبب انخفاض الجهد البشري (السرعة) والدقة في الانجاز (انخفاض التلف).

1-2- الفرق بين الإدارة الإلكترونية و الإدارة التقليدية

خطت الإدارة في إنجاز أعمالها خطوات كبيرة ، حيث اختصرت الحجم الهائل للوثائق و غرف المكاتب الكثيرة و الكبيرة إلى ملفات داخل أجهزة حواسيب صغيرة ، و يمكن إجراء مفارقة بسيطة بين ما كانت عليه الإدارة التقليدية ما أضحت عليه اليوم في ظل التقنيات الحديثة في التجهيز ، و التخزين المعلوماتي و تصنيف الملفات ، و يمكن اختصار هذه المفارقة في الجدول التالي كما يلي:

الجدول رقم 01: الفرق بين الإدارة التقليدية و لإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية	الإدارة التقليدية
الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات فالحاسوب الآلي و ملحقاته المادية و برمجياته المتعددة.	الاعتماد على الورق و القلم و السجلات و الملفات.
عنصر بشري محدود و مدرب على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و تقنياتها الحديثة.	عنصر بشري كثيف ذو تدريب محدود و تقليدي و غالباً ما يعتمد التكوين على الوساطة و توارث الخبرة.
إنجاز الأعمال الإدارية و المعاملات يتم بسرعة و يسير في وقت قصير و في الغالب لا حاجة للمستندات.	المستندات و الوثائق الشخصية هي الضرورية بينما المعاملات تتم في أغلب الحالات ببطء و قد تأخذ أياماً أو أسابيع أو أشهر.
الشفافية و المصادقية في إنجاز الأعمال الإدارية و المعاملات.	إمكانية التلاعب و العبث و التزوير و البيروقراطية في إنجاز الأعمال و المعاملات.
بفضل الشبكة العنكبوتية يتم تقديم الخدمات على مدار 24 ساعة و طيلة أيام الأسبوع.	محدودية الأداء و الخدمة ، حيث لا تقدم الخدمات إلا أثناء ساعات الدوام الرسمي.
إمكانية الاتصال و الحضور على الخدمة عبر	إلزامية الحضور الشخصي إلى مقر الإدارة لطلب

تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال
Electronic management applications and its contribution to achieving comprehensive quality in business organizations

محمود حياة

مشري محمد الناصر

عبد المالك مهري

الخدمة و الانتظار لساعات.	التكنولوجيات الحديثة:هاتف، إنترنت.. إلخ.
روتين قاتل في العمل الإداري.	الروتين شبه معدوم بفضل التقنيات الحديثة.
تعطل الأعمال مرده غياب المسؤول أو ضياع المستندات	تعطل الأعمال مرده عطل في الحاسوب أو المنظومة الإلكترونية أو الشبكات أو البرمجيات
مركزية القرار:حيث المدير هو المسيطر و محتكر المعلومة المهمة،و ضرورة إتباع الهرم الإداري، و الوصول إلى المعلومة إن وجدت سيستغرق وقتا و يأخذ جهدا بالإضافة إلى احتمال تسرب و ضياع المستندات.	لا مركزية القرار:حيث كل من يتقن التكنولوجيا بإمكانه الاستفادة من المعلومات و الإطلاع عليها في أي وقت، والوصول إلى المعلومة لا يأخذ جهدا كبيرا و يتم في وقت قصير.

المصدر: نصيرة شبوب، الإدارة البنكية الإلكترونية في الجزائر دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي، مذكرة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال(غير منشورة)، الجزائر، 2013، ص:51.

1-2- أهداف وأبعاد الإدارة الإلكترونية:

1-2-1-أهداف الإدارة الإلكترونية:

تطرق أغلب الكتاب والباحثين والمفكرين لأهداف الإدارة الإلكترونية ويمكن تصنيف أهم هذه الأهداف على النحو التالي:⁵

أولاً- أهداف تتعلق بفائدة المستفيدين والعملاء والداخلين والخارجيين للمنظمة وهي:

- التقليل من التعقيدات الإدارية.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا وإدارة الموارد كافة.
- تحقيق الفائدة القصوى لعملاء المنظمة.
- تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات للمستفيدين والاستغلال الأمثل للموارد.
- التعليم المستمر وبناء المعرفة.

ثانياً- أهداف تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري وهي:

تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال
*Electronic management applications and its contribution to achieving comprehensive
quality in business organizations*

محمود حياة

مشري محمد الناصر

عبد المالك مهري

- تحسين مستوى الخدمات.
 - الانجاز السريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات.
 - استمرارية عمل المنظمة على مدار الساعة وأداء العاملين له عن بعد.
 - تخفيض التكاليف.
 - الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية
 - التقليل من الموارد البشرية الزائدة عن الحاجة في الأعمال الإدارية وتحويلها إلى أداء المهمات الأساسية للمنظمة.
 - ثالثاً- أهداف تتعلق بزيادة كفاءة وفعالية وترشيد اتخاذ القرارات الإدارية وهي:
 - المساعدة على التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.
 - توفي المعلومات والبيانات بصورة فورية ل لمستفيد وملتخذي القرار وتسهيل الحصول على الخدمات في أي زمان ومكان وبشكل آلي.
 - زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة الموارد كافة.
 - تقليل معوقات اتخاذ القرار.
 - رابعاً- أهداف تتعلق بزيادة قدرة المنظمة التنافسية محلياً وعالمياً وهي:
 - التوافق مع بقية دول العالم التي تتجه إلى العمل الإلكتروني بقوة.
 - الحد من الفساد الإداري.
 - تعزيز القدرة التنافسية للمنظمات بمختلف أنواعها.
 - تحقيق مبدأ المساواة بين جمهور المنظمة بإتباعها أسلوب أ موحد أ في تقديم الخدمات مما يؤدي إلى التقليل من الوساطة والمحسوبية.
 - تقليل تأثير العلاقات الشخصية على انجاز الأعمال.
- 2-2-1- أبعاد و متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على مختلف جوانب المؤسسة:
- أولاً: أبعاد الإدارة الإلكترونية:

إن رؤية الإدارة الإلكترونية تتضح من خلال وضع إستراتيجية ترمي إلى التحديث الكامل لشكل المؤسسة في المستقبل وإعادة تعريف طريقة تعاملها مع الزبائن، وذلك من خلال وضع هيكل عمل جديد تماماً لجميع المعاملات الداخلية بين الأعمال والسماح للإدارة بأن تتخذ خطوات فعالة للتعامل مع المشكلات المتوقعة مقدماً بدلاً من انتظار وقوعها ثم التحرك نحو إيجاد حل لها بعد ذلك. وعموماً فإن إستراتيجية الإدارة الإلكترونية تسمح بالعمل وفقاً لاقتصاديات الحجم، وحدوث تناغم في العمل بين جميع الأقسام والإدارات كافة، وتمدد الأفراد بخدمات متكامل، وكذلك إيجاد حلول لمشكلات البيروقراطية التي تكلف المؤسسات الكثير من الوقت والمال. ويتفق الكثير من الباحثين على أنه توجد أبعاد ثلاثة أساسية للإدارة الإلكترونية التي تسهم في تقديم فهم أدق وأشمل لمفهومها ورسالتها وأهدافها وآلياتها. وتتمثل هذه الأبعاد في بعد الزبون، وبعد الأعمال، وبعد الدولة وفيما يلي توضيح لكل بعد من الأبعاد:⁶

أ- بعد الزبون : ما الذي يريده الزبون من مؤسسة الأعمال ؟ من المؤكد أن الزبون يريد المؤسسة أن تعمل بنفس الطريقة أو أفضل من التي تعمل بها المؤسسات الحكومية، أما في حالة دفع الضرائب، وتجديد رخص سير المركبات أو رخص القيادة، ودفع رسوم استهلاك الكهرباء، والماء، الخ عبر الإنترنت. أي أن الزبون يطلب الوصول الملائم والفوري للخدمات التي تقدمها مؤسسات الأعمال طوال الوقت وخلال أيام الأسبوع أينما وجد بغض النظر عن مكان تواجده ووقت ذلك. وبذلك فإن الزبون يتخلص من أي قيود تمنعه أو تحد من وصوله إلى الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنواعها ومستوياتها المختلفة.

ب- بعد الأعمال: يتمثل هذا البعد في طريقة مساهمة الإدارة في تحسين مناخ العمل وتوفير مزايا لمؤسسات الأعمال، فقد صارت هذه المؤسسات المتنوعة تستخدم التجارة الإلكترونية فيما بين بعضها البعض محققة بذلك كثيراً من المكاسب من حيث خفض

التكاليف، وتحسين الإنتاجية، والرقابة على المخزون. وتتحقق تلك المزايا أيضاً عند القيام بالتعامل بين المؤسسات الحكومية ومؤسسات الأعمال فيؤدي ذلك إلى تقليص الروتين من خلال تبسيط الإجراءات، ومساعدة مؤسسات الأعمال على التوصل للمزايا التنافسية، ويتم ذلك من خلال استحداث بنية أساسية راسخة للأعمال يتأكد من فعاليتها وأنها في متناول آل مؤسسات الأعمال من حيث سهولة، وسرعة الوصول إليها على الشبكة. إن توصيل الخدمات العامة من خلال مصدر الحكومة الإلكترونية الفعال والمتكامل يخلق فرصاً أفضل للأعمال والحكومة على حد سواء للمشاركة والتحالف بما يحقق مزايا وعوائد كثيرة تعود عليهما معا وعلى الجودة الشاملة للأعمال. وتؤدي هذه المزايا أيضاً إلى خفض وتقليص التكاليف الخاصة بالمعاملات، وتسهيل إجراءات الأعمال وقواعد التعامل، وتعزيز علاقات وتعاون الحكومة مع الأعمال والمواطنين الذين يعتمدون على الخدمات والمنافع الحكومية في حياتهم.

جـ- بعد الدولة: يمكن للدولة أن تغير إدراك ومنظور الزبائن فيما يتصل بسوء جودة الخدمة العامة المقدمة والمعاونة التي يلاقونها في الحصول عليها، أما تستطيع إعادة ثقة الجمهور من خلال انتهاج سياسات جديدة موجهة لهم تشعرهم بتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم وحل مشكلاتهم مما يساهم في تسهيل معيشتهم وإزالة الأعباء الحياتية التي تواجههم. ويستدعي إعادة الثقة وإعادة بناء العلاقات مع المواطنين توفير الخدمات الحكومية بطرق عديدة وأساليب مختلفة دون انتظار، وبدون شكاوى لا تعرف العدالة أو الإنصاف. وتعمل الحكومة الإلكترونية الموجهة نحو المواطنين إلى دمج أساليب إدارة العلاقات بالمواطن بأساليب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية وكافة أنواع الشبكات بالإضافة لقواعد ومستودعات البيانات لتفويض صلاحياتها لكادر المعرفة الذين يتمتعون بقدرات ومهارات راقية تمكنهم من خدمة الزبائن والأعمال والتفاعل معهم لتحقيق أعلى مستويات الرضا والقبول لديهم. وحيث إن الإدارة الإلكترونية تقوم أساساً على مفهوم المشاركة ومبدأ التفاعل، يجد المواطن نفسه قادراً على المشاركة في اتخاذ

القرارات، ومراجعة الأداء والتعليمات مع المؤسسات الإلكترونية المعنية، حيث يمتلك حق الوصول إلى ملفات المعلومات من الحاسوب الخاص به، ويحصل على معالجة موحدة للحالات التي يتساءل عنها، وأوقات استجابة قصيرة بل فورية لتساؤلاته وطلب الخدمات، أو ما يعرف الحد الأدنى من المسؤولية الإدارية تجاهه.

ثانياً: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية شأنها شأن أي مشروع يمكن إقامته أو هدف يمكن الوصول إليه، لا بد من توفيق وتهيئة العديد من المتطلبات لتطبيق هذا المشروع، وتحتاج لجعل تطبيقها على أرض الواقع تستوفي متطلباتها الأساسية.

و تعتمد تقنية الإدارة الإلكترونية من حيث تقديم الخدمة ووسائل نقل المعلومات وطلب الخدمات من قبل المستفيدين على مبدئين أساسيين هما:⁷
الأول تقني: ويتضمن تمثيل المعلومات إلكترونياً وتناقلها عبر شبكة الإنترنت مع ضمان سريتها.

الثاني إجرائي: ويتضمن طلب وتمثيل المعاملات والخدمات عن بعد عبر شبكة الإنترنت مع ضمان صحتها ومصداقيتها دون الحاجة لحضور طالب الخدمة شخصياً إلى الجهاز الحكومي أو استخدام النماذج والوثائق الورقية.

وفي ضوء هذين المبدئين للإدارة الإلكترونية فإنها تمثل تحولاً شاملاً في المفاهيم والنظريات والأساليب والممارسات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة العامة ، فهي ليست مجرد شعار يرفع أو طموح يمكن تحقيقه من خلال وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة ، بل هي عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات البشرية والتقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية ، والبيئة وغمها ، وبالتالي لا بد من توفيق متطلبات عديدة ومتكاملة لإخراج مفهوم الإدارة الإلكترونية إلى حيز الواقع العملي ،ومن أهم هذه المتطلبات ما يلي:
وضع استراتيجيات وخطط التأسيس .

- توفى البنية التحتية للإدارة الإلكترونية .
- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي .
- التعليم والتكوين للعاملين والتوعية والتثقيف للمتعاملين .
- إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتحديثها .
- ضمان أمن وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.

ثالثاً: تأثير الإدارة الإلكترونية على مختلف جوانب المؤسسات

للإدارة الإلكترونية تأثيرات عديدة لا يمكن إغفالها أو التغاضي عنها وهذا ما أكدته معظم الدراسات التي أجراها المعنيين بالمجال الإداري و المعلوماتي وانعكاساتها على مجمل نواحي الحياة التي رفعت من مستوى الخدمات التنفيذية إلى الدرجة التي يطمح لها وفيما يلي بعض التأثيرات على سبيل المثال لا الحصر:⁸

أ. التأثير على إنتاجية المؤسسة: أكدت العديد من الدراسات مؤخراً أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية تؤثر تأثيراً أساسياً في نمو المؤسسات ، خاصة عندما يكون إدخال هذه التطبيقات مصاحباً بتغييرات تنظيمية وإدارية مرافقة. فقد بينت عدة دراسات أن معدل الإنتاجية كان أعلى ما يمكن لدى المؤسسات التي استثمرت في تطبيقات الإدارة الإلكترونية. أما أن هذه الدراسات بينت أن الاستثمار في المعلوماتية دون أن يرافقه إعادة توزيع وتحسين في الإدارة والتنظيم لن يؤدي إلى زيادة محسوسة في الإنتاج، وبالتالي فإن الاستفادة القصوى من الإدارة الإلكترونية يتحقق فقط عندما يرافقها استثمار في استراتيجيات جديدة، وهياكل جديدة، وأعمال جديدة.

ب. التأثير على القوى العاملة : للإدارة الإلكترونية تأثيراً في إدخال متطلبات جديدة بخصوص القوى العاملة ،ومن هذه التغييرات أجور العاملين في مهن هذه الإدارة التي عرفت زيادة كبيرة نسبياً. إضافة إلى أن إدخال تكنولوجيا المعلومات في القطاعات الأخرى عن طريق استعمال تجهيزات وبرمجيات أأثر تعقيداً وتطوراً من التجهيزات المستعملة

سابقاً، يجعل هذه القطاعات بحاجة إلى عمالة أعلى خبرة وتأهيلاً، أما تحتاج إلى تدريب مستمر لهذه القوى العاملة يتناسب مع تطور أجهزة الاتصال والبرمجيات.

ج. التأثير على تطوير المنتج: أدت التغيرات السريعة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية، والاستخدامات المتعددة لهذه التطبيقات في خطوط الإنتاج إلى التوجه نحو استخدام وحدات إنتاج أصغر وأكثر مرونة، كما رافق هذا التوجه توجهات أخرى نحو التزود بعناصر إنتاج من خارج المؤسسة، وكذلك التوجه إلى تصغير وحدات الإنتاج الكبرى. لقد ساعدت الإدارة الإلكترونية في تحقيق آليات جديدة في الإنتاج، كالأتمتة الكلية لآلية الإنتاج وتنسيق كل مرحلة من مراحلها في الوقت المناسب. فتطبيقات هذه الإدارة تساعد المؤسسات الصغيرة الحجم أن تتصرف كمؤسسات كبيرة، وتساعد المؤسسات الكبيرة على التصرف كمؤسسات صغيرة. وأهم مظاهر هذه الظاهرة ما يعرف بالإنتاج حسب الطلب وبحجم كبير، حيث تستخدم البرامج الجاهزة وشبكات الربط الآلية لربط مراكز الإنتاج بأوامر الطلب كما اكتشفت المؤسسات أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية يمكن استخدامها لتطوير منتجات جديدة، ويمكن استخدامها لتطوير خطوط وعمليات الإنتاج، وبالفعل فقد طورت الكثير من المؤسسات منتجات جديدة تتضمن عناصر وتجهيزات معلوماتية أو برمجيات حاسوبية، وقد ساعد ظهور الإنترنت في نشر معلومات البحث والتطوير العلمي والتكنولوجي، فالكثير من المؤسسات تستعمل الإنترنت من أجل زيادة مبيعاتها من خلال التحسين التدريجي المستمر للمنتج بالاعتماد على استثمار الخبرات والبحوث المختلفة المنشورة على شبكة الإنترنت، والتي تستعمل في تنسيق وتصميم المنتج، وتخفيض تكلفة إدارة المشروع، وتخفيض تكلفة إدارة المخزون، وتقديم التدريب الفعال للعاملين.

د. التأثير على عمليات التسويق: يمكن اليوم لكثير من الزبائن في كثير من دول العالم الدخول إلى الإنترنت والإطلاع على مواصفات وعرض المنتج الذي يرغبون في شرائه، فالإنترنت أصبح مكاناً للتسوق يمكن من خلاله للزبون المفاضلة بين العديد من

العارضين، ثم القيام بعمليات الشراء عبر الإنترنت. وفي الكثير من الأحيان يتم الدفع عبر هذه الشبكة. أما أثرت التجارة الإلكترونية تأثيراً كبيراً على أسعار مختلف المنتجات. وأكثر من ذلك فقد ظهرت بعض البرمجيات على الانترنت لتسهيل العملية، حيث تمكن هذه البوابات من القيام بعمليات التسويق الإلكتروني، وتقوم هذه البرمجيات بالإبحار عبر الإنترنت في العديد من المواقع وبسرعة فائقة، باحثة عن أفضل سعر وأفضل مواصفات للمشتري، وتسمى هذه البرمجيات بالمشتري الرقمي.

2- ماهية الجودة الشاملة:

يعدّ مفهوم الجودة من المفاهيم التي حظيت باهتمام العديد من الباحثين و المفكرين الذين يعنون بتحسين أداء المؤسسات، ولقد عرف هذا المفهوم تطوراً ملحوظاً عبر فترات زمنية متتالية.

2-1-تعريف الجودة:

" إن كلمة الجودة مشتقة من الكلمة اللاتينية «Quality» و التي تعني طبيعة الشخص، طبيعة الشئ أو درجة الدقة و الإتقان."⁹

بيد أنه في ظلّ محيط المؤسسات ومجال الأعمال أخذ مصطلح الجودة أبعداً جديدة و متشعبة، حيث حظي باهتمام العديد من المفكرين والباحثين الذين سعوا إلى تقديم تعريف دقيق لهذا المصطلح ومن جملة التعاريف المقدمة نذكر مايلي:

عرّفتها الوكالة الفرنسية للتقييس (AFNOR) بأنّ " الجودة هي مجموعة من مزايا و خصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين"¹⁰

ويرى Crosby.Ph بأنّ " الجودة هي المطابقة للمواصفات و بأنّها مسؤولية الجميع، و رغبات المستهلك هي أساس التصميم"¹¹

أما Juran فيقتصر و يقول " أنّ الجودة هي الملاءمة للاستخدام"¹²

ما يمكن استنتاجه من هذه التعاريف أنّها تشترك في فكرتين أساسيتين: الأولى تتمثل في التركيز على تحقيق احتياجات الزبائن، و هذا لأهمية الزبون في علاقة التبادل لأنّ حوله و

حول احتياجاته يبني التبادل، أما الثانية فتتمثل في " المطابقة" أي مطابقة المنتج أو الخدمة لشروط و متطلّبات الاستعمال، فإذا قام المهندس بتحديد مجموعة من الخصائص، و طبقت وحدة الإنتاج تلك الخصائص عندئذ يحكم على المنتج أنه ذو جودة. ولقد سادت هذه الفكرة حتى بعد الحرب العالمية الثانية، و اعتبرت المنتجات الأمريكية هي الوحيدة المتمتعة بجودة عالية مقارنة بمنتجات الدول الأخرى، إلا أنه اتضح بعد ذلك أن سبب الطلب المتزايد على هذه المنتجات يعود لكون أغلب الوحدات الإنتاجية لباقى الدول كانت محطمة جرّاء الحرب، لذلك كان من السهل أن تحظى المنتجات الأمريكية بالجودة، لأنّه ما كان ينتظر منها إلا الملاءمة للاستخدام، هذا ما جعل الأمريكيين يلاحظون مع بداية السبعينيات توجّه الزبائن إلى منتجات الدول الأجنبية خاصة اليابانية منها، و أدّى ذلك إلى إعادة النظر في تعريف الجودة فأصبح كما يلي: حسب المنظمة الدولية للمقاييس (ISO) في صيغة 2000 فإنّ الجودة هي: " قدرة مجموعة من الخصائص الجوهرية على تلبية الحاجيات المصرّح بها و الضمنية"¹³

يلاحظ من هذا التعريف أنّ مصطلح " المستهلك " لم يعد يستعمل لأنّه يوجد إضافة إلى المستهلك النهائي و سطاء (كالموزعين مثلاً) لديهم جملة من الاحتياجات، و على المنتج أو الخدمة تلبيتها.

وأيضاً لا يكفي على المنتج أو الخدمة تلبية الاحتياجات المعروفة و المصرّح بها، بل عليهما أن يلبيّا أيضاً الاحتياجات الضمنية، التي تظهر مع الوقت، إذن فالجودة يجب أن تتحقق على طول فترة حياة المنتج.

وتترجم هذه الاحتياجات إلى معايير يجب احترامها تتمثل في "السلامة، الأمن، التكلفة، و آجال التسليم، و حتى يتمتّع المنتج بالقبول على المؤسسة احترام خصائص الجودة المتعلقة بالسلامة، و هناك أيضاً متطلبات يجب مراعاتها فيما يخصّ التكلفة لأنّه يجب تقديم منتجات أو خدمات تكون قيمتها تتناسب مع سعر اقتنائها. أما فيما يتعلّق

بمتطلبات آجال التسليم فإنّ المنتجات أو الخدمات التي تتميزّ بالسلامة، و بجودة أفضل و سعر أفضل ستفقد من قيمتها إذا لم تحصل في وقتها".¹⁴

2-2- التطور التاريخي للجودة:

لقد أصبح يُنظر إلى الجودة في عالمنا المعاصر، و بيئة الأعمال التنافسية نظرة أشمل و أعمق من كونها وظيفة من وظائف إدارة الإنتاج و العمليات.

لقد نما مفهوم الجودة ليحتلّ كلّ هذه المكانة عبر حقبات متتالية، "و يؤكّد Dale & Cooper بقولهما أنّ كلّ مرحلة تالية من مراحل التطوّر قد اشتملت المرحلة السابقة عليها"¹⁵، و يمكن تقسيم هذا التطوّر إلى أربعة حقبات هي: مرحلة الفحص، المراقبة الإحصائية للجودة، تأكيد الجودة، و أخيراً إدارة الجودة الشاملة.

2-1-2- مرحلة الفحص:

لقد تميّزت هذه المرحلة من التطوّر بغزارة الإنتاج، و اقترنت بمرحلة " التسيير العلمي للعمل " (Taylor) الذي كان يهدف إلى الرفع من مستوى الكفاءة الإنتاجية داخل المصنع، التخصّص، النمطية، و تبسيط العمل، ممّا دعا إلى ضرورة الفصل بين وظيفة الإنتاج و وظيفة التفتيش.¹⁶

و اعتقد الكثير من المديرين أنّ أسس الحفاظ على الجودة هي التفتيش الصارم، فإذا لم يتمّ شحن إلّا المنتجات التي تنطبق عليها المعايير الصارمة للجودة، فسوف تتحسنّ الجودة. و كان منطلق الفحص الشامل يبدو فكرة جيّدة في ذلك الوقت، و " انصبّت وظيفة الفحص على مراقبة مستوى جودة المنتج المعيّن الذي يتمّ إنتاجه فعلاً، و من ثمّ تحول عملية الفحص دون وصول الوحدات المعيبة، و التي لا تلبّي رغبات الزبائن"¹⁷، و لكن لا تمنع من وقوع الخطأ و ما على الفحص إلّا اكتشافه و استبعاده، مقابل تحمّل المؤسسة تكاليف معتبرة. إضافة إلى ذلك فإنّ عملية الفحص التي اقتصرّت على فرز الجيّد من الرديء يكون اكتشاف الرديء متأخراً لأنّها لا تتمّ عبر المراحل الإنتاجية، و إنّما بعد آخر

مرحلة من الإنتاج، قبل تسليم المنتج إلى الزبون، كما أنّ عملية الفحص اقتصرّت على عمّال الإنتاج فقط باعتبارهم المسؤولين الوحيدين عن مستوى الجودة.
و من ناحية أخرى " فإنّ تعريف الجودة الذي كان يسود هذه المرحلة من التطوّر هو المطابقة للمواصفات، و بهذا الشكل يفترض أن المواصفات نفسها صحيحة، و أنّ المنتجات التي تصنع وفقاً للمواصفات الموضوعة ستوفي احتياجات المستهلك، و هذا خاطئ لأنّه في معظم الحالات تصميم المنتج كان عادة يوجّه بالمنتج أكثر من كونه يوجّه بالمستهلك".¹⁸

2-2-2- مرحلة مراقبة الجودة:

اتسمت هذه المرحلة ببناء أساليب إحصائية مستحدثة يمكن من خلالها أداء أنشطة مراقبة الجودة التي تتضمّن تسجيل و تحليل و كتابة التقارير المتعلّقة بالمعلومات المتّصلة بالجودة.

و قد بدأت هذه المرحلة في بداية القرن العشرين عندما قام الباحث Ranford بنشر كتابه " الرقابة على جودة المنتجات" في عام 1922، الأمر الذي شجّع على إيجاد قسم للرقابة على الجودة يعتمد على استخدام الأساليب الإحصائية المختلفة في الرقابة على جودة السلع المنتجة في تلك الفترة، و قد كانت شركة بيل للتلفونات (Bell Telephon) من الشركات السبّاقة التي عملت على تطبيق أساليب مميّزة للرقابة على الجودة، حيث قامت بتحويل العاملين في قسم الفحص إلى مختبر الرقابة على الجودة، و أطلق عليه Bell Telephon Laboratorie.¹⁹

و لقد اقترح Shewart.w في عام 1924 تطبيق خرائط المراقبة التي تعتمد على طرق إحصائية، كما أنّ هذه الطريقة بيّنت أنّ مراقبة العمليات الإنتاجية أكثر اقتصادية من تفتيش المنتجات النهائية.

لاحظ Shewart.w مميّزات خريطة المراقبة فيما يلي:

— تخفيض تكاليف التفتيش،

— تخفيض تكاليف المهملات،

— الانتفاع أكثر من الإنتاج بكميات كبيرة،

— تقليص مجال الانحراف،

و في سنة 1930 صمّم كلّ من Dodge.F و Roming.H جدول عيّات القبول، فقد فرضت ظروف الحرب العالمية الثانية على الجيش الأمريكي استخدام إجراءات لاختيار العيّات الإحصائية، و ووضّع مواصفات محدّدة لكلّ الإمدادات التي يستخدمها الجيش.

أمّا فترة الخمسينيات من القرن العشرين فقد شهدت تقديم فكرة الأساليب الإحصائية في الرقابة على الجودة للصناعة اليابانية التي كان لها الدور الكبير في فترة إعادة بناء اليابان، و في التفوّق الملحوظ في مجال جودة المنتجات. و لقد كان للباحث Deming.E مساهمة كبيرة في هذا التفوق و هو صاحب التوزيع العددي الإحصائي لتحسين الجودة.

2-2-3- مرحلة تأكيد الجودة:

فتأكيد الجودة هو مجموعة من الأنشطة التنفيذية والمخططة داخل نظام ما والضرورية من أجل توفير ثقة كافية بأن المنتج أو الخدمة يحقق متطلبات الجودة ، وبتعبير آخر يعني تأكيد الجودة التركيز على عدم حدوث الأخطاء، وذلك بالتأكد من أن كل العمليات قد أديت بالصورة الصحيحة من أول مرة باعتماد أسلوب الرقابة الشاملة على كافة العمليات من مرحلة تصميم المنتج حتى مرحلة وصوله للسوق واستلامه من قبل العميل، والرقابة الشاملة لا تتحقق إلا بتكافل جهود مشتركة من الإدارة المعنية بتنفيذ مراحل العمل، وتم اعتماد ثلاثة أنواع من الرقابة: الوقائية المرحلية و البعدية.²⁰

لقد عرفت هذه المرحلة اهتماماً متزايداً باحتياجات العميل و أولوياته، و الاعتراف بالعلاقة بين المورد/الزبون داخل و خارج المؤسسة، التي من شأنها تحسين الرضا النهائي للزبائن خارج المؤسسة، أدّى إلى تجاوز مفهوم مراقبة الجودة إلى مفهوم جديد يتمثل في

تأكيد الجودة و عموماً نلاحظ أنّ هناك ثلاثة عوامل شجّعت ظهور تأكيد الجودة، تتمثّل في:²¹

- تطبيق المبادئ أو الطرق الإحصائية في العمليات الصناعية،
 - ضرورة تقديم للمستعملين ضمانات و أدلّة موضوعية لدرجة جودة المنتجات المقدّمة من أجل كسب ثقتهم،
 - ضرورة التقليل من تكاليف النفایات، و الإصلاحات، و أعمال الصيانة و المراقبة، و تتضمن عملية تأكيد الجودة وضع نظام لتجنّب الأخطاء، وفق مجموعة من الإجراءات و الأنشطة المخططة بهدف إعطاء الثقة الكافية بأنّ المؤسسة ستحقق متطلبات معيّنة للجودة، و يعطي تأكيد الجودة داخلياً ثقة كبيرة للإدارة، و خارجياً يعطي ثقة للعملاء الذين يعملون مع هذه المؤسسة.
 - إذن فتأكيد الجودة كمدخل من مداخل إدارة الجودة كانت اهتماماته أوسع من المداخل السابقة، فهو تجاوز مرحلة الفحص النهائي و المراقبة الإحصائية، فهو يسعى إلى تحقيق الجودة من أول مرحلة للإنتاج باستلام المواد الأولية من المورد. كما أنّه و لأول مرّة ينصّ هذا المدخل على ضرورة إشراك كلّ المستويات الإدارية في تخطيط و مراقبة الجودة.
- 2-2-4- مرحلة إدارة الجودة الشاملة:

لقد شهدت فترة أواخر القرن العشرين تحولات اجتماعية، اقتصادية، و تقنية تجلّت بظهور التكتلات الاقتصادية، التقدّم التكنولوجي السريع، اضطراب العالم، التركيز على حرية التجارة، السماح للسلع بالتدفق الحرّ بين الدّول، إلغاء الحواجز الجمركية إلى غير ذلك من التغيرات. كما عرفت الأسواق حالة مغايرة عن تلك التي أعقبت الحرب العالمية الثانية، بحيث أصبحت الأسواق شاملة، و حتّى أنّ المنتجين الذين كانوا في الماضي يسعون إلى تلبية الطلب الكمي المتزايد تضاعف عددهم ممّا سمح ب:

❖ ظهور الكثير من المنتجات الجديدة،

❖ زيادة العروض المقدمة للمستهلك،

و قد أدّت هذه التغييرات إلى زيادة اهتمام المؤسسات برغبات المستهلكين، و جمع المعلومات عن خصائصهم و احتياجاتهم و العمل على تلبية هذه الرغبات التي أصبحت من الأولويات، فرغم أنّ المستهلك الحالي مازال يولي اهتماماً بسعر المنتجات و الخدمات كما في الماضي، إلّا أنّه أصبح الآن يعطي اهتماماً أكبر للجودة و يشترط مستوى قبول للجودة في المنتجات و الخدمات التي يقتنيها.

كما لعبت القوى الثقافية و الاجتماعية دوراً كبيراً في الضغط على المؤسسات، فنظراً لارتفاع مستوى الوعي لدى الزبائن أصبحوا يطالبون المؤسسات بتقديم منتجات بتقنيات عالية، و غير مضرّة بالبيئة و لا بصحة المستهلكين.

كما اكتسب العمال تكوينات جديدة، و اكتشفوا مبادئ حديثة كالتمكين، فرق العمل، شروط العمل، فأصبحت لديهم قوّة تمكّنهم من مطالبة المؤسسات - باعتبارهم أطراف أخذة في المؤسسة- من ممارسة حقّهم في تحديد أهداف و غايات يسعون إلى تحقيقها. أمام كلّ هذه التحديات التي تواجه المؤسسة الحالية أصبحت المداخل السابقة للجودة لا تفي بالغرض المطلوب لمواجهتها، فلقد اقتنع المسوّرون بضرورة انتهاز مدخل جديد للجودة أشمل و أوسع من المداخل السابقة فظهر إثر ذلك مدخل جديد هو مدخل إدارة الجودة الشاملة.

2-3- مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

و تعدّ إدارة الجودة الشاملة من أكثر المفاهيم الفكرية و الفلسفية التي استحوذت على الاهتمام الواسع من قبل الباحثين و الإداريين الذين يعنون بشكل خاصّ بتطوير و تحسين الأداء الإنتاجي و الخدمي في مختلف المؤسسات.

و من بين التعاريف التي قدّمت لإدارة الجودة الشاملة نذكر مايلي:

تعريفها إدارة الدفاع للولايات المتحدة الأمريكية: "بأنّها تمثّل فلسفة و مجموعة مبادئ إرشادية، و التي تعتبر بمثابة دعائم التحسين المستمرّ للمؤسسة، و هي تطبيق الأساليب

الكمية و الموارد البشرية لتحسين الخامات و الخدمات الموردة للمؤسسة، و كلّ العمليات داخل المؤسسة و درجة الوفاء".²²

يعرّفها كذلك Hodgett.R بأنّ " إدارة الجودة الشاملة هي نظام للتسيير يركز على الموارد البشرية، يهدف إلى تحقيق تقدّم مستمرّ في خدمة الزبون بتكلفة تكون دائماً متدنية"²³، أمّا Fournier و Perigord (1993) فيعرفانها بأنّها " مجموعة من المبادئ و الطرق والأدوات، منظمة ضمن إستراتيجية تهدف إلى تحفيز المؤسسة لإرضاء الحاجيات الضمنية و غير الضمنية و المحتملة للزبائن بأقلّ تكلفة".²⁴

و يتضح من هذه التعاريف أنّ مضمون إدارة الجودة اتّسع و نطاقها امتدّ ليشمل كلّ العمليات و كلّ فرد داخل المؤسسة لمقابلة احتياجات المستهلك الحاضرة و المستقبلية ممّا جعلها تنفرد بخصائص متميّزة عن المداخل السابقة، فإدارة الجودة الشاملة تعتبر مهمّة أساسية لكلّ الأفراد العاملين في المؤسسة و لا يقتصر دورها على العاملين في حقول الجودة فقط، إذ أنّها تعطي الإسهام الفعّال للنظام الإداري و التنظيمي بكافة عناصره في تحقيق الكفاءة الاستثمارية للموارد المتاحة من مادة أولية، معدات، قوى بشرية، معلوماتية، مالية...الخ، بحيث أنّها تسهم جميعاً في السعي لتحقيق هدف المؤسسة الذي يركز على تحقيق الإشباع الأمثل للمستهلك الأخير من خلال تقديم السلع و الخدمات بالمواصفات القياسية ذات الجودة العالية التي تتلاءم مع قدراته الشرائية، و توفير الضمانات الشاملة للحصول على المنتج أو الخدمة في المكان و الزمان المناسبين.

4-2- فوائد تحقيق الجودة الشاملة:

تحقق الجودة الشاملة فوائد عدة أبرزها²⁵:

أولاً- فوائد تحقيق الجودة الشاملة على المؤسسة :

- تحسين نوعية الخدمات و السلع المنتجة.

- رفع مستوى الأداء، و يقصد بالأداء " المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها، و هو مفهوم يعكس كلا من الأهداف و الوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط و بين الأهداف التي تسعى هذه الأنظمة إلى تحقيقها"²⁶.
 - تخفيض تكاليف التشغيل، مع تقليص للحوادث و الشكاوي.
 - العمل على تحسين و تطوير إجراءات و أساليب العمل.
 - زيادة ولاء و انتماء العاملين للمؤسسة.
 - زيادة قدرة المؤسسات على البقاء و الاستمرار.
 - زيادة الكفاءة و الفعالية و الإنتاجية " فالكفاءة تعني إنجاز الأعمال بالطريقة الصحيحة، و تمثل إلى حد بعيد نسبة المخرجات للمدخلات و تعني إبقاء التكلفة في حدودها الدنيا و الأرباح في حدودها القصوى. أما الفعالية فهي قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها في شكل زيادة حجم المبيعات، و زيادة حصتها في السوق، و تحقيق رضا العاملين و العملاء، و تنمية الموارد البشرية بالإضافة إلى تحقيق النمو و الربحية. أما الإنتاجية فتعني قياس مدى جودة تجميع الموارد في المؤسسات و استغلالها لتحقيق مجموعة من النتائج، وهي تسعى للحصول إلى أعلى مستوى للأداء بأقل قدر من إنفاق الموارد "²⁷.
- ثانيا- فوائد تحقيق الجودة الشاملة على الأفراد :
- أما عن الفوائد التي يجننها الأفراد العاملون نتيجة لالتزامهم بتحقيق مفهوم الجودة الشاملة ما يلي:²⁸
- إعطاء العاملين الوقت و الفرصة لاستخدام خبراتهم و قدراتهم.
 - تنمية مهاراتهم من خلال المشاركة في تطوير أساليب و إجراءات العمل.
 - توفير التدريب اللازم.
 - إعطاؤهم الحوافز الملائمة للجهود التي يبذلونها للقيام بأعمالهم.

لا تتحقق الجودة الشاملة إلا من خلال تطبيق إجراءات واضحة و مفهومة من طرف الجميع فهي تتطلب مساهمة فعالة من كل فرد داخل المؤسسة للوقاية من الفشل و الأخطاء الإدارية كانت أو تقنية .

نستخلص مما سبق أن للجودة الشاملة فوائد متعددة تعود على المؤسسة و على الأفراد العاملين بالنتائج الجيدة، كالتحسين المستمر للسلع و زيادة ولاء و انتماء الزبائن للمؤسسة و كذا زيادة الأرباح والحصول السوقي من جهة، و من جهة أخرى تنمية مهارات العنصر البشري داخل المؤسسة والاهتمام بتأصيل مفاهيم الإبداع و الابتكار لخلق منتجات جديدة في السوق وسط التنافس الشديد للمنتوجات والخدمات المقدمة.

فعلى المؤسسة البحث في المعايير العالمية للجودة التي أصبحت ملزمة لكل المؤسسات الراغبة في المحافظة على جودة سلعها و خدماتها، و يفرض الالتزام و التقيد بهذه المعايير والمقاييس على التنظيمات وضع و إتباع سياسات و أنظمة و إجراءات مكتوبة تؤمن بشكل متناسق إنتاج السلع والخدمات بما يتناسب مع متطلبات الزبائن واحتياجاتهم. فالحصول على التأهيل أو المطابقة لمواصفات الإيزو يعني " أن المؤسسة أصبحت تملك نظاما تستطيع استخدامه للتطوير المستمر بالتطبيق للجودة الشاملة و إعادة هندسة العمليات وإدارة التغيير وإرضاء الزبائن و تحقيق التفوق في الأسواق".

3- دور الإدارة الالكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال.

تعتبر تطبيقات الإدارة الالكترونية من الأدوات التي تمكن من وصف وتحليل وتقاسم المعلومات من أجل القيام بتحسينات اللازمة ، مما يقود إلى اعتبار هذه التطبيقات بمثابة أداة قوية لسيط منطق الجودة الذي يبقى ثابتاً في أهدافه وفي سبل تحقيقه. ويمكن أن نجمل جميع العمليات والتنظيمات التي مكنت المؤسسات من التفكير بشكل مختلف تماماً في الطريقة التي يسير بها العمل بداخلها على المستويات كافة وأدركت الفوائد العائدة من استخدام وسائل الاتصالات في تحسين الجودة .

3-1- اعتبار الزبون مركز اهتمام المؤسسة:

لقد أصبح التوجه للزبون فلسفة للمؤسسات الناجحة في عصرنا الحديث ، فالزبون هو الأصل الوحيد الذي تملكه المؤسسة وتحقيق الرضا والإشباع والولاء له هو الذي يجعل المؤسسات تستمر وتنجح ، أما أن الزبون الذي يشعر بالرضا تجاه منتجات وخدمات المؤسسة سوف يكون مستعداً للعودة مرة أخرى ودفع الأموال نظير الحصول على نفس المنتج أو الخدمة مرة أخرى. فإدراك الزبون لمستوى جودة الخدمة المقدمة له يعتمد على الأسلوب المتبع في تقديم تلك الخدمة من جانب المؤسسة والنتائج المترتبة على حصوله على هذه الخدمة، وعليه فإن أحد العوامل التي يمكن أن تميز المؤسسة هو مدى قدرة تلك المؤسسة على التعرف على متطلبات زبائنها والوفاء بتلك الاحتياجات بشكل منظم. وباختصار فإن الوسيلة الأساسية التي يمكن أن تتميز بها مؤسسة ما عن أخرى هي مدى قدرة هذه المؤسسة على تقديم خدمة متميزة. فتطبيقات الإدارة الإلكترونية تعزز مركز الزبون في قلب المؤسسة بحيث أن هذه التطبيقات تمكنه من التعريف بنفسه وباحتياجاته والتي تعتبر حجر الزاوية في تحقيق للجودة. حيث يمكن تقديم المنتجات له عبر شبكة الانترنت ، وعرض المنتجات أو الخدمات التي كان الإقبال عليها كبيراً من طرف الزبائن. إضافة إلى أنه يمكن للزبون الاتصال بمراكز الاتصال أو مراسلة المؤسسة مباشرة عبر البريد الإلكتروني ، في حالة عدم تحقيق رضاه أو من أجل الإجابة على تساؤلاته بخصوص منتج معين أو خدمة معينة²⁹

أما أن الأدوات الجديدة لإدارة المعرفة التي أتت بها الإنترنت و تكنولوجيا المعلومات الأخرى البوابات الداخلية ، ونماذج البيانات المتعلقة بالزبائن التي من شأنها إدماج الحلقة التفاعلية للزبون بالمعلومات الخاصة به مما يمكن من إدارة وإثراء المعرفة التي تمكن من هيكلية المعلومات حول الأفراد وتحديثها وتحسينها باستمرار. فنشر إجراءات الجودة اليوم وتشكيلها ونشر مؤشرات المتابعة تم تجديدها و إثرائها من خلال أدوات وبرامج توثيق (الإدارة الإلكترونية للوثائق) قواعد إدارة المعارف، و النمذجة لا تمكّن فقط من

الوصول إلى نماذج لوصف العمليات السهلة التي يمكن توصيلها إلى الزبائن ولكن أصبحت هنالك برامج تمكن من الاتصال والعمل على انسجام الإجراءات من جهة ،ومن جهة أخرى القيام بتطبيقات معلوماتية لإدارة تدفق المعلومات.ويمكن اليوم من خلال البنى التحتية للإنترنت الوصول إلى كل هذه الأدوات المختلفة في الوقت الحقيقي من المكتب الخاص بكل فرد مهما كان دوره في توثيق العلاقة مع الزبائن ورجال البيع، والعاملون في مراكز الاتصال ،ورجال التسليم، والمنتجون، و مقدموا الخدمات ، فالكل يمكنهم تغذية ملفات الزبائن والإطلاع عليها في الوقت الحقيقي.

2-3-تؤدي إلى تعظيم نظام الجودة:

تمكن تطبيقات الإدارة الإلكترونية الزبون من الحصول على أدوات المتابعة الجديدة والفعالة مثل الإرشاد المستمر بشأن وضعية الصفقة المرتبطة بمنتوج معين أو خدمة معينة مما يمكن حصول على المعلومات وتوفيرها في الوقت الحقيقي لتدفق العملية على الحاسوب الشخصي للزبون ذاته ، والاتصال بشأن حالة ووضعية الإجراءات الإدارية ،وتسهيل إمكانيات تحسينها. أما تمكن هذه التطبيقات من نشر المستجدات التي قد تهم الزبون بحسب الخصائص التي يرغبها وتوفير أدوات المحاكاة بالنسبة للخدمات الجديدة التي يمكن الوصول إليها مباشرة على الشبكة. أما أن هذه التكنولوجيا تمكن من إيجاد علاقة تفاعلية مع الزبائن التي تسمح بالتعرف على ردود أفعالهم وتقديم الجديد لهم، وشرح وتوضيح ما قد يستفسرون عنه. وأخيراً حيث تجعل الإدارة الإلكترونية لا داعي لمبرر انه أمر معقد يصعب القيام به من طرف الجميع مبرراً واهياً وضعيفاً حيث وبالنسبة لفئات كبيرة ،ومن خلال حقوق الدخول ،وسهولة استخدام هذه التطبيقات (نمذجة العمليات ،والبحث عن المعلومات ، والاتصال المباشر بالمواطنين... الخ) أصبح بالإمكان تطوير العمليات أو تنفيذها .

3-3-إدارة سلسلة التوريد من دعائم إدارة الجودة:

لقد توصلت العديد من المؤسسات إلى أن الوصول إلى مستوى أعلى للتنافسية يمر عبر رفع كفاءة العمل وفاعليته، وأن الخطوة الأولى في هذه العملية تتمثل في إدارة سلسلة التوريد، حيث تمثل عملية تهيئة الممارسات الداخلية المتعلقة بالحصول على المواد الخاصة بمكونات العمل علاوة على المعاملات التي تتم مع الموردين والزبائن وذلك من أجل طرح منتجات في الأسواق بصورة أكثر فاعلية. إذ أنها تعمل على خفض تكلفة العمل من خلال خفض تكلفة الإنتاج مما يكون له عظيم الأثر على المحصلة النهائية، حيث يفوق الحصول على مصادر دخل جديدة. فإدارة سلسلة التوريد المرتبطة بالتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعتبر من الدعائم الأساسية لتحقيق وتحسين مستوى الجودة بالنسبة للمؤسسة³⁰.

4-3- إدارة علاقات الزبائن في خدمة تحقيق الجودة:

في ظل المنافسة الحادة ووجود بدائل لا متناهية بالنسبة للزبائن، فإن حل مشكلة إدماج الأنشطة الخاصة بالتسويق والمبيعات والدعم، لتمييز المؤسسة من خلال تعاملها مع الزبائن أي إيجادهم والعمل على المحافظة عليهم وتحويل رغباتهم في الشراء إلى مبيعات حقيقية، يكمن في مجموعة ضخمة من الأساليب التكنولوجية التي يطلق عليها اسم إدارة علاقات الزبائن وتتضمن العديد من العمليات، وهدفها الأساسي هو خلق تعاون بين الأنشطة الخدمية الخاصة بالمبيعات والتسويق.

5- النتائج والتوصيات:

5-1- النتائج : على ضوء ما ورد في الورقة البحثية، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج

يمكن إيجازها في النقاط التالية:

— الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

— إن تطور المفهوم المرتبط بالجودة ومزامنته لتطور نظريات التسيير في تحقيق الجودة بدأ بما يعرف بعملية الإشراف. إلا أننا نستطيع القول أن الجودة قد مرت بأربعة مراحل: الفحص، مراقبة الجودة، تأكيد الجودة، وإدارة الجودة الشاملة التي تهدف إلى التطوير الشامل.

— تعد الإدارة الإلكترونية والدراسات المرتبطة بها مظهر معاصر شمل تطبيقات مختلفة في الوقت الراهن تحمل في طياتها توجهات عالمية نحو الموجة الرقمية والحوسبة وعمليات تقانة المعلومات والاتصالات سعياً إلى تسهيل إنجاز الأعمال إلكترونياً وتقديمها إلى المستفيدين في الوقت المناسب وبالطريقة التي تتسم بالجودة.

6-2- التوصيات: من خلال ماسبق يمكن ادراج ابلتوصيات التالية:

— يجب على المؤسسات أن تهتم بإدارة الجودة الشاملة، من خلال التركيز على النشاطات التي تتناسب وموارد المؤسسة والعمل على تكامل إدارة الجودة وتطبيقات الإدارة الإلكترونية من خلال مواكبة التطورات التكنولوجية وتسخيرها لأعمال المؤسسة.

— التشديد على أمن المعلومات بحماية مواقع الادارة الإلكترونية ضد هجمات القرصنة وسوء الاستخدام. والتجاوز في حماية أمن المعلومات يفقد ثقة الزبائن بالادارة الإلكترونية حيث تعتبر الثقة عنصراً رئيسياً وجوهرياً من عناصر مشروعات وبرامج الادارة الإلكترونية وبدون الثقة لن يفكر الزبائن على التردد على مواقع الادارة الإلكترونية، وخاصة في حالة الخدمات التي يتطلب الحصول عليها قيام الزبائن بتزويد هذه الادارة بمعلومات شخصية ذات صفة خاصة. وباستطاعة الادارة القيام بدور مهم في الكشف عن سياساتها والتعريف بها أو اعلامهم بمخططاتها ومشروعاتها والأهداف المستهدف تحقيقها من عملية جمع وتخزين البيانات عنهم، حيث أن اطمئنان الزبون أو المستخدم على أن المعلومات التي يقدمها عن نفسه لن تستغل لأغراض غير مهنية وأخلاقية مما يعتبر الأساس الأهم في قيام الادارة الإلكترونية.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال
*Electronic management applications and its contribution to achieving comprehensive
quality in business organizations*

محمود حياة

مشري محمد الناصر

عبد المالك مهري

— ضرورة تبني المؤسسات الاستراتيجيات تكوين وتأهيل وتعزيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية ومحاولة الاستفادة من تطبيقاتها في تحسين أداء المؤسسة بشكل عام وإدارة الجودة بكل خاص.

— قد تواجه تطبيقات الإدارة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها معوقات قانونية أو قد تتعارض مع السياسات العامة القائمة، لذلك يجب تحديث القوانين والتشريعات لاضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية، من خلال مراعاة آراء المسؤولين في المؤسسات التشاور معهم لتقييم مدى الأضرار التي قد تلحق بمشروعات الإدارة الإلكترونية في حالة عدم إصلاح أو تعديل النظام القانوني المستخدم، ومنح الصفة القانونية لكل ما تنشره الإدارة الإلكترونية من معلومات على الشبكة، وتوضيح القوانين والتشريعات والتوجيهات وتوحيدها بما يتلاءم مع بيئة العمل الحكومي، وإصلاح العمليات والإجراءات الإدارية من خلال تبسيط الإجراءات وتدفق مهام العمل.

6- قائمة الهوامش:

¹ عبود نجم، الإدارة و المعرفة الإلكترونية : الإستراتيجية - الوظائف - المجالات ، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009 م، ص: 157.

² بسام بن عبد العزيز الحمادي، وليد سليمان الحمضي، الحكومة الإلكترونية : الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2004م، ص: 3.

³ عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الإلكترونية : نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة ، 2002، ص: 22 .

⁴ طارق طه، إدارة البنوك و تكنولوجيا معلومات، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2007 ، ص: 35 .

⁵ الوادي بلال محمود، الوادي محمود حسين، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة . دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011 ، ص: 105 .

تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال
*Electronic management applications and its contribution to achieving comprehensive
quality in business organizations*

محمود حياة

مشري محمد الناصر

عبد المالك مهري

- ⁶الملحم حسام ،وخيريكي عمار ، شبكات الانترنت : بنيتها الأساسية وانعكاساتها على المؤسسات، دار الرضا للنشر ، سوريا ،2004، ص124.
- ⁷الحمادي بسام عبد العزيز، وليد سليمان الحميضي، مرجع سابق، ص:3.
- ⁸سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، مجلة المنصور، الجزء الأول، عدد14 ، مصر، 2010، ص ص: 164 . 165.
- ⁹الدراذكة مأمون، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة ، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2002، ص16.
- ¹⁰ CACQE, *Bulletin trimestriel du Centre Algérien du Contrôle de la Qualité et de l'Emballage*, 1995,p15.
- ¹¹بومدين يوسف، تأهيل المنتجات التصديرية في إطار تسيير الجودة الشاملة – حالة المصبرات الجزائرية الجديدة (NCA)-، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001، ص 08.
- ¹²زين الدين فريد عبد الفتاح، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب، القاهرة، 1996، ص10.
- ¹³Froman. Bernard, « *Du manuel qualité au manuel management* », AFNOR, Paris, 2001, p22.
- ¹⁴Wayne.H. Brunetti, « *Les sept clés du progrès de l'entreprise* », Editions Dunod, Paris, 1996, p22.
- ¹⁵زين الدين عبد الفتاح، مرجع سابق، ص 11.
- ¹⁶بومدين يوسف، مرجع سابق، ص 07.
- ¹⁷ريتشارد.ل. ويليامز، "أساسيات إدارة الجودة الشاملة"، الجمعية الأمريكية للإدارة، مكتبة جرير، الطبعة الأولى، مصر، 1999، ص 19.
- ¹⁸زين الدين عبد الفتاح، مرجع سابق، ص 16.
- ¹⁹الدراذكة مأمون، طارق الشبلي، مرجع سابق، ص 51.
- ²⁰مهدي السمراي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2007 ، ص:46 .

تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال
*Electronic management applications and its contribution to achieving comprehensive
quality in business organizations*

محمود حياة

مشري محمد الناصر

عبد المالك مهري

²¹ بومدين يوسف، مرجع سابق، ص 13.

²² زين الدين عبد الفتاح، مرجع سابق، ص 25.

²⁴ Neuville.Jean-Phillipe, « **La qualité en question** », Revue Française de Gestion, N°108, Mars-Avril-Mai, 1996, p39.

²⁵ سعيد ياسين عامر، علي مُجّد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم و الإدارة، مركز وايد يسر قيس

للاستشارات و التطوير الإداري -WSCAD-، الطبعة الثانية، القاهرة 1998، ص: 243.

²⁶ علي عبد الله، أثر البيئة على أداء المؤسسات العمومية الاقتصادية -حالة الجزائر-، أطروحة لنيل شهادة

دكتوراه في العلوم الاقتصادية، معهد العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، الجزائر، 1999، ص: 5.

²⁷ نفسه، ص ص: 6-7.

²⁸ سعيد ياسين عامر، علي مُجّد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 243.

²⁹ سحر قدوري، مرجع سابق، ص: 168.

³⁰ نفسه. ص: 169.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 28		
المحور رقم - 2 -	أهمية ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة.	
عنوان المداخلة	التجارة الإلكترونية والتسويق : التحديات المعاصرة وفعاليات التطبيق <i>E-commerce and marketing: contemporary challenges and application events</i>	
الاسم واللقب	بوزغلان الطاهر	ميلاط نظرة
المؤهل العلمي	طالب دكتوراة	استاذة محاضرة أ
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريرج	جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريرج
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

التجارة الإلكترونية والتسويق : التحديات المعاصرة وفعاليات التطبيق

E-commerce and marketing: contemporary challenges and application events;
ميلات نظرة بوزغلان طاهر

أستاذة محاضرة "أ"

طالب دكتوراه

جامعة محمد الشريف الإبراهيمي برج بوعريرج

جامعة محمد الشريف الإبراهيمي برج بوعريرج

n.milat@yahoo.com

Taher.bzgh@gmail.com

المخلص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى دراسة علم التسويق والتجارة الإلكترونية في خضم المناخ العالمي الجديد ، الذي ساد فيه حركة نشطة لاستثمار كل التقنيات الحديثة لنظم المعلومات والاتصالات المستحدثة في تطوير أعمال ونشاطات المنظمات ، حيث تحولت هذه الأخيرة إلى منظمات إلكترونية من خلال الاعتماد المتزايد على الشبكة العنكبوتية في إدارة وتسيير تجارتها ومعاملاتها الإدارية وإنجاز مهامها ووظائفها من تسويق وترويج وتمويل و استثمار.

الكلمات المفتاحية: التسويق، التجارة، التسويق الإلكتروني ، التجارة الإلكترونية

رموز تصنيف JEL: M3، A10، M11، L81 .

Abstract:

This research paper aims to study the science of marketing and e-commerce in the midst of the new global climate, in which there has been an active movement to invest all the modern technologies of information and communication systems developed in the development of the business and activities of organizations, the latter became electronic organizations through the increasing reliance on the Internet in the management and management of its trade and administrative transactions and the completion of its tasks and functions of marketing, promotion, financing and investment.

Keywords : Marketing, Commerce, E-Marketing, E-Commerce

JEL Classifications: M3 .A10 .M11. L81.

مقدمة:

أكدت البحوث والدراسات العلمية الحديثة على أهمية التسويق والتجارة الإلكترونية في التأثير على كل الوظائف والأنشطة التي تمارسها المنظمات كوظائف وأنشطة تطوير المنتجات وخدمات الصيانة وعمليات الحسابات ومساعدة الأجهزة الحكومية في تحصيل الضرائب والرسوم الجمركية وعمليات التسويق والتمويل والتأمين والتحويلات التجارية وعمليات النقل والشحن وتبادل المعلومات.

كما يعتبر التسويق والتجارة الإلكترونية مدخلا معاصرا لتطوير وتحديث المنظمات ومواجهة مشكلات السوق التقليدية لديها ، وذلك على اعتبار أن التسويق والتجارة الإلكترونية يعتمد أساسا على تطبيق الفكر المعاصر ، ويستخدم التقنيات الإلكترونية المتقدمة ذات التأثير الفعال في حياة الأفراد والمجتمعات ، حيث تقدم لهم كل الخدمات وتتعامل معهم عبر شبكة الانترنت بوسائل غاية في السهولة والانضباط والكفاءة ، الأمر الذي يساهم مساهمة فعالة في القضاء على كل المشكلات والعقبات التي تعترضهم في تعاملاتهم المختلفة ، وضمان تحقيق العدالة والدقة والشفافية عند تنفيذ الأعمال والمعاملات المختلفة ، وفي ضوء ذلك فإن التسويق والتجارة الإلكترونية يسعيان إلى إجراء تحسينات فعالة في المنظمات المعاصرة ، الأمر الذي يترتب عليه تحقيق ثلاث مزايا أساسية لها تتمثل في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء ، وتحسين العلاقات مع الموردين ومجتمع التمويل ، وزيادة العائد على استثمارات أصحاب الأسهم والملاك¹.

ولبيان هذه العلاقة الجدلية بين التسويق والتجارة الإلكترونية وتحديد التحديات المعاصرة التي تواجهها منظمات اليوم من أجل ضمان فعاليات التطبيق ، اعتمدنا على العناصر الأساسية التالية:

1: قراءة في المفاهيم الأساسية:

1-1 التسويق الإلكتروني: المفهوم والخصائص: اختلف كثير من الباحثين والدارسين والكتاب في تحديد مفهوم التسويق التقليدي ، حيث تم تعريفه على أنه " توزيع

¹ احمد محمد غنيم: التسويق والتجارة الإلكترونية ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، مصر ، 2011 ، ص ص 76 ، 77.

للمنتجات أو أنه مجموعة من العلاقات أو أنه عدد من العمليات والمعاملات ، كما تم تعريفه من زاوية الانتساب أو من زاوية التكامل ، كما تم النظر إليه باعتباره نظاما يتكون من مجموعة من العناصر التي تتفاعل مع بعضها البعض وصولا لتحقيق الأهداف المرجوة". أما " التسويق الإلكتروني فيعرف بأنه " ممارسة كل الأعمال والأنشطة المتكاملة التي تقوم بها إدارة متخصصة في المنظمات المعاصرة ، والتي تهدف أساسا إلى توفير المنتجات للعملاء والمستهلكين ، وذلك بالكمية المناسبة وفي المكان والزمان المناسبين ، وبما يتلاءم مع أذواق ورغبات واحتياجات هؤلاء العملاء والمستهلكين بأيسر الطرق وأسهلها وبأقل التكاليف ، عن طريق استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة". ويتسع مفهوم التسويق الإلكتروني على المستوى التطبيقي ليشمل مستويين أساسيين كما يلي:

أ-المستوى الضيق لتطبيق مفهوم التسويق الإلكتروني: يقتصر على المنظمات التي تسعى إلى تحقيق الربح مثل المنظمات التجارية والصناعية.

ب-المستوى الشامل لتطبيق مفهوم التسويق الإلكتروني: يوسع هذا المستوى من تطبيق مفهوم التسويق الإلكتروني ليشمل كل المنظمات سواء كانت تسعى إلى تحقيق الربح أو لا تسعى إليه كالمنظمات الخيرية والحكومية.¹

2-1 أما عن الخصائص فيمكننا إيجازها فيما يأتي:

أ-يساعد التسويق الإلكتروني في فتح الأبواب والمجال أمام جميع المنظمات والشركات والأفراد لتسويق منتجاتهم وخبراتهم ومعلوماتهم بغض النظر عن حجم المنظمة كبيرة أو صغيرة...أي أن التسويق الإلكتروني يفتح المجال لفرص متساوية لجميع من يريد التعامل به.

ب-أن آليات وطرق التسويق الإلكتروني تمتاز:

- الكلفة المنخفضة من خلال الأتمتة واستخدام أجهزة الإعلام الإلكترونية لتنفيذ الأعمال.

¹ أحمد محمد غنيم: المرجع السابق ، ص ص 12 ، 13.

- السرعة التي يتم فيها تسليم الرسائل مباشرة إلى البريد الوارد للمتلقي وكذلك وصول الرد.
 - السهولة والكفاءة في إتمام عملية الاتصال.
 - قلة الاستثمار: لإقامة نظام ملائم التقنية لاستخدام التسويق الإلكتروني ، فإنه يتطلب الحد الأدنى من الاستثمارات.
 - ج- إمكانية الوصول لقطاعات سوقية مختلفة واستهداف جمهور محدد أو فئات مستفيدة في بيئة مزدحمة بعدة منافسين.
 - د- سهولة اختراق الأسواق لانعدام الحواجز والمعوقات التي تواجهه على التسويق التقليدي.
 - هـ- القدرة على تلبية احتياجات الأفراد أو منظمات الأعمال أو المؤسسات الحكومية المستفيدة من التعامل بالتسويق الإلكتروني.
 - و- من خلال التقنيات البرمجية لبيئة التسويق الإلكتروني وعمليات الترويج والإعلان في هذه البيئة الرقمية مكن المنظمات من تقييم وقياس مدى فعالية ونجاح الحملات الترويجية وتحديد نقاط القوة والضعف فيها، وإمكانية تحديد الفئات المستخدمة لهذه الحملات التي تكون صعبة في الأساليب ووسائل التسويق التقليدي.
 - ز- زيادة القدرة على قياس مدى نجاح عملية التبادل الإلكتروني التي تحصل بين أطراف هذه العملية.
 - ح- زيادة عملية التفاعل وتبادل المعلومات بين طرفي عملية التبادل.
 - ط- استهداف مجموعة من المستفيدين بأسلوب دقيق وفعال.
 - ي- انجاز المعاملات إلكترونياً وبتكلفة منخفضة¹.
- 3-1- التجارة الإلكترونية: المفهوم والخصائص:** التجارة الإلكترونية E-Commerce هي واحدة من أهم التعابير الجديدة التي دخلت قاموسنا الاقتصادي بقوة ، وقد أصبح هذا المفهوم متداولاً في الاستخدام اليومي ، وذلك للتعبير عن العديد من الأنشطة الإنسانية

¹محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف: التسويق الإلكتروني، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2012، ص ص96، 97.

المرتبطة بثورة تكنولوجيا صناعة المعلومات والاتصالات. هذا المصطلح لم يتبلور بشكل قطعي فمازال محط جدل بين الباحثين الاقتصاديين ، إلا أننا يمكننا أن نتناوله من خلال التسمية التي تطلق عليه " التجارة الإلكترونية " والتي تتضمن كلمتين: الأولى وهي كلمة التجارة : عبارة عن ذلك المصطلح الذي يطلق للتعبير عن أي نشاط اقتصادي يقوم به الإنسان في أي مكان من العالم بغرض تحقيق الربح من خلاله ، ويتم من خلاله تداول السلع والخدمات بين الأفراد والمؤسسات والحكومات ، وتحكم هذا النوع من التعامل القوانين والأنظمة المشرعة منذ آلاف السنين ، بالإضافة إلى ما يسمى العرف التجاري السائد في المجتمعات وبين الأفراد الذين يمارسون هذا النوع من النشاط، أما كلمة "الإلكترونية" وهي صفة لكلمة التجارة ، أي هي نوع من التوصيف لطريقة ممارسة النشاط الاقتصادي ، ويقصد به أداء النشاط التجاري باستخدام الوسائط والأساليب الإلكترونية ، حيث تعتبر الانترنت والشبكات العالمية والمحلية أهم هذه الوسائط.

نظرا للتطور السريع الذي طرأ على مفهوم التجارة الإلكترونية في التطور المتسارع ظهرت العديد من التعاريف نوجزها كما يلي:

*- أنها أداء العملية التجارية بين الشركاء التجاريين باستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة.

*- أنها مجموعة من المعاملات الرقمية المرتبطة بأنشطة تجارية بين المشروعات ببعضها البعض ، وبين المشروعات والأفراد وبين المشروعات والإدارة¹.

*- "التجارة الإلكترونية هي مجموعة متكاملة من عمليات إنتاج وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات بوسائل إلكترونية".

*- "التجارة الإلكترونية هي وسيلة مزاولة العملية التجارية بين الشركاء التجاريين باستخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة بغرض رفع كفاءة وفعالية الأداء".

*- "التجارة الإلكترونية هي عمليات التبادل باستخدام التبادل الإلكتروني للمستندات (Electronic Data Interchange-EDI) ، أو من خلال البريد الإلكتروني

¹مدحت رمضان: الحماية الجنائية للتجارة 2011 ، دراسة مقارنة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2001 ، ص12.

النشرات الإلكترونية والفاكس ، باستخدام التحويلات الإلكترونية للأموال ، وكذلك الوسائل الإلكترونية المشابهة لهذه النشاطات.

*- "التجارة الإلكترونية هي عبارة عن تجارة الأعمال ما يطلق عليه باللغة الانجليزية " B2B-business to business " حيث يتم التعامل مع الشركة ضمن عناوين ويب الخاصة بالشركة والغير قابل للنشر على الجمهور من جهة ثانية ثانية فهي انحصار في تجارة الأعمال مع المستهلكين " B2B-business to consumer ".

4-1- من خلال هذه التعاريف نخلص إلى أهم الصفات والخصائص التي تتمتع فيها التجارة الإلكترونية وهي:

* استخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكة الاتصالات في إدارة أنشطة العمليات التجارية بين الشركات مع بعضها البعض من جهة وبين الشركات وعملائها المستهلكين.
* استخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكة الاتصالات في إدارة أنشطة العمليات التجارية بين الشركات والحكومات الإلكترونية.

تعمل على رفع الكفاءة في الأداء وتحقيق الفعالية في التعامل من استغلال تكنولوجيا المعلومات وشبكة الاتصالات بشكل مثالي.

*تعمل على تخطي الحدود الزمنية والمكانية التي تقيد حركة التعاملات التجارية عادة.
*تتفاعل بسرعة كبيرة لتلبية حاجة السوق من خلال الاستجابة السريعة لمتطلباته ، وذلك من خلال التفاعل مع العملاء الطالبين للسلع والخدمات على شبكة الاتصالات.
*تقوم التجارة الإلكترونية على تبسيط الإجراءات ووضوح التعامل وأداء العمليات التجارية.

وتأسيسا على ما تم طرحه يمكننا أن نعرف التجارة الإلكترونية على النحو التالي " عبارة عن جميع العمليات والأنشطة التي لها صلة بشراء وبيع السلع والخدمات والمعلومات عبر شبكة الانترنت أو أي شبكة أخرى مثل الشبكات التجارية العالمية أو الشبكات المحلية "، ويتضمن هذا التعريف :

-الإعلانات بجميع أنواعها عن السلع والخدمات.

-تقديم المعلومات عن السلع والخدمات بشكل واضح وصريح.

-ربط العملاء بعلاقات بما يخص عمليات البيع والشراء وتقديم الخدمات ما بعد البيع.
-عملية التفاوض بين العملاء (البائع والمشتري) وتحديد أسعارا لسلعهم وخدماتهم.
-عقد الصفقات وإبرام العقود بعد التوصل إلى الوفاق فيما بينهم نتيجة التفاوض.
-سداد الالتزامات المالية ودفعها وتقديم الضمانات والتسهيلات اللازمة.
-عمليات تسليم السلع وتقديم الخدمات ومتابعة الإجراءات النهائية للصفقات المعقودة¹.
ويوجز أحد الباحثين سمات التجارة الإلكترونية فيما يأتي:
*-عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي العملية التجارية حيث يتم التلاقي بينهما من خلال شبكة الاتصالات.

*-هذا النوع من التجارة يؤمن إمكانية التفاعل مع مصادر متعددة في وقت واحد.
*-إمكانية تنفيذ وإنجاز كل المعاملات التي تخص نشاط العملية التجارية بما فيها تسليم السلع الغير مادية على الشبكة مثل البرامج والتصميم وغيرها.
*-إمكانية التبادل الإلكتروني للبيانات والوثائق ، وهذا يحقق انسياب البيانات والمعلومات بين الجهات المشتركة في العملية التجارية دون تدخل بشري وبأقل تكلفة وأعلى كفاءة ، وذلك من خلال التأثير المباشر على أنظمة الحاسبات في المؤسسات الداخلة في عملية التعامل التجاري².

2-التسويق والتجارة الإلكترونية: التحديات المعاصرة:

2-1- نماذج إدارة الأعمال ومعاملات التسويق والتجارة الإلكترونية: تحولت كثير من المنظمات الدولية إلى إدارة أعمالها ومعاملاتها التسويقية إلكترونيا ، وهذا التحول تطلب تحولا جذريا في مفهوم وأساليب العمل الإداري والتسويقي في هذه المنظمات ، مما تطلب بدوره إعادة هندسة كاملة لنظم العمل الإداري ، مما أدى إلى وجود الكثير من النماذج الإدارية الجديدة ، وفيما يلي نذكر البعض منها:

¹سوسن زهير المهدي: تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2011 ، ص 187-191.

²سوسن زهير المهدي: المرجع نفسه ، ص ص 191-192.

2-3- نموذج استدراج المستهلك: وفيه يتم توزيع منتجات مجانية على المستهلكين ، وذلك كسبا لنصيب أكبر في السوق ، ثم يتم تحقيق العائد عن طريق التوزيع بمقابل لمنتجات أخرى أكثر تطورا وفعالية على هؤلاء المستهلكين.

2-4- نموذج تجربة المنتج قبل الشراء: يطلق عليه اسم " جرب واشتري " ، وذلك بالسماح للمستهلكين الحصول على نسخة مجانية من بعض منتجاتها للتجربة خلال فترة زمنية بين الشهر والثلاثة أشهر بعدها يقرر المشتري الشراء من عدمه.

2-5- نموذج التوزيع المجاني للمنتجات وتحقيق العائد من الإعلانات: تقوم بعض المنظمات بمقتضى نموذج التوزيع المجاني للمنتجات وتحقيق العائد من الإعلانات بأداء خدمات مجانية لمئات الآلاف بل الملايين من المستخدمين المستفيدين من هذه الخدمات وذلك بشكل جذاب ، ثم في ضوء هذا الحجم من المستخدمين تتحول مقر معلوماتها لتصبح واجهة إعلانية مناسبة لكافة هؤلاء المستخدمين الذين يقومون باستخدامها لعرض الإعلانات لديها بمقابل مادي ، وبالتالي تحصل المنظمات على عوائدها من هذه الإعلانات.

2-6- نموذج البيع من خلال الاشتراكات الثابتة المحددة: تسمح المنظمات من خلال هذا النموذج لعملائها ومستهلكي منتجاتها بالحصول على هذه المنتجات من السلع والخدمات عن طريق اشتراك ثابت ومحدد ، وقد استخدم هذا النموذج من قبل مثل : مجالات بيع الجرائد والمجلات ومجالات خدمات التليفون المدفوع ، حيث أطلق على المنظمات التي تقدم هذه السلع والخدمات جهات توفير المحتوى.

2-7- نموذج الدفع مقابل الاستخدام بالقطع: ويعد هذا النموذج بديلا جديدا لنموذج البيع من خلال الاشتراكات الثابتة المحدد السابق إيضاحه ، ووفقا له يقوم المستفيدون بالدفع الفوري مقابل ما يحصلون عليه من مخرجات ، وهذا يعني أنه يمكن تحصيل الإيرادات من الدفع مقابل الاستخدام بالقطعة.

2-8- النموذج المختلط: تشير تطبيقات إدارة أعمال ومعاملات التسويق الإلكتروني في المنظمات المعاصرة ، إلى أنه من النادر انتهاج منظمة ما لنموذج واحد لتحقيق إيراداتها ، بل اتجهت إلى الجمع بين نماذج العمل المختلفة السابق ذكرها بشكل يحقق لها توفير أكبر

قدر من الخدمات الملائمة للمستفيدين منها، والحصول على أكبر قدر من الإيرادات التي تناسب مع طبيعة ما تقدمه من منتجات¹.

2-9- نظم تأمين وحماية معاملات التسويق والتجارة الإلكترونية:

على الرغم من الفوائد والمزايا والفرص التي تحققها معاملات التسويق والتجارة الإلكترونية لكل من المنظمات والدول ، إلا أن هذه المعاملات مازال يواجهها العديد من المخاطر والتهديدات التي تتعلق بمدى توفر الخصوصية لبيانات ومعلومات المشتركين في أداء وتنفيذ هذه المعاملات ، وتتمثل أهم هذه المخاطر فيما يلي:

-تغيير محتويات مقر معلومات المنظمة على شبكة الاتصال الإلكترونية.

-استخدام مقر معلومات المنظمة على شبكة الاتصال الإلكترونية لتنفيذ بعض الأعمال غير المشروعة.

-التعرف على النظم والسياسات الداخلية للمنظمة.

-توقف مقر معلومات المنظمة على شبكة الاتصال الإلكترونية عن العمل.

-تخريب مقر معلومات المنظمة على شبكة الاتصال الإلكترونية.

وفي ضوء ما تقدم كشفت بعض البحوث والدراسات العلمية المتقدمة عن وجود العديد من نظم تأمين وحماية معاملات التسويق والتجارة الإلكترونية، تمثل أهمها في :

2-9-1-التشفير الإلكتروني: وهو أحد النظم الأساسية التي تحقق تأمين وحماية كل أعمال ومعاملات التسويق والتجارة الإلكترونية ، ويتم باستخدام ثلاثة أساليب أساسية تتمثل فيما يلي: استخدام المفتاح المتماثل ، استخدام المفتاح العام ، المزج بين استخدام المفتاح المتماثل والمفتاح العام.

2-9-2-التوقيع الإلكتروني: وهو استخدام طريقة أو وسيلة معينة للتحقق من أن صاحب المعاملة هو نفس الشخص الذي قام بإرسالها أو تنفيذها وهو ما يطلق عليه " 2-9-3- البصمة الإلكترونية"، الأمر الذي يوفر درجة عالية من الأمن والحماية والخصوصية عند

¹أحمد محمد غنيم : المرجع السابق ، ص212 ، 219.

تنفيذ معاملات التسويق والتجارة الإلكترونية ، لأنه يمكن تحديد وتحقيق هوية الشخصيات أطراف التعامل ، كما أنها أكثر أماناً من استخدام نظم التوقيع التقليدية.

2-9-4- الشهادة الإلكترونية لتحقيق الشخصية: أسفرت ممارسات وتطبيقات معاملات التسويق والتجارة الإلكترونية عن ضرورة وجود شهادة من جهة مختصة موثوق فيها تعرف "بهيئة الاعتماد" تؤكد وتثبت أن الشخص صاحب المعاملة الإلكترونية المعينة هو نفسه الشخص المحدد لهذه المعاملة والذي قام بتنفيذها وأن صورته هي نفس الصورة الواردة في وثيقة إثبات الشخصية، وذلك على غرار ما يوجد في الحياة العادية من وثائق إثبات الشخصية كالبطاقة أو جواز السفر.

2-9-5- حوائط المنع: ويقصد بها استخدام أجهزة حاسبات آلية أو أجهزة خارج الحاسب الرئيسي أو خادم الملفات لتقوم بتقنين عملية النفاذ أو ما يطلق عليه "عملية الترشيع" إلى مقر معلومات المنظمة على شبكة الاتصالات الإلكترونية ، وذلك وفقاً لقواعد ومبادئ أساسية حاکمة يحددها القائمون على إدارة هذه المنظمة ، ويوجد نوعان من حوائط المنع : مرشحات مجموعة البيانات التي تمنع دخول أو ورود أي معلومات إلى الموقع كله ، وتطبيقات التحكم في البوابات والتي تمنع كل الجهود الخارجية التي تحاول النفاذ إلى المكونات الداخلية لمقر المنظمة.

2-9-5- التأمين والحماية ضد الفيروسات: بدأ ظهور الفيروسات عام 1978 ، والذي ساعد في ذلك هو ظهور وانتشار ثورة المعلومات والاتصالات الإلكترونية الهائلة ، وهذه الفيروسات هي عبارة عن برنامج صغير يقوم بنسخ نفسه على أجهزة الكمبيوتر ، وله قدرة تخريرية كبيرة تتراوح بين الغاء البيانات إلى عمل خدوش في القرص الصلب نفسه، وفي ضوء ذلك برزت العديد من وسائل التأمين والوقاية ضد الفيروسات.

2-9-6- التأمين والحماية ضد أعمال النصب والاحتيال: توجد العديد من النصائح التي تعتبر بمثابة اعتبارات أساسية يجب أخذها في الحسبان لتجنب عمليات النصب والاحتيال منها:

-عدم التعامل مع أي موقع لا يذكر عنوانه البريدي أو رقم تلفونه.

-عدم قبول أية عروض دعائية تأتي عن طريق البريد الإلكتروني.

-عدم طلب تعديل سجلات القروض من أي أحد على مواقع شبكة الانترنت.
-عدم الاشتراك في الخطط الهرمية على شبكة الانترنت ، تلك التي تمنح الوعود بالحصول على عائد كبير مقابل دفع مبالغ ضئيلة ، فذلك يعد نصبا واحتيالا.
-عدم شراء المنتجات بناء على نصائح مجموعات المناقشة أو البريد الإلكتروني أو مناطق الدردشة.

-عدم الشراء مباشرة من أي شخص على شبكة الانترنت.
-توخي الحذر التام وعدم الإدلاء بأية معلومات شخصية مثل رقم التأمين الاجتماعي.
-عدم طلب رقم 809 أو أي كود آخر حيث أنها مفضلة للمحتالين.
-توخي الحذر التام عند الحصول على عروض مجانية لتجربة منتج ما.
-عدم الخروج من شبكة الانترنت والدخول عليها ثانية بناء على طلب الموقع.
-الابتعاد تماما عن كل العروض التي تعرض العمل في المنزل.
-عدم الموافقة على عمل ودیعة خارجية لتجنب دفع الضرائب.
-توخي الحذر التام عند القيام بشراء منتج ما من موقع المزادات.
-الفحص التام لبطاقة الدفع قبل استخدامها في السداد على شبكة الانترنت.
-التوجه بالشكوى إلى العديد من الهيئات الحكومية والخاصة التي تراعي حقوق المستهلك ، وتساعده في استرداد حقوقه المسلوبة¹.

3-التحديات المعاصرة للتسويق والتجارة الإلكترونية: كشفت البحوث والدراسات والكتابات العلمية عن وجود العديد من التحديات التي يمكن أن تواجهها الدول والمنظمات عند قيامها بتطبيق أعمال ومعاملات التسويق والتجارة الإلكترونية لديها والدخول إلى عالمها ، هذه التحديات نوجزها فيما يأتي:

1-3-التحديات الاجتماعية: وتتمثل في غياب الوعي لدى معظم العملاء والمستهلكين بفوائد ومزايا استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية ، بالإضافة إلى العامل النفسي لهم حيث مازال هؤلاء المستهلكون والعملاء لا يثقون في المعاملات النقدية عن طريق الانترنت ،

¹أحمد محمد غنيم: المرجع السابق ، ص 269-289 .

ويفضلون التعامل النقدي المباشر ، كما يغيب عنهم الوعي بالقواعد الأمنية على هذه الشبكة ، فضلا عن تفشي الأمية بين هؤلاء المستهلكين والعملاء.

3-2-التحديات اللغوية: حيث توجد العديد من اللغات اللغوية العالمية التي يمكن كتابتها على صفحات المواقع الإلكترونية ، الأمر الذي يؤدي إلى الحيرة عند اختيار اللغة التي سوف يتم من خلالها إنجاز الأعمال إلكترونيا.

3-3-التحديات الثقافية: وتتمثل في وجود الكثير من الفروق الثقافية الشاسعة بين المستهلكين والعملاء في كثير من دول العالم.

3-4-التحديات القانونية: تختلف القوانين اختلافا كبيرا من دولة إلى أخرى ، حيث قد لا تسمح مثلا دولة ما مثل إسبانيا باستخدام علمها القومي في الإعلانات ، كما توجد دول أخرى لا تسمح بالإعلانات المقارنة عن منتجات معينة ، بينما توجد دول أخرى تسمح بذلك ، كما قد تفرض دولة ما وفقا لقوانينها شروطا معينة للحصول على تراخيص لبيع المنتجات وتمنع ذلك بالنسبة لبيع بعض المنتجات الأخرى ، وبناء على ذلك فإن الدول والمنظمات التي تسعى إلى تطبيق أعمال ومعاملات التسويق والتجارة الإلكترونية لديها تجد نفسها تتعامل مع قوانين متعددة قد تختلف مع قوانينها الخاصة بها ، كما تجد نفسها تعمل في ظل قوانين قد يتعارض البعض منها مع البعض الآخر.

3-5-التحديات الخاصة بوسائل الدفع الإلكترونية: والتي يترتب عنها فرص النصب والاحتيال ، مما يؤدي إلى عدم اطمئنان العملاء والمستهلكين وتجنبهم لإعطاء رقم كرت الائتمان الخاص بهم.

3-6-التحديات الخاصة بالعملاء والمستهلكين: من خلال الحصول على معلومات أكثر عن المستهلك الأجنبي ، حيث قد لا يشعر هذا المستهلك بالأمان إذا كان لديه الشكوك حول عدم سرية المعلومات التي سوف يدلي بها عن نفسه ، أو قد يخاف من إساءة استخدامها ، مما يجعله يمتنع عن إعطاء المنظمة لأي قدر من المعلومات الخاصة به.

3-7-التحديات التكنولوجية: يتطلب تطبيق معاملات التسويق والتجارة الإلكترونية ضرورة استخدام شبكات متقدمة للاتصالات الإلكترونية ، كما يتطلب أيضا ضرورة ميكنة

كل الأعمال والمعاملات والمهام بالدول والمنظمات التي تسعى إلى هذا التطبيق ، ويفرض ذلك تحديات كبيرة عليها لنجاح وفعالية هذا التطبيق.

3-8-التحديات البشرية: يواجه تطبيق التسويق والتجارة الإلكترونية في كثير من الدول والمنظمات وخاصة في الدول النامية والمتخلفة بعدم وجود وتوفر الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على العمل في مجالات ومعاملات التسويق والتجارة الإلكترونية وتنفيذها وإنجازها. 3-9-التحديات الإدارية: تتخذ الدول النامية والمتخلفة بعض الأساليب الإدارية التقليدية كالأسلوب البيروقراطي نموذجاً للعمل بها وإدارة أعمالها ومعاملاتها، وهذه الأساليب الإدارية التقليدية تعتبر غير متفاعلة مع مقتضيات ومتطلبات تطبيق أعمال ومعاملات التسويق والتجارة الإلكترونية ، والتي تعتمد أساساً على ردود الأفعال وسرعة الاستجابة والعمل في الأزمنة الحقيقية ، وذلك دون وجود أية قيود بيروقراطية¹.

4: التسويق والتجارة الإلكترونية: متطلبات فعاليات التطبيق:

4-1-أهمية التجارة الإلكترونية بالنسبة للمؤسسات:

- أ-تقليل المخزون من البضائع: حيث يمكن تنظيم الإنتاج لمواجهة الطلبات المتوقعة أو أوامر الشراء ، بما يقلل من تكلفة الإنتاج ونفقات التخزين والحفاظ على مستوى السلع الراكدة في حده الأدنى ويزيد في الأرباح وكفاءة التشغيل للمؤسسة.
- ب-ضغط حجم الأوراق: حيث أن استخدام الحاسوب في تخزين المعلومات ومراقبة الإنتاج وأعمال المخازن وتوفير السجلات والدفاتر التجارية له الأثر الكبير.
- ج-الربط بين أجهزة وفروع المؤسسات والهيئات.
- د-إقامة نظام فعال للاتصال: وذلك لإصدار القرارات ومراقبة التنفيذ بين المؤسسة الأم وفروعها المختلفة.
- هـ-توافر سجل إلكتروني والقدرة على التواصل مع الشركاء عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل الفورية أو عبر برامج التخاطب على الانترنت.
- و-فعالية أكبر بالتسويق وسهولة الحصول على المنتج.

¹أحمد محمد غنيم: المرجع السابق ، ص 357 - 362 .

ز-تكلفة اتصالات أقل.

ح-تكوين أسواق أكثر تخصصاً¹.

2-4- هذا وتقدم التجارة الإلكترونية العديد من المزايا التي يمكن أن تستفيد منها الشركات نذكر منها ما يلي:

- تسويق أكثر فعالية وأرباح أكثر كونها وسيلة فعالة للوصول إلى أسواق العالم جميعها في وقت ودون انقطاع طيلة ساعات اليوم وطيلة أيام السنة وبأقل النفقات .

- تخفيض مصاريف الشركات: تعد عملية أعداد وصيانة مواقع التجارة الإلكترونية عبر الانترنت (Web) أقل كلفة من أسواق التجزئة أو صيانة المكاتب، حيث توفر العديد من النفقات العامة والإدارية.

- تلبية احتياجات العملاء وتوفير الوقت والجهد، أن غالبية العملاء يفضلون إجراء معاملاتهم التجارية من منازلهم أو موقع عملهم، أي أنهم يفضلون الخدمة الذاتية من أي وقت ومن أي مكان وعبر أي وسيلة اتصال ودون الوقوف في طوابير لشراء منتج معني، وذلك اختصاراً لوقتهم وجهدهم.

3-4- حرية الاختيار: توفر التجارة الإلكترونية فرصه رائعة لزيارة مختلف أنواع المحلات على الانترنت وتزود العملاء بالمعلومات الكاملة عن المنتجات ويتم ذلك بدون أي ضغوط من الباعة.

4-5- خفض الأسعار: حيث يوجد على شبكة الانترنت العديد من الشركات التي تبيع السلع بأسعار أقل مقارنة بأسواق التجزئة أو المتاجر التقليدية لأن التسوق على الانترنت يوفر العديد من النفقات العامة والإدارية، حيث تصل نسبة الوفر ما لا يقل عن 80%²، مما يصب في مصلحة الزبائن.

¹ هشام المهدي: التجارة الإلكترونية ، النشرة الدورية للجمعية العلمية لكلية الحاسبات والمعلومات ، جامعة القاهرة، 2008 ، ص 196.

² إبراهيم محمد درويش: المعالجة الضريبية للصفقات الإلكترونية، بحث مقدم الى مؤتمر المناخ المالي والاستثماري الذي عقدته كلية الاقتصاد للعلوم الادارية- جامعة اليرموك أربد- الاردن للمدة 29-31 تشرين 2002 ، ص 6 .

5-مفاتيح نجاح التسويق الإلكتروني في عوامة الأنشطة التسويقية:

توجد العديد من الأمور التي تعتبر مفاتيح أساسية في نجاح المنظمات عند تبنيها للتسويق الإلكتروني كأسلوب جديد وفعال يساعد على عوامة الأنشطة التسويقية وخاصة ذات الإمكانيات المحدودة.

أ-ضرورة إدراك النماذج الجديدة التي هي التسويق والإعلان الإلكتروني، لكونه ينفرد بميزة التفاعل المتبادل والبيئة التسويقية الرقمية.

ب-التسويق الإلكتروني يدعم برنامج التسويق التكاملي ، حيث أن التسويق المتكامل يحظى في الآونة الأخيرة باهتمام كبير من قبل الباحثين في الدول الغربية ، لأنه يمثل أحد ركائز فلسفة التسويق الإلكتروني لكونه يتضمن ما يلي:

-ثبات الرسالة والتعامل المتبادل والتسويق المنظم.

ج-التحول من السوق الكلي إلى سوق ما يطلبه الزبون.

د-إدراك قيمة الزبون الطويلة الأجل.

هـ-الترويج والإعلان يجب أن يكونا ذوا تفاعل متبادل.

و-توفير كم هائل من المعلومات.

ز-فتح حوار تبادلي التفاعل من خلال البريد الإلكتروني أو الرسائل من خلال الفيسبوك أو التويتر مثلا.

ح-مساهمة التسويق الإلكتروني في نمو مجتمع الانترنت.

ط-التكيف مع عامل الوقت.

ي-التسويق الإلكتروني يوفر أفضلية تنافسية ، حيث يوفر للمنظمة قناة توزيعية إضافية وبديلة ، وخاصة بمنتجاتها وخدماتها ، مما يحقق لها أفضلية تنافسية¹.

أما عن الشروط الجوهرية لنجاح تطبيق التسويق والتجارة الإلكترونية فنوجزها في الآتي:

الترباط الشبكي وقيادة المسار الإلكتروني وأمن المعلومات.

¹ محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف: المرجع السابق ، ص ص 102،103،104.

رأس المال البشري الذي يعد حجر الزاوية لضمان نجاح الجهود المبذولة لتأسيس وترسيخ بيئة الأعمال الإلكترونية الرقمية ، من خلال تعزيز المهارات التقنية والخبرات الإدارية والتنظيمية قبل أن يحصل أي تقدم للدخول في الاقتصاد الرقمي (إعداد مهندسي البرامج بهدف تعزيز تنمية صناعة برمجيات قوية ، وإدارة المشاريع).

البيئة التشريعية والقانونية للتجارة الإلكترونية: لابد من تطوير التشريعات اللازمة لإتمام الأعمال الإلكترونية على نحو آمن ومضمون ، ومن ثم يمكن تحليل وضع التجارة الإلكترونية حالياً ومستقبلاً ، بما يمهّد لإصدار القوانين والتشريعات الميسرة لتطبيقها والاستفادة منها¹

6-متطلبات فعاليات التطبيق في الدول والمنظمات المعاصرة:

كشفت الدراسات الحديثة عن ضرورة توفر العديد من المتطلبات الأساسية لضمان وتحقيق فعاليات تطبيق أعمال ومعاملات التسويق والتجارة الإلكترونية ، وذلك على مستوى الدولة أو على مستوى المنظمات العاملة في قطاعاتها المختلفة ، وتعتبر هذه المتطلبات بمثابة عوامل ومتغيرات رئيسية إن توافرت بشكل معين ، فإنها تصبح من دعائم وفعاليات تطبيق أعمال ومعاملات التسويق والتجارة الإلكترونية ، وإن لم تتوفر بهذا الشكل فإنها تصبح مصدراً للفشل في تطبيقها ، وتتمثل فيما يلي:

6-1-متطلبات تحقيق التهيئة العامة لأفراد المجتمع لتقبل فكرة تطبيق أعمال ومعاملات التسويق والتجارة الإلكترونية بالدول والمنظمات المعاصرة: وذلك من خلال تطوير نظم التعليم التقليدية ، بإضافة المقررات الخاصة بالحاسبات الآلية المتقدمة ، وتدريب أسس وأساليب ووسائل التسويق والتجارة الإلكترونية، ضمن المناهج والمقررات الدراسية خلال مراحل التعليم المختلفة ، وتوعية أفراد المجتمع بجدوى أهمية تطبيق هذا الأسلوب الجديد في التجارة ، والاهتمام بإعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية الأساسية ونظم العمل على شبكات التواصل الإلكترونية ،

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: الإدارة العامة : الأسس العلمية والإستراتيجيات المستقبلية للتغيير والحكومة الإلكترونية ، المكتبة العصرية ، المنصورة ، مصر ، 2004 ، ص ص 202 ، 203.

وإعداد وتصميم برامج التأمين والحماية لها ، وتأکید وتفعيل دور القطاع الخاص جنباً إلى جنب مع القطاع الحكومي.

2-6-متطلبات تقنيات المعلومات والاتصالات الالكترونية: يتطلب نجاح وتحقيق فعاليات تطبيق أعمال ومعاملات التسويق والتجارة الإلكترونية ضرورة توافر بنية أساسية لشبكات المعلومات والاتصالات الإلكترونية ، من خلال تحسين مستوى الخدمات التليفونية وتوفيرها في جميع أنحاء الدولة ووصولها إلى كافة المناطق ، فضلاً عن التوسع في استخدام السرعات العالية للربط بين السنترالات بعضها ببعض وبين المشتركين وهذه السنترالات ، وتشجيع وتأکید وتفعيل دور منظمات التليفون المحمول بحثها ودفعها على تقديم خدمات إضافية لنقل المعلومات ، وإنشاء وتطوير الشبكة الفقارية الرقمية لخدمات الانترنت ، والعمل على خفض تكاليف استخدامها ، وربط جميع مراكز المعلومات والمعرفة ومصادرهما على هذه الشبكة.

3-6- المتطلبات المالية في الدولة: يحتاج نجاح وتحقيق فعاليات تطبيق أعمال ومعاملات التسويق والتجارة الإلكترونية إلى وجود متطلبات مالية تختلف في نوعيتها وحجمها عن المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق نظم وأساليب الإدارة التقليدية ، ويمكن إلقاء الضوء على أهم هذه المتطلبات المالية فيما يلي: رسوم الجمارك والضرائب، وسائل الدفع والسداد الإلكتروني.

4-6-المتطلبات التشريعية في الدول: تحتاج الدول والمنظمات المعاصرة التي ترغب في نجاح وتحقيق فعاليات تطبيق أعمال ومعاملات التسويق والتجارة الإلكترونية لديها إلى إعادة النظر في مناخها التشريعي والتحول نحو نمط العمل بتشريعات جديدة تتلاءم مع طبيعة هذه الأعمال والمعاملات وخصائصها الأساسية ، وفي هذا الصدد فغن الأمر يتطلب ضرورة توفر ما يلي:

-تحديد القوانين التي تتواءم مع متطلبات أعمال ومعاملات التسويق والتجارة الإلكترونية، حيث لابد من وجود تشريعات تعترف بكل الوثائق الإلكترونية وكذلك

التوقيعات الإلكترونية ، فضلا عن السماح بوضع العقود عن بعد موضع التنفيذ وبالتالي تتطور البيئة القانونية وتصبح سهلة وميسرة للتعاملات الإلكترونية.

- تخفيض أزمة التقاضي: يتم من خلال استخدام آليات جديدة تحقق الفصل في المنازعات في أزمة قليلة وفي توقيتات محددة.

- سرعة تنفيذ الأحكام: ويتم ذلك من خلال تطبيق آليات جديدة تعطي كل ذي حق حقه في أسرع وقت ممكن وفي توقيتات مناسبة.

- ضمان حماية حقوق المستهلكين: ويتم هذا بوضع وصياغة القوانين الجديدة التي تضمن تحقيق ذلك بشكل واضح وصريح ، وفي ظل إطار من الشفافية الكاملة في حدود ما توفره أدلة الإثبات الإلكترونية ، فضلا عن إنشاء جمعيات للدفاع عن حقوق المستهلكين ، وزيادة دور المنظمات غير الحكومية في تحقيق ذلك.

5-6- متطلبات تأمين وحماية أعمال ومعاملات التسويق والتجارة الإلكترونية: وهذا يتطلب ضرورة توفير المتطلبات الخاصة بهذه الأعمال والمعاملات على شبكة الانترنت ، حيث يجب مراعاة الأمور التالية:

- التأكيد على تأمين وحماية خصوصية المنظمات والأفراد على حد سواء، من خلال تشفير البيانات والمعلومات.

- التأكيد على حماية تقاليد ومبادئ وقيم المجتمع ، وذلك في مواجهة كل التقاليد والمبادئ وأفكار الهدامة ، والقضاء عليها من خلال تنفيذ كل الإجراءات والتدابير التكنولوجية الملائمة لتحقيق ذلك.

- التأكيد على حماية الملكية الفردية والأسماء والعلامات التجارية ، وذلك من خلال الارتقاء بالوعي بأهمية حماية هذه الحقوق في كل المجالات ، سواء كان ذلك على مستوى المنظمة أو الفرد أو حتى على المستوى القومي ، بالإضافة إلى تحسين وتطوير الهياكل التشريعية ، من خلال إصدار وتعديل حقوق النشر والتأليف والقوانين المرتبطة بها ، فضلا عن تأكيد وتعزيز قدرات المنظمة للتعامل مع هذه الحقوق والقضايا المرتبطة بها.

- التأكيد على حماية وتأمين وسائل الدفع والسداد الإلكترونية لتحوز ثقة كل من يستخدمها ويتعامل بها.

-التأكيد على تأمين وحماية برامج الحاسبات الآلية ضد الفيروسات وما يترتب عليها من مخاطر وأثار سلبية.

-التأكيد على حماية وتأمين المنظمات والعملاء ضد أعمال النصب والاحتيال التي سبق وشرحنها آنفا.

6-6-متطلبات التعاون الدولي: أي وجود التعاون والتنسيق المستمرين بين كل الأطراف والدول والمنظمات التي تشترك في هذا التطبيق على المستوى العالمي ، كما يتطلب ضرورة تحقيق التعاون والتنسيق بين مختلف الإجراءات والقوانين الخاصة بكل أعمال ومعاملات التسويق والتجارة الإلكترونية ، وتحديد المعايير القياسية للنظم الفنية اللازمة لتحقيق التأمين والحماية ، بحيث يكفل ذلك انسياب حركة هذه الأعمال والمعاملات عبر كل دول العالم¹.

خاتمة:

ومن خلال ما تم التطرق إليه أصبح التسويق والتجارة الإلكترونية جزءا أساسيا من واقع معاملات الحياة المعاصرة ، وذلك بعد التطور الذي شهدته الدول والمجتمعات، فيما يخص نظم المعلومات والاتصالات ،ولذلك على الدول النامية والمتخلفة أن تسعى إلى تطوير الأداء الإلكتروني لمؤسساتها ومنظماتها ، من خلال العمل جاهدة من أجل توفير المقومات والمتطلبات التي تسرع من ذلك ، والتي تلخص في توفير بنية تحتية للتجارة الإلكترونية والتي تتمثل في شبكات الاتصالات من حيث التغطية والتردد ، حتى يمكن أن يتم تقديم خدمات الانترنت بتكلفة منخفضة وفي أسرع وقت ، بالإضافة إلى توفير خطوط الهاتف لتكون متاحة بالعدد اللازم والأماكن المناسبة ، لتسهيل عملية الاتصالات مع العالم الخارجي ومحليا ، وتوفير الكوادر البشرية اللازمة لتسهيل حرية التجارة الإلكترونية ، وذلك من خلال إصدار التشريعات والقوانين لتنظيم أعمال التسويق والتجارة الإلكترونية ، وتدريب هذه الكوادر البشرية من أجل تنظيم عمل التجارة الإلكترونية مثل القضاة والممثلين التجاريين وكافة الأطراف ذات الصلة ، ونشر ثقافة استخدام الوسائل

¹أحمد محمد غنيم: المرجع السابق ، ص 3373-363.

الإلكترونية للدفع بين العملاء ، حيث يتطلب ذلك مستقبلا أن يكون لدى العملاء بطاقات ائتمان تستخدم كوسيلة لدفع ثمن المنتجات ، بالإضافة إلى نشر ثقافة استخدام الانترنت بواسطة الأفراد والمؤسسات والمنظمات ، حيث أنها الوسيلة الأساسية المستخدمة لنجاح التجارة الإلكترونية ، مع وجود إستراتيجية واضحة المعالم للتعامل الإلكتروني، من خلال قيام الدولة والحكومة بتقديم الخدمات المختلفة عبر الوسائل الإلكترونية وكذلك ضرورة وجود إستراتيجية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتنشيط الصادرات من خلال تفعيل وسائل التسويق والتجارة الإلكترونية¹.

ومن خلال ما تقدم يمكن إعطاء بعض الحلول المساهمة ببيان دور التجارة الإلكترونية في حياة المواطن من وذلك من خلال:

- فتح أيام وطنية ودولية وتقريب المواطن من التجارة الإلكترونية.
 - القيام بدراسات حول المعوقات التي تعترض الإدارة الإلكترونية.
 - توظيف أخصائيين في عملية التسويق والتجارة الإلكترونية في كافة المجالات.
 - تقريب الجانب الأكاديمي للتجارة الإلكترونية إلى الجانب المهني من أجل تطوير برامج مربحة ومسهلة.
 - فتح المجال أمام المواطنين من أجل الاستفسار ووضع مواقع وأرقام تحت التصرف.
- المراجع المعتمد علميا:

- 1- أحمد محمد غنيم، 2011 التسويق والتجارة الإلكترونية ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، مصر .
- 2- محمود جاسم الصميدعي، 2012 ردينة عثمان يوسف: التسويق الإلكتروني، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،،
- 3- مدحت رمضان، 2001 الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية ، دراسة مقارنة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ،
- 4- سوسن زهير المهدي، 2011 تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ،

¹ محمد فريد الصحن: التسويق ، المفاهيم والإستراتيجيات ،الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2013 ،ص ص 420 ،421.

- 5- هشام المهدي، 2008 التجارة الإلكترونية، النشرة الدورية للجمعية العلمية لكلية الحاسبات والمعلومات ، جامعة القاهرة، .
- 6- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، 2004 الإدارة العامة :الأسس العلمية والإستراتيجيات المستقبلية للتغيير والحكومة الإلكترونية ، المكتبة العصرية ، المنصورة، مصر.
- 7- محمد فريد الصحن، 2013 التسويق ، المفاهيم والإستراتيجيات ،الدار الجامعية ، الإسكندرية.
الملتقيات:
- 8- ابراهيم محمد درويش، 2002 المعالجة الضريبية للصفقات الالكترونية، بحث مقدم الى مؤتمر المناخ المالي والاستثماري الذي عقدته كلية الاقتصاد للعلوم الإدارية جامعة اليرموك أربد- الاردن للمدة 29-31.
- المواقع الالكترونية: المعتمد عليها في التصنيف

<https://mer->

[j.com/merj/index.php/merj/jel?fbclid=IwAR3i4IsdlPYu5Pr4cKkYAjBP03WBfS1hjZCsSzv7HjNm9bmTA7FQffTw9_k](https://mer-j.com/merj/index.php/merj/jel?fbclid=IwAR3i4IsdlPYu5Pr4cKkYAjBP03WBfS1hjZCsSzv7HjNm9bmTA7FQffTw9_k)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 29		
المحور رقم - 2 -	أهمية ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة.	
عنوان المداخلة	الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية في الجزائر في ظل جائحة كوفيد 19- <i>E-management and the quality of public services in Algeria in light of the Covid-19 pandemic</i>	
الاسم واللقب	ماجدة بن صالح	ملايكية عامر
المؤهل العلمي	استاذة محاضرة ب	استاذة محاضرة أ
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة قالمة	جامعة سوق أهراس
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية



-الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية في الجزائر في ظل جائحة كوفيد 19-

E-management and the quality of public services in Algeria in light of the Covid-19 pandemic

د/ملايكية عامر

د/ماجدة بن صالح

استاذ محاضر جامعة سوق اهراس

استاذة محاضرة ب جامعة قلمة

amer.melaikia@univ-soukahras.dz

Bensalah.Madjida@univ-Guelma.DZ

الملخص:

هدفت هاته الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، هاته الأخيرة التي شهدت خلال جائحة كوفيد 19 تدهورا ملحوظا مما نتج عنه إكتظاظ رهيب وطوابير من المواطنين المتراحمين على الشبائيك رغم إجراءات الوقاية والتباعد والحضر الكلي أو الجزئي في أغلب ولايات الوطن، وبما أن إقتصادنا مبني أساسا على أسس هشة تمثلت في إيرادات البترول والغاز فقد واجهنا صعوبة في مواجهة الآثار السلبية التي خلفتها جائحة كوفيد 19، لكن الجانب الإيجابي منها هو إدراك الحكومة لضرورة التحول الرقمي في الخدمات العمومية لتفادي مشاكل عدم الرضى والإكتظاظ وما ينجر عنها من خسائر في الوقت والجهد والمال وحتى في الأرواح. وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر لم يؤثر إلا بقدر بسيط على آراء المرتفقين في الخدمات العمومية، وأن الجزائر ما زالت بعيدة كل البعد عن التحول الرقمي بالرغم من أن عدم إلتحاق مؤسساتنا العمومية والخاصة بالعالم الرقمي يعني التقادم وعدم القدرة على المنافسة العالمية المبنية على التقدم والتجديد المستمر.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، جودة الخدمة العمومية، جائحة كوفيد 19، التحول الرقمي.

رموز تصنيف JEL:

Abstract:

This study aimed to shed light on the role of electronic administration in improving the quality of public service in Algeria, the latter which witnessed during the Covid 19 pandemic a remarkable deterioration, which resulted in terrible overcrowding and queues of citizens crowding at the windows despite preventive measures, divergence, and total or partial urbanization in most states. The homeland, and since our economy is mainly based on fragile foundations represented in oil and gas revenues, we have faced difficulty in facing the negative effects of the Covid 19 pandemic, but the positive side of it is the government's awareness of the necessity of digital transformation in public services to avoid the problems of dissatisfaction, overcrowding and the resulting problems: losses in time, effort, money and even lives. The study found that the application of electronic management in Algeria did not affect only a small extent on the views of those who are using public services, and that Algeria is still far from digital transformation despite the fact that the failure to join our public and private institutions in the digital world means obsolescence and the inability to compete internationally based on Continuous progress and renewal.

Keywords : Electronic Administration, Public Service, Public Service Quality, The Covid-19 pandemic, Digital Transformation.

JEL Classification:

أدت جائحة كوفيد 19 إلى إجبار العالم على القفز بما يقارب العشر سنوات على الأقل إلى الأمام في المجال الرقمي، وبالتالي فإن عدم إتحاق دول العالم الثالث بالعالم الرقمي خاصة في مجال الخدمات العمومية يعني الموت التدريجي لها حتى لو لم يكن من الناحية النظرية نجاح مشروع أو مؤسسة ما مرتبطا فعليا بكونها الأقوى من الناحية التقنية، فقد تسبقها شركات أقل خبرة في المجال التقني فقط لأن طريقة التسويق وإستراتيجية طرح المنتجات أو تقديم الخدمات كانت أفضل أو أن القائمين والمنفذين للمشروع كانوا أكفأ.

ولما أصبحت الإدارة التقليدية بعملياتها ووسائلها عاجزة عن جعل المؤسسات والهيئات العمومية في الجزائر قادرة على تخطي العقبات التي تواجهها يوميا في تقديم الخدمات العمومية في ظل التحول الرقمي المهول الذي شهده العالم بأسره، صار لزاما عليها إستخدام أساليب إدارية جديدة تتصف بالحدثة والتطور الدائم كي تستطيع الرقي بمستوى التطورات الحاصلة في العالم عموما، وتحسين جودة الخدمات العمومية بشكل خاص.

وغير بعيد عن الحاجة الملحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية لمواجهة المنافسة العالمية في مجال الخدمة العمومية، جاءت جائحة كوفيد 19 لترسم خطا وحيدا لا ثاني له في طريق النجاة قبل النجاح في توفير خدمات ذات جودة عالية للمرتفقين داخل تراب الوطن الذي ينتمون إليه ويدفعون الضرائب ويدافعون عن أمنه وسلامة حدوده بجهود أبنائهم وفلذات أكبادهم. لذا حق لكل مواطن جزائري الحصول على خدمة ترقى لمستوى تطلعاته وآماله. لكن السؤال الذي يبقى مطروحا هو:

هل نجحت الإدارة الإلكترونية في الجزائر في التحسين من جودة الخدمات العمومية خاصة في ظل جائحة كوفيد 19؟

أولاً: الإدارة الإلكترونية

(1) مفهوم الإدارة الإلكترونية

يشهد العصر الحالي تغيرات جذرية في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات بما فيها العمومية منها بإعتبارها إحدى الركائز الهامة في الإدارة الحديثة مما نتج عنها مصطلح الإدارة الإلكترونية وهي عبارة عن منهج جديد بدل الإدارة التقليدية مركّز أساساً على التقنيات والتكنولوجيات الحديثة. وفيما يلي بعض التعاريف الخاصة بالإدارة الإلكترونية:

- الإدارة الإلكترونية عبارة عن مصطلح إداري يقصد به مجموعة الإجراءات والعمليات التنظيمية التي تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات، وبوسائط ووسائل إلكترونية، بغرض تحقيق أهداف المنظمة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير، ويقصد بالمستفيد هنا الشخص المراجع في المؤسسات والهيئات الحكومية أو الزبون والعميل لدى شركات تجارية، وكذلك الموظف في أي مؤسسة أو منشأة. وتشمل الإدارة الإلكترونية كافة مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ وتقييم وتحفيز ومتابعة. كذلك فإن الإدارة الإلكترونية تعتمد على تطوير الأداء فيها. ومن جانب توضيحي وتكميلي آخر فإننا نستطيع أن نوضح مفهوم الإدارة الإلكترونية بأنه يعني ما يلي:

1. إدارة بلا ورق، فهي تشمل مجموعة من الأساسيات، حيث يوجد الورق ولكن لا يستخدم بكثرة، ويحل محله الأرشيف الإلكتروني والأدلة الإلكترونية والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية؛

2. والإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا تنظيمات جامدة؛

3. والإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا مكان، فقد تعتمد بالأساس الهاتف المحمول؛

4. والإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا زمان، فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم الواحد.¹

ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية أيضا على أنها "مدخل من مداخل الإدارة الحديثة التي تعمل على إستيعاب واستخدام البنية التحتية لتقنيات المعلومات والاتصال في ممارسة وظائف العمليات الأساسية للإدارة والأنشطة إلكترونيا في منظمات إلكترونية تقوم بإستخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات"².

2) الفرق بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية هي مجموعة من العمليات التنظيمية التي تربط بين المواطن المستفيد، المراجع في الدوائر والمؤسسات الحكومية، بمصادر معلومات هو بحاجة لها، بوساطة الوسائل الإلكترونية، لغرض تحقيق أهداف المؤسسة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير. والمستفيد عادة هو الشخص المراجع في الدوائر الحكومية، أو العميل لدى شركات تجارية، وأحيانا الموظف المتابع، في أية مؤسسة أو منشأة معنية بتوفير المعلومات. ومن هاته المنطلقات فإن الحكومة

¹ عامر إبراهيم قنديلجي، "الحكومة الإلكترونية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص ص 121-122.

² عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي، "الإدارة الإلكترونية-مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة-"، دار المناهج، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2013، ص 64.

الإلكترونية ستكون وجها من أوجه الإدارة الإلكترونية، تختص وتعمل على إدارة الشؤون العامة للدولة.¹

3) الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة الرقمية:

أستخدم مصطلح الإدارة الرقمية مع العديد من المصطلحات المستخدمة في ميدان الإدارة على نحو عام، كالإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والمنظمة الافتراضية وغيرها. إذ أن إستخدامها في بداية الأمر كانت على أساس أنها مرادفات، في حين أدت جهود الباحثين في مجال تاصيل المفهوم وتوجيه إستخداماته ضمن الوجهة العلمية الصحيحة، ساعد في اختيار المصطلح واستخدامه استخداما علميا معرفيا وموجها نحو استهداف تنفيذ مهام محددة وموصوفة على نحو دقيق وأدى هذا الأمر إلى إمكانية البحث في المجال المعرفي الذي ينتمي إليه المصطلح.

إن مفهوم الإدارة الرقمية *Digital Management* يتصل بالأساس بمعنى كلمة رقمي *Digital* التي أخذت من الكلمة اللاتينية *Digitus* والتي تعني رقم حسابي. وأستخدمت الكلمة في أقدم الوسائل الحاسوبية عند الإغريق في نظام العد 0،1.

والكل يعلم أن بطء العملية الحاسوبية ضمن الإمكانيات التقليدية كانت وراء الأداء الإداري الكلاسيكي القائم على التدوين البدوي والتوثيق الورقي، في حين أن التطوير إستمر لتلك العمليات وجاءت ملازمة للتحديث في الوسائل والأدوات المستخدمة، وهذا ما تشهده الإدارة في الوقت الحالي، إذ أن عملية تخزين المعلومات ومعالجة عملياتها الحاسوبية 0،1 تتم بسرعة فائقة جدا

¹ عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سبق ذكره، ص 121.

تصل أحيانا إلى مليار عملية حسابية في الثانية. ومن هذا المنطلق أصبح التحويل الرقمي ظاهرة واسعة الاستخدام في تنفيذ الكثير من العمليات الإدارية كالرسائل الرقمية والتوقعات الإلكترونية والنقود الرقمية وغيرها في سياق تحول المعلومات إلى *BITS**، حسب التعبير الشائع الذي قدمه البروفيسور نيجروبونت في كتابه الرقمي الذي نشره سنة 1995، وتم تشبيه عملية التحويل في المعالجات الرقمية كتلك التي تمثل تحويل الأشياء المادية إلى أشياء غير مادية أي إلى ذرات متناهية الصغر وهكذا استخدمت التقنية الرقمية في مجالات الاتصالات الحديثة والتي تعد هاته الاتصالات الجهاز العصبي الذي تركز عليه الإدارة الرقمية.¹

والجدول التالي يلخص طبيعة كل من الإدارة الإلكترونية والإدارة الرقمية والحكومة الإلكترونية والحكومة الذكية.

الجدول رقم 1: الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة الرقمية والحكومة الإلكترونية

والحكومة الذكية

الحكومة الذكية <i>Digital Government</i>	الحكومة الإلكترونية <i>Electronic Government</i>	الإدارة الرقمية <i>Digital Management</i>	الإدارة الإلكترونية <i>Electronic Management</i>

¹ خيرى مصطفى كتانه، "التجارة الإلكترونية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص ص 290-291.

* *BIT* هو أصغر وحدة قياس في الحاسوب وهو رقم واحد أو صفر وكل ثمانية منه تسمى بايت

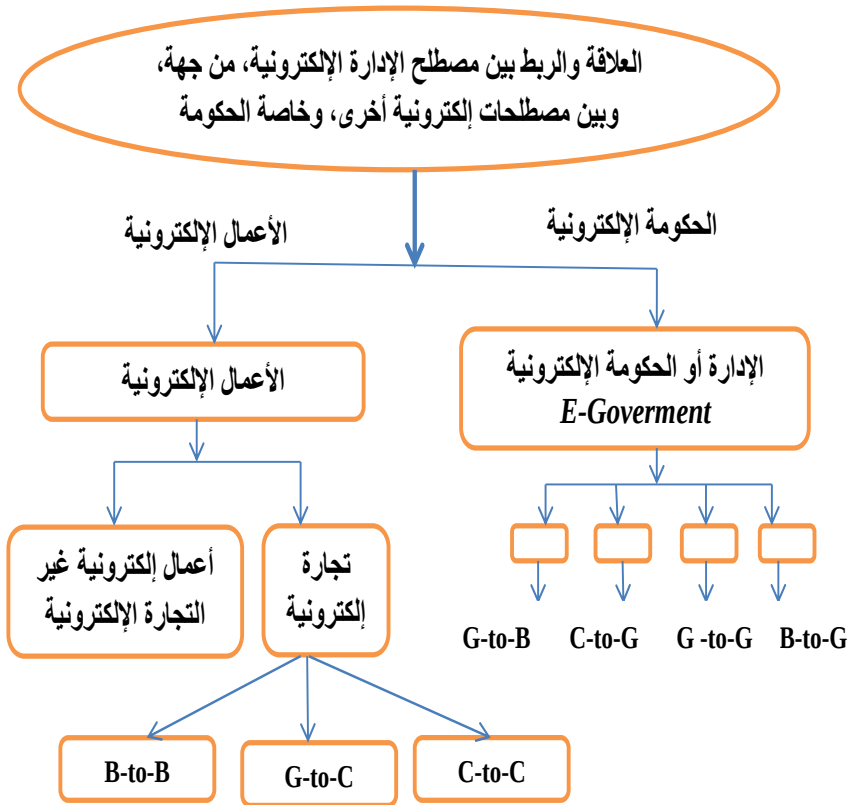
● توفير أهم الخدمات العمومية على تطبيقات الهواتف والأجهزة الذكية والاعتماد على تكنولوجيا الأشياء. ● الهدف منها هو أيضا تقريب الإدارة العمومية من المواطن لكن بكفاءة وجدوى أكبر من الحكومة الإلكترونية.	● تنفيذ السياسات المسطرة من قبل الحكومة وخاصة الخدمات العمومية الأكثر جدوى وأهمية بالاعتماد على الإدارة الإلكترونية ● الهدف من الحكومة الإلكترونية هو زيادة كفاءة أعمال الحكومة وتقريب الإدارة من المواطن.	● تبادل البيانات إلكترونيا وإلغاء الورق نهائيا بين مختلف أقسام الإدارة وإحلال الهوية الرقمية والتوقيع الإلكتروني وغيرها من النظم الحيوية وتقنيات الذكاء الاصطناعي كبصمة الوجه والعين في المعاملات مع الزبائن. ● الهدف من الإدارة الرقمية هو تعظيم المكاسب من خلال التحول الرقمي في الإدارة تحولا جذريا حتى النخاع.	● مكننة العمل الإداري داخل الإدارة الخاصة أو العامة. ● تبادل البيانات الإلكتروني بين أقسام الإدارة المختلفة. ● الهدف من الإدارة الإلكترونية هو زيادة كفاءة عمل الإدارة وذلك بالتحول الرقمي سطحيا أو جزئيا حسب الإمكانيات المتوفرة.

المصدر: من إعداد الباحثة بالإطلاع على عدة كتب ومقالات ومواقع إلكترونية

هذا ويعكس الشكل الموالي العلاقة بين مصطلح الإدارة الإلكترونية والمصطلحات

الإلكترونية الأخرى وخاصة مصطلح الحكومة الإلكترونية:

الشكل رقم 1: العلاقة بين مصطلح الإدارة الإلكترونية والمصطلحات الإلكترونية الأخرى



المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي، "الحكومة الإلكترونية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص 124.

(4) مميزات الإدارة الإلكترونية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بالخصائص التالية:¹

✓ أنها عملية إدارية؛

✓ الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال: وهذا ما يفسر البعد الإلكتروني في مصطلح

الإدارة الإلكترونية، وتتمثل

هاته الإمكانات فيما يلي:

• التشبيك الفائق *hyperconnection*: وهذا التشبيك يعمل في ظل تعظيم إمكانات

الشبكة وفق قانون يقوم على أن القيمة الحقيقية لكل شبكة ذات إتصال باتجاهين تعادل مربع إمكانات عدد المشاركين فيها.

• التفاعل الآني وعلى مدار الساعة: حيث أن الإنترنت في تفاعل حي ومباشر وبالوقت الحقيقي سواء بين العاملين أو بينهم وبين الزبائن والموردين والأطراف الأخرى، كما أن الإنترنت تعمل على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع أي دون توقف.

• التفاعل في كل مكان: حيث أن الإنترنت وشبكات الأعمال توفر إمكانات التفاعل والعمل في الوقت الحقيقي مع العاملين أو الزبائن الموجودين في كل مكان عبر العالم بسهولة وبتكلفة إتصال منخفضة جدا.

• السرعة الفائقة.

✓ الموارد والعمل عن بعد وبلا حدود.

¹ نجم عبود نجم، "الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية-الوظائف-المجالات"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، طبعة منشورة على الإنترنت، 2009، ص ص 159-160.

(5) أهداف الإدارة الإلكترونية:

يمكن تلخيص أهداف الإدارة الإلكترونية فيما يلي:¹

✓ تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يرتبط بها من عمليات؛

✓ زيادة كفاءة عمل الإدارة؛ وذلك من خلال تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات؛

✓ تحجيم عامل العلاقة المباشرة بين الإدارة والزيون إلى أقصى حد ممكن أو إلغائها، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والوساطة والنفوذ؛

✓ توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية؛

✓ القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به؛

✓ إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي التقليدي وإستبداله بنظام الأرشيف الإلكتروني؛

✓ إلغاء ما يسمى بعامل المكان. إذ أن الإدارة الإلكترونية تؤمن تحقيق تعيينات الموظفين، والتخاطب معهم، ومراسلتهم بإرسال الأوامر والتعليمات لهم. وكذلك الإشراف على الأداء، وإقامة الندوات، والمؤتمرات، من خلال المؤتمرات الفيديوية، أو ما يسمى الفيديو كونفرانس *Vidio Conference* أو المؤتمرات؛

¹ عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سبق ذكره، ص ص 125-126

✓ إلغاء تأثيرات عامل الزمن، والوقت؛

✓ سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمختلفة للمنظمة.

ثانيا: جودة الخدمة العمومية

(1) مفهوم الخدمة:

اختلفت تعريفات الخدمة باختلاف آراء الكثير من الباحثين والكتاب، وسنحاول

التعرف على أهمها فيما يلي:

● عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق "AMA" الخدمة بأنها مجموعة الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو تلك التي ترتبط بسلعة معينة. ويتسم هذا التعريف بعدم تمييزه بين السلعة والخدمة، بالإضافة إلى كونه لا يعكس الطبيعة الخاصة للخدمات.¹

● وتعرف الخدمة أيضا على أنها "عبارة عن أشياء مدركة بالحواس وقابلة للتبادل تقدمها شركات أو مؤسسات معينة مختصة بشكل عام بتقديم الخدمات أو تعتبر نفسها مؤسسة خدمية".²

¹ ناجي ذيب معلا، "الأصول العلمية للتسويق المصرفي"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص 74.

² مصطفى يوسف كافي، "إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات"، دار الإبتكار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون طبعة، 2018، ص 36.

● ويشير آخرون إلى أن الخدمة هي "أي منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر، وتكون في الأساس غير ملموسة، ولا تترتب عنها أي ملكية، وقد يرتبط تقديم الخدمة بمنتج مادي وقد لا يرتبط بذلك".¹

● والخدمة كذلك هي "النشاطات غير الملموسة التي تحقق منفعة للزبون أو العميل أو إشباع الرغبات والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة ما أو خدمة أخرى"، بمعنى أن تقديم الخدمة ليس مرهونا بالضرورة بوجود سلعة مادية.²

ومن خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الخدمة هي عبارة عن مجموعة من الأنشطة التي تحقق للعميل أو الزبون منافع ملموسة أو غير ملموسة ولا تترتب عنها أي ملكية مع إمكانية وجود سلعة مادية أو عدم وجودها.

(2) تعريف الخدمة العمومية:

¹ Philip Kotler, Kevin Keller, Bernard Dubois, Delphine Manceau, 12^{eme} edition, "Marketing management", Pearson education, France, 2006, p.462

² إياد عبد الفتاح النصور، "تسويق المنتجات المصرفية"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص 62.

تعرف الخدمة العمومية على أنها: "تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة".¹

(3) تعريف جودة الخدمات العمومية:

يعد مفهوم الجودة في الخدمات أكثر صعوبة في قياسه من الجودة في السلع المصنعة، على اعتبار أن الشيء الذي نحاول قياسه مجرد وليس ماديا، ولا يحمل صفة الديمومة ويتعلق بالعوامل الذاتية النفسية.²

● ويمكن تعريف جودة الخدمة بأنها: "الفجوة أو الانحراف ما بين توقعات الزبون للخدمة وإدراك الجودة بعد إستهلاك الخدمة".³

● وتعرف أيضا بأنها: "قياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيدين".⁴

¹ المرسي السيد حجازي، "إقتصاديات المشروعات العامة: النظرية والتطبيق"، الدار الجامعية، الإسكندرية، دون طبعة، 2004، ص 29.

² رعد حسن الصرن، "عولمة جودة الخدمات المصرفية"، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع ومؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، عمان، الأردن، دون طبعة، 2007، ص 66.

³ علي السلمي، "إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9000"، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون طبعة، 1995، ص 18.

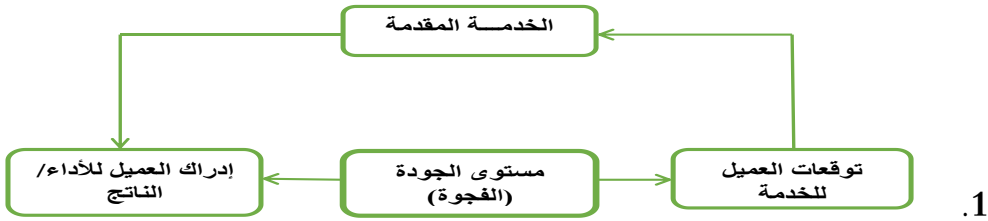
⁴ بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، "تسويق الخدمات"، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون طبعة، 2007، ص 257.

ونظرا للخصائص العامة المميزة للخدمات قياسا على الخصائص العامة للسلع المادية، نجد أن هناك صعوبة في تعريف جودة الخدمة، وتميل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهاته الخدمة، أو أنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها.

وفي واقع الأمر، فإن هاته التعريفات وغيرها، قد تركزت حول حقيقة أن "الجودة المدركة" *Percieved Quality* هي حكم أو تقدير شخصي للعملاء، ويعني ذلك أن أي تعريف لجودة الخدمة يجب أن يكون من منظور العميل.

وهذا ما يمكن توضيحه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم 2: مفهوم جودة الخدمة



المصدر: أحمد شعبان مُجد علي، "التسويق والخدمات المصرفية"، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2018، ص 233.

ووفقا لهذا الشكل فإنه إذا توافقت الجودة المدركة للعملاء للأداء أو الناتج من الخدمة مع توقعاتهم له، فإنه سوف يتولد لديهم رضى أو قناعة عادية غير متميزة عن الخدمة المقدمة، أما

إذا تجاوز الأداء أو الناتج من الخدمة للتوقعات فإن الخدمة تعد متميزة.¹

وما ينطبق على جودة الخدمة يمكن إسقاطه على جودة الخدمة العمومية بمختلف أبعادها.

ثالثا: تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر:

1) واقع التحول الرقمي وتطبيق الإدارة والحكومة الإلكترونية في الجزائر:

بمناسبة مرور سنة على إطلاق التجمع الجزائري للناشطين في الرقميات، نشر مرصد GAAN الرقمي لقياس رقمنة المؤسسات الجزائرية نتائج مراجعته الإحصائية لمواقع المؤسسات الإلكترونية. هذا التقييم هو الأول من بين سلسلة من الدراسات التي يزعم مرصد GAAN إجراؤها لإستكمال بارومتر قياس الرقمنة في الجزائر. إن فكرة الحكومة الإلكترونية تحدد إستخدام الأدوات الرقمية والتكنولوجية من قبل المؤسسات الحكومية، فهي تهدف إلى تعزيز القرب من المواطن وتحسين جودة الخدمة العمومية، وتعتبر الدراسة التي أجراها مرصد التجمع الجزائري للناشطين في الرقميات خطوة أولى في قياس الرقمنة على المستوى الوطني. ولهذا السبب تم فحص وتقييم 48 موقعا رسميا للوزارات ومؤسسات الدولة والهيئات الحكومية على سلم مجموع 100 نقطة. وإستخلصت هاته الدراسة مجموعة من الإستنتاجات كالآتي:

1. تكنولوجيا سريعة الإستجابة وتجربة الهاتف الذكي:

أصبح مستخدم الإنترنت الآن نفسه مستخدما للهاتف النقال أيضا، وأسرع مما نعتقد. حيث أن أكثر من 70٪ من الجزائريين يستخدمون الإنترنت بإستعمال الهاتف الذكي. لذلك لا

¹ أحمد شعبان محمد علي، "التسويق والخدمات المصرفية"، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2018، ص 233.

داعي للإشارة بالحاجة الملحة لوجود موقع إلكتروني مؤسساتي، ناهيك عن موقع إلكتروني حكومي، وأن يكون له واجهة تتلاءم مع الأجهزة المحمولة من أجل تسهيل الإبحار لزوار الموقع، وتحسين "تجربة المستخدم". لسوء الحظ، فإن 75٪ من المواقع الحكومية التي تم مراجعتها حصلت على درجات أقل من 50 نقطة من إجمالي 100 وفقا لأداة *Speed Page* لـ *Google Insights*.

2. أداء الحاسوب:

إذا كانت نتائج المواقع الحكومية غير مرضية على أجهزة الهواتف النقالة، فإن أدائها على الحاسوب، أي على متصفحات الويب المفتوحة بإستعمال أجهزة كمبيوتر، ليس مشجعا أيضا. وفقا لأداة التحليل *Google*، فإن 43٪ أو ما يقارب نصف مواقع الويب التي تم مراجعتها لا تسجل أكثر من 50 من أصل 100 نقطة من ناحية الأداء على الكمبيوتر.

3. WWW. الشهير:

100٪ من المواقع التي تم تحليلها تستخدم إسم المجال *dz*، وهو أمر مطمئن للغاية. ومع ذلك لا يمكن الوصول إلى 8٪ من المواقع بكتابة 3 مرات *W* قبل إسم المجال (*www.nomdedomaine.dz*) و 49٪ لا يمكن الوصول إليها بدون *www*. يجب أن تكون المواقع قابلة للوصول بإستخدام *www* أو بدونها، حيث يقوم بعض مستخدمي الإنترنت بكتابة عنوان الموقع بإضافة *W* بينما يكتبه الآخرون بدونه.

4. الإيواء المحلي للمواقع مسألة سيادة وطنية:

في عصر الإقتصاد القائم على العلم والمعرفة، أصبحت البيانات قضية إقتصادية رئيسية. تعتمد العديد من الدول في العالم على لوائح لحماية سيادة البيانات الخاصة بهم. تمثل هاته النقطة بلا شك الجزء الإيجابي من الدراسة التي أجراها **GAAN**، بما أن 95٪ من المواقع المقدمة لهذا البحث مستضافة في بلدنا و100٪ منها لديها إسم مجال **DZ**.

5. قضية الأمن:

أمن منصة الويب هي مسألة معقدة للغاية، فالعشرات من معايير التقييم كان بإمكانها أن تكون دراسة كاملة. كجزء من هذا التحليل الأولي، تم التساؤل عن معيار واحد فقط: شهادة **SSL**، وتعد شهادة **SSL** بلا شك واحدة من أهم وسائل الحماية الأساسية للنشر على موقع الويب، تضمن هاته "الشهادة" صحة الموقع المتعلقة بهويته، وتؤمن البيانات المنقولة منه وإليها مشفرة وآمنة في حالة إعتراضها من قبل أطراف ثالثة مضرّة، وقد إتضح أن 85٪ من المواقع التي تم تدقيقها لا تملك هاته الشهادة.

6. ترتيب المواقع:

صنف المرصد في نهاية البحث المواقع التي تم تقييمها وفقا للدرجة التي حصل عليها من إجمالي 100 نقطة. بشكل عام، حقق موقع وزارة الدفاع فقط درجة أداء أعلى من 80٪. يشمل الترتيب العديد من المواقع التي حصلت على درجات أقل من 50 نقطة أو أقل من المتوسط. ويهدف هذا التصنيف بالطبع إلى جذب إنتباه مديري المواقع الحكومية لتولي مهمة صيانة واجهتهم بشكل فعال، فهاته هي الدعائم الرئيسية للتقرب من المواطن والخطوة الأولى نحو مسعى الحكومة الإلكترونية ورقمنة الخدمات العمومية.¹

¹ <https://www.akhersaa-dz.com/2021/01/10>

والجدول التالي يقدم لنا وبالأرقام مؤشرات نمو الحكومة الإلكترونية في الجزائر لسنة

2020:

الجدول رقم 2: مؤشرات نمو الحكومة الإلكترونية في الجزائر لسنة 2020

<i>E-Government (2020 EGD)</i>	0.5173
2020 Rank	120
Group	HEGDI
Rating Class	H1
2018 Rank	130
Change	-10
<i>E-Participation (2020 EPART)</i>	0.1548
2020 Rank	183
2018 Rank	165
Change	+18

Source: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria/dataYear/2020>

حيث نقرأ من الجدول أعلاه أن الجزائر ففرت بعدة مراتب في سنة 2020 مقارنة بسنة 2018 حيث أصبحت تحتل المرتبة 120 في سنة 2020 بعدما كانت تحتل المرتبة 130 في عام 2018 أي أنها تقدمت على عشر دول أخرى في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية. بينما سجلت تراجعاً في المشاركة الإلكترونية والتي تعكس مدى توفير المعلومات للمواطنين من قبل الحكومة ومدى إشراكهم في القرارات العامة للدولة. حيث احتلت الجزائر حسب الجدول أعلاه المرتبة 183 عالمياً سنة 2020 مسجلة بذلك تراجعاً كبيراً قدر بـ 18 مرتبة لصالح دول أخرى

كانت أكثر تشاركية إلكترونية مع مواطنيها، حيث إحتلت الرتبة 165 سنة 2018، أي قبل سنتين فقط.

الجدول رقم 3: مؤشرات نمو الحكومة الإلكترونية في الجزائر من سنة 2003 إلى غاية سنة 2020

E- Government Development Index	2020	2018	2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004	2003
<i>Algeria (Rank)</i>	120	130	150	136	132	131	121	123	118	91
<i>Algeria (Value)</i>	0.51	0.42	0.299	0.310	0.360	0.31	0.35	0.324	0.324	0.369
	73	27	91	64	77	81	15	23	76	93

Source: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria/dataYear/2020>

الجدول رقم 4: حوصلة لمؤشرات الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الحكومة الجزائرية لسنة 2020

القيم	نوع المؤشر
0.2765	مؤشر الخدمات عبر الإنترنت

0.6966

مؤشر رأس المال البشري

0.5787

مؤشر البنية التحتية للاتصالات

111.66

إشتراكات الهاتف النقال لكل 100 نسمة

49.04

النسبة المئوية للأفراد الذين يستخدمون الإنترنت

7.26

إشتراكات النطاق الثابت السلكي لكل 100 نسمة

0.5173

مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لسنة 2020

المصدر: من إعداد الباحثة بالإطلاع على تقرير الأمم المتحدة حول مسح الحكومة الإلكترونية 2020 على

الموقع <https://publicadministration.un.org>

وكمثال يحتذى به فقد أطلقت الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب برنامج المسافرين الذكي في دبي، والذي يتميز بالخدمة السلسة للبوابات الذكية البالغ عددها 122 بوابة موزعة في صالات المغادرين والقادمين في مطارات دبي، والتي تم تحديثها مؤخرا بحيث يمكن للمسافرين المسجلين مسبقا في النظام من المرور عبرها من خلال بصمة العين دون الحاجة إلى إستخدام وثائق السف المعتمدة، وذلك من خلال النظر في الشاشة عند النقطة الخضراء الموجودة في البوابة ليتم التعرف عليه من خلال بصمته الوجه والعين في فترة تتراوح بين خمس إلى تسع ثواني، وذلك إعتقادا على حركات وخطوات المسافرين والتقاط بيانات الوجه عبر الأنظمة بحسب حركة المسافر.¹

¹ <https://bit.ly/2ZJx192>.

أسباب فشل الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية:

التحول الرقمي يحتاج تحولا وظيفيا وتحولا ثقافيا في المنظمة وتحولا في طريقة التعامل مع

الزبائن لذلك فالتحول الرقمي في الإدارة الجزائرية لا يزال تحولا سطحيا. فالتحول الرقمي لا يشمل

فقط مكنته الأعمال وإدخال التكنولوجيا الحديثة في عمل الإدارة ولكن ينبغي أيضا مراعاة

التحولات الأساسية التالية:

1. التحول أو التغيير في ثقافة المنظمة وعملائها، ومواجهة مقاومة التغيير الناتجة عن خوف

الموظفين من فقد مناصبهم وذلك لأن إدخال التكنولوجيا قد يسبب الإستغناء عن بعض

الوظائف اليدوية.

2. التحول البشري ويعني تدريب الموارد البشرية ورفع مستوى كفاءة وفعالية أدائها ليتماشى مع

التحول الرقمي الحاصل في الإدارة وهنا نتحدث عن مصطلح جديد ألا وهو أتمتة الموارد البشرية.

3. إعادة هندسة الإجراءات والخطوات الآلية أو البشرية، والمقصود بالإجراءات هنا هو مجموع

المراحل المتبعة من قبل الإدارة لتحقيق أهدافها وتلبية حاجات زبائنها مثلا إجراءات إصدار بطاقة

التعريف الوطنية أو تحديد جواز السفر، وإعادة هندسة الإجراءات تعني تغيير في هاته الإجراءات

والخطوات بما يتماشى ومتطلبات الإدارة الإلكترونية الحديثة.

4. الحصول على المعلومات والتي أصبحت تسمى بنفط العصر الحديث وما هي إستراتيجية

الإدارة في الإستفادة من المعلومات التي باتت محل صراع دولي.

5. التحول الرقمي في الإدارة الجزائرية يحتاج لبنية تكنولوجية وقانونية وبشرية قوية، وهو شرط لا

تزال الحكومة تعمل على تحقيقه بإعتبارها حديثة العهد في مجال الإدارة الإلكترونية.

6. التحول الرقمي في الإدارة الجزائرية يحتاج إلى قادة مقتنعين ومطلعين على آفاق التطور التكنولوجي وواعين لضرورة إستبدال الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وليس مدراء مسنين ومتعبين لا علاقة لهم بروح التغيير الشبابية وللأسف نحن في الجزائر نجلس على مقاعد المناصب العليا من نجلسهم في مقاعد الحافلة وهم المسنون. وهنا يجب إقناع المؤيدين لفكرة الخبرة تأتي بسنوات العمل الطويلة بفكرة أن التحكم في التكنولوجيات الحديثة هو ما يحقق التفوق ويقود نحو النجاح والاستمرارية.

7. التحول الرقمي في مجال الإدارة العمومية يحتاج تحكم من قبل المواطنين بالتكنولوجيا الحديثة والإنترنت وتطبيقات الهاتف الجوال المختلفة والإستعداد لتلقي الخدمة الذاتية دون وساطة موظفي الإدارة.

الخاتمة:

رغم الجهود المبذولة من قبل الحكومة الجزائرية للإرتقاء بالخدمات العمومية من خلال تجسيد مبادئ الإدارة الإلكترونية في الهيئات الحكومية إلا أن التحسن في جودة الخدمات المقدمة لم يتجاوز الحدود الدنيا له، والفارق الذي كان مأمولا أن تحققه في الوقت والجهد والتكلفة بالكاد يمكن الحديث عنه بإحتشام بسبب عوامل وعوائق كثيرة تمثلت في البطئ الشديد في سرعة الإنترنت حتى مع تطبيق الجيل الرابع، وضعف التحكم في التقنيات الحديثة من قبل المواطنين الجزائريين ناهيك عن إنعدام الثقة وتفضيلهم الخدمة التقليدية على الخدمة الذاتية بالأساس. فنجد أنه من الصعب الحديث عن جودة الخدمة العمومية المقدمة إلكترونيا عن طريق الحكومة

د/ماجدة بن صالح د/ملايكية عامر

الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية بصفة عامة مقابل التقليدية منها قبل أن تحقق بالأساس شروط ومبادئ الخدمة العمومية وهي العدالة والمساواة والاستمرارية والمجانبة النسبية.

ومن خلال هاته المداخله يظهر لنا جليا أن النمو الذي عرفته الإدارة الإلكترونية في الجزائر سواء بالنسبة للمنظومة المؤسسية في الدولة خلال الفترة الأخيرة خصوصا في مجال الحكومة الإلكترونية لمواكبة عصر السرعة والمعلومات، والتنافس في تقديم الخدمات العمومية وفقا لمعايير الجودة العالمية كان بفضل الجهود والسياسات المسطرة من قبل الحكومة والمنفذة من خلال مختلف هيئاتها ومؤسساتها العمومية لخلق بيئة إدارية إلكترونية حديثة تهدف إلى التحسين المستمر في الخدمات العمومية من حيث الدقة والسرعة والكفاءة مكنتها من التقدم في الترتيب العالمي في هذا المجال بعشر مراتب، وهو إنجاز لا يمكن إنكاره خاصة في ظل الظروف التي فرضتها جائحة كوفيد 19 على العالم بأسره، إلا أن هاته الجهود لم تنجح في تحسين جودة الخدمة العمومية بالشكل المطلوب.

المراجع:

1. أحمد شعبان محمد علي، "التسويق والخدمات المصرفية"، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2018.
2. إباد عبد الفتاح النصور، "تسويق المنتجات المصرفية"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2015.
3. بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، "تسويق الخدمات"، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون طبعة، 2007.

4. خيرى مصطفى كتابه، "التجارة الإلكترونية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.
5. رعد حسن الصرن، "عولمة جودة الخدمات المصرفية"، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع ومؤسسة الأوراق للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، عمان، الأردن، دون طبعة، 2007، ص 66.
6. عامر إبراهيم قنديلجي، "الحكومة الإلكترونية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2015.
7. علي السلمي، "إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9000"، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون طبعة، 1995، ص 18.
8. عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي، "الإدارة الإلكترونية-مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة"، دار المناهج، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2013.
9. المرسي السيد حجازي، "اقتصاديات المشروعات العامة: النظرية والتطبيق"، الدار الجامعية، الإسكندرية، دون طبعة، 2004.
10. مصطفى يوسف كافي، "إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات"، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون طبعة، 2018.
11. ناجي ذيب معلا، "الأصول العلمية للتسويق المصرفي"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2015.
12. نجم عبود نجم، "الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية-الوظائف-المجالات"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، طبعة منشورة على الإنترنت، 2009.

13. Philip Kotler, Kevin Keller, Bernard Dubois, Delphine Manceau, **"Marketing management "**, Pearson education, France, 12^{eme} edition, 2006, p 462.

14. <https://bit.ly/2ZJx192>.

15. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria/dataYear/2020>

16. <https://www.akhersaa-dz.com/2021/01/10>



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر- الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 30	
المحور رقم - 03	تقنيات ونظم الإدارة الإلكترونية ومشروع الحكومة الإلكترونية
عنوان المداخلة	وسائط الدفع الإلكتروني وحمايتها كنموذج للإدارة الرقمية في الجزائر Electronic payment media and their protection as a model for digital management in Algeria
الاسم واللقب	هشام ذبيح
المؤهل العلمي	أستاذ محاضر بـ
الوظيفة	/
التخصص	/
المؤسسة	المركز الجامعي سي الحواس بركة
ملاحظات	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

وسائط الدفع الالكتروني وحمايتها كنموذج للإدارة الرقمية في الجزائر
Electronic payment media and their protection as a model for digital management in Algeria

د. هشام ذبيح

الرتبة: أستاذ محاضر قسم "ب"، المركز الجامعي سي الحواس بركة؛
البريد الإلكتروني: .hichamdebi@cu-barika.dz

الملخص:

يعالج موضوع المداخلة موضوع وسائط الدفع الالكتروني وحمايتها كنموذج للإدارة الرقمية في الجزائر لما له دور في الحياة من تسهيل التعاملات التجارية والمالية، فنحاول من خلال هذه الورقة البحثية بيان هذا النموذج من الإدارة الالكترونية وكيف تم تطبيقه على أرض الواقع، وكذا بيان نوع الحماية لهذه الوسائط سواء كانت قانونية أو تقنية.
الكلمات المفتاحية: الدفع الإلكتروني؛ وسائل الدفع؛ حماية؛ إدارة إلكترونية.

رموز تصنيف JEL:

Abstract:

The topic of the intervention deals with the issue of electronic payment media and their protection as a model for digital management in Algeria because of its role in life in facilitating commercial and financial dealings. Through this research paper, we try to demonstrate this model of electronic management and how it has been applied on the ground, as well as the type of protection for these media, whether they are.

Keywords : electronic payment; Payment methods; protection; Electronic management.

JEL Classifications:

مقدمة:

نتيجة للتطور السريع في المعاملات التجارية، واتساع الحياة الاقتصادية، وكثرة المعاملات المالية بين الأفراد والتزاماتهم، وما صاحب ذلك من تقدم في وسائل التكنولوجيا الحديثة التي كان لها دور أساسي في تطور أساليب المعاملات البنكية.

ويعتبر العمل المصرفي الالكتروني من الأمور التي أفرزها التطور التكنولوجي الهائل في مجال الاتصالات، حيث تم استحداث وسائل دفع جديدة للانتماء والوفاء فاقت في أهميتها الأوراق التجارية، تكون ملائمة لطبيعة ومتطلبات التجارة الإلكترونية، وأصبح بإمكان العميل الاستفادة من الخدمات المصرفية عن طريق الاتصال الهاتفي والالكتروني.

لكن ورغم المزايا العديدة التي وفرتها المعاملات المصرفية الالكترونية، إلا أنها في نفس الوقت محفوفة بالعديد من المخاطر، كون هناك ارتباط وثيق بين العمليات الالكترونية وأمن المعلومات التي قد تؤدي الى العبث في أرصدة العملاء ذاتها، أو إجراء عمليات التحويل الدفع الالكتروني مبتكرة من خلال حسابات العملاء، حيث شهدت حالات كثيرة من الاعتداءات عن طريق القرصنة، والسرقه، والتزوير على الخط التي عرفت صدى كبير خاصة الاعتداء على أرقام بطاقات الدفع البنكية، وتغيير بيانات الرسائل الالكترونية فأصبحت هذه التقنية شر لا بد منه في ظل حتمية الاندماج في العولمة المفروضة.

ونظرا لذلك كان من الضروري مواجهة هذه السلبيات بتوفير الوسائل القانونية والتقنية لضمان السير الحسن لمعاملات التجارة الالكترونية ومجال المعلوماتية، من أجل تطويرها خاصة ما يتعلق بالدفع الالكتروني من خلال خلق الجو الملائم لإتمامها والاجتهاد مع مختلف المؤسسات من بنوك وجامعات ومختصين في الاعلام الآلي والبرمجيات قصد التطوير.

وتبرز أهمية الدراسة من خلال هذه الورقة البحثية بعرض مختلف الجوانب الجوهرية القانونية والتقنية للدفع الالكتروني من حيث تنظيم التعامل به، وتبسيط الضوء على الحماية من المخاطر التي يتعرض لها، ثم بيان كيفية التصدي لها من قبل المستهلك

الإلكتروني، قصد تحقيق الضمان والأمان والسرعة التي تستوجبها الأعمال التجارية للأهمية الكبيرة التي يلعبها في التجارة الإلكترونية.

ونتيجة لذلك يكون الإشكال الذي يتمحور حوله موضوع المداخلة:

فيما تتمثل الحماية لوسائط الدفع الإلكتروني كنموذج للإدارة الرقمية في الجزائر؟

وللإجابة على الإشكالية نتبع المنهج الوصفي والتحليلي ومن خلال الخطوة التالية:

المبحث الأول: الحماية التقنية لوسائط الدفع الإلكتروني.

المطلب الأول: تعريف الحماية التقنية للدفع الإلكتروني.

المطلب الثاني: الميكانيزمات التقنية لعملية الدفع الإلكتروني.

المطلب الثالث: نماذج من برامج تأمين البيانات الإلكترونية.

المبحث الثاني: الحماية القانونية لوسائط الدفع الإلكتروني.

المطلب الأول: المسؤولية المدنية الناشئة عن الاستخدام غير المشروع لبطاقات

الدفع الإلكتروني.

المطلب الثاني: المسؤولية الجزائية الناشئة عن الاستخدام غير المشروع لبطاقات

الدفع الإلكتروني.

1-المبحث الأول: الحماية التقنية لوسائل الدفع الإلكتروني

نتيجة للتطور الحاصل في المجال الإلكتروني، والذي وصل للإدارة الجزائرية باستعمال هذا التطور في معاملاتها، فتم استحداث وسائل عديدة يستخدمها المتعاملون قصد الوفاء بما اقتنوا من سلع وخدمات، وهي وسائط الدفع الإلكتروني التي يعتبر استعمالها ذا بعد داخلي وفي نفس الوقت عالمي، حيث تسعى الكثير من المؤسسات إلى تحديث تقنياتها، ووضع برامج خاصة بهدف وضع التقنية حيز التنفيذ، إلا أن وسائط الدفع الإلكتروني لدى الإدارة الجزائرية لم تسلم من الغش والسرقة مما ألزم إيجاد تقنيات جديدة لحماية المستهلك الإلكتروني من ذلك، وهذا ما سيتم عرضه من خلال ما هو موضح أدناه.

1-1-المطلب الأول: تعريف الحماية التقنية للدفع الالكتروني.

قبل اللجوء الى معرفة الحماية التقنية، لابد من معرفة ما المقصود بالدفع الالكتروني، وكيف يتعرض المستهلك الالكتروني الى الغش والتدليس، من خلال استخدام بطاقات الدفع الالكتروني.

1-1-1- تعريف الدفع الالكتروني: المصطلح مكون من شقين، الأول يعالج تقنية الدفع، والثاني يعالج مصطلح الالكتروني:

-المقصود بمصطلح الالكتروني: تقنية كهروإتائية، رقمية مغناطسية، بصرية، الكترومغناطسية أو أي شكل آخر من أشكال التكنولوجيا، يضم إمكانات مماثلة لتلك التقنيات، أو بمعنى آخر استخدام لكل قطاعات الاتصال عن بعد¹.

-المقصود من تقنية الدفع الالكتروني: مجموعة الخطوات التي تبدأ بأمر التحويل الصادر عن المستفيد بهدف الدفع للمستفيد من الأمر، ويتم ذلك شفويا، الكترونيا، كتابيا، ويشمل ذلك أي أمر صادر عن البنك الأمر، أو البنك الوسيط يهدف إلى تنفيذ أمر الأمر بالتحويل، ويتم النقل بقبول بنك المستفيد دفع قيمة الحوالة لمصلحة المستفيد المبين في الأمر.

أو هو عقد بين الأمر بالتحويل المصرفي والبنك مصدر الحوالة، يلتزم بموجبه أن يدفع بنفسه أو بواسطة غيره مبلغا من النقود يعادل قيمة الحوالة إلى المستفيد مقابل عمولة متفق عليها².

1-1-2- تعريف الحماية التقنية للدفع الالكتروني: أنها حماية جميع أنواع المعلومات ومصادر الادوات التي يتعامل معها، من غرفة تشغيل الأجهزة، ووسائط التخزين والأفراد والسرقة والتزوير والتلف والضياع والاختراق³.

كما يمكن تعريف أمن المعلومات بأنه " حماية وتأمين كافة المواد المستخدمة في معالجة المعلومات، حيث يتم تأمين المنشأة نفسها والأفراد العاملين فيها وأجهزة الحاسبات المستخدمين فيها ووسائط المعلومات التي تحتوي على بيانات المنشأة، ويتم ذلك عن طريق

إتباع إجراءات ووسائل حماية عديدة تضمن في النهاية سلامة المعلومات وهي الكنز الثمين الذي يجب على المنشأة المحافظة عليه⁴.

1-1-3- أهمية الحماية التقنية للمعلومات:

إن حماية الدفع الإلكتروني والبيانات عامة شيء بالغ الأهمية للبنوك و يترجم ذلك من خلال المبالغ المالية المستثمرة في هذا المجال من جهة، كما تعتبر الأكثر عرضة للقرصنة، ويشكل الاعتماد على الحسابات البنكية جريمة التحويل الإلكتروني غير المشروع للأموال. وعلى سبيل المثال فإن بنك BNP Paribas قام بتسخير 2.8 مليار أورو، فالاستثمارات في أمن المعلوماتية في تطور مستمر، وهذا تماشيا مع طبيعة المخاطر التي تهدد الأنظمة وبالتالي ضرورة جعلها آمنة واستغلالها لرفع من دخل البنك.

1-1-4- طبيعة أمن المعلومات والبيانات:

الاستعمال الهائل لشبكة الانترنت، أدى إلى إقحام كل المتعاملين في التجارة الالكترونية عامة وفي الدفع الإلكتروني والتحويل الإلكتروني للأموال خاصة إلى اهتمام الجميع بضرورة حماية هذه المعاملات.

أ- من حيث المعنيين بتوفير أمن المعلومات: أهمية قضية الأمن ازدادت في الآونة الأخير ، فأصبحت مشكلة تبحث عن حل، وأصبحت هذه القضية تهم رجال الأعمال والمتعاملين الاقتصاديين وكل من لديه أنظمة ومعلومات، وأصبحت تهم المستفيد العادي وتهم الشركات التي تقدم خدمات معلومات، وتهم مصممي النظم والتطبيقات، وكذلك الشركات المطورة للأجهزة والبرمجيات، بل هي تهم في الوقت نفسه رجال القانون والتشريع ورجال الأمن، وتهم متخصصي الاتصالات وتهم المدرسين والطلاب.

كما تهم مستولي الرقابة، سواء الرقابة المالية والرقابة الادارية، وعلى رأسهم هؤلاء جميعا يأتي مسؤولوا أمن المعلومات كمهتمين رئيسيين بهذه القضية⁵.

ب- من حيث صناعة أمن المعلومات: مشاكل أمن المعلومات تكمن على مستوى المستهلك أي المشتري أو الزبون، على مستوى العنوان الإلكتروني للمؤسسة التجارية تتعامل عبر

الأنترنت⁶، فتأمين المعلومات سمح بضمان من الناحية التكنولوجية المسار الجيد والصحيح للمعاملة التجارية وذلك بالضمان لأنظمة الحواسيب وتأمين تحويل البيانات ما بينها وذلك بالقدرة على:

- القدرة على الاستعمال (توفير هذه الخدمة، الموارد والبرامج اللانقة).
- عدم السماح بالدخول للمعطيات والموارد الرقمية، سوى للأشخاص والبرامج ذات الاختصاص لضمان (السرية، صحة البيانات والمعطيات وكذلك الخدمات).
- التأكيد وتبيان أن المعاملة قد حدثت فعلا (سيرورة المعاملة، دلائل وعدم الرجوع).
- تطبيق المعاملة وجعل الخدمات المرجوة في أوضاع جيدة والاستعمال اللائق (استمرارية الخدمات، أمن الاستعمالات وفعالية البرامج)⁷.
- كما يمكن تطبيق مجموعة من الاجراءات للحد من مخاطر الاعتداءات المعلوماتية، وخطر التزوير وذلك من خلال ما يلي:
- اختراع نظام أمن (Un label de securite) وذلك بتوحيد الأنظمة الموجودة.
- المراقبة والتأكد الشديدين لهوية الأطراف المتدخلة في العملية، ووضع نظام فعال للتأكد من هذه الأنظمة.
- إدماج أمن المحتويات الرقمية في السياسة الأمنية تماشيا مع التطورات والمستجدات التكنولوجية.
- تقوية حماية المستهلكين، بتحسيس المستعملين بالأخطار التي يمكن أن يواجهها مسار نقل المعلومات ما بين مراكز المعلومات والبنوك.
- التأكد من الدفع والطلب بالوسائل الخارجية عن شبكة الإنترنت كالهاتف مثلا.
- استعمال اجراءات وتقنيات أمنية إضافية.

1-2-المطلب الثاني: الميكانيزمات التقنية لعملية الدفع الالكتروني.

لقد دفع الطابع غير المادي للدفع الالكتروني إلى ضرورة إيجاد وسائل وتقنيات وضعت تحت تصرف المتعاملين بها كي يضمن أكبر قدر ممكن من الثقة والاطمئنان من خلال

وسائط الدفع الإلكتروني وحمايتها كنموذج للإدارة الرقمية في الجزائر
Electronic payment media and their protection as a model for digital management in Algeria

د. هشام ذبيح

انجاح استعمالها، وذلك بانتشارها في كافة المعاملات المالية والتجارية، ومن تلك التقنيات مثل التوقيع الإلكتروني والرقمي، وتشفير المعلومات والبيانات المرسلة على الخط، وتقنيات أخرى يتم توضيحها أدناه.

1-2-1- الرقم السري والكلمات السرية: تعتبر الحماية بواسطة الرقم السري إجراء المؤمن الأكثر استعمالا في المجال الرقمي في عصرنا الحالي، وإجراءات فتح النافذة واستعمال الرقم السري يسمح لصاحب البرامج التأكد من هوية المستعمل الذي يحاول الدخول إلى العنوان الإلكتروني أو جزء منه، وذلك عند محاولته الدخول لنافذة مؤمنة، يجب استعماله لرقم السري لتأمين معاملاته، وعند تقديمه للرقم السري الصحيح يمكنه الدخول لما يريده من المعطيات والبيانات السرية والشخصية⁸.

1-2-2- التوقيع الإلكتروني:

أ-تعريفه: التوقيع الإلكتروني عبارة عن ملف رقمي صغير مكون من بعض الحروف والأرقام والرموز الإلكترونية تصدر عن إحدى الجهات المتخصصة والمعترف بها حكوميا ودوليا ويطلق عليها اسم الشهادة الرقمية.

ويخزن في هذا الملف جميع معلومات الشخص وتاريخ ورقم الشهادة ومصدرها وعادة يسلم مع هذه الشهادة مفتاحان أحدهما عام والآخر خاص، أما المفتاح العام فهو الذي ينشر في الدليل لكل الناس والمفتاح الخاص هو توقيعك الإلكتروني وتقوم الهيئات بإصدار تلك الشهادات الرقمية والتي تكون مقابل رسوم معينة.

وبذلك فالتوقيع الإلكتروني هو طريقة اتصال مشفرة رقميا تعمل على توثيق المعاملات بشتى أنواعها والتي تتم عبر صفحة الانترنت⁹.

ب-أنواع التوقيعات الإلكترونية:

-التوقيع المحمي: وهنا يتم تزويد الوثيقة الإلكترونية بتوقيع رقمي مشفر تقوم بتشخيص المستخدم "الموقع" الذي قام بالتوقيع ووقت التوقيع ومعلومات الشخص نفسه وهو عادة مميزا لأصحاب التوقيع.

-التوقيع البيومتري: يقوم الموقع هنا باستخدام قلم إلكتروني، يتم توصيله بجهاز الكمبيوتر، ويبدأ الشخص بالتوقيع باستخدام القلم مما يسجل نمط حركات يد الشخص وأصابعه، ولكل منا نمط مختلف عن الآخر، حيث يتم تحديد هذه السمة، وهنا تقودنا أيضا إلى البصمة الإلكترونية التي تعمل بنفس التقنية.

ج-الهدف من التوقيع الإلكتروني: يندرج الهدف تحت مضمون الأمن والسلامة الرقميين وعند ثبوت صحتها فإنها بالطبع تحقق جميع الجوانب العملية والأهداف المرجوة منها ولعدة أهداف قانونية بحة تبعد المتطفلين عن التلصص وسرقة البيانات¹⁰.

د-التوقيع الإلكتروني في القانون الجزائري: لقد ذكر التشريع الجزائري مسألة التوقيع الإلكتروني واعترف به في القانون المدني¹¹ في المادة 323 مكرر 1 بنصها (يعتبر الإثبات بالكتابة في الشكل الإلكتروني كالأثبات بالكتابة على الورق..)، وما يلاحظ أن الدولة الجزائرية بدأت تطبق مسألة التوقيع الإلكتروني في الكثير من الوثائق الإدارية، كالوثائق البيومترية للهوية مثل جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية، وهذا يعد من قبل الاعتراف بالتوقيع الإلكتروني وتوسيع مجالات استعماله.

1-2-3 تشفير البيانات كتقنية لتأمين الدفع الإلكتروني:

أ-تعريف التشفير (Encrypt): يطلق عليه لفظ التعمية، للتعبير عن الرسالة المشفرة بحيث لو تم اعتراض الرسالة فلا ينكشف مضمونها، وهو وسيلة للحفاظ على أمن المعلومات من نية غير آمنة.

فالتشفير تعتبر تقنية تكنولوجية تستعمل خوارزميات رياضية معقدة لتشفير ونزع تشفير البيانات وهذا بهدف ضمان السرية التي تستلزمها المعلومات بقصد تأمين المعلومات ما بين الزبون على الخط والتاجر أو البنك بقصد أن تنحصر قراءتها والإطلاع عليها على المعنيين الشرعيين لهذه العملية¹².

ب-آلية استخدام التشفير: يستلزم استخدام تشفير المعلومات تركيب برامج مخصصة لذلك على حاسوب كل من المرسل ومتلقي المعلومة أو البيانات، فيعد كتابة الرقم السري للبطاقة أو رقم الحساب، يستعمل البرنامج المخصص للتشفير لتشفير هذه الأرقام قبل

بعثها إلى التاجر أو البنك، فيتلقى التاجر أو البنك هذه الرسالة مشفرة فيستعمل بدوره البرنامج المخصص لفك التشفير ليتمكن من قراءته، وإذا تمكن شخص بطريقة أو بأخرى الحصول على نسخة من الرسالة فلا يمكنها قراءتها لأنها مشفرة.

ج-أهمية التشفير لتأمين البيانات:

- عن طريق هذه التقنية يمكننا التغلب وتجاوز الكثير من المخاطر، فبواسطتها نتجنب:
 - الاطلاع على المعلومات المحظورة (السرية) والشخصية؛
 - محاولة تعديل البيانات المنقولة بالشبكة؛
 - إعادة توجيه البيانات إلى جهة أخرى؛
 - تغيير محتويات الرسائل المتبادلة؛
 - تغيير كلمات السر الخاصة بالمستفيدين؛
 - انتحال شخصية المستخدم الحقيقي؛
 - تعديل الحسابات المخزنة على الحسابات نفسها¹³.

1-3-المطلب الثالث: نماذج من برامج تأمين البيانات الالكترونية.

هناك العديد من برامج أمن مراسلات التجارة الالكترونية وذلك بهدف ضمان الثقة في هذه المعاملات، مما يساعد على تطويرها وترقيتها، ويتم توضيحها أدناه.

1-3-1- بروتوكول الحركات المالية الآمنة: يعتبر من أهم بروتوكولات أمن المعلومات الالكترونية لتحقيق غاية ضمان الحفاظ على أمن البيانات، أثناء إجراء الحركات المالية عبر شبكة مفتوحة مثل الأنترنت، يستخدم هذا البروتوكول برمجيات تدعى برمجيات المحفظة الالكترونية.

وتحتوي هذه الأخيرة على رقم حامل البطاقة والشهادة الرقمية التابعة له أما التاجر فتكون له شهادة رقمية صادرة عن إحدى البنوك المعتمدة، ويستخدم كل من حامل البطاقة والتاجر الشهادة الرقمية التابعة له مما يتيح لكل منهما التحقق من هوية الآخر عند إجراء الحركات المالية عبر الأنترنت.

ولا يمكن للتاجر مشاهدة رقم البطاقة الائتمانية أثناء استعمال بروتوكول الحركات الآمنة، حيث ترسل الصيغة المشفرة لهذا الرقم إلى مصدر هذه البطاقة للموافقة على إجراء الحركة المالية مع التاجر، وتضمن هذه الطريقة عدم عرض الرقم، كما تمنع أي تعديل مرخص به أثناء إرسال البيانات¹⁴.

1-3-2- نظم أمن الحسابات المركزية: بالنسبة لعالم الحسابات المركزية الكبيرة لا يوجد الكثير من نظم الأمن في الأسواق، وربما السبب هو سيطرة بعض الشركات الكبرى على سوق الحسابات المركزية، وتتميز هذه السوق بضخامة الإنتاج، حيث يجب أن يكون نظم الأمن شاملة ومتناغمة مع نظام التشغيل الرئيسي مع العديد من نظم التشغيل المساعدة، ولذلك تحجم شركات نظم أمن المعلومات الصغيرة عن الدخول إلى هذه الأسواق وتنفرد به شركات مثل (IBM) لذلك على رأس نظم أمن الحسابات المركزية الشهيرة نظامان هما: نظام "راكف" (Ressource Access Control Facility)، ونظام Access control Facility¹⁵.

1-3-3- نظم أمن الحسابات الشخصية: ومن بينها برنامج "بي سي سيف" الذي انتجته شركة إنيجما لوجيك فهو برنامج يستخدم كلمة مرور مرة واحد فقط لتنظيم استخدام الحاسب، فيقدم بذلك أسلوباً للتحكم في استخدام البيانات يطلق عليه "التحكم المحمول"، إذ يمكن استخدام البيانات حيث يحدثون كلمة المرور التي تستخدم مرة واحدة، ولا يشترط أن يكون ذلك من خلال نظام التشغيل الذي تم من خلاله تشفير البيانات بل من خلال أي نظام تشفير آخر، وهذا البرنامج يتطلب وسائل خاصة يتيح استخدام كلمة المرور التي تستخدم مرة واحدة وهذا لاعتاد محمول هو الآخر.

1-3-4- برنامج ديسك ووتشر: فهو واحد من المجموعة التي صممت لحماية البيانات، ولضمان عدم محوها عن طريق خطأ غير مقصود من جانب المستخدم¹⁶.

خامساً: تقنية الحماية 3DS: هو نظام يوفر أعلى مستويات الحماية لعمليات الدفع عبر الأنترنت، فيساهم في تخفيض نسبة الأخطار أو المشاكل التي تحدث خلال عملية الشراء عبر الإنترنت، من خلال من خلال تمكين المصاريف المتخصصة في إصدار البطاقات

والتحقق من هوية الشخص الذي قام بإجراء المعاملة التجارية الإلكترونية وتوفير تقنية "3DS حماية إضافية حيث تتم العمليات الإلكترونية أمام الشخص مباشرة. كما يعتمد على نظام التشفير (SSL) ومأخذ Merchant server لتمرير المعلومات والتأكد من هوية حامل البطاقة خلال عمليات الشراء التي تتم على الخط، ويجمع هذا النظام بين السهولة ومرونة التطبيق، ويوفر الانتقال الآمن لتفاصيل الحساب وتخفيض نسبة الأخطاء¹⁷.

2-المبحث الثاني: الحماية القانونية لوسائل الدفع الالكتروني

نظرا لتعدد استخدام وسائل الدفع الالكتروني لدى الإدارة الجزائرية، في المجال التجاري والمعاملاتي من قبل المستهلكين، باستعمال بطاقات الدفع الالكتروني، أدى ذلك في الكثير من الأحيان التعدي عن تلك البطاقات من قبل الجناة عن طريق القرصنة، كتزوير تلك البطاقات كليا بإنشاء بطاقات مماثلة لها، أو جزئيا بتعديل بعض البيانات فيها، أو التعدي عليها بالسرقة والنصب والاحتيال، مما دفع بالمشرع الجزائري إلى توفير القدر الكافي من الحماية القانونية للمستهلك الالكتروني، وذلك من خلال تحميل المسؤولية المدنية والجزائية لكل مرتكب لجريمة معلوماتية تتعلق بالدفع الالكتروني، أو حتى سبب الإهمال والخطأ يرتب على ذلك مسؤولية، يستفيد منها المستهلك الالكتروني المتضرر من الفعل المرتكب.

2-1-المطلب الأول: المسؤولية المدنية الناشئة عن الاستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الالكتروني.

2-1-1 المسؤولية المدنية لمصدر البطاقة وحاملها. -المسؤولية المدنية لمصدر البطاقة:

تلتزم الهيئة المصدرة لبطاقات الدفع الالكتروني، بسداد المبالغ والفواتير المرسلة لها من التاجر، وذلك في مواجهة الحامل والتاجر طالما أنهما قاما بالالتزامات العقدية اتجاههما،

فإذا أخلت الجهة المصدرة بهذا الالتزام وترتب على ذلك ضرر للحامل، كتفويت صفقة تجارية كان يعتمد في إبرامها على رصيده، أو توقف التاجر عن سداد ديونه مما أدى إلى قيام الدائن بالحجر عليه وأساءت سمعته التجارية أو غير ذلك من الأضرار حينها تنعقد المسؤولية المدنية للجهة المصدرة للبطاقة على أساس تعاقدية، طالما أن كل من الحامل للبطاقة والتاجر قاما بتنفيذ شروطهما العقدية معها¹⁸.

كما تنعقد المسؤولية المدنية للجهة المصدرة متى قامت بوفاء الفواتير التي تصل إليها بعد إعلانها بواقعة السرقة أو الضياع، إذ أن من واجبها التزام الحيطة والحذر من الاستعمال الغير المشروع لبطاقة الدفع الالكتروني، وذلك من خلال إخضاع هذه الفواتير لإجراءات مشددة من حيث الرقابة على صحة التوقيع الذي تحمله هذه الفواتير، فقد يكون التوقيع مزورا، حتى وإن كان مثبتا على الفاتورة تاريخ مسبق بقيمة النفقات دون تغيير بيانات الكشف الواردة للتاجر¹⁹.

أو قد يحدث أن الحامل يقوم بالتبليغ عن فقدان بطاقته أو سرقتها، لكن الجهة المصدرة لا تسارع إلى تعميم البطاقة المسروقة على الجار والمحلات مما يشكل إخلالا بالالتزام جوهرى لها، إذا ما تحقق يكون سببا موجبا لمسألتها، لذلك يقع عليها عدم قبول أية معاملة تتم ببطاقة مسروقة أو ضائعة، إضافة إلى الإسراع بتعميم أرقام تلك البطاقات مع تشديد حرصها على عدم سداد أي مبالغ تتم بواسطة استخدام بطاقة مسروقة، وإذا قامت الجهة المصدرة بخلاف ذلك، فإنها تكون المسؤولة وحدها عن المبالغ المدفوعة بهذه الطريقة وليس لها مطالبة الحامل بتلك المبالغ²⁰.

كما تنعقد المسؤولية المدنية في حالة الوفاء بقيمة العمليات التي تمت بعد إعلامها بواقعة وفاة حامل البطاقة، لأنه معروف أن عقد حامل البطاقة مع الجهة المصدرة قائم على الاعتبار الشخصي، وعليه فإن العمل ببطاقات الدفع الالكتروني ينتهي أوتوماتيكيا وتلقائيا فور وفاة الحامل²¹.

وتنعقد مسؤولية المصدر في حدود المبالغ التي يقوم بالوفاء بها، والتعويض عن الأضرار التي تصيب الورثة من جراء هذا الوفاء، وذلك على أساس المسؤولية التقصيرية التي نص

عليها القانون المدني الجزائري في المادة 124 (كل من تسبب بخطئه ضررا للغير ألزم من كان سببا في حدوثه بالتعويض)، وهذا كان نتيجة لارتكاب الجهة المصدرة الخطأ في حقهم ما يؤدي إلى إنقاص حقوقهم في التركة، ولأن الورثة ليسوا أطرافا في العقد بل يكفي أن يثبتوا عنصر الضرر والعلاقة السببية بين فعل الجهة المصدرة حتى ولو لم تقم هذه الأخير بأي خطأ.

-المسؤولية المدنية لحامل البطاقة:

يلتزم حامل بطاقة الدفع الإلكتروني في حدود مبالغ السقف الائتماني الممنوح له من المصدر، فإذا تجاوز هذا المبلغ كان مسؤولا مدنيا بمقدار الزيادة في مواجهة مصدر البطاقة في حالة وجود اتفاق بضمان الوفاء دون تحديد الحد الأقصى لهذا الضمان، أما إذا كان مصدر البطاقة لا يضمن الوفاء إلا في حدود المبلغ المسموح به تنعقد مسؤولية الحامل في مواجهة التاجر بموجب عقد البيع المبرم بينهما، هذا إذا التزم الحامل بتنفيذ العقد بحسن نية، أما في حالة تجاوز المبلغ الائتماني مع علمه بذلك، يتوافر في حقه سوء النية أو الخطأ في تنفيذ التزاماته، ومن حق الجهة المصدرة سحب البطاقة من الحامل نظرا لإهداره الثقة بينه وبين المصدر لقيام البطاقة على الاعتبار الشخصي لحاملها وتنعقد مسؤولية صاحب البطاقة كذلك في حالة انتهاء التاريخ المحدد لاستخدامها أو في حالة إلغائها نتيجة فسخ العقد المبرم بينه وبين المصدر، كونه سيكون مخالفا في هذه الحالة لأحد شروط العقد الذي يلزم الحامل للبطاقة بردها إلى الجهات المصدرة في حالة انتهاء صلاحيتها أو إلغائها، وعدم السماح له باستخدامها، فإذا رفض الحامل رد بطاقة الدفع الإلكتروني إلى المصدر في حالة إلغائها أو انتهاء مدة صلاحيتها، ولم يتم تجديد العقد تلقائيا من المصدر ولم يطلب الحامل تجديد العقد يكون الحامل قد أخل بتنفيذ التزامه العقدي، ومن ثمة يعد مرتكبا لخطأ عقدي يرتب عليه انعقاد المسؤولية العقدية في ذمته²².

2-2-2 المسؤولية المدنية للتاجر والمسؤولية المدنية للغير:

1-المسؤولية المدنية للتاجر:

يرتبط التاجر بكل من الحامل والجهة المصدرة بعقد مستقل يفرض عليه التزامات اتجاه كل منهما، وعليه يمكن القول إن إخلال التاجر بأحد الالتزامات التي يفرضها عليه أي من العقدين يرتب عليه التزاما بالتعويض طالما أن هذا الإخلال رتب ضررا للطرف الآخر وفقا لقاعدة المسؤولية العقدية²³.

وهذه الالتزامات تتمثل في قبوله بالتعامل بالبطاقة، والتحقق من مدة صلاحيتها، والقيام بمضاهاة التوقيع الصادر من الحامل بالتوقيع الموجود على البطاقة، وغيرها من الالتزامات التي يترتب على مخالفتها أو الإخلال بها انعقاد مسؤولية التاجر المدنية.

فمثلا إخلاله بالتزام قبول التعامل بالبطاقة، يفسح المجال أمام الجهة المصدرة لها بفسخ العقد المبرم بينها وبين التاجر، ومطالبته بالتعويض على اعتبار أن قيامه برفض البطاقة والتعامل بها من شأنه أن يلحق ضررا بالجهة المصدرة لها، يتمثل في امتناع الأشخاص من الاشتراك بتلك البطاقات، والذي يؤدي إلى إصابة الجهة المصدرة بخسارة فادحة للأموال التي كانت هذه الجهة تحصل عليها من جراء استخدام بطاقات الدفع الالكترونية، ومثاله العمولة والفوائد ورسوم الاشتراك والتجديد والإصدار وغيرها من الإيرادات.

أما مسؤولية التاجر في حالة رفض البطاقة اتجاه الحامل، فإنها تقوم على أساس المسؤولية التقصيرية لا على أساس العقد المبرم بينهما فهذا العقد لا يفرض على التاجر قبول البطاقة، وبالتالي فإن من حق الحامل الرجوع على التاجر على أساس الضرر الذي أصابه جراء رفضه، والذي يجعل التاجر مسؤولا عن تعويض هذا الضرر، وعليه فإن إخلال التاجر بهذا الالتزام سيؤدي إلى تعرضه للمساءلة المدنية بنوعها العقدية والتقصيرية.

كما يقع على عاتق التاجر الامتناع عن قبول أي بطاقة تم إخطاره بضياعها أو سرقتها، وبعد هذا الإخطار يتحمل التاجر كافة المبالغ التي تعامل عليها منذ إخطاره، وذلك لأنه ملوم بالإطلاع على قائمة البطاقات المسروقة أو الضائعة أو الملعقة، والتي ترسل إليه ويتم

إخطاره بها من قبل الجهة المصدرة للبطاقة وبصفة دورية، فتنعقد عند إخلاله بهذا الالتزام مسؤوليته العقدية تجاه الجهة المصدرة، ومسؤوليته التقصيرية تجاه الحامل، جراء الأضرار التي تصيبه من الاستخدام غير المشروع للبطاقة من قبل الغير أثناء سرقتها أو ضياعها.²⁴

وعليه فكل إخلال من قبل التاجر بأي من الالتزامات الواردة في عقده من قبل الجهة المصدرة لبطاقة الدفع الالكتروني، يعرضه للمساءلة من قبلها مدنيا على أساس تعاقدى إضافة إلى مطالبته بتعويض مصدر البطاقة عن أية أضرار تصيبه.

2- المسؤولية المدنية للغير:

نصت المادة 124 من القانون المدني الجزائري على أنه "كل فعل أيا كان يرتكبه الشخص بخطئه ويسبب ضررا للغير، يلزم من كان سببا في حديثه بالتعويض".

ويتضح من خلال المادة السابقة أن المسؤولية عن العمل الشخصي تشمل الخطأ والضرر والعلاقة السببية بين الخطأ والضرر الذي يرتكب عنه، وبالتالي يلتزم مرتكبه بالتعويض عن هذا الضرر.

وبالتالي إذا وقعت بطاقات الدفع الالكتروني في يد الغير، أي في يد شخص غير حاملها الشرعي، واستطاع هذا الغير بطريقة أو بأخرى استعمالها وتمكن من الحصول على خدمات ومشتريات وتحصيل المبلغ من رصيد مالكها الحقيقي، فإنه يعد مسؤولا مدنيا اتجاه الحامل صاحب هذه البطاقة عن الأضرار التي أصابته، ولكن هذه المسؤولية لا تقوم على أساس تعاقدى، حيث لا يرتبط الغير بأي رابطة عقدية بحامل البطاقة، ولكنها تقوم على أساس المسؤولية التقصيرية، فبمجرد إقدام الغير على استخدام البطاقة مع علمه بأنها مملوكة لشخص آخر يعد خطأ من جانبه، وبالنسبة لركن الضرر فهو متوافر أيضا لأن استعمال الغير لبطاقة مفقودة أو مسروقة في الوفاء أو في السحب يسبب أضرار مادية لحامل البطاقة، الأمر الذي يبرر مسؤولية الغير عن هذه الأضرار في مواجهة الحامل.²⁵

2-2-المطلب الثاني: المسؤولية الجزائية الناشئة عن الاستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الالكتروني.

نتيجة لاتساع استعمال بطاقات الدفع الالكتروني في الكثير من القطاعات من قبل المستهلك الالكتروني، وظهور الكثير من التجاوزات والتعدي عن البطاقة الالكترونية، بالإضافة الى بروز أشكال جديدة للإجرام، دفع بالمشرع الجزائري الى تعديل قانون العقوبات، ووضع عقوبات جزائية في حق الجناة مرتكبي الجرائم الالكترونية، هذا كله يهدف توفير حماية جزائية للأنظمة المعلوماتية وأساليب المعالجة الآلية للمعطيات وذلك لسد الفراغ القانوني في بعض المجالات.

وكان التعديل بموجب القانون رقم 15/04 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004، المعدل والمتمم للأمر رقم 156/66 المتضمن قانون العقوبات، والذي أفرد القسم السابع مكرره منه تحت عنوان "المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات" والذي تضمن ثمانية مواد من (المادة 394 مكرر إلى المادة 394 مكرر²⁶)، وكل جريمة لها عقوبة معينة:

-مسؤولية الجزائية عن تزوير أو تقليد البطاقة الالكترونية:

تتعرض البطاقات الالكترونية كغيرها من المستندات والمحركات إلى التزوير المادي بمختلف أشكاله وطرقه، سواء كان التزوير جزئيا كالتغيير في أحد بيانات البطاقة، أو كليا وهو ما يسمى بالاصطناع، من خلال اصطناع نماذج واستخدامها في الوفاء أو السحب بهدف الاستيلاء على أموال الغير²⁷.

لقد نصت المادة 219 من قانون العقوبات الجزائري "كل من ارتكب تزويرا بإحدى الطرق المنصوص عليها في المادة 216 في المحركات التجارية أو الرسمية أو شرع في ذلك يعاقب بالحبس من سنة إلى خمس سنوات وبغرامة من 500 إلى 20.000 دج"، وعلى ذلك إذا وقع تغيير في إحدى بيانات البطاقة الالكترونية، كالتغيير في البيانات الخاصة بالرقم الحساب أو اسم الحامل أو تاريخ الصلاحية، فإن الأمر ينطوي على تزوير في محرر عرفي صادر عن البنوك والمؤسسات المالية، ومن ثمة انطباق نص المادة 219 من قانون العقوبات.

وسائط الدفع الإلكتروني وحمايتها كنموذج للإدارة الرقمية في الجزائر
Electronic payment media and their protection as a model for digital management in Algeria

د. هشام ذبيح

حيث نصت المادة 394 مكرر المضافة بموجب القانون رقم 23/06 المؤرخ في 20 ديسمبر 2006 على: "يعاقب بالحبس من ثلاثة أشهر إلى سنة وبغرامة من 50.000 دج إلى 200.000 دج كل من يدخل أو يبقى عن طريق الغش في كل أو جزء من منظومة للمعالجة الآلية للمعطيات أو يحاول ذلك.

تضاعف العقوبة إذا ترتب على ذلك حذف أو تغيير لمعطيات المنظومة، وإذا ترتب على الأفعال المذكورة أعلاه تخريب نظام أشغال المنظومة تكون العقوبة الحبس من ستة أشهر إلى سنتين والغرامة من 50.000 إلى 300.000 دج".

فمن خلال المادة 394 مكرر قد رتبت عقوبة الحبس من 3 أشهر إلى 1 سنة كل من استعمل بطاقات الدفع عن طريق الغش لغرض الاستيلاء على أموال المستهلك الإلكتروني، وقد زاد المشرع من تشديد العقوبة لتصل إلى 3 سنوات، إذا ترتب على ذلك الاستعمال تعديل أو تغيير في المعطيات الإلكترونية لبطاقات الدفع وآلات المعالجة الإلكترونية.

وتضيف المادة 394 مكرر 1 من قانون العقوبات على أنه "يعاقب بالحبس من ستة أشهر إلى ثلاثة سنوات وبغرامة من 500.000 إلى 4.000.000 دج كل من أدخل بطريق الغش معطيات في نظام المعالجة الآلية أو أزال أو عدل بطريق الغش المعطيات التي يتضمنها".

كما نص هذا التعديل على عقوبة مصادرة وسائل ارتكاب الجريمة، وإغلاق المواقع التي تكون محلا لها، وإغلاق المحل أو المكان الذي ارتكب فيه الجريمة وفقا لنص المادة 394 مكرر 6، كما يعاقب التعديل على الشروع في جرائم هذا القسم.

وكانت مواجهة الجريمة المعلوماتية إحدى بنود اتفاق يؤسس شراكة بين الاتحاد الأوروبي والجزائر، عقد بتاريخ 22 أبريل 2002، وتضمن ذلك المادة 86 منه²⁸.

وتماشيا مع متطلبات البنك الإلكتروني من تنظيم وتسخير وسائل خاصة بالتعامل بها، احتضن مركز البحث وتسيير الإعلام التقني التابع لبنك الفلاحة والتنمية الريفية يوما

مهنيا حول موضوع البنك الإلكتروني، بحضور مجموعة من رجال الإعلام الآلي ومختصون في الاتصال البنكي²⁹.

نظم هذا اليوم تحت إشراف MAGACT بمشاركة المؤسسة الفرنسية المختصة في هذا المجال، ولقد استهل اللقاء بطرح إشكالية إيجاد سياسة تسمح بتطبيق البنك الإلكتروني، ثم في مرحلة ثانية اقتراح القواعد والأسس التي يقوم عليها النظام، فعرض تطبيقي يبرز فعالية هذه التكنولوجيا الجديدة.

وسار في هذا المسار السياسة البنكية الجزائرية من أجل ضمان عمليات الوفاء الإلكتروني، وفي هذا الشأن أصدر بنك الجزائر تنظيم داخلي رقم 07/05 بتاريخ 28 ديسمبر 2005 يتعلق بأن أنظمة الوفاء، فهذا التنظيم يعرف النظام بين بنكي للدفع أو التسوية، وهو عبارة عن إجراءات وطنية أو دولية، تنظم العلاقات بين طرفين على الأقل تتوفر فيهم صفة بنك أو مؤسسة مالية أو مؤسسة منخرطة في غرفة المقاصة.

خاتمة

من خلال ما سبق نصل إلى أن من نماذج الإدارة الرقمية في الجزائر استحداث وسائط الدفع الإلكتروني في المعاملات التجارية والمالية، والتي تسهل على المواطن الجهد والوقت، وبالمقابل وفر له التشريع الجزائري الحماية القانونية اللازمة كونها تتعرض للسرقة والقرصنة وغيرها من طرق التعرض، كما تم تطوير أنظمة معلومات لتوفير الحماية التقنية لهذه الوسائط لحماية الأشخاص والأموال، وفي العموم توصلنا للنتائج التالية:
- يعتبر التقدم التكنولوجي من العوامل المساعدة في تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية، وإن حسن استغلال وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكتروني هي من عوامل عصرنة المنظومة المصرفية لمواكبة تحديات العصر (تكنولوجيا، وخدمات)، ومواجهة ضغط منافسة البنوك الأجنبية الموجهة أساسا لجذب الزبائن.

وسائط الدفع الالكتروني وحمايتها كنموذج للإدارة الرقمية في الجزائر
*Electronic payment media and their protection as a model for digital management
in Algeria*

د. هشام ذبيح

-تعد مشكلة حماية وسائل الدفع الالكتروني التي يستعملها المستهلك من أخطر المشكلات التي تواجهها الأنظمة الاقتصادية والإدارة الإلكترونية بصفة عامة، ومن ثمة يجب التصدي للمشكلة كحماية البطاقة من التلاعب والتزوير والتغيير في أنظمة المعالجة، ويكون ذلك من خلال الحماية التقنية باستعمال وسائل تقنية جديدة لمواكبة التغير الحاصل في الجريمة المعلوماتية، وكذلك استعمال الحماية القانونية من خلال التشريع العقابي لكل جريمة إلكترونية ماسة بالدفع الالكتروني، من خلال مواد قانون العقوبات من المادة 394 مكرر إلى المادة 394 مكرر 7.

-الترسانة القانونية في الجزائر مازالت تحتاج إلى تحيين لتواكب الجرائم الإلكترونية الحديثة.

-إن نطاق تطبيق أحكام المسؤولية المدنية تحدد بحسب وجود العقد الصحيح القائم ما بين مرتكب الاستخدام غير المشروع والمضرور من عدمه، بحيث تنشأ في الأولى المسؤولية العقدية وفي الحالة الثانية تنشأ المسؤولية التقصيرية.

-إن المسؤولية المدنية لكل من المصدر والتاجر مسؤولية عقدية إذا خالف الالتزامات المفروضة عليهما، سواء العامة المنصوص عليها في العقد، أو الخاصة بالحد من الاستخدام غير المشروع، ويكونا مسؤولين تقصيريا إذا ارتكبا الاستخدام غير المشروع للبطاقة بصفتهما من الغير.

-إن الإجراءات المتخذة للحد من الاستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الالكتروني هي إما إجراءات إدارية أو قضائية أو تقنية تتخذ من قبل المصدر، أو إجراءات وقائية تتخذ من الحامل والمصدر.

-حتى تنتشر وتنجح وسائل وأنظمة الدفع والسداد الالكترونية وتؤدي دورها بفاعلية في خدمة الإدارة الالكترونية فإنه يجب العمل على التحكم في تقنيات الاتصال وحماية شبكة الانترنت من الاحتيال وضمان سرية جميع العمليات المصرفية، وتأمين أكثر حماية بخلق

وسائط الدفع الإلكتروني وحمايتها كنموذج للإدارة الرقمية في الجزائر
Electronic payment media and their protection as a model for digital management in Algeria

د. هشام ذبيح

إطار فني مهني متخصص، وإطار تنظيمي محكم ذو شفافية في العمل المصرفي وإقامة رقابة صارمة ضابطة لهذه التعاملات.

-توصيات:

-إصدار قانون خاص ينظم المعاملات الالكترونية، وإجراءات حماية الدفع الالكتروني.
-ضرورة قيام المؤسسات المالية والبنوك المصدرة لبطاقات الدفع الالكتروني والشركات التجارية التي تتعامل بها بتدريب العاملين فيها على جميع طرق الاعتداءات التي يستخدمها الجناة، وذلك من خلال عقد دورات تدريبية تشمل جميع العاملين في القطاعات الأمنية.
-العمل على دعم البحث العلمي لتطوير وسائل الدفع الالكتروني بتقنيات جديدة، لتوفير حماية أكثر لمواجهة الجريمة التي تعترض المستهلك الالكتروني.
-الاستفادة من خبرات الدول المتقدمة في المجال التقني والقانوني لوسائل الدفع، لتحقيق الحماية الأكبر للمستهلك.

- قائمة التهميش:

-
- ¹ جمال زكي الجريدلي(2008)، البيع الالكتروني للسلع المقلدة عبر شبكة الانترنت، دراسة فقهية مقارنة، دار الفكر الجامعي، مصر ، ص 10.
- ² محمد عمر ذوابة (2006)، عقد التحويل المصرفي الالكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، ص 23.
- ³ محمد دباس حميد (2007) ، حماية أنظمة المعلومات، دار الحامد، الأردن، ص 34.
- ⁴ حسن طاهر داود، الحاسب وأمن المعلومات، معهد الادارة العامة، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، ص 23.
- ⁵ المرجع نفسه، ص 26.

⁶ Solange Gheraouti-Hélie، Sécurité.Internet.strategie et technologie et technologie، Edition Dunod، Paris، 2000، p229.

⁷ Solange Gheraouti-Hélie، Sécurité.Internet.strategie et technologie et technologie، ip.id، p228.

وسائط الدفع الإلكتروني وحمايتها كنموذج للإدارة الرقمية في الجزائر
Electronic payment media and their protection as a model for digital management in Algeria

د. هشام ذبيح

⁸Jeffrey F Rayport، Bernard J.Jaurorski، commerce électronique، Edition cheneiere، McGram-Hill، Montréal-toronto، 2003، p56.

⁹حابت آمال (2004)، استغلال خدمة الأنترنت، مذكرة للنيل درجة الماجستير في الحقوق، فرع قانون الأعمال، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، ص 86.

¹⁰أسامة الكسواني، التوقيع الإلكتروني، المجلة الإلكترونية، مقال منشور على الموقع الإلكتروني:

<http://news.maktoub.com/article> ص3.

¹¹الأمر 58/75 المؤرخ في 20 رمضان 1395 الموافق لـ 26 سبتمبر 1975، المتضمن: القانون المدني، المعدل والمتمم بالقانون 05/07 المؤرخ في 13 مايو 2007. (الجمهورية الجزائرية، الجريدة الرسمية، عدد 18، 2007).

¹²Jeffrey F Rayport، Bernard J.Jaurorski، commerce électronique، op.cit.، p57.

¹³حسن طاهر داود، المرجع السابق، ص 178.

¹⁴إبراهيم بخي، التجارة الإلكترونية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 79.

¹⁵محمد دباس حميد، حماية أنظمة المعلومات، المرجع السابق، ص 105.

¹⁶المرجع نفسه، ص 106.

¹⁷étude du، vérifié par visa et master Card secure cod، Steven J. Murdoch et Ross Anderson in ، royaume uni، univesité de Cambridge، laboratoire informatique

p2، <http://www.cl.cam.uk/users/>،

¹⁸كميت طالب البغدادي، الاستخدام الغير المشروع لبطاقة الائتمان، دار الثقافة، الأردن، 2008، ص 229.

¹⁹حوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2015، ص 512.

²⁰زرقان هشام، النظام القانوني لبطاقات الدفع الإلكتروني، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015/2016، ص 43.

²¹محمد توفيق سعودي (2001)، بطاقات الائتمان والأسس القانونية للعلاقات الناشئة عن استخدامها، دار الأمين، ط: 1، مصر، ص 108.

²²حوالف عبد الصمد، المرجع السابق، ص 567.

وسائط الدفع الالكتروني وحمايتها كنموذج للإدارة الرقمية في الجزائر
Electronic payment media and their protection as a model for digital management in Algeria

د. هشام ذبيح

- ²³ مجد حمدان الجني (2007)، المسؤولية المدنية عن الاستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الالكتروني، دراسة المسيرة، الطبعة الأولى، الأردن، ص 243.
- ²⁴ كميت طالب البغدادي، المرجع السابق، ص 237.
- ²⁵ جميل عبد الباقي الصغير (1999)، الحماية الجنائية والمدنية لبطاقة الائتمان المغنطة، دار النهضة العربية، مصر، ص 212.
- ²⁶ محمد خليفة (2007)، الحماية الجنائية لمعطيات الحاسب الآلي، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، ص 62.
- ²⁷ بن عميرو أمينة (2004-2005)، البطاقات الالكترونية للدفع والقرض والسحب، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة، ص 153.
- ²⁸ المرجع نفسه، ص 63.
- ²⁹ زرقان هشام، المرجع السابق، ص 180.
- قائمة المصادر والمراجع:**
- إبراهيم بختي (2005)، التجارة الالكترونية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- جمال زكي الجريدلي (2008)، البيع الالكتروني للسلع المقلدة عبر شبكة الانترنت، دراسة فقهية مقارنة، دار الفكر الجامعي، مصر.
- محمد عمر ذوابة (2006)، عقد التحويل المصرفي الالكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر.
- محمد دباس حميد (2007)، حماية أنظمة المعلومات، دار الحامد، الأردن.
- حسن طاهر داود، الحاسب وأمن المعلومات، معهد الإدارة العامة، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.
- الأمر 58/75 المؤرخ في 20 رمضان 1395 الموافق لـ 26 سبتمبر 1975، المتضمن: القانون المدني، المعدل والمتمم بالقانون 05/07 المؤرخ في 13 مايو 2007. (الجمهورية الجزائرية، الجريدة الرسمية، عدد 18، 2007).
- كميت طالب البغدادي (2008)، الاستخدام الغير المشروع لبطاقة الائتمان، دار الثقافة، الأردن.
- محمد توفيق سعودي (2001)، بطاقات الائتمان والأسس القانونية للعلاقات الناشئة عن استخدامها، دار الأمين، ط: 1، مصر.
- مجد حمدان الجني (2007)، المسؤولية المدنية عن الاستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الالكتروني، دراسة المسيرة، الطبعة الأولى، الأردن.

وسائط الدفع الالكتروني وحمايتها كنموذج للإدارة الرقمية في الجزائر
*Electronic payment media and their protection as a model for digital management
in Algeria*

د. هشام ذبيح

-جميل عبد الباقي الصغير(1999)، الحماية الجنائية والمدنية لبطاقة الائتمان الممغنطة، دار النهضة العربية، مصر.

-محمد خليفة (2007)، الحماية الجنائية لمعطيات الحاسب الآلي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.

-المراجع باللغة الأجنبية:

1-Jeffrey F Rayport، Bernard J.Jaurorski،commerce électronique، Edition
cheneliere،McGram-Hill،Montréal-toronto، 2003.

2-Solange Ghernaouti-Hélie،Sécurité،Internet،strategie et technologie et
technologie، Edition Dunod، Paris، 2000.

-الرسائل والمذكرات:

- حوالم عبد الصمد (2015)، النظام القانوني لوسائل الدفع الالكتروني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة
الدكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان.

- حابت أمال (2004)، استغلال خدمة الأنترنت، مذكرة لنيل درجة الماجستير في الحقوق، فرع قانون
الأعمال، جامعة مولود معمري، تيزي وزو.

-بن عميرو أمينة (2004- 2005)، البطاقات الالكترونية للدفع والقرض والسحب، مذكرة لنيل شهادة
الماجستير، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة.

- زرقان هشام (2015/2016)، النظام القانوني لبطاقات الدفع الالكتروني، مذكرة لنيل شهادة الماستر،
كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة.

-المراجع الالكترونية:

1- أسامة الكسواني، التوقيع الالكتروني، المجلة الالكترونية، مقال منشور على الموقع الالكتروني:

<http://news.maktoub.com/article>

2-verified par visa et master Card secure cod،steven j. Murdoch et Ross Anderson
in ، royaume uni، université de Cambridge،étude du laboratoire informatique

<http://www.cl.cam.uk/users>:



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر- الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 31		
المحور رقم - 3 -	تقنيات ونظم الإدارة الإلكترونية ومشروع الحكومة الإلكترونية	
عنوان المداخلة	دور الذكاء الاصطناعي في تفعيل رقمنة الإدارة الإلكترونية في الجزائر <i>The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic</i>	
الاسم واللقب	إنصاف قصوري	غفال الياس
المؤهل العلمي	استاذة محاضرة أ	استاذة محاضرة أ
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة بسكرة	جامعة بسكرة
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية



دور الذكاء الاصطناعي في تفعيل رقمنة الإدارة الإلكترونية في الجزائر

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

إلياس غقال

إنصاف قسوري

أستاذ محاضر أ - جامعة محمد خيضر بسكرة

أستاذة محاضرة أ - جامعة محمد خيضر بسكرة

ilyes.ghoqqal@univ-biskra.dz

insaf.queessouri@univ-biskra.dz

المخلص:

من خلال الورقة البحثية نحاول إبراز إعتاد الإدارة الإلكترونية في أعمالها ومعاملاتها مع الأفراد والمنظمات على الوسائل الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة الأنترنت ووسائل الإعلام الآلي من أجل السرعة في التنفيذ وتخفيض التكاليف، وقد بدأ تطور وتنمية المجتمعات المعاصرة يتأثر بدرجة إستخدامها للمصادر التكنولوجية وللذكاء الاصطناعي، كما أظهرت الدراسة أن الإدارة الإلكترونية ليست مجرد تحويل النظام الإداري التقليدي إلى إلكتروني وإنما هي منظومة متكاملة على كل الأبعاد السياسية والقانونية والإجتماعية والثقافية والإدارية والإقتصادية والتكنولوجية .

الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية؛ ذكاء إصطناعي؛ تطبيقات إدارة إلكترونية؛ تطبيقات ذكاء؛ إقتصاد الجزائر.

رموز تصنيف L81,L86,L88:JEL

Abstract:

Through the research paper we try to highlight the dependence of electronic management in its work and its transactions with individuals and organizations on electronic means and information technology and communications, and the role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management, and the development of contemporary societies has begun to be influenced by the degree of its use of technological sources and artificial intelligence,. The study also showed that e-management is not just about converting the traditional administrative system into electronic, but is an integrated system on all political, legal, social, cultural, administrative, economic and technological

Keywords: Electronic Management; Artificial Intelligence; Intelligence Applications; Algeria Economics.

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غقال

د/انصاف قسوري

يعتبر تطور الحياة الاجتماعية ورفاهية المواطنين متوقفة على فعالية الإدارة المسؤولة في القيام بشؤونهم وتحسين خدماتهم والسهر على قضاء شؤونهم، لذلك نجد أنّ معيار التقدم والتخلف بين الدول المتقدمة والدول المتخلفة هو العدالة الاجتماعية بين أفرادها ولا يمكن للعدالة أن تتحقق في غياب التنظيم، بذلك تتفشى البيروقراطية والمحسوبية والجهوية وكل ما يعرقل السير الحسن للخدمات الاجتماعية والإهتمام بالمواطنين. كما أنّه ولا شك في أنّ الذكاء الاصطناعي لم يعد حكرا على شريحة مجتمعية بل أصبح في متناول الجميع وتسلسل فعلا إلى العديد من مجالات حياتنا اليومية، وقد بدأ تطور وتنمية المجتمعات المعاصرة يتأثر بدرجة إستخدامها للمصادر التكنولوجية وللذكاء الاصطناعي. كما يسهّل الذكاء الاصطناعي التواصل بين الأشخاص والمكينات وتبادل المعلومات، مما يسهل تصنيع المنتجات وتعزيز الكفاءة في العمليات. وكما إستفادت الكثير من الشركات والمؤسسات من مبادئ الإدارة الإلكترونية ومن المتوقع أن يشكل الذكاء الاصطناعي خطوة عظيمة إلى الأمام في مجال تعزيز الإنتاجية والتنافسية.

والجزائر دولة تعاني من عدة مشاكل بالتنمية، تباين المستوى المعيشي، ضعف التسيير والرقابة....، ومن بين الحلول التي سارعت الجزائر لتوفيرها الأجهزة التقنية والبرامج المعلوماتية التي تحفظ أسماء الأفراد بكل خصوصياتهم من أجل تحقيق نوع من العدالة في الحقوق والواجبات، ولقد سعت الجزائر في هذا الجانب سعيا ملحوظا لتطوير الإدارة العامة بها وتحسين الخدمة العمومية والمرفق العام بما يضمن رضا المواطن على جودة ونوعية الخدمات المقدمة له وفي ظل الرهانات الجديدة الساعية إلى تطوير الإدارات العامة وتحسين الخدمات المقدمة بما يضمن تحسين المرافق العمومية وكل الخدمات المقدمة لتحسين أوضاع المجتمع، وضعت الحكومة الجزائرية جملة من الإصلاحات تتمثل في تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية التي أصبحت حتمية ضرورية في العمل الإداري، إشكالية الدراسة:

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غقال

د/انصاف قسوري

تسعى الدولة الجزائرية جاهدة لإصلاح الإدارة العمومية لمواجهة التحولات الدولية وقوانين المنافسة العالمية، في ظل إنتشار الثورة الإلكترونية في كل القطاعات والتي تقابلها تحديات أمام زيادة القدرة التنافسية للإقتصاد الوطني والإقتصاد العالمي ما ألزمها العمل قاطبة على رقمنة كل القطاعات الإدارية بإستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة والدقيقة ومحاولة الإعتماد على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال رقمنة الإدارة الإلكترونية، ومن هنا جاء موضوع بحثنا ليجيب على الإشكالية: فيما يتمثل دور الذكاء الاصطناعي في تفعيل رقمنة الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

أهداف الدراسة: نهدف من هذه الورقة البحثية إلى:

محاولة إبراز مفاهيم عامة حول الإدارة الإلكترونية والذكاء الاصطناعي؛

التعرف على أهمية و كفاءة عمل الإدارة الإلكترونية من خلال تعاملها مع المواطنين و كذلك تعاملها مع المؤسسات و الشركات و هذا من خلال تبسيط الإجراءات المتبعة و سرعة الانجاز و رفع مستوى أداء الخدمات؛

تعمل على تسهيل إدارة و متابعة الإدارات المختلفة للمنظمة أو المنظمات و كأنها وحدة مركزية واحدة و هذه فائدة مهمة و ضرورية في الإدارة الإلكترونية المعاصرة؛

أهم التطبيقات المعتمدة في الإدارة الإلكترونية وأهمية تطبيق برمجيات الذكاء الاصطناعي لتحسين الخدمة؛

بيان أهمية إستخدام الذكاء الاصطناعي ودوره في تحسين المعاملات؛

إبراز الجهود المبذولة من قبل الدولة الجزائرية لعصرنة وتحديث الإدارة الإلكترونية بالإعتماد على تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

منهجية الدراسة :

لتحقيق أهداف البحث إستخدم المنهج الوصفي والتحليلي، الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة ويهتم بوصفها وصفا دقيقا وقد تم جمع البيانات والمعلومات، وتم الإستعانة بما متوفر من مراجع ودوريات في تغطية الجانب النظري وتحليل معطيات الدراسة بما يتلائم مع متغيرات البحث .

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غقال

د/انصاف قسوري

1. الإدارة الإلكترونية: (خلفية نظرية)

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نمط جديد من الإدارة في ظل التنافس المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها وهو ما يصطلح عليه: " الإدارة الرقمية- إدارة الحكومة الإلكترونية- الإدارة الإلكترونية"، وظهر بفعل التطور السريع للتجارة الإلكترونية وانتشار شبكة الإنترنت.

1.1. تعريف الإدارة الإلكترونية

إنّ مفهوم الرقمنة الإدارية مرتبط كثيرا بالإدارة الإلكترونية حيث يشير الباحثين إلى نفس المعنى للمفهومين، فالرقمنة الإدارية هي الإدارة الإلكترونية. ونوجز بعض التعاريف: أ. الإدارة الإلكترونية أحد مفاهيم الثورة الرقمية بعصر المعرفة، كما أنّ الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس ويعملون ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون بالعالم . (سعيد بن معلا العمري ، 2003، صفحة 14)

ب. إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة إذ كانت تقتصر على إستخدام بعض الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء والمساعدة على إظهار النتائج المختلفة في موازنات الدول وكذا طريقة توزيع بنودها كما ظهر إستخدام التقنية في أنشطة الحكومات (عشور عبد الكريم، 2010، صفحة 13)

ج. كما عرّفت الإدارة الإلكترونية من طرف البنك الدولي: "أنها مفهوم ينطوي على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني". (Riadh

Bouriche, 18-19 avril 2009, p. 04)

د. لقد عرفت الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية في عام 2002 بأنها "عبارة عن إستخدام شبكة الإنترنت لتقديم معلومات و الخدمات الحكومية للمواطنين، كذلك فإن الحكومة

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

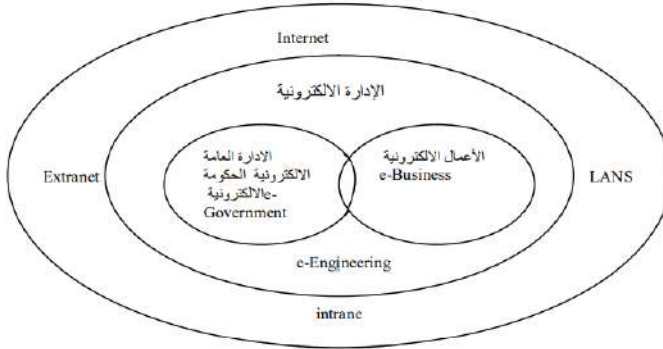
د/ إلياس غقال

د/إنصاف قسوري

الإلكترونية هي تطبيق تقنية المعلومات و الاتصالات لتحقيق الكفاءة و الشفافية و صحة المعلومات و كذلك تبادل المعلومات داخل الحكومة أي بين الحكومة و المؤسسات الفرعية لها من جهة و بين المواطنين و المؤسسات العامة و المنظمات غير الحكومية من جهة أخرى و تعزيز قدرة المواطن في الوصول للمعلومات و إستخدامها". (عامر إبراهيم قنديلجي، 2015، صفحة 16)

من خلال جملة التعاريف المقدمة سابقا نحاول وضع تعريف إجرائي للإدارة الإلكترونية: الإدارة الإلكترونية هي التحول من الإدارة التقليدية التي تعتمد على الأوراق و على ضرورة إنتقال الفرد إلى الإدارة المعنية بالخدمة لأكثر من مرة، إلى إدارة تعتمد على وسائل الإعلام و التكنولوجيا المختلفة، و هي تهدف إلى تقديم أحسن الخدمات بأقل جهد ووقت و بأفضل جودة، و ذلك سعيا لكسب رضا الزبائن أو المواطنين .

شكل (01) : أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية



المصدر: ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، السعودية، 2005، ص21.

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غقال

د/إنصاف قسوري

2.1. التقنيات المستخدمة في مجال الإدارة الإلكترونية:

يمكن حصر أهم العناصر المستخدمة في مجال الإدارة الإلكترونية: (بودالي محمد و بوشنب موسى، ديسمبر 2016، صفحة 256)

أ.نظم المعلومات الإدارية: النظم التي صممت لأداء وظائف الأعمال الروتينية اليومية التي تقوم بها دائرة حكومية، من الاتصالات الإدارية، إدارة الملفات الطبية في المستشفيات، نظم المحاسبة، نظم شؤون الموظفين..

ب.تقنيات الأرشفة الإلكترونية: تستخدم المساحات الضوئية (السكران) لتحويل الوثائق الورقية إلى شكل رقمي يمكن تخزينه وتبادله عبر الشبكات المحلية أو الأنترنت، ويستخدم الغرض مساحات سريعة جدا تُعادل سرعة آلات تصوير المستندات تقريبا وتكون مرتبطة عادة بنظام للأرشفة الإلكترونية يقوم بتخزين الوثائق وفهرستها بطريقة تمكن من إسترجاعها عند الحاجة لها.

ج.نظم إدارة المحتويات: هي برامج تتركب في مواقع الأنترنت لتسهيل عملية إدارة المعلومات والمحتويات وتستخدم النظم قواعد بيانات لتخزين جميع المعلومات وإنتاج صفحات ويب ديناميكية، وعليه يمكن إضافة المحتويات إلى الموقع بسرعة وبواسطة أشخاص ليس لديهم خلفية عن تقنيات الويب وتخرج المحتويات بشكل متناسق وإحترافي عندما تتصفح بواسطة برامج تصفح الأنترنت.

د.النماذج الإلكترونية: وهي نماذج إلكترونية تفاعلية تتاح عبر الأنترنت تسمح بإدخال البيانات بشكل تفصيلي من قبل المواطن ومن ثم إرسالها للطرف الثاني الوزارة لتدخل إلى نظام ما يقوم بمعالجتها إلكترونيا.

هـ.نظام الدفع الإلكتروني: توجد العديد من طرق الدفع على الأنترنت من بطاقات الإئتمان.... ويمكن توظيف تلك الطرق وتطويرها للتوافق مع إحتياجات القطاعات الحكومية.

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غقال

د/ أنصاف قسوري

وواجهات المستخدم التفاعلية وتصميم الموقع: يلعب تصميم الموقع وواجهة الاستخدام دورا كبيرا بنجاح الموقع حيث تساعد المستفيد في الوصول المباشر والسريع للمعلومات المطلوبة.

ز. الآليات الفنية والتقنية: تتكون الإدارة الإلكترونية من الناحية الفنية من أربعة عناصر مترابطة وهي: (المكي دراجي وراشدة موساوي، جانفي 2018، صفحة 29)

عتاد الحاسوب HARD WORE : ويقصد بها أجهزة الحاسوب وملحقاتها ومن الأفضل للمنظمة مهما كانت طبيعتها إمتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تتحقق ميزتين أساسيتين: توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة؛ ملائمة العتاد للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

البرمجيات SOFWOR : تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى أنظمة برمجية ولكن يجب على المنظمات تطوير هذه الأنظمة من وقت لآخر بما يتوافق والخدمات المقدمة من قبل المنظمات؛

شبكات الإتصال COMMUNICATION NETWORK : تتضمن مجموعة من الحاسبات تنظم معا وترتبط بخطوط إتصال يمكن لمستخدميها نقل وتبادل المعلومات فيما بينهم؛
صناع المعرفة KMONLEGE WORKY : الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية.

3.1. فوائد وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية

إنَّ الاهتمام المتزايد والمتقدم بإستخدام تقنيات المعلومات الإدارية لم يأت من فراغ بل وجد فوائد كبيرة حصلت وذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها ومن أهم هذه الفوائد: (علي سايج جبور، ديسمبر 2017، صفحة 11)

تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهو ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين كما تكون الخدمة المقدمة أكثر جودة؛

إختصار وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية المتنوعة والدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة؛

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غقال

د/انصاف قسوري

تسهيل إجراء الإتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة كذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة؛

إنَّ استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح ستقلل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة؛

إنَّ تقليل استخدام الورق سيعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن للتخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى؛

الإدارة الإلكترونية تؤدي تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة، التي طرأت على المؤسسة والإستغناء عن الموظفين غير أكفاء وغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد؛

تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة والتي من شأنها تطوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات ؛

سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى التغلب ولو بشكل متدرج على مشكلة الوساطة و المحسوبية التي نخر سوسها في عظام الإدارة الحكومية على نحو أدى في كثير من الأحيان إلى انهيارها بعد انتشار الفساد الإداري بها وما يرتبط بها من رشوة و عدم احترام لمبدأ المساواة أمام المرفق العام . (فاطمة الزهراء طلحي و رحايلية سيف الدين، 2015، صفحة 04)

4.1. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى النظام الإداري الإلكتروني تعتبر عملية متعددة الجوانب و الممارسات فهي ليست عملية بسيطة و تقنية بحتة، بل يجب تهيئة بيئة

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غقال

د/انصاف قسوري

المناسبة والمواتية لتفاعل مع كافة العناصر السياسية و الإجتماعية و الثقافية و التكنولوجية لذلك فإن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعى عدة متطلبات منها :
1.4.1. البنية التحتية : تتطلب الإدارة الإلكترونية وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات، و بنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية و اللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة، و بين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى. (كلثم محمد الكيسي، 2009، صفحة 36)

2.4.1. توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية : التي تساعد على التواصل ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الإتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد و بأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها .

3.4.1. توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت: من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة مع ضرورة أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان .

4.4.1. تدريب و بناء القدرات : وهو يشمل تعليم وتدريب العاملين، وتوعية و تثقيف المتعاملين من خلال إحداث تغيرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها، وهذا يعني إعادة النظر في نظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات.

5.4.1. توفر الإرادة السياسية : من خلال وجود إرادة سياسية من طرف القيادة السياسية لدعم الهياكل الإدارية، وإدخال التغييرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة، حيث أن التزام القيادة علنا بالجهود الرامية للتحول للحكومة الإلكترونية، من خلال توفير المال والجهد والوقت والمتابعة المستمرة، هي العناصر الرئيسية لنجاح عملية التحول إلى الحكومة أو الإدارة الإلكترونية وان انعدمت الإدارة السياسية فإن الدعوة إلى الحكومة أو الإدارة الإلكترونية تبقى فكرة على ورق .

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غقال

د/انصاف قسوري

وهنا تجب الإشارة إلى وجود العديد من الهيئات والأجهزة التي تهدف إلى متابعة إصلاح الخدمة العمومية والوظيفة العمومية بصفة عامة، والتي يدخل في صلاحياتها بصفة غير مباشرة تطوير ما يعرف بمفهوم الإدارة الإلكترونية

6.4.1. وجود التشريعات والنصوص القانونية: فالمطلب التشريعي والقانوني يعتبر أساس عمل نظامي لتحديد العلاقات بين الجهات المتعاملة مع أجهزة الإدارة الإلكترونية، وحيث أن ضمان حقوق جميع الأطراف يتطلب توفير تشريعات كفيلة بتحديد أطر العمل، التي تشتغل فيها أنظمة الإدارة الإلكترونية، الأمر الذي يتطلب سن تشريعات جديدة لضبط أسلوب التعامل الجديد مع الأوضاع التي نشأت الحاجة إليها، ومن المتطلبات الأساسية في هذا السياق نذكر :

- تشريعات تنظم نشر المعلومات والمحافظة على سريتها ؛

- تشريعات خاصة بتحديد رسوم استخدام المواقع الإلكترونية ؛

- تشريعات تنظم أساليب الدفع الإلكتروني .

7.4.1. توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال : تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الإلكتروني، بمعنى أن الوثائق التي يتم حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات الخدمة يجب الحفاظ على أمنها، كل هذا يصب لأجل حماية المعلومات الوطنية والشخصية، وصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد. (عبد الله سفيان، 26-27 نوفمبر 2018، صفحة 08)

8.4.1. خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لإستخدام الإدارة الإلكترونية : ذلك لإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها و يشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة وتلفزيون وصحف والحرص على الجانب الدعائي وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية .

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غقال

د/إنصاف قسوري

ما هو الذكاء الاصطناعي

المتابع لبحوث وتطورات علم الذكاء الاصطناعي غالبا ما يلاحظ تصنيفه كعلم معرفي وليس كعلم تقني ويرجع ذلك إلى تاريخه كونه بدأ بأعمال بحث لمجموعة من الباحثين في علم الأعصاب الحسائي والمنطق الرياضي قبل نسخها كفرع من علوم الحوسبة، نظرا لتعميم استخدام الخوارزميات ولكن ما يتفق عليه العلماء هو أنّ دورها الأساسي يقوم على البحث عن طرق حل للإشكاليات ذات التعقيد المنطقي، الحسائي أو الخوارزمي العالي

1.2. مفهوم الذكاء الاصطناعي:

إزداد ظهور مصطلح العوالة الذي أتاح الوصول إلى كل مكان من العالم بأقل وقت وجهد ممكن، وكان لهذا الموضوع الأثر الكبير على كافة العلوم ومنها علم الذكاء الاصطناعي، وقد اعتمدت الكثير من التعاريف منها :

(أ) صاغ عالم الحاسوب جون مكارثي John McCarthy هذا المصطلح بالأساس 1956 وعرفه بنفسه بأنه : "علم وهندسة صنع الآلات الذكية". (الد هشان، 2019، صفحة 44)
(ب) يعرفه أندرياس كابلان و مايكل هاينلين الذكاء الاصطناعي : قدرة نظام معين على تحليل بيانات خارجية وإستنباط قواعد معرفية جديدة منها، وتكييف هذه القواعد وإستخدامها لتحقيق أهداف ومهام جديدة. (تأثير الذكاء الاصطناعي على التعليم ، 2020)

(ج) يعرف إذن : كسلوك وخصائص معينة تتسم بها البرامج الحاسوبية تجعلها تحاكي القدرات الذهنية البشرية وأنماط عملها، من أهم هذه الخصائص القدرة على التعلم والإستنتاج ورد الفعل على أوضاع لم تبرمج في الآلة ومع ذلك يبقى هذا المصطلح جدليا وذلك لعدم توفر تعريف محدد للذكاء. (تأثير الذكاء الاصطناعي على التعليم ، 2020)

(د) يعتبر من ميادين علم الحوسبة إلا أنّ بدايته كانت على يد مختصي الأعصاب وعلم النفس، لكنه صنف كذلك لأنه أضى مع التطورات التكنولوجية مرتبطا بأنظمة الحوسبة والخوارزميات ويجمع كافي التقنيات التي تهدف إلى محاكاة قدرات البشر والحيوان الذهنية وأنماط عملها دون برمجة مسبقة لتلك السلوك، وأهم هذه الخصائص القدرة على الإستدلال والتعلم الآلي الذاتي. (Spiess, 2017, p. 88)

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غقال

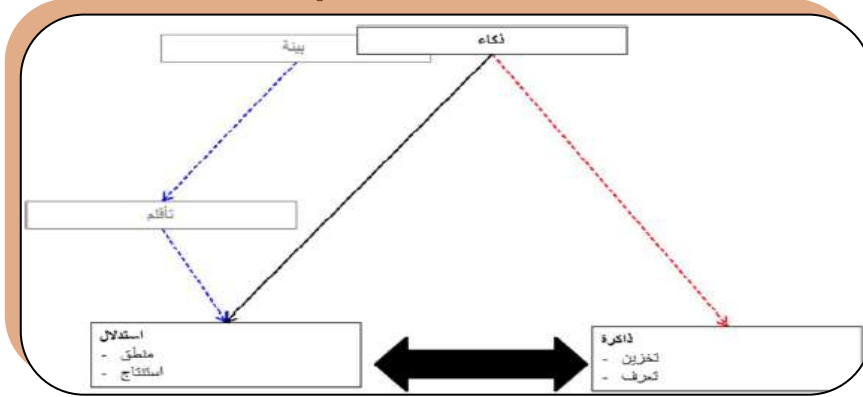
د/إنصاف قسوري

هـ) يتكون الذكاء الآلي من مفهومين يتم دمجهما ولكنهما منفصلان من الناحية النظرية ويتطوران في بيئة لتكييف السلوك ألا وهما كما يظهران في الشكل : (Deshpande Anand, 2018, p. 87)

الذاكرة: هي مثلها التخزين وهو شكل من أشكال الذكاء؛

الإستدلال: هي القدرة على التحليل مع إدراك العلاقات بين الأشياء والمفاهيم من أجل فهم الحقائق وذلك يكون عن طريق إستعمال الذاكرة والمنطق و وسائل أخرى مستوحاة من العلوم الرياضية.

شكل (02): مكونات الذكاء الاصطناعي



المصدر: سامية شهي قمورة وآخرون، الذكاء الاصطناعي بين الواقع والمأمول، الملتقى الدولي: الذكاء الاصطناعي تحد جديد للقانون، الجزائر، 26-27 نوفمبر، 2018، ص.06.

و) إن الذكاء الاصطناعي هو محاكاة للذكاء البشري من خلال التطبيقات الحديثة وأجهزة الكمبيوتر إلا أنها ليست كل الأجهزة والتطبيقات ضمن الذكاء الاصطناعي، فلكي نطلق مصطلح الذكاء الاصطناعي على نظام كمبيوتر يجب عليه أن يتوفر على عدة صفات أساسية أهمها: (خليفة، 2018، صفحة 27)

القدرة على التعلم: أي إكتساب المعلومات و وضع قواعد هذه المعلومات؛

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غقال

د/انصاف قسوري

إمكانية وجمع وتحليل هذه البيانات والمعلومات وخلق علاقات فيما بينها، ويساعد في ذلك الإنتشار المتزايد للبيانات العملاقة؛
إتخاذ قرارات بناء على عملية تحليل المعلومات وليس فقط مجرد خوارزمية تحقق هدفا معينا منها.

2.2. نشأة الذكاء الاصطناعي:

من الشكل رقم (02) نلاحظ أنّه عام 1950 بدأت النشأة الفعلية للذكاء الاصطناعي، وفي عام 1956 بدأت ملامح العلم الحديث للذكاء الاصطناعي تتوضح عندما عقد أول مؤتمر في كلية دارتموث Dartmouth College الأمريكية، ومن أبرز باحثي الذكاء الاصطناعي الذين حضرو المؤتمر الأمريكيون مارفن مينسكي Marvin Minsky، هيربرت سايمون Herbert Simon، جون مكارثي John McCarthy، وألين نويل Allen Newell، وبعد ذلك أخذت الأعمال الأكاديمية والمهنية منحنى متوازنا ومتوسطا في إبتكار طرق وتقنيات جديدة في السنوات العشرين التالية متفرغة إلى التقليد العصبي الحسائي مثل الشبكات العصبية الصناعية والبحث الحسائي الإحصائي مثل أشعة الدعم الآلية في تطبيقات مختلفة في الصناعة والأنظمة الأمنية والطب وغيرها، كما شهدت أبحاث بداية الثمانينات من القرن العشرين إهتماما جديدا نظرا للنجاح التجاري المؤقت الذي حظيت به النظم الخبيرة التي تحاكي المهارات وتعتمد على المعرفة التحليلية لواحد أو أكثر من الخبراء البشريين. لكن سرعان ما تباطأت لسنوات بسبب تباطؤ التطور التكنولوجي الإلكتروني وعدم إستطاعته إتباع ركب الخوارزميات المتطورة حيث أنّ هذه الأخيرة متطورة جدا من حيث مساحة التخزين وسرعة الحساب و لأنّ الإلكترونيات لم تستطيع توفير الإحتياجات لها في ذلك الوقت، لكن سرعان ما بدأ العالم يشهد تزايدا لتكنولوجيات الإلكترونيك الحاسوبية (القوة الحسابية) ومساحات التخزين الكبيرة لتظهر أشكالا جديدة للتقنيات الخوارزمية التي تحدث على نطاق واسع ومن بينها التعلم الآلي العميق الذي أصبحت تفوق قدرات الإنسان، لذلك تشمل نظم الذكاء الاصطناعي على كل الأفراد والإجراءات المادية للحاسب الآلي والبرمجيات والبيانات والمعرفة المطلوبة لتنمية وتطوير نظم حاسبات آلية ومعدات

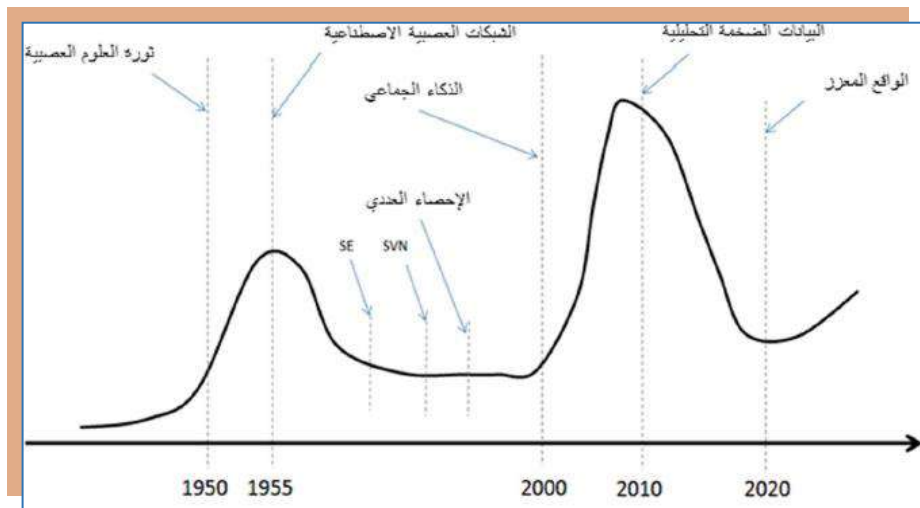
The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غقال

د/إنصاف قسوري

تظهر خصائص الذكاء، ولقد كانت هناك حاجة ماسة للتوازي والتوزيع في الذكاء الاصطناعي ففي 1973 ظهر أول نظام للذكاء الاصطناعي يتعلق بنظام (HEARSAY) للتعرف على الكلام. (عثمانية، 2019، صفحة 11)

شكل (03): التدرج التاريخي لمراحل الذكاء الاصطناعي



المصدر: سامية شبي قمورة وآخرون، الذكاء الاصطناعي بين الواقع والمأمول، الملتقى الدولي: الذكاء الاصطناعي تحد جديد للقانون، الجزائر، 26-27 نوفمبر، 2018، ص07.

3.2. أهداف الذكاء الاصطناعي :

يكمُن الغرض من الذكاء الاصطناعي في تفسير الموقف أو النص من خلال جعل الأجهزة أكثر ذكاء وأكثر فائدة لوضع حل للمشكلات الخاصة بالتصميم، التخطيط، والتشخيص لذلك فإن الذكاء الاصطناعي له عدة أهداف يمكن حصرها: (صالح، 2009، الصفحات 88-89)

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غقال

د/انصاف قسوري

يهدف إلى قيام الحاسوب بمحاكاة عمليات الذكاء التي تتم داخل العقل البشري بحيث تصبح لدى الحاسوب المقدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات بأسلوب منطقي ومرتب وفق طريقة تفكير العقل البشري وتمثيل البرامج الحسابية لمجال من مجالات الحياة؛ تحسين العلاقات الأساسية بين عناصر وتطبيقات المؤسسات الإقتصادية من أجل رفع إنتاجيتها وبالتالي الرفع من مردوديتها وأرباحها وضمان إستمراريتها أكثر في السوق التنافسية المتطورة؛

يهدف الذكاء الاصطناعي إلى الخروج من طور البحث إلى الإستعمال التجاري وإثبات كفاءة الذكاء الاصطناعي في مجالات متعددة في الكثير من التطبيقات الخاصة بمجال الأعمال في الشركات والمؤسسات الإقتصادية؛

يعتبر علم الذكاء الاصطناعي أحد علوم الحاسب الآلي الحديثة التي تبحث عن أساليب متطورة لبرمجته للقيام بالأعمال؛

يجمع الذكاء الاصطناعي العديد من الجوانب الأساسية والمتمثلة في تطبيقات العلوم الذهنية، تطبيقات علم الحاسوب، التطبيقات الآلية، تطبيقات معالجة اللغات الطبيعية والتي يمكن أن تتداخل فيما بينها؛

تمكين الآلات من معالجة المعلومات بشكل أقرب لطريقة الإنسان في حل المسائل بمعنى آخر المعالجة المتوازية حيث يتم تنفيذ عدة أوامر في نفس الوقت وهذا أقرب طريقة الإنسان في حل المسائل؛

فهم أفضل لماهية الذكاء البشري عن طريق فك أغوار الدماغ حتى يمكن محاكاته، كما هو معروف أنّ الجهاز العصبي والدماغ البشري أكثر الأعضاء تعقيدا وهما يعملان بشكل دائم ومترابط في التعرف على الأشياء.

4.2. أهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي :

تتمثل أهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي فيما يلي: (معامير و إكرام مرعوش، 27-28 جانفي 2020، صفحة 435)

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غقال

د/إنصاف قسوري

الذكاء الاصطناعي هو العمليات المعرفية التي يستخدمها الإنسان في تأدية الأعمال التي نعدّها ذكية مثل فهم النص اللغوي والمكتوب أو لعبة الشطرنج أو حل لغز أو مسألة رياضية أو كتابة قصيدة أو تشخيص طبي وغيرها من الأمور المشابهة؛ يُعدّ الذكاء الاصطناعي حقل معرفي جديد ينتشر إلّا من تطبيقاته المختلفة في كل نواحي الحياة كما في النظم الخبيرة والروبوتات وألعاب الحاسوب وفهم صور والأشكال وغيرها من التطبيقات؛

تؤدي ثقافة الذكاء الاصطناعي إلى إثارة أفكار جديدة مما تدفع إلى الابتكار؛ من المتوقع أن يسهم الذكاء الاصطناعي في المحافظة على الخبرات البشرية المتراكمة بنقلها للآلات الذكية؛

يمكن الإنسان من استخدام اللغة الإنسانية في التعامل مع الآلات عوضا عن لغات البرمجة الحاسوبية، مما يجعل استخدام الآلات في تناول كل شرائح المجتمع حتى ذوي الإحتياجات الخاصة بعدما كان التعامل مع الآلات المتقدمة حكرا على المتخصصين وذوي الخبرات؛

يلعب الذكاء الاصطناعي دورا هاما في الكثير من الميادين الحساسة كالمساعدة في تشخيص الأمراض و وصف الأدوية والإستشارات القانونية والمهنية والتعليم التفاعلي والمجالات الأمنية والعسكرية؛

تسهم الأنظمة الذكية في المجالات التي يصنع فيها القرار فهي تتمتع بالاستقلالية والدقة والموضوعية وبالتالي تكون قراراتها بعيدة عن الخطأ والإنحياز والعنصرية أو الأحكام المسبقة أو حتى التدخلات الخارجية أو الشخصية؛

تخفف الآلات الذكية عن الإنسان الكثير من المخاطر والضغوطات النفسية وتجعله يركز على أشياء أكثر أهمية وأكثر إنسانية.

الإدارة الحكومية في الجزائر

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غقال

د/انصاف قسوري

سعت الدولة الجزائرية إلى إستحداث جملة من الهيئات والأجهزة لتبني عملية التغيير وتطوير العمل الإداري للوصول إلى تنمية وكفاءة وفعالية وجود الخدمات المقدمة لترتقي إلى مناصب المستجدات والتطورات المحلية والدولية، ومن بين الهيئات والأجهزة نجد : (المكي دراجي و راشدة موساوي، جانفي 2018، صفحة 29)

الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالإصلاح الإدارية والوظيفة العمومية: والتي أنشأت بموجب المرسوم رقم 212/96 المؤرخ في 15 يونيو 1996 والذي يحدد صلاحيات الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة بالمكلف بالإصلاح الإداري والوظيف العمومي؛ الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته والتي نص عليها القانون 01-06 والتي تمّ إنشاؤها بموجب المرسوم 413-06 الصادر في 22 نوفمبر 2006؛

الإجراءات القانونية: تبنت الجزائر جملة من المشاريع أهمها مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 وكان من أهمّ ما تناولته الإستراتيجية هو تطبيق إستخدامات التكنولوجيا الحديثة في الإدارات العمومية من أجل السير والتنظيم وتكييف الخدمة المقدمة .

1.3.رقمنة الإدارة الإلكترونية الجزائرية:

توجهت الدولة الجزائرية في إطار الإصلاحات الإدارية بالدخول التدريجي في عصر المعلومات من أجل ترقية وظائف المؤسسات الحكومية، ومنظمات الخدمة العمومية في ظل التحوّل نحو إستخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي ضمن أنشطتها الخدمية بغية تجسيد الفعلي للتحوّل نحو مفهوم شامل للإدارة الإلكترونية وفي سبيل ترشيد الخدمة العمومية.

1.1.3.قطاع البريد والمواصلات: شرعت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطبيق من :

* تطوير ووضع قاعدة حيوية لتسيير المضامين وتقديم الخدمات عبر النت لصالح القطاعات الوزارية الجزائرية لاسيما وزارة الشؤون الخارجية، وزارة التجارة، وزارة الشؤون الدينية والأوقاف، تهدف إلى السماح للمواطنين بإمتلاك المعلومات عن الأنشطة التي تضطلع بها الوزارات والإجراءات الإدارية المتعلقة بها.

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غقال

د/انصاف قسوري

* تطوير ووضع موقع أنترنت مخصص للإجراءات الإدارية المتعلقة بإنشاء مؤسسة في الجزائر: تم إطلاقه في 2015 يسهل إجراءات إنشاء مؤسسة بالجزائر لتحسين مناخ الأعمال والذي يشمل الموثقين، المركز الوطني للسجل التجاري، الإدارة الجبائية وصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء للتمكين من منح السجل التجاري و رقم التعريف الضريبي والإنخراط في الضمان الاجتماعي؛

* تطبيق التصديق الإلكتروني: إن التصديق الإلكتروني يسبق كل عملية إخلاء من الوثائق الرسمية و/أو القيام بالإجراءات عن بعد، وصادق المشرع الجزائري على القانون 15-04 المؤرخ في 01 فيفري 2015 المحدد للقواعد العامة الخاصة بالتصديق الإلكتروني؛

2.1.3. قطاع العدالة: يعد نظام الإمضاء والتصديق الإلكتروني للوثائق القضائية بمجال القضاء تحسين بالخدمة العمومية للمواطن، والذي أصبح يحصل على شهادة الجنسية والسوابق العدلية عبر البريد الإلكتروني؛

3.1.3. قطاع البنوك: عرف القطاع البنكي الجزائري في خدمات المالية تطور بالتعاملات الإلكترونية والرقمية بما يتعلق صرف وإيداع وسحب الأموال....

4.1.3. قطاع الضرائب: بإعتبارها طرف معني في القطاع المالي باشرت إدارة الضرائب لعصرنة على نطاق واسع تهدف إلى إعادة هيكلة مصالحها وتبسيط إجراءاتها وتحسين أدائها.

4. أهمية استخدام الذكاء الاصطناعي في تفعيل وتحسين الإدارة الإلكترونية:

يكن الدور الرئيس للذكاء الاصطناعي، بوصفه أداة تكنولوجية، في رفع الفعالية بشكل مستمر، ما يؤدي إلى إرتكاز فلسفة الإدارة اللينة السريعة والمتفوقة تكنولوجيا على مبادئ التحسين المستمر والإلتزام بالتغيير. لذلك، من الضروري أن يقوم أصحاب المصالح والمعنيون بمراعاة مبادئ الإدارة الإلكترونية عند إستبدال بعض الأدوار البشرية التقليدية من أجل إدراج تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي.

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غقال

د/إنصاف قسوري

1.4. أهمية الذكاء الاصطناعي في تفعيل الإدارة الإلكترونية بالتجارة الإلكترونية: الذكاء الاصطناعي والتجارة الإلكترونية أداة ربح قوية لأصحاب المتاجر الإلكترونية واليوم يتوافدون لتطبيق الأدوات و التقنيات الذكية على متاجرهم خاصة في ظل ظروف الحجر الصحي وجائحة كوفيد-19، وللإستفادة بمميزات هذه التقنيات المتعددة من حيث دراسة سلوك المستخدمين ودراسة وتحليل السوق والمنافسين، إلى جانب التواصل مع العملاء في أي وقت، حيث يضمن الذكاء الاصطناعي أن يتمتع العملاء بتجربة تسوق أسهل وأسرع وأفضل حتى يستمتعون بالتسوق لأقصى حد، ويستفيد صاحب المتجر الإلكتروني بالأرباح؛ (2020, <https://expandcart.com/ar/34786>).

2.4. أهمية الذكاء الاصطناعي على مقتنيات الأفراد وقدرتهم الشرائية: يتيح الذكاء الاصطناعي تحديد تنبؤات حول السلع التي قد يحتاجها العميل في عملياته الشرائية القادمة، ويتم كل هذا بناء على التحليلات والدراسات الخاصة بسلوك هذا العميل من خلال عملياته الشرائية السابقة أو اعتمادًا على تاريخ البحث عن المنتجات الخاص به، فكل هذه البيانات والتحليلات هامة للغاية وتعد هي المسؤولة بشكل صريح عن نجاح تحقيق أهدافك التجارية؛

3.4. مساهمة الذكاء الاصطناعي في تفعيل الإدارة الإلكترونية من أجل تحقيق الصالح العام: لزيادة الشفافية بغية تنوير صناع القرارات القانونية أو الاقتصادية أو الاجتماعية.... وهذا بدوره سيشجع الأفراد على إستخدام تجاربهم وخبراتهم وتعليمهم في التحقق من الإستنتاجات أو إتخاذ قرار مختلف عن ذلك المقترح من جانب الآلة. وعلى الرغم من أن الآلة تقوم بالتحليل والتوصل إلى إستنتاجات بسرعة ودقة أكبر كثيراً من ذي قبل، فلا يزال الإنسان هو الذي يملك القدرة على تمحيص إستنتاجات الآلة وإتخاذ القرارات النهائية؛ (2020, <https://fourprinciples.com/ar>).

4.4. أهمية الذكاء الاصطناعي في تفعيل الإدارة الإلكترونية على القطاع البنكي: أظهرت الدراسات أنه أكثر من 60% من موظفي وإطارات البنوك التجارية لديهم نظرة إيجابية حول تأثير الذكاء الاصطناعي على عملهم، وهم مستعدون لإكتساب المهارات الجديدة

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غقال

د/انصاف قسوري

اللازمة للتكيف مع التغيرات التكنولوجية. بالمقابل يعتقد قادة الأعمال وكبرى الشركات أنه فقط 25% من القوى العاملة بالمجتمع جاهزة لتبني الذكاء الاصطناعي، بينما يخطط فقط 3% من قادة الأعمال لزيادة الإنفاق على تدريب العمال لإكتساب المهارات اللازمة للذكاء الاصطناعي.

الخاتمة:

يمكن إستخلاص في آخر هذه الورقة البحثية أن تطبيق الإدارة الإلكترونية جعل الخدمة ترتقي و تتطور حيث أن الإدارة الإلكترونية أصبح تطبيقها ضروري و حتي بغية تقدم و عصرنه الخدمة الرقمية و المرفق العام . وأصبح تطبيقها يعتبر مقياسا لتطور المؤسسات و الإدارات في وقتنا الحاضر و مدى مقدرتها على الإستجابة لرغبات و إنشغالات المواطنين و تقريهم أكثر من الإدارة و تحقيق معايير الجودة العالمية في تقديم الخدمات و هو ما تسعى إليه الجزائر في الوقت الراهن. كما تلعب تقنية الذكاء الاصطناعي دور بالغ الأهمية في خدمة العملاء من خلال تطبيقاته الذكية، فقد أستخدمت تطبيقاته بالعديد من القطاعات الصناعية، الزراعية، الطبية والتعليمية كما أستخدمت في المجالات الإدارية والمالية للتخطيط وحل المشاكل وإتخاذ القرارات المختلفة.

نتائج الدراسة : أظهرت الدراسة أنّ الإدارة الإلكترونية ليست مجرد تحويل النظام الإداري التقليدي إلى إلكتروني وإنما هي منظومة متكاملة على كل الأبعاد السياسية والقانونية والإجتماعية والثقافية والإدارية والإقتصادية والتكنولوجية، ولعل أهم النتائج المتوصل لها:

يعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر مشكل الأمية الإلكترونية وضعف الشديد في الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات وإتصال ما يشكل عائق، لذى وجب الإهتمام بالثقافة الإلكترونية ودعم برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيا الإعلام وإتصال على مختلف أطوار التعليم بهدف خلق مجتمع معلوماتي قادر على التأقلم مع التقنية الحديثة:

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غقال

د/انصاف قسوري

تمثل الإدارة الإلكترونية آلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الإلكترونية ، بما يحقق النزاهة ، المحاسبة ، المساءلة ، الرقابة ، سرعة الإستجابة في الخدمات المقدمة لجمهور المواطنين ، ويرفع من مستوى وضوح الخدمة العمومية ، ويقربها من المواطن ؛

الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية ، والتحول للروابط الافتراضية ، بما يحسن من سرعة الإستجابة و مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية ؛

إن الإدارة الإلكترونية في الجزائر لا تزال في بداية خطواتها الأولى ، إلا أن ذلك لم يمنع من سرعة إنتشارها وإستخدامها ؛

جهود الدولة الجزائرية يعتبر دليلا قويا للتكفل بمشروع الإدارة الإلكترونية وذلك ما يعكس و بصورة واضحة المساعي الجزائرية في تطوير وعصرنة الإدارة بما يتماشى والتطورات الراهنة؛

تلعب تقنية الذكاء الاصطناعي دور بالغ الأهمية في خدمة العملاء من خلال تطبيقاته الذكية، فقد أستخدمت تطبيقاته بالعديد من القطاعات الصناعية، الزراعية، الطبية والتعليمية كما أستخدمت في المجالات الإدارية والمالية للتخطيط وحل المشاكل وإتخاذ القرارات المختلفة؛

إن الذكاء الاصطناعي هو تطبيق يهدف إلى تحقيق ربحية أكبر في مجتمع أكثر تنافسية وعلى أن هناك مجالات كثيرة يمكن ان يطبق فيها الذكاء الاصطناعي من: معرفة نوع الزبائن الحاليين ورغباتهم، الزبائن المحتملين وتوزيعهم، كيفية تحديد الأسعار، الخدمات والبضائع التي يمكن تسويقها، معرفة المنتجات أكثر ربحية، إدارة عمليات دعم المنتجات والخدمات، تحليل المبيعات والتنبؤ بها، تقسيم المبيعات حسب فئات معينة، تحليلات أنظمة إدارة علاقات الزبائن، التخطيط للحملات الدعائية في المكان والزمان المناسبين، معرفة ربحية الزبائن، إدارة المخاطر.

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غقال

د/انصاف قسوري

يتطلب الذكاء الاصطناعي جهودًا كبيرة ومتناسقة عبر فرق عمل مختلفة، وتعد مبادئ الإدارة الإلكترونية في الأهمية بمكان لهذه الفرق التي تعمل على إدراج الذكاء الاصطناعي في ثقافتها ما يسهم في زيادة القيمة للعملاء وتقليل الهدر وتعزيز جودة المنتجات والخدمات وتسريع توصيل الخدمات.

المراجع المعتمدة:

أولا- المراجع العربية:

الكتب:

1. المكي دراجي، و راشدة موساوي. (جانفي 2018). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة -الداخلية والجماعات المحلية. مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 17.
2. أمينة عثمانية. (2019). المفاهيم الأساسية للذكاء الاصطناعي. تأليف تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه جديد لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال. برلين: المركز الديمقراطي العربي.
3. إيهاب خليفة. (2018). فرص وتهديدات الذكاء الاصطناعي في السنوات العشر القادمة. مجلة الأحداث.
4. بودالي محمد، و بوشنب موسى. (ديسمبر 2016). رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر: الإدارة الجبائية نموذجا. مجلة دراسات جبائية.
5. تأثير الذكاء الاصطناعي على التعليم . (20 07, 2020). تم الاسترداد من www.new-educ.com.
6. جمال علي الدهشان. (السعودية , 2019). حاجة البشر إلى ميثاق أخلاقي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي . مجلة إبداعات تربوية .
7. سعيد بن معلا العمري . (2003). المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ. تأليف رسالما ماجستير غير منشورة . الرياض، السعودية: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
8. عامر إبراهيم قنديلجي. (2015). الحكومة الإلكترونية. عمان-الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غقال

د/انصاف قسوري

9. عبد اللطيف معامير، و إكرام مرعوش. (27-28 جانفي 2020). تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها في رفع الحصة السوقية. الملتقى الدولي: الاداء المتميز للمنظمات والحكومات ، (صفحة 435). جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر .
10. عبد الله سفيان. (26-27 نوفمبر 2018). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية و المرفق العام في الجزائر. المؤتمر العلمي الدولي حول : النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع – تحديات – آفاق. المسيلة- الجزائر: جامعة محمد بوضياف .
11. عشور عبد الكريم. (2010). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر . تأليف أطروحة ماجستير غير منشورة. قسنطينة، الجزائر : كلية الحقوق والعلوم السياسية.
12. علي سايج جبور. (ديسمبر 2017). الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر. مجلة المقار للدراسات الإقتصادية .
13. فاتن عبد الله صالح. (2009). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة إتخاذ القرارات. ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
14. فاطمة الزهراء طلحي، و رحايلية سيف الدين. (2015). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية الجزائرية. الملتقى الدولي الأول المؤسسة بين الخدمة لعمومية و إدارة الموارد البشري. البليدة، الجزائر: جامعة البليدة.
15. كلثم محمد الكبيسي. (2009). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر. شهادة ماجستير إدارة الأعمال غير منشورة، صفحة الجامعة الافتراضية الدولية.

ثانيا- المراجع الاجنبية:

1. Artificial Intelligence For Big ata: 1. (2018). **Manish Kumar Deshpande Anand**. **Complete Guide to automating Big Data Solution**
2. Riadh Bouriche. (18-19 avril 2009). **Le Role des TIC dans la bonne gouvernance**. communication au séminaire national intitulé information et société de la connaissance. Constantine- Algérie.
3. Spiess, M. (2017). **Machine Learning: an applied Econometric Approach**.

ثالثا: المواقع الالكترونية:

The role of artificial intelligence in activating the digitization of electronic management in Algeria

د/ إلياس غفال

د/إنصاف قسوري

1. <https://expandcart.com/ar/34786>
2. <https://expandcart.com/ar/34786>
3. <https://expandcart.com/ar/34786>.
5. <https://fourprinciples.com/ar> .(2020 ,02 06) .

journal of economic perspective



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف - مساعدي سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 32			
المحور رقم 3-	تقنيات ونظم الإدارة الإلكترونية ومشروع الحكومة الإلكترونية		
عنوان المداخلة	واقع الإدارة الإلكترونية في البلدية - دراسة تحليلية - The reality of electronic management in the municipality-An analytical study		
الاسم واللقب	خالد رجم	واصل خولة	لواتي خاتمة
المؤهل العلمي	استاذ محاضر أ	استاذة مؤقنة	استاذ محاضر ب
الوظيفة	/	/	/
التخصص	/	/	/
المؤسسة	جامعة سطيف 01	جامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس	جامعة عين تموشنت
ملاحظات	/	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

واقع الإدارة الإلكترونية في البلدية –دراسة تحليلية-

The reality of electronic management in the municipality-An analytical study

د. لواتي خاتمة
أستاذة محاضرة ب
جامعة عين تيموشنت

Khatima.Louati@gmail.com

د. واصل خولة
أستاذة مؤقتة
جامعة سوق اهراس

Ouacel-khaoula@gmail.com

د. خالد رجم
أستاذ محاضر أ
جامعة سطيف 1

redjemkhaled@gmail.com

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مفهوم الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية في الجزائر و بالأخص البلدية بالتطرق إلى رقمنة مصلحة الحالة المدنية ، المشروع البيومتري و البلدية الذكية ، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته للدراسة ، و توصلت الدراسة إلى أن النجاح في تطبيق الإدارة الإلكترونية و التغلب على مختلف معوقات تطبيقها سيكون له الأثر الإيجابي على مختلف الجوانب الاقتصادية و الاجتماعية، كما خلصت الدراسة إلى أن الجزائر لم تصل بعد للأهداف المرجوة من تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية، و أوصت الدراسة بضرورة الاطلاع على تجارب الدول التي نجحت في تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الخدمة العمومية و محاكاتها .

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الجماعات المحلية، الرقمنة، تكنولوجيا المعلومات

رموز تصنيف JEL: M15

Abstract:

This study aims to shed light on the concept of electronic management in local communities in Algeria, especially the municipality, by addressing Digitization of the Civil Status Department, the biometric project and the smart municipality, as the descriptive and analytical approach was relied upon for its suitability for the study, and the study concluded that success in implementing electronic management and overcoming the various obstacles to its application will have a positive impact on various economic and social aspects, as concluded The study indicates that Algeria has not yet reached the desired goals of implementing electronic management in local communities, and the study recommended the necessity of examining the experiences of countries that have succeeded in applying electronic management at the level of public service.

Keywords : electronic management, local authorities, digitization, information technology

JEL Classifications:M15

مقدمة:

لقد شهد العالم تحولات كثيرة في مختلف مجالات الحياة ، وذلك نظرا للتطورات التكنولوجية المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، فظهور الانترنت أدى الى التحول من الأساليب التقليدية في عقد الصفقات وإنجاز الأعمال والاتصال إلى استعمال الأسلوب الرقمي ، الذي يعتمد على استخدام الأجهزة والأدوات التي تدار بشكل رقمي ، ومع هذا التقدم العلمي والتقني والنمو الواضح في الثورة الإلكترونية ظهرت الإدارة الإلكترونية التي تجسد اتجاهها جديدا في الإدارة المعاصرة والتي تسعى لتحويل المؤسسات الى مؤسسات إلكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها ووظائفها الإدارية.

1- ماهية الإدارة الإلكترونية:

1-1- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة ، وظهر نتيجة لتطورات كثيرة شهدها العالم المعاصر منذ الإنتقال الى مرحلة العمل الإلكتروني بعيدا عن التعاملات الورقية فتناولها الباحثون في الإدارة عبر عدة تعريفات منها :

يعرف السالمي الإدارة الإلكترونية على أنها : عملية ميكنة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا الى تحقيق اهداف الادارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الاجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل ادارة جاهزة للربط مع الحكومة الالكترونية لاحقا¹

يعرف نجم عبود الإدارة الإلكترونية بأنها : "إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الاتصال تميل أكثر من أي وقت مضى الى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها الى الحد الذي أصبح رأس المال المعرفي هو العامل أكثر فعالية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاءة في استخدام مواردها"².

ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية : "بأنها تبادل غير ورقي لمعلومات العمليات وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات EDI أو هي استخدام كل الوسائل الإلكترونية في انجاز كل أعمال معاملات المؤسسة مثل استخدام البريد الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية للأموال والتبادل الإلكتروني للمستندات والفاكس والنشرات الإلكترونية وأية وسائل الكترونية أخرى"³.

يعرفها غنيم على أنها : "تنفيذ كل الاعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية"⁴

ونلاحظ أن جميع التعريفات السابقة تتفق في كون الإدارة الإلكترونية عبارة عن : "ميكنة الأعمال أي نقلها وتحويلها من أعمال ورقية الى أعمال إلكترونية بالاعتماد على استخدام التقنيات الحديثة"⁵.

وفي ضوء التعريفات السابقة نرى أن الإدارة الإلكترونية : "هي استخدام كافة التقنيات الحديثة من نظم المعلومات وشبكات الحاسوب والاتصالات في تنفيذ المهام والاعمال الإدارية داخل المؤسسة ، مما يؤدي إلى

إنجازها بسهولة ويسر ودقة عالية وتعمل على توفير الوقت والجهد وتبسيط الإجراءات مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات".⁶

2-1- أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

هناك الكثير من المبررات التي جعلت الكثير من الدول والمؤسسات تتسارع في تطبيق الإدارة الإلكترونية في اداراتها ، حيث نبين اهم العوامل التي ساهمت في التحول نحو الإدارة الإلكترونية فيما يلي:⁷

- الاجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة العمل ؛
- القرارات والتوجهات الفورية التي من شأنها إحداث عدم التوازن في التطبيق ؛
- العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة ؛
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء ؛
- صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة ؛
- التطور السريع في أساليب وتقنيات الأعمال ؛
- توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات ؛
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس؛
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل .

1-3- فوائد وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات الإدارية لم يأتي من فراغ بل وجد فوائد كبيرة حصلت ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها ومن أهم هذه الفوائد:⁸

- تبسيط الاجراءات داخل هذه المؤسسات ، وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين كما تكون الخدمة المقدمة أكثر جودة ؛
- اختصار وقت تنفيذ وانجاز المعاملات الادارية المختلفة ؛
- الدقة والوضوح في العمليات الادارية المختلفة داخل المؤسسة ؛
- تسهيل اجراءات الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة ، وكذلك مع المؤسسات الأخرى ؛
- إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح سيققل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجابيا على عمل المؤسسة ؛
- إن تقليل استخدام الورق سيعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن للتخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى ؛

- الإدارة الإلكترونية سوف تؤدي الى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور اساسي في تنفيذ هذه الادارة عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد .

2- خصائص، عناصر وأدوات الإدارة الإلكترونية:

1-2- خصائص الإدارة الإلكترونية

تشير ممارسات الإدارة الإلكترونية الى انجاز كل الاعمال والمعاملات بين أطراف التعامل من خلال وسيط إلكتروني ، بحيث يتم تداول البيانات والوثائق الكترونيا وذلك من خلال استخدام الاتصالات الالكترونية مما يشير إلى انتفاء وعدم وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل وذلك يعد سمة أساسية تميز أعمال الإدارة الإلكترونية ، حيث توجد أطراف التعامل معا وفي نفس الوقت على شبكات الاتصالات الالكترونية ، كما تتم معالجة كل المشكلات التي يواجهها العملاء باستخدام الكمبيوتر عبر المسافات البعيدة ، حيث تعتمد ممارسات الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الحالي ، حيث يتم غالب استبعاد الكثير من الأصول المادية والبشرية ، أو التقليل من استخدامها.⁹

ومن خصائص الإدارة الإلكترونية نجد¹⁰:

- إدارة بلا أوراق :حيث تتكون من الأرشيف الالكتروني والبريد الالكتروني والادلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية ؛
- إدارة بلا مكان: وتعتمد أساسا على الهاتف المحمول والمؤتمرات الالكترونية والعمل عن بعد؛
- إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة (365/07/24) متواصلة وفكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يد لها مكان في العالم الجديد؛
- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات التي تعتمد على صناعة المعرفة.

2-2- عناصر وأدوات الإدارة الإلكترونية

يمكن القول بأن أهم مقومات وعناصر الإدارة الالكترونية الرئيسية تكمن في العنصر البشري ، وذلك بالإضافة الى العناصر والادوات الفنية ، المتمثلة في أجهزة الحاسوب الآلي وما يتعلق بها ، لقدرة على تشغيل أدوات الإدارة الالكترونية ، وفهم منظومتها ، والعمل على احتواء المعلومات بشكل رقمي ، وسهولة تحريكها وإعادة صياغتها واستخدامها الكترونيا من مكان لآخر¹¹ .

تتكون الإدارة الالكترونية من أربعة عناصر أساسية : هي عتاد الحاسب الآلي ومكوناته المادية وملحقاته (HARDWARE) والبرمجيات (SOFTWARE) وشبكات الاتصال (Communication Network) (وصناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية¹² .

3- الإدارة الالكترونية في الجماعات المحلية بالجزائر:

1-3-تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجماعات المحلية بالجزائر:

تعد البلديات القاعدة الأساسية للامركزية الإدارية، حيث ان البلدية تلعب دور كبير في مجال التنمية حيث أصبح من الصعب الحديث عن البلدية دون التنمية أو عن هذه الأخيرة دون البلدية¹³ ويدخل تحت صلاحيتها كما حددها مؤتمر الصومام كل الأعمال المدنية التي تتعلق بحياة ومعيشة السكان والمواطنين بما في ذلك الأرياف والقرى ، ويعرفها القانون 99/08 أنها الجماعة الإقليمية الأساسية وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتحديث بموجب قانون وللبلدية إقليم واسم ومركز. الإدارة الإلكترونية رهان الدولة تسعى لتحقيقه منذ سنوات ، وهذا لتمكين المواطنين من مستوى عالي في أداء الخدمة الإدارية ، وفي هذا السياق وزارة الداخلية اتخذت العديد من الإجراءات في سبيل تقديم خدمة عمومية نوعية للمواطنين ، الذين أصبح بإمكانهم استخراج جميع الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية من أقرب بلدية ممكنة بغض النظر عن البلديات التي ولدوا فيها، زيادة على بطاقات التعريف وجواز السفر البيومتري ، وكذلك الانطلاق الحالية في عمليات إصدار رخص السياقة البيومترية وكذلك البطاقة الرمادية الإلكترونية ، وهذه العمليات استأصلت الطوابير التي كانت تشهدها الدوائر والبلديات على حد سواء¹⁴.

ولا أحد ينكر أن وزارة الداخلية كانت من أكثر القطاعات التي سارعت بتوسيع تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع في هذا الإطار والتي تتمثل في¹⁵:

1-1-3-رقمنة مصلحة الحالة المدنية والمشروع البيومتري:

لتسهيل هذه الإجراءات و تنفيذها لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الخدمة العمومية وجعلها تنمي بالفعالية و الشفافية قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة، تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية ومن بين أهم الإنجازات في هذا المجال ما يلي¹⁶:

- رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث الخجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات و ملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية و الدوائر القنصلية به، ولقد مكن هذا الإنجاز من:

-تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل ؛

-تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12 خ مباشرة عبر خدمة الانترنت و الحصول عليه من الممثلية الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها ؛

-إنشاء الخجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترخيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل ؛

وفي هذا السياق أكد السيد /عبد الرزاق ميني المدير العام المكلف بعصرنة الوثائق و الأرشيف بوزارة الداخلية و الجماعات المحلية :أنه نتيجة لهذه الإجراءات المتبعة من طرف وزارة الداخلية والجماعات

المحلية وبفضل التأكيد على تطبيق الإدارة الإلكترونية باشرت وزارة الداخلية بعدة عمليات منها جمع و حفظ كل المعطيات المتوفرة لدى مصالح الحالات المدنية ل 1541 بلدية وأصبحت حالة مدنية واحدة وموحدة و تم من خلال هذه العملية تصحيح العديد من الأخطاء التي تعود لسنوات مضت وقد مس التصحيح الخجلات القاعدية والأساسية وبذلك انتقل الأرشيف الوطني من الصفر إلى 95 مليون وثيقة مخجلة ومحفوظة، وللاحتياط تم الاحتفاظ بنسخة قاعدية إلكترونية في الإدارة المركزية، كما تم ربط أكثر من 18 قطاعا منها الوزارات بالخجل الوطني للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية، كما تم إصدار قانون يتعلق بتمديد عمر الوثيقة من عام إلى 10 سنوات باستثناء وثيقة الزواج والوفاة وتم إلغاء العديد من الوثائق والانتقال من 22 وثيقة إلى 7 وثائق، أما فيما يخص الوثائق البيومترية فإنه يتم استخراج أكثر من 25.000 جواز سفر بيومتري إلكتروني يوميا، كما تم تسليم أكثر من 8.700 مليون جواز سفر بيومتري في ظرف 04 سنوات، وأكثر من 6 ملايين بطاقة تعريف بيومترية وهذه الأخيرة التي تميزت بتأمين خاص متمثل في شريحتين الأولى مرئية و الأخرى خفية، ولقد تم الاستعانة في صناعة هذه الوثائق بتكنولوجيات متعددة تضمن حماية المعطيات التي لا يمكن الولوج إليها بسهولة حيث أكد أن كل هذه العمليات والإجراءات من أجل الوصول إلى بلدية و ولاية إلكترونية¹⁷.

كما تم التأكيد من طرف الوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية السيد /محمد الغازي من خلال مضمون البرقية رقم 82: و.م. إ. خ. ع. /بتاريخ 11.11.2013:، والموجهة إلى أعضاء الحكومة وإلى السادة الولاة بضرورة توفير الوسائل العصرية للاتصال والإعلام وتوجيه المواطنين (الرقم الأخضر، الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني ... وذلك من أجل تجنب المواطن التنقلات غير المجدية والعراقيل التي لا طائل منها والتقليل من مظاهر البيروقراطية.

وأكد وزير الدولة وزير الداخلية والجماعات المحلية من خلال البرقية المستعجلة بتاريخ 31.10.2013:و التي تحمل رقم 2013 / 3138 :والموجهة إلى جميع مسؤولي الجماعات المحلية من ولاء، وولاة منتدبين، رؤساء دوائر، رؤساء المجالس الشعبية البلدية...والتي أكد فيها إلزامية إصدار وثائق: رخصة السياقة، شهادة الكفاءة، بطاقة المراقبة للسيارات، بطاقة الترقيم (البطاقة الرمادية) بالاستعمال الإلكتروني¹⁸. وكأخر إجراء وفي إطار تسهيل الإجراءات الإدارية و تقريبها من المواطن: فقد تم إنشاء ولأول مرة في الجزائر تطبيق جديد عبر الهاتف النقال يحمل عنوان " إجراءاتي " والذي سيتمكن من خلاله كل المواطنين يتمكنوا من الاطلاع على جميع المعلومات المتعلقة بأي إجراء إداري تقدمه مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية¹⁹.

ككل هذه الإجراءات التي تبنتها السلطة الوصية في سبيل تطوير الإدارة المحلية ضمن مبادرة التحول الرقمي ودفعاً لمخططات التحول لخدمة عمومية إلكترونية، تصب جميعها في ترقية المرفق العام وتقريب الإدارة من المواطن وذلك ما أكدّه وزير الداخلية والجماعات المحلية السيد /نور الدين بدوي من خلال زيارة العمل التي قام بها إلى المركز الوطني لإنتاج الوثائق البيومترية بباب الزوار بتاريخ 14 نوفمبر 2017 والتي كان من ضمنها تلقي عرض حول عملية عصنة الإدارة، ولهذا الغرض تم تقديم عرضين متعلقين

بحالة تقدم مختلف مشاريع العصرية التي يقوم بها القسم ولاسيما إنتاج الوثائق المؤمنة ومنافعها على المواطنين من خلال تعميمها.²⁰

كما أشارت مديرية السندات والوثائق المؤمنة إلى الخدمات الجديدة المقدمة للمواطنين عبر الانترنت، كما تم التأكيد من خلال العرض المقدم لوزير الداخلية السيد /نور الدين بدوي على أنه تم إنتاج 15 مليون وثيقة بيومترية مختلفة إلى حد اليوم ومن هنا إلى حلول عام 2021 سيتم إنتاج 46 مليون وثيقة بيومترية، وحسب ما تمت الإشارة إليه فإن المديرية تقوم بعملها بمقتضى التعليمات المتعلقة²¹.

3-1-2- المشروع البيومتري:

في إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتري وكذلك بطاقة التعريف البيومترية أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية وهيئة الإقليم عدة قرارات نذكر من بينها²²:

- قرار مؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق 17 أكتوبر سنة 2010 يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري
- قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2012، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني.

أما من الناحية التطبيقية فقد أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2010 عن إطلاق المرحلة الأولى لإصدار جواز السفر البيومتري الإلكتروني بداية من 12 جانفي 2012 على مستوى 45 دائرة بعواصم الولايات والمقاطعة الإدارية لحسين داي بالجزائر العاصمة، هذه الدوائر تم تعيينها كمواقع نموذجية للمشروع في هذه العملية التي ستعمم تدريجيا على جميع المقاطعات والدوائر.

يهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين إلى عصنة وثائق الهوية والسفر حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطنين القيام بمختلف الإجراءات اليومية.

وفي ما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيومتري فهو وثيقة هوية سفر مؤمنة قابلة للقراءة أنيا ويكون مطابقا للمعايير المملأة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.²³

ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرار وقعه الوزير يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطني وجواز السفر البيومترين، والجديد فيه أنه بالإمكان تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الانترنت وارسالها على البريد الإلكتروني في خطوة مهمة لتجسيد مشروع الجوائر الإلكترونية وتعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية.

وبصفة إجمالية، فإن الإجراءات التي اتخذتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية، تصب في تطوير التطبيقات الإدارية الإلكترونية ومحاربة كل أشكال البيروقراطية التي تعرقل حصول المواطن على وثائق الإدارية في الوقت المناسب، وتشمل هذه الإجراءات²⁴:

1. إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ؛
2. تمديد صلاحية جواز السفر البيومتري من 05 إلى 10 سنوات ؛
3. تقليص عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية من 29 إلى 14 وثيقة ؛
4. إلغاء شرط المصادقة على النسخ والوثائق الإدارية الأصلية المسلمة من طرف الإدارات العمومية ؛
5. تمديد أجال صلاحية عقد الميلاد إلى 10 سنوات بعد ما كان سنة واحدة من قبل ؛
6. إلغاء تحديد أجل صلاحية شهادة الوفاة بعد ما كانت سنة واحدة من قبل ؛
7. تكفل البلديات بالتنسيق مع السلطات القضائية لطلبات المواطنين لتصحيح الأخطاء المكتشفة في وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم ، والقيام بإجراءات تصحيحها عوضا عنهم ، وبالتالي تخليص المواطنين من عناء التنقل بين البلدية والمحكمة ؛
8. تمديد أجال تصريح الميلادات والوفيات بالنسبة للمواطنين القاطنين بالجنوب إلى 20 يوما ؛
9. إلغاء طلب شهادة الميلاد عقد خاصة والإستمارة ضمن ملف جواز السفر البيومتري ؛
10. إلغاء أخذ البيانات البيومترية (التصوير) للذين يحوزون وثائق بيومترية من قبل في حالة طلب التجديد .

2-3- البلدية الذكية:

ومن أجل تجسيد حلم "البلدية الذكية" ، والتي تعد حلم وزارة الداخلية والجماعات المحلية تعمل على إنشائها وتعميمها على باقي ولايات الوطن في اسرع وقت ممكن ، والجدير بالذكر ان هذه الخطوة قد شرع في تجسيدها خلال الأشهر الماضية عبر توفير كافة الوسائل التكنولوجية واللوجستية اللازمة في عملية الاتصال والتواصل بين الإدارة والمواطن لإنشاء نظام الإدارة الإلكترونية ومنه ضمان توفر قنوات الاتصال من حواسيب وهواتف وشبكة ألياف بصرية وشبكة انترنت عالية التدفق قادرة على نقل البيانات بشكل متبادل بين المصالح الإدارية والمواطن ، وهي المهام التي اوكلت الى لجنة الاتصال وتكنولوجيات الإعلام التابعة لولاية الجزائر ، هذه الأخيرة تقوم بالتنسيق مع الوزارة الوصية في تنفيذ كافة المشاريع التي تم الاعداد لها في إطار مخطط العصرية²⁵ .

حلم " البلدية الذكية" وتحسين الخدمات للإدارة العمومية لبعض بلديات مقرات الإدارة يواجه عدة عقبات تحول دون إنجازه على أرض الواقع ، فالزائر لبعض مقرات البلديات بالعاصمة يلحظ جليا أن هذه الأخيرة تعاني ضيقا شديدا في مقراتها والتي لا تستوعب حتى المواطنين الذين يقصدونها لاستخراج الوثائق اللازمة بالإضافة لغياب الكفاءة المهنية لبعض الموظفين ، كما أن العديد من مقرات البلدية تفتقر الى الربط بشبكة الانترنت أو انقطاعها بشكل متكرر ، كل هذا يحول دون تحقيق مسعى اللجنة الولائية للاتصال وتكنولوجيات الاعلام للبرنامج التكنولوجي ، هذا الأخير يهدف الى جعل عاصمة البلاد ترقى بمقراتها وخدماتها لما هو أفضل ، خاصة وان العديد من إجراءات التي اتخذتها الوصاية لرقمنة البلديات حيث بات ممكنا للمواطن استخراج وثائقه بسهولة ، بالإضافة الى الحاق خدمة استخراج الوثائق البيومترية بها بعد أن كانت حكرا على الدوائر الإدارية .

وبحديثنا على المواقع الإلكترونية التي من المفروض توافرها في كامل البلديات ، نجد أن 80 بالمائة من البلديات لا تملك موقعا الكترونيا ، أما التي تملك موقع فتعد على الأصابع وشكلي فقط ، فمن بين 57 بلدية أربع او خمس بلديات فقط تملك موقعا باستثناء بعض المبادرات الشخصية التي يوم بها بعض الشباب لنشر بعض المستجدات والانشغالات لبلدياتهم ، وحتى ان توفرت الشبكة في بلديات أخرى إلا ان مسؤوليها لم يكلفوا أنفسهم عناء تزويدها بمواقع إلكترونية لإيصال كافة المعلومات للمواطن والتواصل المباشر معه ، والتكفل الأفضل بانشغالاته في أقرب وقت ممكن ، حيث يبقى المواطن رهينة أساليب الاتصال التقليدية ، التي تضطره الى التنقل إلى مقر البلدية لطرح انشغالاته على رئيس البلدية ، الذي لا يحظى في أغلب الأحيان باستقباله .

يستلزم تنفيذ برنامج "البلدية الذكية" حسب ما كشف عنه رئيس لجنة الاتصال وتكنولوجيات الإعلام بالمجلس الشعبي الولائي لولاية الجزائر ، زويبر أمر سعيدي ، مجموعة من الخصائص والمقومات التي جاء في مقدمتها توديع عهد الأوراق واستبدالها بالحواسيب الآلية وتوفر الإدارة على الارشيف الإلكتروني والبريد والمفكرات الإلكترونية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية ، بالإضافة الى التخلص من محدودية الزمن والمكان بحفظ جميع هذه الخدمات على الوسائل التكنولوجية الحديثة ، ناهيك عن التخلص من النظم الادارية الروتينية الجامدة وكذا الرقي بالعلاقات الرابطة بين الادارة والمواطن وتبسيط إجراءاتها الإدارية وتعزيز الشفافية لتخفيض حدة النزعات الناشبة بين الطرفين في الادارة الكلاسيكية ، ولترتقي بالخدمة الى مستوى العالم الرقمي الذي أضحى يرسم معالم العواصم الدولية ، لا بد أن يعتمد البرنامج بالدرجة الأولى على تطبيق تكنولوجيات الإعلام في الإدارة العمومية ، وذلك عن طريق خلق قاعدة بيانات خاصة بالبلدية تحتوي على جميع المشاريع ومشاكل البلديات ²⁶.

هذه الأخيرة توصل بمقاطعاتها الإدارية عن طريق شبكة الألياف البصرية ، ليتم بعد ذلك ربطها بالولاية ، هذه العملية تمس كامل بلديات العاصمة الـ 57 ، التي تكون قد زودت بموقع الكتروني محمي للتواصل مع المواطنين بكل سهولة ، حيث يستطيع أي مواطن تصفح هذه الأخيرة ومعرفة كامل المشاريع الانية وحتى نسبة إنجازها وأسباب تعطلها في ظرف ثواني معدودة ، وهذا وفق الإطار القانوني والتنظيمي المعد من طرف الحكومة وفق لمجموعة من التنظيمات والقوانين التي تنظم مختلف العمليات المرتبطة بالإدارة الإلكترونية كالتواقيع الإلكترونية والاقرار والتصديق الإلكترونيين ، والتبادل وآليات حماية الإدارة الإلكترونية من الجرائم المعلوماتية ، إلى جانب توفير الموارد البشرية المؤهلة من طاقات تمتلك المعرفة بالمجال المعلوماتي على غرار المبرمجين ، موظفي الشبكات ، الصيانة ، التأمين والحماية وغيرها ، وكذا توفير جميع الوسائل التكنولوجية و اللوجيستية اللازمة لإنجاح المشروع .

3-3- بعض تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية:

بادرت الحكومة بفضل استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية إلى ²⁷:

- إزالة شهادة الميلاد عقد خاص (S12) من ملف حيازة بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري واستبدالها بشهادة ميلاد عادية تحمل رقم 7 ؛

- التقليل من مدة دراسة ملفات حيازة على البطاقة الرمادية إلى يوم واحدة في الحالات العادية وذلك بعد تعميم إصدارها من طرف البلديات وهو ما يدخل ضمن تقرب الإدارة من المواطن ؛

- حذف استمارة المعلومات من ملف حيازة بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين بعدما تم تعميم الشباك الإلكتروني؛

- إلغاء اخذ البيانات البيومترية للذين يحوزون على وثيقة بيومترية ؛

- تخفيف الملف للذين يطلبون تجديد جواز السفر البيومتري وتقليصه فقط في جواز السفر البيومتري المنتهي الصلاحية ووصل الضرائب وصورة شمسية فقط ؛

- لأول مرة في الجزائر تسجيلات الخاصة بقرعة الحج كانت لموسم 2016 عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية؛

- تسليم أول بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية : يوم السبت 30 جانفي 2016 في الجزائر العاصمة ، بعدها تم تعميمها للذين يحوزون على جواز سفر بيومتري وذلك في سبتمبر 2016 وذلك باستعمال المعطيات الخاصة بهم التي هي في المركز الوطني للسندات والوثائق المؤمنة لإعداد بطاقتهم وذلك بطلبها عبر موقع الوزارة .

إن عصرنة الإدارة تحمل أبعادا اقتصادية ، حيث أن الأموال الهائلة التي كانت تخصص سابقا لاقتناء الورق يمكن أن توظف في جوانب أخرى يحتاجها المواطن في مجال التنمية : فالإدارة الإلكترونية وتعميمها في البلديات أصبح ضرورة لا مهرب منها ، وسيكون لها أثر إيجابي على حياة المواطنين وعلى مسار التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد ، لاسيما في ظل التطورات التكنولوجية الهائلة والسريعة التي يشهدها العالم ، لأن هذا التوجه بات ضروريا لتهيئة الظروف لبناء إدارة جزائرية قوية.

إن الهدف المتوخى من عصرنة ورقمنة البلديات هو الوصول إلى إدارة الكترونية ، الى جانب تسهيل حصول المواطن على وثائقه في زمن وجيز ، وبالمقابل لا بد أن يكون المتعاملون والمواطنون قادرين على استخدام تقنيات حديثة حتى يتجسد مشروع البلدية الإلكترونية .

3-4- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

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

1-المعوقات الإدارية: تتجه بعض الدراسات إلى تحديد، ومحاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وترجعها إلى الأسباب الآتية ²⁸:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية؛

- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الالكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات، أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات، وتدفق العمل بينها؛
 - غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الالكترونية؛
 - المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية؛
 - مقاومة التغيير في المنظمات، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي.
- 2-المعوقات السياسية والقانونية: تشمل هذه المعوقات ما يلي:²⁹
- غياب الإرادة السياسية الفاعلة، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الالكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي؛
 - غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي، وتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الالكتروني، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الالكترونية وترقيته؛
 - عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق اطر قانونية، تحدد شروط التعامل الالكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق، وتخريب برامج الإدارة الالكترونية، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الالكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الالكترونية، وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات، في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية، والسرية في التعاملات الالكترونية.
- 3-المعوقات المالية والتقنية: حيث تتمحور حول:³⁰
- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الالكترونية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الالكتروني؛
 - قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذلك كفاءة عالية؛
 - ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية؛

- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت ، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد ؛

- معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة .

4- معوقات تعود لفشل النظام المعلوماتي³¹ :

يعرف فشل نظام المعلومات بأنه عجز النظام عن أداء أنشطته بالصورة المتوقعة، أو عدم قدرته على إنهاء عملياته التشغيلية في التوقيتات المحددة، أو عدم إمكانية استخدامه على النحو الذي صمم من أجله.

وهناك مجموعة من العوامل التي من شأنها أن تسبب في فشل نظام المعلومات تتمثل في ما يلي:

- الاهتمام بالأجهزة وليس بالأهداف؛
- عدم توافر القدرات الفنية اللازمة؛
- النزاع بين أخصائي ومستخدمي نظم المعلومات؛
- عدم التخطيط لتصميم نظام المعلومات ؛
- عدم التحديد الدقيق لإمكانيات نظام المعلومات؛
- العمل برد الفعل بدلا من العمل بالمبادرة أو المشاركة؛
- الفشل في تهيئة الظروف المحيطة المدعمة لنجاح النظام؛
- التقدير الخاطئ للاحتياجات المنظمة مستقبلا من المعلومات؛
- عدم تكوين المزيج المتكامل من الأفراد والأجهزة والمعدات والإجراءات
- 5-المعوقات البشرية :ويمكن تحديدها في الآتي:

- الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية ، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة ؛
- غياب الدورات التكوينية ، ورسكلة موظفي الإدارة ، والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الإلكترونية ؛

- الفقر وانخفاض الدخل الفردي ، أدى الى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية ؛
- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها) ، أدى إلى ازدياد حدة التفرق ، و أضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية ؛
- إشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وحلول الآلة محل الإنسان ، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الإلكتروني خوفا عن امتيازاته ومنصبه.

6-التهديدات الأمنية: تتمثل في³²:

- التخوف من التقنية وعدم الإقتناع بالتعاملات الإلكترونية ، خوفا عن ما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية و يمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية ، مثل التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان ، أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ، حيث من مظاهر أمن

المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها : وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي :

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

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

-العنصر البشري : بالعمل على تنمية مهارات ، ورفع قدرات ، و خبرات العاملين في هذا المجال لكن الإشكال الذي يحتاج إلى نقاش هو كيف يمكن تحقيق التنسيق ، والانسجام بين هذه العناصر ، في ظل التباين بين محددات كل عنصر منها ، خاصة أمام مشكل الفجوة الرقمية ، وضعف مؤشرات الجاهزية ، وتباين مستوى التقدم التقني بين دول متقدمة وأخرى نامية.

الخاتمة:

لقد فرضت الثورة المعلوماتية بكافة أشكالها تحديات كبرى أمام البلديات، وهذا ما جعلها تسعى جاهدة إلى الاستفادة من التطبيقات التقنية لمواكبة تطورات العصر الرقمي ، وهذا لمساهمتها الكبرى في تحسين تقديم الخدمة العمومية و الارتقاء بجودتها و في هذا الإطار تم الاعتماد على اتصال الشبكة الداخلية للبلدية مع شبكة وزارة الداخلية، وهذا ما يسمح بالحصول على مكاسب ضخمة في شتى المجالات فالإدارة الإلكترونية ليست مجرد تحويل النظام الإداري التقليدي إلى نظام إداري إلكتروني وإنما هي منظومة متكاملة ومعقدة على كافة الأبعاد السياسية، القانونية، الاجتماعية، الثقافية، الإدارية، الاقتصادية، و التكنولوجية ، لهذا يحتاج التحول إلى دراسات واعية لكافة عناصر المنظومة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أصبحت الإدارة الإلكترونية تمثل الخيار التنظيمي الأول للبلديات في سبيل ترشيد الخدمة العمومية؛
- الإدارة الإلكترونية هي الأسرع و الأحسن في الاستجابة لمتطلبات الإدارة في الألفية الجديدة بسبب قدرتها على تسهيل إنجاز الأعمال و تقديم الخدمات في الوقت و الشكل المناسبين؛
- لا تزال الإدارة الإلكترونية في الجزائر تقتصر على خدمات محدودة فقط؛
- يعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر مشكل الأمية التكنولوجية بالإضافة إلى ضعف الاستثمار في تكنولوجيا و الاتصال مما أعاق عملية تطبيقها؛
- يعتبر تدعيم أسس الحكم الراشد أهم دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات المحلية لما يترتب عن هذا التكبيك من تعزيز للعديد من المبادئ التي يقوم عليها الحكم الراشد على غرار: المشاركة، الشفافية، الكفاءة و الفعالية و يساهم بشكل كبير في محاربة الفساد الإداري و البيروقراطية الإدارية؛

التوصيات:

قدمت الدراسة مجموعة من الاقتراحات أهمها:

- ضرورة الاهتمام بنشر الثقافة الإلكترونية و دعم برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيا الاعلام و الاتصال لخلق مجتمع معلوماتي قادر على التأقلم مع التقنيات الحديثة ؛
- ضرورة إعداد ميزانية تتكفل بإنجاز البرامج التي تخدم هذا النوع من المشاريع؛
- التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية؛
- يجب تقنين إجراءات التعامل مع الإدارة الإلكترونية و إضفاء الصفة الرسمية عليها ؛
- القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات، أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات، وتدقيق العمل بينها؛
- وجود رؤية إستراتيجية واضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية؛
- ضرورة تكوين إطارات في مجال التعامل مع الوسائل الرقمية؛
- يجب أن تمتد البلدية يدها للجامعات و المعاهد من أجل التوعية بحجم المشكلة ثم البحث مع المواطن على حلول المشكلة؛
- ضرورة الاطلاع على التجارب الناجحة عالميا في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية و محاكاتها و الاستفادة منها؛
- ضرورة زيادة الاهتمام من طرف الإدارة العليا بتهيئة الموظفين نفسيا و معنويا على استخدام الإدارة الإلكترونية و ذلك بزيادة التدريب و العمل على زيادة الوعي بمزايا الإدارة الإلكترونية و توفير الأمن الوظيفي للعاملين؛
- ضرورة تعزيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية و الاستفادة من تطبيقاتها في تحسين أداء البلدية.

¹ علاء عبد الرزاق السالحي، "نظم إدارة المعلومات"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2006، ص 3.

² نجم عبود، "الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية، الوظائف، المجالات"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 157

³ عامر طارق عبد الرؤوف، "الإدارة الإلكترونية" نماذج معاصرة"، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 25.

⁴ غنيم أحمد محمد، "الإدارة الإلكترونية، أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل"، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2004، ص3

⁵ غنيم أحمد محمد، مرجع سابق، ص31

⁶ علي سايج جبور مقال بعنوان: الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر منشور بجريدة مجلة المقار للدراسات الاقتصادية المركز الجامعي تندوف ص 10

⁷ عامر طارق عبد الرؤوف، مرجع سابق، ص4

⁸ علي سايج جبور، مرجع سابق ص 10

⁹ عامر طارق عبد الرؤوف، مرجع سابق، ص27

¹⁰ عامر طارق عبد الرؤوف، مرجع سابق، ص27

¹¹ علي سايج جبور، مرجع سابق ص11

¹² علي سايج جبور، مرجع سابق ص12

¹³ موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية: www.interieur.gov.dz

¹⁴ المرسوم التنفيذي رقم 15-315 المؤرخ في 10 ديسمبر 2015 والمتعلق بإصدار ونسخ وثائق الحالة المدنية

¹⁵ المكي دراجي، مقال بمجلة العلوم القانونية والسياسية عدد 17 سنة 2017 بعنوان دور الادارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر ص32.

¹⁶ المكي دراجي، مرجع سابق، ص32

¹⁷ المكي دراجي، مرجع سابق ص 32.

¹⁸ برقية الوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية رقم 82 بتاريخ 2013/11/11

¹⁹ موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية: www.interieur.gov.dz

²⁰ من الاجتماع الخاص باستراتيجية العصرية على مستوى وزارة الداخلية يوم 10 أفريل 2018 مقال منشور على موقع وزارة الداخلية

²¹ مقال على موقع وزارة الداخلية منشور يوم 14 نوفمبر 2017

²² قرارات ومراسيم خاصة برقمنة الحالة المدنية وحركة تنقل الأشخاص (مديرية التنظيم والشؤون العامة بولاية ورقلة)

²³ علي سايج جبور، مرجع سابق ص 17

²⁴ مرسوم تنفيذي 14-75 مؤرخ في 17 ربيع الثاني عام 1435 الموافق 17 فبراير 2014، يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية

²⁵ علي سايج جبور، مرجع سابق، ص 18

²⁶ علي سايج جبور ، مرجع سابق ، ص 19

²⁷ موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية وتهيئة الإقليم www.interieur.gov.dz

²⁸ عشور عبد الكريم ، مذكرة ماجستير بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في

الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر جامعة منتوري قسنطينة ، سنة 2010 ص 38

²⁹ عشور عبد الكريم ، مرجع سابق ص 38

³⁰ عشور عبد الكريم ، مرجع سابق ص 39

³¹ خالد رجم وآخرون ، أثر نظام المعلومات الإلكتروني في تفعيل الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية ،

المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية عدد 2019/09 ص 3.

³² عشور عبد الكريم ، مرجع سابق ، ص 40

المراجع:

أولا- المراجع العربية:

الكتب:

1. علاء عبد الرزاق السالم، (2006)، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.

2. نجم عبود، (2009)، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية ، الوظائف ، المجالات ، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان.

3. عامر طارق عبد الرؤوف، (2007)، الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة.

4. غنيم أحمد محمد، (2004)، الإدارة الإلكترونية، أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر.

الرسائل الجامعية:

5. عشور عبد الكريم ، (2010)، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة .

المقالات:

6. علي سايج جبور مقال بعنوان: الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر منشور بجريدة مجلة المقار للدراسات الاقتصادية المركز الجامعي تندوف .

7. المكي دراجي، (2017)، دور الادارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر ، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، العدد 17 .

8. خالد رجم وآخرون ، (2019)، أثر نظام المعلومات الإلكتروني في تفعيل الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية ، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية العدد 09.

ثانيا: المواقع الإلكترونية:

www.interieur.gov.dz .cosulté le : 25/03/2020



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 33		
المحور رقم - 3 -	تقنيات ونظم الإدارة الإلكترونية ومشروع الحكومة الإلكترونية	
عنوان المداخلة	الحكومة الالكترونية كسبيل لترقية الخدمات العمومية تجربة حكومة دبي - الإمارات العربية المتحدة - The E-government as a way to upgrade public services The experience of the Dubai government - the United Arab Emirates	
الاسم واللقب	صيد ماجد	رقايقية فاطمة الزهراء
المؤهل العلمي	دكتوراة LMD	استاذ التعليم العالي
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الحكومة الالكترونية كسبيل لترقية الخدمات العمومية تجربة حكومة دبي -الإمارات العربية المتحدة-

The E-government as a way to upgrade public services

The experience of the Dubai government - the United Arab Emirates-

رقايقية فاطمة الزهراء

صيد ماجد

أستاذ التعليم العالي - جامعة سوق أهراس

دكتور - جامعة سوق أهراس

zorafinance@yahoo.fr

Sid.madjed@gmail.com

المخلص:

يهدف هذا البحث إلى إبراز أهمية التحول من منظومة الحكومة التقليدية إلى منظومة الحكومة الالكترونية، ضمن الجهود الرامية لتطوير التسيير العمومي داخل مؤسسات الخدمة العامة ، بحثا عن أنماط التسيير التي توفر إمكانية رفع أداء المنظمات الخدمية وتزيد من كفاءتها، في ظل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، من خلال الاستفادة من تطبيقاتها ، وتبني نظم الخدمات الإلكترونية، التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية، حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة توجت بنجاح كبير، على غرار الإمارات العربية المتحدة.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية ، الخدمات العمومية

رموز تصنيف JEL: D73; M1، M15، G38

Abstract:

This research aims to highlight the importance of shifting from the traditional government system to the e-government system, as part of the efforts aimed at developing public management within public service institutions, in search of management patterns that provide the possibility to raise the performance of service organizations and increase their efficiency, in light of the development of information and communication technology, from By taking advantage of its applications and adopting electronic services systems, among which is the electronic public service, as there were a number of initiatives presented by the governments of many countries that were crowned with great success, such as the United Arab Emirates

Keywords : E-government, public services

JEL Classifications: , D73, M1 ،M15, G38

المقدمة

لقد أصبحت الحكومة الالكترونية ظاهرة عالمية، حيث تمثل حلقة جديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم الخدمة العمومية، مما نتج عنه تحولا جوهريا في طرق أداء الخدمات للمواطنين، في مرحلة اتسمت بتشكيل معالم ومنطلقات مغايرة توجي بنهاية التعقيدات، والمعوقات التي تعترض الخدمات العمومية. إن إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمية الحكومية، وبذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الالكترونية، يهدف إلى تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات للحكم الرشيد هي الشفافية، الرقابة، المحاسبة، روح المسؤولية، دولة الحق والقانون، سرعة الاستجابة للخدمات العامة... وغيرها بما يصل إلى غاية ترشيد الخدمة العمومية.

- إشكالية الدراسة:

و عليه تبعا لما تم ذكره سابقا يمكن معالجة موضوع هذه الورقة البحثية من خلال الإشكالية التالية: إلى أي مدى يساهم التحول نحو الحكومة الالكترونية في ترقية مستوى الخدمات العمومية ؟

- أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- توضيح مفاهيم الخدمة العمومية، الحكومة الالكترونية؛
- إبراز أهمية التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية ؛
- التعرف على تجربة حكومة إمارة دبي الرائدة في اعتماد الحكومة الالكترونية .

- منهجية البحث:

من أجل الإجابة على الإشكالية السابقة والإمام بجوانبها الفرعية تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلاءم وطبيعة الموضوع وذلك من أجل إثراء الجانب المفاهيمي المتعلق بالخدمة العمومية والحكومة الالكترونية .

- هيكل الدراسة

من أجل الإلمام بجميع جوانب الموضوع، قسمت هذه الدراسة إلى ثلاث محاور أساسية كما يلي:

المحور الأول: الإطار المعرفي للخدمة العمومية؛

المحور الثاني: الإطار العام للحكومة الالكترونية؛

المحور الثالث: تجربة حكومة دبي الالكترونية.

المحور الأول: الإطار المعرفي للخدمة العمومية

يعتبر إصلاح الخدمة المدنية إحدى الركائز الأساسية في قضايا الإصلاح ، والذي كان محل اهتمام عدد كبير من الدارسين ، وخبراء الإدارة العامة ، الذين أسهموا بشكل واسع في تحديد فحوى إصلاح الخدمة العمومية ، كجزء من استراتيجيات التطوير ، والتغيير التنظيمي

1- تعريف الخدمة العمومية :

يوشي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية ، و المواطنين على مستوى تلك الرغبات ، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة ، ولذلك يركز الدكتور ثابت عبد الرحمان إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين :¹

1-1 الخدمة العمومية كعملية :حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات (الأفراد، الموارد ، المعلومات) وتشغيل المعلومات .

1-2 الخدمة العمومية كنظام : حيث يتكون من أجزاء مختلفة تشمل :

✓ نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة وفق ها النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة .

✓ نظام تسليم الخدمة ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة، و إيصالها للمواطن طالب الخدمة، ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين : خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة)

المواطن) ، وخدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ويطلق عليها جوهر الخدمة (غير المرئية بالنسبة لطال الخدمة).

2- أنواع الخدمات العمومية:

هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية إلا أنها جميعها يشترك في كثير من المحاور ،

ومن لبن هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي و الذي نستطيع من خلاله تمييز ثلاثة أنواع:²

1-2 خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة: وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة ،

وذلك في مجال العدالة ، الأمن الوطني و المالي العامة.....إلخ.

2-2 خدمات اجتماعية وثقافية: والتي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر ،

والتي تشمل عموما التعليم ، الصحة ، المساعدات الاجتماعية.

2-3 الخدمات ذات الطابع الاقتصادي : والتي يطلق عليها عموما خدمات عامة صناعية أو تجارية ،

ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة

الاقتصادية ، وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل ، الاتصالات النقل .

كما يمكن تقسيم الخدمات العمومية بالاعتماد على معايير أخرى وهي كما يلي :

• الخدمات المجانية:و التي يحصل عليها الأفراد بدون مقابل يساوي تكلفة هذه الخدمة؛

• الخدمات المدفوعة الثمن: التي يلزم المستفيدون بدفع ثمنها وعادة ما يرتبط هذا النوع

بالخدمات الاقتصادية و التي يتكلف قطاع الخاص ومع ذلك يبقى تدخل الدولة ضروري

من اجل ضمان حصول الأفراد على هذه الخدمات سواء من حيث تحديد السعر ، أو

الدعم أو مراقبة النوعية بما يلي حاجيات الأفراد بصفة كاملة

3- خصائص قطاع الخدمات العمومية : تعرف المنظمات العامة المقدمة للخدمات العمومية

بأنها: " كل هيئة أو جهاز يقوم بإنتاج أو توفير خدمة عامة ، بغرض إشباع حاجة عامة من حاجات

المجتمع ، او هي كل مشروع يعجز أو يحجم الأفراد ، و الجماعات الخاصة عن القيام به ، إما لضخامة

ما يتطلبه من موارد وإمكانات، أو لقلة انعدام الربح المتوقع تحقيقه في الأجل القصير، يتميز قطاع الخدمات العمومية بمجموعة من الخصائص نذكر³:

- ❖ إن الصفة المشتركة لكل هذه المؤسسات للخدمات العمومية هي تركزها في القطاعات القاعدية اجتماعية و اقتصادية وغيرها، وكونها كلها قطاعات مهمة لأسباب سياسية، اجتماعية وغيرها؛
- ❖ أغلب هذه المؤسسات للخدمات العمومية موجودة في وضعية احتكارية للسوق، أي أنها متواجدة في سوق الاحتكار الكامل (عارض وحيد و طالبين متعددين)؛
- ❖ أغلب هذه المؤسسات للخدمات العمومية هي مؤسسات ضخمة وكبرى ، من حيث معدل تشغيلها و رقم أعمالها ومعدل استثماراتها المحققة؛
- ❖ بالنظر إلى تميز هذه المؤسسات باحتكار التخصص بالإضافة إلى احتكار جغرافي ، فإنها مؤسسات لا تمثل الأقليات لأنها تسعى لتمكين البيع لأوسع نطاق من الجمهور . وذلك فالخدمات العمومية ليست متميزة بعلاقات مع زبائن النخبة؛
- ❖ إن من مميزاتها انسجامها في علاقات مع الزبائن الكثرة، ولذلك فشكل هذه المؤسسات و أسلوب تنظيمها، ونوعية علاقاتها مع الجمهور، و أسلوب إنتاجها يجب أن يكون من نوع خاص؛
- ❖ ليس من أولويات أغلب مؤسسات الخدمات العمومية وحتى ذات الطابع الصناعي و التجاري ، البحث المنهجي في هذه المؤسسات عن الربحية لا يعني منعها لأنه في أحيان كثيرة لا يتناقض الربح الاجتماعي مع الربح المادي؛
- ❖ يختلف سلوك منتجي المؤسسات العمومية للخدمات عن سلوك أي مسؤول في مؤسسة ، وذلك بالنظر إلى طبيعة الإنتاج العادي من جهة و إلى القيود و العراقيل التي تفرضها السلطات العمومية و التي يخضع لها هذا المنتج من جهة أخرى مما يقلل هامش تحركه و يحدد مبادراته في استخدام تقنيات التسويق.

4-أهداف الخدمة العمومية: حيث تهدف الخدمة العمومية إلى تحقيق بعض الأهداف

الأساسية و التي يمكن ذكر أهمها⁴:

1-4 الأهداف الإدارية والاقتصادية : تشمل توفير مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية ، تقديم السلع و المنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الاستقرار ، وضمان السيولة المجتمعي و بالتالي رفع نمو الاقتصاد القومي .

2-4 الأهداف السياسية : إذ تتعلق بكل ما من شأنه أن يحقق النظام ، و الاستقرار السياسي ، وحماية الأنظمة الاجتماعية الموجودة ، وحماية الأفراد ، والدفاع عنهم من الاعتداءات الخارجية .

3-4 الأهداف الاجتماعية والدينية: حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة تهدف التنشئة الاجتماعية ، و تضبط سلوك الأفراد كما يتطلب كذلك إنشاء وتخصيص مؤسسات عامة ، تهتم بالبعد الديني ، أو الروحي و الجوانب المتعلقة بالعقائد ، حيث تتدخل الدولة عن طريق تشريعات ، و إصدار قوانين تهدف خلق مؤسسات عامة ، تنمي و تحفظ الجانب الروحي لدى المواطنين بشكل عام.

5- أزمة الخدمة العامة والتوجه نحو التسيير العمومي الحديث:

يعود تراجع الدور الأساسي للمرافق العمومية إلى جملة من الأسباب، مثلت تحديات عرقلت سير وكفاءة المرفق العام ، وقد اجتهد العديد من الباحثين في محاولة ضبط هذه الأسباب ، وتبيين مدى تأثيرها في أزمة الخدمة العمومية، وبالتالي فهناك من يرجع أزمة التسيير العمومي الى الأسباب التالية:⁵

1-5 ضعف الأداء والفعالية : دفعت العديد من العوامل إلى ضرورة رفع أداء كفاءة المرافق و القطاعات العمومية ، فالعديد من الدول المتقدمة وحتى النامية قد عرفت تغييرا جذريا على مستوى تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية و الاجتماعية باتجاه التقليل ، غير أن ذلك لم يحقق النتائج المطلوبة بالنظر إلى عدم كفاءة القطاع العمومي من حيث مستوى الأداء ، و كفاءة استخدام الموارد المتاحة.

2-5 تراجع دور الدولة: لقد كان دور الدولة لعقود كثيرة يأخذ طابع تأمين خدمات الأمن، و الدفاع الخارجي، و القضاء، و هو ما يعرف بالدولة الحارسة ، و أول استعمال لهذا المصطلح كان مع سنة 1780 ، وابتداء من منتصف القرن 19 تزايد تدخل الدولة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية. ومع منتصف السبعينات عرفت كثير من الدول المتقدمة أزمة حادة في اقتصادياتها

تعود بوادرها غاية الستينات ، وبالرغم من كل الإصلاحات إلا أن السياسات المطبقة لم تحقق النتائج المنتظرة ، إذ مثلت عوامل الأزمة أسبابا حقيقية لدى أغلب المفكرين ، في بروز عملية تجديد الفكر الرأسمالي في تلك المرحلة ، حيث انطلقت بعض الرؤى الفكرية من أن تعاظم دور الدولة ، وما تركه من آثار على مختلف المهام والأنشطة ، قد كان سببا رئيسيا في تفاقم الأزمات التي وصلت إليها اقتصاديات الدول الغربية.

وبالتالي فمصطلح التسيير العمومي الحديث قد جاء نتيجة الأزمات الاقتصادية في السبعينات ، والتي كانت أحد الأسباب الرئيسية في ارتفاع مشاريع الإصلاح الإداري في تلك السنوات ، الأمر الذي دفع بالحكومات والمنظمات بالبحث عن تغيير جذري في سياستها ، والبحث عن فعالية المردود العمومي من جديد ، خاصة بعد الوقوع في مشكل التردّي ، أو النقص الذي سجل في مجال تقديم الخدمات العمومية ، الناتج عن الضعف في الأداء وتدني مستويات تقديم الخدمة بسبب الممارسات الاحتكارية ، الأمر الذي جعل تقديم الخدمات العمومية من قبل منظمات لا تهدف للربح ، تنشط في إطار قانوني يمتاز بالانضباط ، والتحديد المطلق والدقيق لكل هيئات الخدمة ، وطرق تمويلها ، وهو ما انعكس بشكل كبير على هامش الحرية لدى المسير العمومي وجعلها أقل بكثير ، مقارنة بما هي عليه لدى القطاع الخاص ، والتي كان من نتائجها تقييد ظاهرة الإبداع ، والتجديد ، ومن ثم فإن ارتباط ثقافة الهيئة العمومية بالصرامة ، التي يفرضها منطق الإطار القانوني الذي تنشط ضمن محيطه مختلف المنظمات ، قد انعكس سلبا على أنماط الأداء والتسيير فيها.

المحور الثاني: الإطار العام للحكومة الالكترونية

قد يتبادر إلى الأذهان أن مفهوم الحكومة الالكترونية محاط بشئ من الغموض و الذي بدأ يظهر على ساحة المفاهيم الالكترونية و المعلوماتية في الآونة الأخيرة ، رغم أن بداياته كانت في العقد الأخير من القرن الماضي.

1- مفهوم الحكومة الالكترونية :

ينصرف مفهوم الحكومة الالكترونية تلقائيا إلى افتراض وجود نسخة إلكترونية عن الخدمات التي تقدمها الحكومة والموجودة فعليا على أرض الواقع. وقد قدم البنك الدولي عام 2005، تصورا لمفهوم الحكومة الالكترونية على: "أنها عملية استخدام المؤسسات بتكنولوجيا المعلومات مثل الانترنت وغيره والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيدا من الشفافية، وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات"⁶.

أما حسب منظمة الأمم المتحدة فعرفت على أنها "استخدام الحكومات وتطبيقاتها لتكنولوجيا المعلومات الاتصالات في القطاع العام، حيث تهدف لإدارة البيانات والمعلومات بشكل فعال وتوسيع قنوات الاتصال التشاركية وفير خدمات عامة أكثر تقدما، ومعلومات موثوقة ومعرفة واسعة النطاق لجميع المواطنين"⁷. من الملاحظ من هذا التعريف أن منظمة الأمم المتحدة تحصر مفهوم الحكومة الالكترونية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بجودة وكيفية تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين. بينما عرفت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية 2003 على أنها "استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، وخاصة الانترنت كأداة لتحقيق حكومة أفضل. ولقد ركزت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية في تعريفها على حتمية استخدام الانترنت بشكل خاص وربطت الاستخدام بهدف التحسين وتحقيق جودة أفضل دون تفصيل في المعاملات أو الخدمات أو الأفراد.

هناك أيضا تعريفات أخرى لعدد من الباحثين في مجال الحكومة الالكترونية، منهم من عرفها بأنها وسيلة لتحسين القطاع العام والحكومي وآخرون من عرفوها كوسيلة لتحقيق الإصلاح وتغيير العمليات الهيكلية والثقافة الحكومية وآخرون ركزوا على جانب تحسين الاتصال مع المواطن وتحقيق ديمقراطية أكبر، وأخيرا هناك من ذكر أنها قضية تجارية تتعلق بزيادة العوائد وتحسين الأداء والوضع التنافسي للهيئات والدوائر الحكومية.⁸

ومنه كخلاصة لما سبق يمكن تقديم تعريفا عمليا مؤداه أن الحكومة الالكترونية تقدم خدماتها للجمهور، والمتعاملين مع المؤسسات الرسمية على اختلافها، عبر التكنولوجيا الحديثة، والوسائط المتعددة، ومن ضمن ذلك تطبيقات الانترنت وشبكات التواصل الاجتماعي، ومنصات الفاعلة، إن تعريف الحكومة الالكترونية يشير إلى تقديم خدمات متميزة ذات جودة للمواطنين ويرتبط ذلك بوجود ثلاث شروط أساسية هي:⁹

- تحسين جودة أداء الخدمات لتفادي الأخطاء اليدوية ، وتخفيف العلاقات المشبوهة عن العاملين؛
- إصلاح إداري يعمل على توصيل المعلومات و الخدمات عن طريق قنوات إلكترونية متعددة بدلا من الطرق التقليدية مثل استخدام الهاتف، الفاكس؛
- المرونة أي التعامل بأسلوب سهل ويسر و سريع يتيح الحصول على المعلومات، وتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين ومنظمات الأعمال و الجهات الأخرى في أي وقت وخلال 24 ساعة يوميا

2-نشأة الحكومة الالكترونية:

بدأت التجربة في أواسط الثمانينات في الدول الاسكندنافية و تمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الالكترونية ، ويعد لارس من جامعة أودونيس في الدنمارك رائد هذه التجربة و سماها مراكز الخدمة عن بعد ، ومن رواد هذا المشروع مايكل دل صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الالكترونية. وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر وذلك بالاستفادة من التجربة الدنماركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية ، وقد انشأ " مضيف مانشستر" بوصفه مرحلة أولى و يهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية و الاقتصادية و التعليمية و المهنية ، وقد بدأ المشروع فعليا عام 1991. وفي عام 1992 عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع ، وقد تبني مجلس لندن مشروع بونتل "الاتصالات البعيدة التقنية" الذي أكد على جمع و نشر و تنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الالكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات وقد ظهرت في محاولات أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1995 في ولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم.¹⁰

3- أبعاد الحكومة الالكترونية :

من خلال التعاريف السابقة للحكومة الالكترونية تعكس وظائف الحكومة نفسها:

1-3 الخدمات الالكترونية E-Services: التوصيل الالكتروني لمعلومات الحكومة وخدماتها عن

طريق الانترنت عادة؛

2-3 الإدارة الالكترونية E-Management : استخدام تقنية المعلومات لتحسين الغدارة في

الحكومة، ابتداء من تسهيل طق تنفيذ الأعمال حتى تحسين انسيابية المعلومات في الدوائر الحكومية؛

3-3 التجارة الالكترونية E-commerce:مقايضة البضائع والخدمات عن طريق الانترنت كأن يدفع المواطن الرسوم وفواتير الخدمات وتجديد رخصة السيارة ، أو أن يشتري الحكومة الأدوات المكتبية أو أن تبيع المعدات الزائدة عن الحاجة عن طريق المزايمة.

4- ركائز الحكومة الالكترونية: تقوم الحكومة على ركائز أربعة وهي:

1-4 تجميع كافة الأنشطة و الخدمات المعلوماتية و التفاعلية و التبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية؛

2-4 تحقيق حالة التواصل دائم بالجمهور مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن؛

3-4 تحقيق سرعة و فعالية الربط و التنسيق و الإدارة و الإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها و لكل منها على حدة؛

4-4 تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

5- التفاعلات بين المجموعات الرئيسية في ظل الحكومة الالكترونية :

عادة تصف الحكومة الالكترونية العلاقات عبر ثلاث (3) طرق¹¹:

1-5 الحكومة إلى المواطن :وتتناول العلاقة بين الحكومة و المواطنين ، ويسمح للمواطنين الوصول إلى المعلومات و الخدمات الحكومية على الفور بشكل مريح ، من كل مكان و باستخدام قنوات متعددة ؛

2-5 الحكومة إلى الأعمال: و يتألف من التفاعلات الالكترونية بين الحكومة والقطاع الخاص لإجراء معاملاتهم عبر الانترنت مع الحكومة تقلل من الروتين وتبسيط العمليات التنظيمية، وبالتالي مساعدة الشركات على أن تصبح أكثر قدرة على المنافسة .

3-5 الحكومة إلى الحكومة: تعتمد الحكومات على المستويات الحكومية الأخرى داخل الدولة لتقديم الخدمات بشكل فعال وتوزيع المسؤوليات ، التعاون بين مختلف بين مختلف الإدارات الحكومية و الجهات أمر ضروري ، حيث يسهل تبادل قواعد البيانات والموارد و القدرات، وتعزيز كفاءة و فعالية العمليات؛

الشكل رقم (01): التفاعلات بين المجموعات الرئيسية في إطار الحكومة الإلكترونية



المصدر: مصطفى يوسف كافي ، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2009، ص 21.

6- مراحل تطور مشروعات الحكومة الإلكترونية.

بالنظر إلى درجة تعقيد مفهوم الحكومة الإلكترونية و الفائدة المرجوة ، رصدت أربع مراحل :

الشكل (02): مراحل تطور مشروعات الحكومة الإلكترونية



المصدر: مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2009، ص 37.

إن مشروعات الحكومة الإلكترونية قد تطورت من كونها وسيلة لنشر التقارير والبيانات الحكومية عبر الشبكة المعلومات الدولية (المرحلة الأولى) إلى كونها أداة لتوسيع قاعدة المشاركة المدنية في اتخاذ القرارات الحكومية (المرحلة الثانية) ، ثم تحولها إلى وسط افتراضي متكامل يمكن من خلاله أداء الأنشطة وتلقي الخدمات الحكومية عن بعد (المرحلة الثالثة).

7- الفرص والتحديات التي تواجه تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية:¹²

تواجه الحكومات الرغبة بالتحول إلى الحكومة الإلكترونية مجموعة من الفرص والتحديات التي تتطلب قدراً عالياً من الدراسة والتمحيص نظراً للتأثيرات السلبية والإيجابية التي قد تتركها على عملية تنفيذ الحكومة الإلكترونية لبرامجها الطموحة المكرسة لخدمة المواطنين وفيما يلي جملة هذه الفرص والتحديات:

تطوير البنية التحتية	القدرة على الوصول	الثقة	الخصوصية
القانون والسياسة العامة	المعرفة الإلكترونية	الفجوة الإلكترونية:	الأمن
الشفافية	التوافر الدائم والمحافظة	التثقيف والتسويق	التعاقد
التشغيل البيئي	إدارة السجلات	مسار القوى العاملة	المفاضلة / الوسائل النوعية
هياكل التكلفة			

المحور الثالث: تجربة الحكومة الالكترونية في إمارة دبي – دولة الإمارات المتحدة.

تعد دولة الإمارات من أوائل الدول العربية التي قامت بتطبيق نظام الحكومة الالكترونية ابتداء من عام 2001 ، وذلك بشكل شبه متكامل ، ويعتبر مشروعها الالكتروني مشروعا رائدا و متقدما خاصة في إمارة دبي التي تسعى إلى تطبيق شامل للإدارة الالكترونية الحكومية ، و قد بدأت تلك الحكومة منذ الإعلان ببناء شبكة المعلومات لحكومية التي تربط جميع الدوائر الحكومية في دبي وكذلك توحيد أنظمة العمل المشتركة لجميع تلك الدوائر ، ثم تقديم كافة الخدمات التي يمكن تنفيذها عبر الانترنت.¹³

إن التحدي الذي يواجه دولة الإمارات والكثير من الدول الأخرى لتقديم الخدمات الحكومية يكمن في تركيبها السكانية على وجه الخصوص، إذ يشكل سكان دولة الإمارات مزيجاً من مختلف الجنسيات، وتبلغ نسبة السكان من غير المواطنين الذي يتنقلون بكثرة حوالي 88 بالمائة من إجمالي عدد السكان. ونظراً لهذا التنوع والتنقل، يجب على الحكومة تقديم الخدمات التي تضاهي أفضل الخدمات المتاحة حول العالم والتي يسهل فهمها واستخدامها حتى على المقيمين حديثاً في الإمارات. وفي ضوء تلك التحديات والتغيرات وأهداف الدولة، استثمرت الحكومة الإماراتية في إجراء تحسينات جادة على خدماتها من أجل زيادة مستوى رضا المواطنين. وتضمنت بعض تلك الجهود تقديم أجهزة إلكترونية للتصويت، وبطاقات قابلة للشحن لتسهيل دفع الرسوم الحكومية، إلى جانب استحداث جائزة حكومية لأفضل حلول للخدمات القائمة على التكنولوجيا. ولضمان سرعة وكفاءة تنفيذ تلك التغيرات على أرض الواقع، شرع القادة بالتخلص من القيود الحكومية وتوحيد هيئات مختلفة وطلبوا من المجموعات أن تعمل بشكل جماعي.

1- الحشد الجماعي ومكافحة الابتكار في تصميم التطبيقات:

في مايو 2013، وضع قادة دولة الإمارات هدفاً طموحاً كجزء من دعوة للعمل للوصول إلى حكومة تستهدف رضا العملاء: بأن تكون كافة الخدمات الحكومية متاحة عبر الأجهزة المحمولة في غضون عامين. وفي مايو 2015، أعلن سمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم أن 96 بالمائة من الخدمات المقدمة للمواطنين في أهم 337 دائرة حكومية أصبحت تقدم عبر الهواتف المحمولة بنجاح. والآن وضعت القيادة الإماراتية للحكومة هدف جديد وهو أن يتمكن 80 بالمائة من مستخدمي الخدمات الحكومية من الوصول إليها عبر الأجهزة المحمولة بحلول عام 2018. ويشكل هذا

الهدف ضغطاً على الحكومة لتشجيع نقل خدماتها إلى الأجهزة المحمولة مع ضمان المستوى الأمثل من سهولة استخدامها.

ولدعم وتشجيع الوزارات وتفعيل مشاركة المواطنين، أطلقت الحكومة جائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول في عام 2013، وتُمنح الجائزة السنوية إلى المشاركين في 4 فئات وهي: الهياكل الوطنية، والعربية، والدولية، والحكومية، إضافة إلى الطلبة في الجامعات الإماراتية. ويتأهل للمشاركة أي نوع من حلول الخدمة الحكومية عبر الهاتف المحمول، بدءاً من تطبيقات الهواتف الذكية إلى حلول الويب ووصولاً إلى الرسائل النصية الآلية.

وتكرّم الجائزة جهود الابتكار في 8 قطاعات وهي: الصحة، والتعليم، والبيئة، والشؤون الاجتماعية، والأمن والسلامة، والسياحة، والاقتصاد والتجارة، والمواصلات والبنية التحتية.

ويجري تقييم المشتركين بناءً على ثلاثة معايير أساسية وهي: الكفاءة والفعالية (40 بالمائة)، سهولة الاستخدام (40 بالمائة) والابتكار (20 بالمائة). وبالإضافة إلى ذلك، يجب أن تكون الحلول مرتبطة بخدمة حكومية أساسية تقدم للمتعاملين، سواءً أكانوا مؤسسات أو من المتعاملين. ويستثنى من ذلك الخدمات بين الهياكل الحكومية؛ فعلى الرغم من أهمية التحسينات في هذا المجال للدولة، إلا أن الجائزة تهدف إلى إيجاد حلول تركز على المواطنين والأعمال.

ولتشجيع الحصول على أفكار جديدة ومبتكرة من الطلبة على وجه الخصوص، ينال الفائز من فئة الطلبة جائزة نقدية قدرها مليون درهم إماراتي (حوالي 300 ألف دولار أمريكي) ويحصل على دعم لطرح التطبيق تجاريًا. وبذلك ارتفع عدد المشاركين في المسابقة بنسبة 58 بالمائة في السنة الثانية للجائزة، والتي شهدت مشاركة 411 جهة مقارنة مع 260 في العام الأول. كما دفعت الجائزة الهياكل الحكومية من الإمارات وخارجها على تطوير التطبيقات التي تهدف لتحسين طريقة تفاعل المواطنين مع حكوماتهم، وشملت قائمة الفائزين في الدورة الثانية من الجائزة الجهات التالية¹⁴:

- شرطة دبي، التي طورت ضمن فئة الأمن والسلامة حلًا إلكترونيًا يسمح للمواطنين بتسديد المخالفات والتبليغ عن الجرائم وحوادث المرور ومتابعة حالة طلباتهم وغيرها من الخدمات. وبعد عام من إطلاقها لهذا الحل، أفادت شرطة دبي بأن موقعها الإلكتروني المخصص للهواتف المحمولة سجل أكثر من 1.3 مليون مستخدم، وأن تطبيقها للهواتف المحمولة

يستخدمه أكثر من 300,000 مستخدم، وعندما تم تحديث التطبيق في نوفمبر 2014، قام أكثر من 3,000 مستخدم بتحميله خلال أسبوع واحد فقط.

- تطبيق «لا ترأسل»، الذي ابتكره طلبة من كلية الخوارزمي الدولية بالتعاون مع وزارة الداخلية، ويهدف إلى تقليل عدد الحوادث المرورية الناجمة عن إرسال الرسائل أثناء القيادة، إذ يقوم التطبيق بإقفال شاشة الهاتف عندما يرصد مستشعر الحركة زيادة في سرعة المركبة ويبعد فتحها عند تخفيف السرعة أو توقّف السيارة.
- أما تطبيق الاتحاد النسائي العام، ضمن فئة الشؤون الاجتماعية، فيعتبر وسيلة للمشاريع المنزلية التي تديرها النساء لبيع منتجاتها ومشغولاتها اليدوية. ووفقاً للاتحاد، شهد المتجر الإلكتروني تسجيل 200 تاجرة وعرض أكثر من 2,000 منتج خلال الأشهر الثلاث الأولى من إنطلاقه.
- تطبيق «المواطن النشط»: الذي قامت بتطويره بلدية موسكو في فئتي الشؤون الاجتماعية والحلول الدولية، ويشجع التطبيق المواطنين على المشاركة في المسوحات والاستطلاعات عبر كسب نقاط يمكن استبدالها بخدمات عامة مجانية

2- تطوير التصويت الإلكتروني: الطريق نحو المزيد من الراحة والمشاركة

طرح المجلس الوطني الاتحادي في دولة الإمارات فكرة التصويت الإلكتروني في عام 2011 لزيادة المشاركة المدنية في الانتخابات وذلك بجعل العملية أكثر سهولة ومناسبة لفئة الشباب. وقد أقامت اللجنة الوطنية للانتخابات في ذلك العام وقبل موعد الانتخابات بخمسة أشهر تحديدًا، مراكز انتخابية في الدولة خلال أسبوعين فقط، إلا أن الناخبين لم يدلوا بأصواتهم بالطريقة التقليدية التي تتضمن تعبئة النماذج ووضعها في صناديق الاقتراع، بل عبر أجهزة التصويت الإلكترونية. ولتحديد عدد الأجهزة وموظفي الدعم اللازم لكل موقع، اعتمد قادة البرنامج على البيانات التاريخية وحجم المشاركة المتوقع، واختبروا توقعاتهم أولاً من خلال مشاريع تجريبية. وتم في النهاية توزيع 13 مركز للتصويت في كل إمارة من الإمارات السبعة بناءً على الكثافة السكانية، مقارنة مع مركز انتخابي واحد لكل إمارة في عام 2006، وكان على المساحة الفعلية أن تكون رحبة بشكلٍ كافٍ لتستوعب عددًا كبيرًا من الناخبين وتضمن سلسلة سير عملية التصويت، وذلك بدعم مئات الموظفين الذين دربتهم اللجنة

الوطنية للانتخابات لمساعدة الناخبين في مراكز الاقتراع. كما خصصت حملة التصويت قنوات غير تقليدية لزيادة مشاركة الشباب، فاستخدمت اللجنة مواقع التواصل الاجتماعي للتواصل مع الناخبين وتوجيههم، بما في ذلك تقديم مقطع فيديو موجز ومقال يصف العملية ككل. ونجم عن هذه العملية تحسينات كبيرة ونتائج ملموسة، إذ كانت عملية التصويت في الانتخابات تستغرق 7 دقائق في عام 2006، بينما أصبحت تستغرق 4 دقائق فقط في عام 2011. كما ارتفعت معدلات الناخبين المؤهلين للتصويت ونسبة المشاركة في الانتخابات كذلك. وفي عام 2006، بلغ عدد الناخبين المؤهلين للتصويت 6,000 شخص، وارتفع هذا العدد إلى 130,000 في عام 2011 و224,000 في عام 2015. وفي عام 2011، بلغت نسبة المشاركة في الانتخابات في دولة الإمارات 28 بالمائة (35,000 ناخب)، على الرغم من حداثة العملية. وبحلول العام 2015، ارتفع الرقم إلى 35 بالمائة، أو 79,000 ناخب. وقد أثارت الانتخابات أيضًا اهتمام مختلف دول المنطقة، فزار دولة الإمارات عددًا من البعثات من دول مجاورة لدراسة النظام.

3- تسهيل سداد دفعات المواطنين للحكومة:

يمكن إعادة شحن البطاقة المدفوعة مسبقًا "الدرهم الإلكتروني"، والتي أطلقت عام 2011، عبر أجهزة الصراف الآلي واستخدامها لدفع رسوم أي جهة حكومية اتحادية، مستبدلة الدفعات التي كانت ترسل بالبريد أو تدفع نقدًا في المكاتب الحكومية. وبدلًا من محاولة تطوير وإدارة وتشغيل البرنامج بشكل مستقل، عملت الحكومة مع شركة مملوكة للدولة، وهي بنك أبوظبي الوطني، الذي كان يملك العديد من القدرات التي يسعى نظام "الدرهم الإلكتروني" إلى تحقيقها. وكانت دولة الإمارات أول دولة عربية تطبق نظام سداد مماثل على مستوى الدول ككل. ولتشجيع استخدام "الدرهم الإلكتروني"، عرضت وزارة المالية على المستخدمين أسعارًا ورسومًا مخفضة، كما تضمن النظام تقديم خدمات العملاء المساندة على مدار الساعة. وابتداءً من سبتمبر 2015، أعلنت وزارة المالية أن "الدرهم الإلكتروني" حصل رسومًا حكومية بلغت 17 مليار درهم إماراتي، واستخدم في أكثر من 80 مليون معاملة حتى الآن، إلى جانب 2 مليون معاملة إلكترونية (غير تلك التي تجرى عبر أجهزة نقاط البيع الإلكترونية)، كما تم تسجيل ومتابعة وحل ثلاثين ألف مشكلة. ووفقًا لوزارة المالية، حظيت الفكرة باهتمام كبير في الخارج بعد إطلاقها، إذ تداول عدد من الوفود من العراق والكويت والسعودية

أهم دروس وابتكارات نظام "الدرهم الإلكتروني" لتطبيقه في دولهم (ومنها على سبيل المثال: نظام سداد للمدفوعات في السعودية). وقد استمر التوسع في نطاق الخدمات والخيارات المتاحة من خلال "الدرهم الإلكتروني"، فباتت تشمل الآن إمكانية استخدامها إلكترونياً عن بعد حتى أثناء السفر إلى الخارج، بالإضافة إلى سداد الدفعات للهيئات الحكومية المحلية والجهات غير الحكومية. وتخطط وزارة المالية حالياً لتقديم محفظة إلكترونية متكاملة -دون الحاجة للبطاقات- بالإضافة إلى القسائم الإلكترونية كبديل عن البطاقات البلاستيكية.

الخاتمة

إن التحول من نمط الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية، يمثل إستراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج ايجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية، ويحقق مقدار من المصداقية في عمل منظمات الخدمة العمومية، فالتوجه نحو نشر المعلومات الضرورية أمام طالب الخدمة العمومية، كالإعلان عن التوظيف، توفير البيانات الأساسية للخدمات، وإيجاد منافذ للخدمة العمومية بمختلف أنواعها صحية، تعليمية، تجارية، من شأنه أن يحقق رضى المواطن على نوعية الخدمات التي يطلبها، كذلك يقضي على عنصر الشك لدى المواطن، ويقلل من حدة العلاقة الصراعية بينه، وبين مؤسسات الخدمة العمومية، عن طريق خلق مؤسسات عامة تتصف بالفعالية والكفاءة، وتستجيب لاحتياجات المواطن، وتضمن المساواة في الحصول على خدمات عالية المستوى. أما النتيجة الرئيسية لهذه الدراسة فتنتقل من أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمثل آلية هامة في بناء وترقية الخدمات العمومية، بما يحقق النزاهة، المحاسبة، المساءلة، الرقابة، سرعة الاستجابة، في الخدمات المقدمة لجمهور المواطن، ويرفع من مستوى وضوح الخدمة.

نتائج الدراسة:

- ❖ مشروع الحكومة الإلكترونية مكون أساسي لإظهار الالتزام الحكومي لمشروع التحديث؛
- ❖ مشروع الحكومة الإلكترونية مبني على التزام الحكومة بتمحور أهدافها حول خدمة المواطن؛

- ❖ التطور الحاصل على بوابة الحكومة الالكترونية هو انعكاس للتطور الفعلي للأداء الحكومي في تنفيذ عمليات الشفافية ، والتعاون و التواصل؛
- ❖ نتائج الحكومة الالكترونية تتمحور حول رضا المواطن عن الطريقة التي يتعامل فيها مع الخدمات الحكومية

مقترحات الدراسة:

- ضرورة تعاون الشركاء الفاعلين من مدراء المعلوماتية و المدراء الإداريين و القانونيين في مختلف القطاعات ؛
- توفير الكوادر المتخصصة في مجال البرمجة و استخدام أجهزة حاسوب متطورة ؛
- إقامة الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية لجميع الموظفين لإيضاح مفهوم الإدارة الالكترونية لهم من اجل زيادة مساهمتهم في إنجاح عملية التحول إلى الإدارة الالكترونية.
- زيادة الدعم المالي المخصص لإقامة المحاضرات والبحوث وبرامج التدريب في مجال الإدارة الالكترونية، لتعميق الوعي بمفهوم الإدارة الالكترونية.

¹ مراكشي محمد أمين و فقاير فيصل ، الإدارة الالكترونية و أثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مقال منشور، مجلة الإبداع، جامعة البليدة ، 2017، المجلد 08، العدد 07 ص 185.

² شليحي الطاهر و قريني ربيعة ، الإدارة الالكترونية و مدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مقال منشور، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد ، جامعة المسيلة ، 2017، المجلد 03 العدد 02، 2019، ص 194.

³ رشيد سلمي و أسماء قاسمية ، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، مقال منشور، مجلة التنمية و إدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة 02، المجلد 01 العدد 03، 2015، ص ص 349-350..

⁴ رشيد سلمي و أسماء قاسمية ، مرجع سبق ذكره ، ص 350.

⁵ عاشور عبد الكريم ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة ، 2010، ص ص 47-48..

⁶ كامل خورشيد و آخرون ، مستوى جاهزية الدولة الأردنية و المواطن الأردني لاستخدام الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً، مقال ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن، 2018 ، ص 26.

- ⁷ بن الزين إيمان و صالحى سميرة ، الحومة الالكترونية ومقارنتها بأفضل، نماذج الحومة الالكترونية، العالمية و القارية مقال ،مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد الإدارة، جامعة الأغواط ، العدد 02،2020، ص31.
- ⁸ محمود فؤاد محمود، تفعيل منظومة الحكومة الالكترونية لدعم خطط التنمية ، مقال ، مجلة المهندسين المصرية العدد 01 ، مصر،2014، ص37..
- ⁹ كامل خورشيد و آخرون،مرجع سبق ذكره، ص26،
- ¹⁰ مصطفى يوسف كافي ، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار رسلان للطباعة والنشر ،2009، ص ص 20-21
- ¹¹ محمود فؤاد محمود، مرجع سبق ذكره، ص39.
- ¹² صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية: النماذج و التطبيقات و التجارب الدولي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن2020، ص 82.
- ¹³ محمود فؤاد محمود، مرجع سبق ذكره، ص39.
- ¹⁴Hessa Buhumaid, Margaux Constantin, and Jörg Schubert , How the UAE government modernized citizen services,McKinsey Center for Government May 2016, p 2.

قائمة المراجع

أولا- المراجع العربية:

الكتب:

1. صفوان المبيضين،(2020)، الحكومة الإلكترونية: النماذج و التطبيقات و التجارب الدولية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن .
 2. مصطفى يوسف كافي ،(2009)، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع. ، الجزائر،
- الرسائل الجامعية:
3. عاشور عبد الكريم ،(2010)، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة ، الجزائر،

المقالات:

4. بن الزين إيمان و صالحى سميرة ،(2020)، الحوكمة الالكترونية ومقارنتها بأفضل، نماذج الحوكمة الالكترونية، العالمية والقارية ، مقال ،مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد الإدارة، جامعة الأغواط، الجزائر .
5. مراكشي محمد أمين و فقاير فبصل،(2017)، الإدارة الالكترونية و أثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مقال منشور، مجلة الإبداع، جامعة البليدة ، الجزائر،
6. محمود فؤاد محمود، (2014)، تفعيل منظومة الحكومة الالكترونية لدعم خطط التنمية ، مقال ، مجلة المهندسين المصرية العدد 01 ، مصر.

7. رشيد سالمي و أسماء قاسمية ، (2015)، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، مقال منشور، مجلة التنمية و إدارة الموارد البشرية، المجلد 01 العدد 03 ، جامعة البليدة 02، الجزائر.
8. شليحي الطاهر و قريني ربيعة ، (2019) الإدارة الإلكترونية و مدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مقال منشور، مجلة آفاق علوم الإدارة و الاقتصاد، المجلد 03 العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر.
9. كامل خورشيد و آخرون، (2018) ، مستوى جاهزية الدولة الأردنية و المواطن الأردني لاستخدام الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونيا، مقال ، جامعة الشرق الأوسط ،الأردن.

ثانيا- المراجع الأجنبية:

- 9 . Hessa Buhumaid, Margaux Constantin, and Jörg Schubert , (May 2016) 'How the UAE government modernized citizen services, McKinsey Center for Government , UAE.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 34	
المحور رقم - 03	تقنيات ونظم الإدارة الإلكترونية ومشروع الحكومة الإلكترونية
عنوان المداخلة	دعم القطاع وتجويد تقديم الخدمات العامة من منظور الحكومة الالكترونية: تجارب من الخبرة العالمية Supporting the Public Sector and Improving the Provision of Public Services from an e-government Perspective: Experiences from International Expertise
الاسم واللقب	طارق عاشور
المؤهل العلمي	أسناذ محاضراً
الوظيفة	/
التخصص	/
المؤسسة	جامعة مولاي الطاهر سعيدة
ملاحظات	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

دعم القطاع وتجويد تقديم الخدمات العامة من منظور الحكومة الالكترونية: تجارب من الخبرة العالمية
Supporting the Public Sector and Improving the Provision of Public Services from an e-government Perspective: Experiences from International Expertise
د/طارق عاشور

أستاذ محاضر قسم أ- جامعة سعيدة د. مولاي الطاهر
tarek.politic@yahoo.com

الملخص:

وفاء باحتياجات المواطنين التقليدية والناشئة أصبح من الضروري على القطاع العام أن يتكرر وباستمرار لمواكبة أو "مطاردة الموجة الرقمية" chase the digital wave سريعة التطور؛ ومعه ظهرت الأهمية لإجراء بحوث إضافية قصد توليد فهم أفضل وأكثر شمولاً لدور الحكومة الالكترونية في المؤسسات العامة وإنفاذها بشكل أفضل لتعزيز الفعالية وتجويد تقديم الخدمات؟ يستعرض هذا البحث الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بالحكومة الالكترونية ويستكشف المجالات المتعلقة بتنفيذها وانعكاسها على الإدارة العامة تجاه تحسين تقديمها لخدماتها على الصعيدين الوطني والمحلي، مع التدليل ببعض التجارب من الخبرة العالمية لمعرفة آفاق التطبيق وحدوده. ومن خلال مراجعة الأدبيات السابقة وتوظيف العديد من الأبحاث والدراسات الأخرى كبيانات داعمة لتعزيز التحليل، يؤكد البحث على إمكانات الحكومة الالكترونية في تحسين تقديم الخدمات العامة من خلال زيادة الكفاءة وخفض تكلفة العمليات وتوسيع الوصول إلى الخدمات وتحقيق الرضا. مع ذلك، ما تزال مجموعة من التحديات والمعوقات (التقنية والثقافية) يوصي البحث بالتغلب عليها لتحقيق الرؤية والتحول من الحكومة الالكترونية إلى الخدمات العامة الالكترونية الفعالة.

الكلمات المفتاحية: الحكومات، الحكومة الالكترونية، الخدمات العامة، القطاع العام

رموز تصنيف JEL: H83

Abstract:

This research presents the effect of e-government on the public administration concerning the improvement of its services at the national and local levels, by showing some experiences from global expertise to know the prospects and limits of implementation, furthermore, reviewing previous literature and employing many other researches and studies as supporting data to enhance the analysis. So that, the research confirms the potential of e-government in improving public service delivery by increasing efficiency reducing the cost of operations, expanding access to services and achieving satisfaction. However, a set of challenges and obstacles (technical and cultural) are still recommended by the research to overcome them with the aim of achieving the vision and the shift from e-government to effective e-public services.

Keywords : governments, e-government, public services, public sector

JEL Classifications: H83

مقدمة:

للقطاع العام تاريخ طويل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) يعود إلى عمليات الحاسبات المركزية في السبعينات والحوسبة الصغيرة في التسعينات. فعلى مدى العقدين الماضيين، سعت المؤسسات العامة لدمج وظائفها الداخلية واكتساب الكفاءة من خلال تحسين وتبسيط وأتمتة تقديم خدماتها. من خلال هذه التطورات، قام العلماء والممارسون بوضع تصوّر لهذه الاتجاهات المتنوعة للـ (ICT) وأشاروا إليها مجتمعة بالحكومة الالكترونية؛ ومع زيادة عدد المواطنين الذين يستخدمون تقنيات الانترنت والهاتف المحمول، كان على القطاع العام إدانة الابتكار لمواكبة التقنيات المتغيرة من جهة والتحوّل في توقّعات المواطنين من جهة أخرى.¹

إلى جانب هذه التطورات التكنولوجية، بدأت الحكومة الالكترونية في إعطاء قيمة أعلى لتكامل الأنظمة القانونية والسياسية، فترافق اعتماد التقنيات الجديدة في الحكومات مع تغييرات تشريعية لتنظيم استخدامها. على سبيل المثال، في الولايات المتحدة، أصدرت الحكومة الفيدرالية قوانين تكنولوجيا المعلومات مثل قانون تقليل الأعمال الورقية لعام 1980، وقانون أمان الكمبيوتر لعام 1987، كما تمّ تمرير قانون كلينجر كوهين Clinger Cohen لعام 1996 لتشجيع انتقال الحكومة الفيدرالية إلى النماذج الالكترونية من خلال التحديث الرقمي على مستوى النظام والتخطيط الاستراتيجي. في المجال السياسي، بدأ اعتماد الحكومة الالكترونية وتمكينها الهيكلي والقانوني لدمج القيم الديمقراطية، وسرعان ما أتاحت الديمقراطية الالكترونية عبر الانترنت لجميع شرائح السكّان الانخراط في صنع القرار الحكومي. إلى ذلك، سيمكّن استخدام الانترنت وأجهزة الكمبيوتر الحكومات من توصيل سياساتها مباشرة إلى المواطنين في أماكن تواجدهم؛ تمّ تعزيز هذا الاعتقاد من خلال الاستخدام المتزايد لوسائل التواصل الاجتماعي وتقنيات الهاتف المحمول. بناء عليه، اكتسب المواطنون القدرة على تقديم ملاحظات فورية حول السياسات العامة ومناقشة آرائهم عبر الانترنت مع المسؤولين الحكوميين وأقرانهم من المستخدمين الآخرين.²

من هذا المنطلق، يهدف هذا البحث إلى النظر في آثار إنفاذ الحكومة الالكترونية في القطاع العام، لاسيّما اتجاه تحسين تقديم الخدمات العامة بين المستويات المركزية/ المحلية. ومن خلال فحص الأدبيات الحديثة باستخدام العديد من نتائج البحث والتحليلات من الأوراق الأخرى كبيانات

داعمة لتعزيز التحليل، يحاول البحث الإجابة على إشكالية فهم فلسفة الحكومة الالكترونية كمقاربة لدعم وتعزيز القطاع العام وتجويد تقديمه لخدماته؟ بناء عليه، يتأسس البحث على ثلاثة محاور رئيسية، يدرس الأول الحكومة الالكترونية والخدمة العامة من المنظور المفاهيمي، فيما يستكشف الثاني المجالات الأساسية التي تؤثر بها الحكومة الالكترونية على الإدارة العامة ومؤسساتها، أما المحور الأخير فيتعرض إلى بعض التجارب الدولية في تبني واعتماد الحكومة الالكترونية دون إغفال حدود ومعوّقات هذا النمط التسييري.

1. مفهوم الخدمة العامة والحكومة الالكترونية.

تستلزم الخدمة العامة ككل، الأنشطة التي لها علاقة بإدارة الخدمات من قبل الحكومة في الوحدات الدنيا أو المؤسسات القانونية الأخرى بناء على سلطة معينة. عرّف جراوت وستيفنز Groux & Stevens (2003) الخدمة العامة على أنها أي خدمة تقدّم لعدد كبير من المواطنين في توفير الخدمات للمجتمع، هناك فشل كبير محتمل في السوق (يتمّ ترجمته على نطاق واسع بغياب الإنصاف والكفاءة) يبرّر مشاركة الحكومة في الإنتاج والتمويل أو التنظيم. على مستوى الممارسة، غالبًا ما تحدّد اللوائح التشريعية والتنفيذية وظيفة الخدمة العامة. تقع القوة Power والسلطة authority على عاتق الحكومة، ويُفترض أن ينبع توفير الرفاه والخدمات التنظيمية في الدولة من خلال ممثلين منتخبين. توجد الخدمات العامة في كل مكان، وتحتاج إلى إصلاح وإعادة اختراع وتحديث، وتظهر حالة الخدمات العامة ومستقبلها المُقترح في قلب المناقشات العامة السياسية الحالية. من هذا الباب، تحاول العديد من الحكومات ومؤسسات الخدمة العامة تأمين التغييرات الأساسية في الحوكمة وتصميم تقديم الخدمات العامة؛ كما تركّز التغييرات بشكل أساسي على المؤسسات العامة التي ترتبط بشكل وثيق باحتياجات المجتمع.³

هناك العديد من الجوانب التي يجب مراعاتها عند تقديم خدمات أفضل للجمهور. من أجل تحديد ذلك، نحتاج إلى وضع المجتمع (المُستخدِم) في مكانة المستهلك والمواطن في نفس الوقت. هذه الجوانب هي: 1- المساءلة بين مقدّمي الخدمات والمستخدم والمجتمع. 2- التمثيل والمشاركة من قبل جميع المواطنين ومستخدمي الخدمة من خلال المناقشة واتخاذ القرار بشأن السياسة والممارسة. 3- معلومات حول توفير الخدمة وتشغيلها وتنظيمها وأدائها فيما يتعلّق بمصلحة المستخدم. 4- الوصول

أو النفاذ، بما في ذلك التوافر والسهولة والقدرة على التكيف لتلبية الاحتياجات الجديدة. 5- اختيار المستخدمين بحرية، 6- الانتصاف من خلال قنوات الشكوى والإجراءات ذات الصلة. إنّ الخدمة العامة أمر بالغ الأهمية لبناء علاقة جيدة في المجتمع. يمكن، في ظلّ بعض الظروف، أن تكون بمثابة بؤرة لتشكيل التخيّلات العامة والهويات الجماعية، فضلاً عن المساعدة في الحفاظ على الارتباطات التضامنية. هذا هو الفرق الرئيس بين الخدمات العامة والخاصة، يستند هذا إلى واقع أنّ الخدمة العامة يمكن أن تلبي الاحتياجات العامة التي لا يمكن أن توفرها الأسواق الخاصة لجميع السكّان للاستفادة منها.⁴

إلى جانب ذلك، تتضمن مفاهيم جودة الخدمة العامة ما يلي: أولاً، لا يمكن تحديد جودة القطاع العام من قبل مؤسّساته فحسب، ما يعتقده العملاء وما يدركونه يقع على نفس القدر من الأهمية في التقييم الشامل، تلخّص هذه الملاحظة ما يشير إليه زيثامل Zeithaml بالجودة المتصوّرة أو المدركة perceived quality، التي تتضمن حكم العميل على التميّز أو التفوّق العام للكيان، يدعم جاستر Gaster هذه الملاحظة مضيقاً أنّ الجودة في القطاع العام هي ممارسة جماعية تحتاج إلى دورٍ أكثر نشاطاً للعملاء والمواطنين، كما السماح للعمّال في جميع المستويات بالشعور بالتقدير؛ لا يمكن تحقيق ذلك بالتوحيد أو المُعايرة standardization وإدارة الأداء فحسب، ولكن الأمر يتطلب فكرة الجودة الشاملة التي تتضمن في نفس الوقت قيم القطاع العام بدلاً من قيم القطاع الخاص. ثانياً، تركّز جودة الخدمة العامة على إرضاء العملاء، ممّا يضع العملاء-المواطنين في مركز عمليات القطاع العام. مع ذلك، قد يكون قياس رضا العملاء صعباً نظراً لوجود قيود في تحديد من هم العملاء في القطاع العام مقارنة بالقطاع الخاص، يوضّح دونيلي وآخرون Donnelly et al أنّ المنظّمات العامة لديها مجموعة متنوعة من العملاء للخدمات المختلفة، الذين يتمتّعون بآراء متعدّدة ومتناقضة حول المستويات الحالية لتقديم الخدمة؛ يُضاعف هذا الصعوبات الإدارية من حيث تحديد الأولويات في إدارة خدمة العملاء. ثالثاً، يُعدّ مفهوم جودة الخدمة العامة مفهوماً متعدّد الأبعاد، ممّا يجعل من الصعب قياسه باستخدام بنية أو مقياس واحد. ضمناً يمكن أن يكون قياس جودة تقديم الخدمات العامة مشروعاً شاقاً.⁵

مع ذلك، يجب على الحكومة تقديم الخدمة العامة بمجموعة من الابتكارات من خلال الاهتمام بالاحتياجات العامة، سيُشجّع هذا على دورٍ فعال للمستخدم لضمان خدمة عامة جيّدة، وعلى الفهم الأفضل في تقديم وعود واقعية للمواطنين ومستخدمي الخدمات، ما يساهم في بناء الثقة في مؤسسات الخدمة العامة؛ يجب أن تتجاوز الطريقة الأتمة البسيطة وتحاول إعادة التفكير في الطبيعة الأوسع للخدمات الحكومية. في العقد الماضي، تم تقديم ال (ICT) (مثل البريد الإلكتروني، والدرشة عبر الانترنت والخادم server وما إلى ذلك) تدريجيًا من قبل الحكومات لإشراك المواطنين وتوزيع آخر الأخبار والتحديثات، وبالرغم من توظيف ال (ICT) في مجال تقديم الخدمات العامة منذ التسعينات، فإنّ هذه الأخيرة تحتاج اليوم إلى أن تتجاوز ذلك نحو ممارسات أكثر تعقيدًا لنظام الحكومة الالكترونية؛ إذ تُستخدم الأخيرة لتحسين كفاءة تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين والشركات والهيئات، فهي تمكّن من تعزيز الاتصال بين الوكالات الحكومية والهيئات المكوّنة لها من خلال توفير الوصول إلى المعلومات والخدمات عبر الانترنت بتكلفة منخفضة نسبيًا، وتقديم الخدمات من خلال مواقع الويب. سيؤدّي الجمع بين (ICT) ومشاركة المواطنين إلى خلق مشاركة إلكترونية، وتمكين المواطنين من أداء دورٍ أفضل في إدارة الحكومة.⁶

من هذا المنطلق، تشير الحكومة الالكترونية إلى استخدام الوكالات الحكومية لتقنيات المعلومات (الانترنت والحوسبة المتنقلة...) التي لديها القدرة على تغيير العلاقات مع المواطنين والشركات والأذرع الحكومية الأخرى. يمكن أن تخدم هذه التقنيات مجموعة متنوّعة من الغايات المختلفة: تقديم أفضل للخدمات الحكومية للمواطنين وتحسين التفاعلات مع قطاع الأعمال والصناعة، وتمكين المواطنين من خلال الوصول إلى المعلومة، أو إدارة حكومية أكثر كفاءة. كما يمكن أن تكون الفوائد الناتجة هي تقليل الفساد، وزيادة الشفافية، ونمو الإيرادات، و/ أو خفض التكلفة. تقليديًا، كان التفاعل بين مواطن أو شركة تجارية ووكالة حكومية يحدث في مكتب حكوميّ، مع ال (ICT) الناشئة من الممكن تحديد مراكز الخدمة بالقرب من العملاء، قد تكون هذه المراكز عبارة عن أكشاك kiosks غير مدمجة في الوكالة الحكومية، أو كشك خدمة يقع بالقرب من العميل، أو باستخدام جهاز كمبيوتر شخصي في المنزل أو المكتب. يتمّ دعم الحكومة الالكترونية من خلال لوائح وسياسات الحكومة الالكترونية، التي تجمع بين حوكمة تقنية المعلومات والحوكمة العالمية أيضًا،

وهذا بدوره يدعمه المجتمع الرقمي الذي طوّرتُه البيئة المتّصلة. مع ذلك، يجب على المجتمع أن يتعامل مع آثار الفجوة الرقمية التي تشير إلى أفراد المجتمع الذين لا يستطيعون، أو لن يتمكنوا من الوصول إلى البنية التحتية المتّصلة. إنّ الإجابة على سؤال ما الذي يتطلبه الأمر لتصبح الحكومة إلكترونية؟ ليست بسيطة، فهي تكمن في "السعي متعدّد الأبعاد عبر القيادة والسياسة والتنافسية الاقتصادية والتعليم وخدمات المواطن الرقمية والعمليات الحكومية الداخلية والديمقراطية الرقمية، وتمكين التكنولوجيات بالنسبة لأيّ بعد" [...] من أجل بناء ميزة تنافسية دائمة. يجب تنفيذ هذا العامل متعدّد الأبعاد من خلال "المعالم السبعة لقيادة الحكومة الالكترونية: التكامل والتنمية الاقتصادية والديمقراطية الالكترونية والمجتمعات الالكترونية والبنين حكومية وبيئة السياسة والجيل القادم من الانترنت [...] الحكومة الالكترونية هي الإطار الأساسي الذي يتمّ من خلاله تشغيل جميع التغييرات في القطاعات المتعدّدة، التي لا يمكن التفكير فيها دون حكومة إلكترونية. على سبيل المثال، لا يمكن تطبيق الديمقراطية الالكترونية من دونها. من الواضح الآن كيف أنّ هذا النوع من الحكومات يمثل بالفعل، وبشكلٍ مؤثّر تغييرًا في الرأي، وتحوّلًا كليًا في المنظور السابق (البيروقراطي)، وثورة في طريقة تعامل الإدارة مع محاورها.⁷

ومع أنّ الحكومة الالكترونية تشكّل الأساس للخدمة الرقمية (الخدمة الالكترونية e-service) التي تعتمد على بنية تحتية تكنولوجية، فهي ليست تمرينًا تقنيًا، بل هي محاولة لتحسين البيئة السياسية والاجتماعية وإحداث تغيير جوهريّ في طرق أداء الوظائف. إنّ إدخال الـ (ICT) من أجل أتمتة وظائف القطاع العام وتضمين الحكومة الالكترونية لن يؤدي تلقائيًا إلى إنشاء حكومة أفضل أو أكثر انفتاحًا ما لم تستند إلى سياسات لتعزيز الاستخدام الفعال للتكنولوجيا، تحتاج مبادرات الخدمة الالكترونية لا محالة إلى مراعاة قضايا مثل النماذج الجديدة لصياغة السياسات وأشكال بديلة من المواطنة، أو أنماط واتجاهات مختلفة من العلاقات والسلطة، وحلول جديدة للتنمية الاقتصادية، ومقاربات بديلة لربط الجماهير بالعملية السياسية.⁸

تجدر الإشارة أنّ لكل مجتمع احتياجات وأولويات مختلفة، فلا يوجد نموذج واحد للحكومة الالكترونية، كما لا يوجد معيار عالمي لجاهزيتها، فيعتمد استعداد كل مجتمع وحكومة للحكومة الالكترونية على الأهداف والقطاعات المحدّدة التي تختارها كأولوية، بالإضافة إلى الموارد المتاحة في

وقت معين (التي تعتمد على الميزانيات والجهات المانحة...إلخ). تُؤسّسُ الشروط المسبقة اللازمة للحكومة الالكترونية على أهم احتياجات المجتمع. على سبيل المثال، يختلف مستوى البنية التحتية والإطار القانوني ورأس المال البشري اللازم للحكومة الالكترونية باختلاف الأهداف التي يتم السعي إليها، كما أنه [...] بمجرد وضع الرؤية والقطاعات ذات الأولوية للحكومة الالكترونية، من المهم تقييم مدى استعداد المجتمع لهذا النوع من الحكومة. يتطلب تقييم جاهزية الحكومة الالكترونية فحص الأطر المؤسسية للحكومة نفسها، والموارد البشرية، وموارد الميزانية الحالية وتدفقات الاتصالات بين الإدارات...والبنية التحتية الوطنية والصحة الاقتصادية والتعليم وسياسات المعلومات، وتنمية القطاع الخاص وغيرها من القضايا التي تعبر أيضًا عن عوامل استعداد المجتمع. حتى في البلدان النامية حيث تكون مشاكل الاتصال المنخفض وتنمية الموارد البشرية (بما في ذلك انخفاض مستوى المعرفة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات) شديدة، يمكن الإبداع والتخطيط الدقيق لتطوير تطبيقات وخدمات ومعلومات محدّدة يمكن تقديمها بطريقة هادفة ومفيدة لجماهير معيّنة.⁹

2. أهمية وأثار مبادرات الحكومة الالكترونية تجاه الإدارة العامة: المجالات والمكاسب/ الفوائد.

كان للحكومة الالكترونية تأثير كبير على الإدارة العامة، وتغيير للبيئة التي تعمل فيها الخدمة العامة، علاوة على إضافة مفاهيم وأساليب جديدة لعملياتها، وتغيير للوزن النسبي والعلاقات بين العناصر الراسخة لديها. كما هو الحال مع مقارنة الحكومة ككل فإنّ التغييرات مستمرة ومن الصعب التنبؤ إلى أين ستقود. مع ذلك، تركز المناقشة أدناه على أربعة مجالات كانت فيها التأثيرات واضحة ودائمة:

1-2- خدمة مُتمخّرة حول المواطن Citizen-centered service:

ربّما يكون المفهوم الوحيد الكامن في الحكومة الالكترونية هو تقديم الخدمة المتمحورة حول الزبون/ العميل. تمّ اقتراض هذا المفهوم من القطاع الخاص الذي كان سابقًا على الانترنت، إلى أن ضُمَّنته هذه الأخيرة وأصبح خاصًا بها مع شبكة الويب العالمية. من وجهة النظر هذه، يجب تصميم الخدمات الحكومية من نقطة التسليم لتلبية ومواجهة احتياجات المواطنين أو مساعدتهم على الوفاء بالتزاماتهم المدنية. تعطي هذه الرؤية للتنظيم الرسمي للحكومة أهمية ثانوية، وبدلاً من ذلك يتم

الجمع بين أجزاء مختلفة من الحكومة أو حتى مستوياتها من خلال علاقتها المشتركة مع المجتمعات التي يمكن تحديدها ضمن المجال الأوسع للسكان. في البيئة الالكترونية، تعدّ قدرة المواطن عاملاً بالإضافة إلى حاجته، ويتمّ جذب الإدارة العامة لتقديم نفسها حيث يوجد الجمهور، مادّيًا وعبر الانترنت. إذن، المقاربة، هو أن يتمّ تصميم الحكومة من الخارج بالنظر إلى الداخل. هذا التركيز على المواطن-الزبون يسلّط الضوء أيضًا على الهدف النهائي للخدمة المقدّمة والإجراءات التي تتبعها الحكومة لتحقيق هذه الأغراض.¹⁰

تفصيلًا لما سبق، تعتبر الخدمة الذاتية self-service جزءًا لا يتجزأ من النموذج المتمحور حول المواطن، حيث يتولّى "الزبون" العديد من المهام الإدارية التي يؤدّيها مُزوّد/ مقدّم الخدمة، كما يمكن في سياق الخدمات عبر الانترنت تنفيذ المهام على مدار الساعة وخلال كامل أيام الأسبوع (7/24)، عنصرا يمكن اعتبارهما مصدرًا رئيسًا لتحقيق وفرة في التكاليف¹¹ من منطلق أنّ حاجة الحكومات إلى استخدام الموارد بحكمة تدعمها حقيقة الميزانيات المنخفضة.¹² علاوة على ذلك، أكّد التوجّه نحو المواطن-الغرض على الاقتراح القائل بأنّ الأهداف العامة لا يجب بالضرورة أن تتحقق من خلال المركبات العامة public vehicles، ممّا يؤدّي إلى تطوير أدوات بديلة لتقديم الخدمات العامة، بما في ذلك من خلال المستويات الحكومية الأخرى (المحليّة)، وحتى عن طريق الفواعل غير الرسميّة.¹³ هنا يجادل بريمان Bryman (2001)، أنّ استخدام نظام الحكومة الالكترونية يوفّر تحسّينًا وتعزيزًا في تقديم الخدمات، صرّح بريمان أن استخدام الحكومة الالكترونية يجعل الأمور سريعة ومريحة للغاية وهو ما يقلّل من تكاليف السفر بالنسبة للمواطن العادي. على سبيل المثال، يعدّ تطوير مراكز الخدمة الشاملة one-stop service centers في الموليبولول Molepolole (أكبر قرية في بوتسوانا) مثالاً جيّدًا، إذ إنّّه يخدم الأشخاص تحت سقف واحد ممّا يوفّر الوقت والمال مقارنة بالالتحاق بمكاتب حكومية مختلفة بحثًا عن المساعدة.¹⁴

في هذا الإطار، ووفقًا لروز وآخرون Rose et al (2015) الخدمة العامة، والتوجّه نحو المواطن، ومستوى الخدمة وجودتها هي القيم الأساسيّة للحكومة الالكترونية من وجهة نظر مُثل الخدمة العامة والتوجّه نحو العملاء في الإدارة العامة الجديدة. من جانب مكمل، يجادل عمر وشيبرز وستوكديل Omar, Scheepers, and Stockdale (2011) بأنّ تزويد المواطنين بالخدمات هو أحد

المصادر الرئيسية للقيمة العامة كمقاربة تسييرية، وتعتمد هذه القيمة بشكل كبير على جودة الخدمة التي تقدمها المنظمة العامة. مع ذلك، يجب ألا تتعلق تحسينات الخدمة بجودة المعلومة والخدمات العامة فحسب ولكن ترتبط أيضاً بعدة عوامل مثل زيادة كمية هذه الأخيرة، وتوفير خدمات أكثر شمولاً. على سبيل المثال، الخدمات التي تضع المواطن في مركز اهتمامها، والخدمات الفئوتية كالتى تخص جمهور ذوي الاحتياجات الخاصة (المعاقين)، أو التي تقدم دعماً لغوياً للأقليات، أو التي توفر المشورة عبر الانترنت... إلخ.¹⁵

2-2- المعلومة العامة كمورد لتحسين الثقة بالحكومة:

السمة الثانية للإدارة العامة في سياق الحكومة الالكترونية هي بروز المعلومة كمورد رئيس للحكومة، مما يوجب تشريعاتها وسياساتها ومؤسّساتها الخاصة. من سمات إدارة المعلومة في الحكومة أنه يمكن التفكير فيها من منظور دورة الحياة، وهو مفهوم يُستخدم منذ فترة طويلة من قبل مسؤولي الأرشيف، أين تبدأ مراحل اقتناء المعلومة الحكومية بجمعها وإنتاجها، وتشمل الاستخدام والتخزين والاسترجاع والنشر والحماية والترتيب والاحتفاظ على المدى الطويل. يمكن إعادة استخدام المعلومات التي تمّ جمعها لغرض أو لأهداف متعدّدة، كما أنّ تخزين المعلومات في قواعد البيانات الالكترونية يفتح إمكانات كبيرة لتبادل المعلومات، وإنشاء معرفة جديدة، أو الاحتفاظ بها كعناصر بيانات فردية، أو كمجموعة من البيانات لدعم اتخاذ القرار وتنفيذه، أو كمعرفة وخبرة متراكمة. يتعدّد نظام المعلومات الجديد في التخصصات، حيث يجمع عناصر متباينة مثل أمناء الأرشيف، وأمناء المكتبات مع الناشرين والمسوّقين والمهندسين وعلماء الكمبيوتر في سياق الحكومة، فالمكوّن الحيوي لإدارة المعلومة يكمن في تحديدها على أنّها معلومة حكومية (أو كمساحة حكومية إن كانت على الانترنت) لضمان المساءلة المناسبة. في طبيعة دورها العام، تهتمّ الحكومات بجودة المعلومة التي بحوزتها، بما في ذلك دقّتها وإتاحتها للآخرين، كما أنّها تتحمّل مسؤولية ضمان أنّ أفراد الجمهور يحتكمون على المعلومة التي يحتاجونها للوفاء بحقوقهم والتزاماتهم.¹⁶

بهذا المعنى، تسهم المعلومة في تحسين الثقة بالحكومة والإيمان بها، يشير هذا البعد إلى "الثقة الاجتماعية"، وهي الثقة التي تُكتسب من مدى تأمين الحكومة للمعلومة العامة وخصوصية المواطنين، ولثقة العامة، أي الطريقة التي تدير بها المنظّمات العامة الاقتصاد والموارد العامة وتقديم الخدمات.

يمكن للحكومة الالكترونية تحسين ثقة الجمهور من خلال زيادة الشفافية ومشاركة المواطنين، ومن خلال تزويد الجمهور بمزيد من التحكم في الإجراءات والقرارات التي تتخذها حكومتهم. يتم اكتساب ثقة الجمهور بوصول أفضل إلى المعلومات والخدمات الحكومية، ومن خلال زيادة المرونة والموثوقية وخدمة العملاء. وفقاً لغريمسلي وميهان (Grimsley and Meehan 2007)، فإن خبرة المواطنين في توفير الخدمات ومخرجاتها تساهم في تكوين الثقة العامة. يتم الإنتاج المستدام لثقة الحكومة من خلال تحسين التفاعلات بواسطة الحكومة الالكترونية على المستوى المحلي.¹⁷

دعماً لما سبق، وعلى المستوى المحلي، يجادل يونغ (Yong 2005) إلى أن الحكومة الالكترونية لها فائدة في تعزيز الشفافية وزيادة مساءلة السلطة المحلية فالحكومة الالكترونية مهمة لأنها تقطع "اليد البشرية الوسيطة"، مما يؤدي إلى فساد ضئيل أو معدوم. وفي تمكين المواطنين من خلال زيادة الوصول إلى معلومات السلطة المحلية والقدرة على التفاعل والمشاركة، يؤدي الاستخدام الفعال لنظام الحكومة الالكترونية في السلطات المحلية ومشاركة المعلومات مع مختلف أصحاب المصلحة، إلى تمكين المواطنين من خلال الوصول السهل والمعزز إلى معلومات السلطة المحلية والقدرة على المشاركة في عملية الحوكمة. تمنح الحكومة الالكترونية المجتمع فرصة للتعبير عن آرائه كما هو الحال في المواضيع التي تكون فيها آراء الناس مطلوبة لتقييم خدمات السلطات المحلية. تساعد الحكومة الالكترونية أيضاً في إنشاء منصة حيث يمكن أن يكون هناك تفاعل بين السياسيين والمواطنين يسمح بمناقشات تفاعلية بينهم عن بعد.¹⁸

2-3- مهارات وعلاقات جديدة New skills and relationships:

السمة الثالثة للحكومة الالكترونية هو الدور الذي تؤديه التكنولوجيا في تشكيل البيئة التي تعمل فيها الإدارة العامة والمعرفة والمهارات المطلوبة من قبل مسيري الخدمة العامة والعاملين فيها. لأغراض عملية، فإن مكان عمل الخدمة العامة هو المكان الذي يوجد فيه جهاز الكمبيوتر، ويتم فيه الاستخدام الروتيني للبريد الالكتروني وشبكة الويب العالمية، يتناقض هذا الوضع مع البيئة التي كانت سائدة من قبل، أين كان الهاتف والبريد أدوات عمل أساسية. لقد كان تبني التقنيات الالكترونية في الحكومة أمراً جيداً للتعلّم التنظيمي والتكيف الذي ما يزال ينمو ويتجلى. إضافة إلى ذلك، أعطت الشبكات المتأصلة في الحكومة الالكترونية أيضاً تركيزاً جديداً على منهجيات العمل التي تؤكد على

التعاون الجماعي ومشاركة المعلومة، وعادة ما تتقاطع مع التقسيم الرأسي للعمل الذي يعدّ سمة للبيروقراطية الكلاسيكية. إنّ الطبيعة التقنية والمتعدّدة التخصصات والمحفوفة بالمخاطر للحكومة الالكترونية -أو على الأقل التقنيات التي تقوم عليها- تخلق علاقة أكثر ترابطاً داخل الحكومة بين صانعي السياسات ومديري البرامج والمتخصصين التقنيين، كما أنّها تخلق علاقة جديدة بين التخصصات التقليدية للإدارة العامة، فجميع المجالات أو التخصصات الإدارية تعتمد تكنولوجيا المعلومات لأهدافها الخاصة، وتطوّر روابط مُبتكرة بينها، ولعلّ أهمّها هو الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية، اللذين يوفّران معاً الأساس لإدارة المعرفة.¹⁹ بالإضافة إلى روابط جديدة أخرى تساعد الخدمات المؤتمتة عبر الحكومة الالكترونية في تعزيزها تنشأ بين المسير العام والمواطن. على سبيل المثال، إزالة التفاعلات المباشرة (وجهاً لوجه) بين الموظّفين العامّين والمواطنين. أيضاً، من خلال استبعاد اليد البشرية من سلسلة صنع القرار، وذلك بتضمين قواعد ومعايير معيّنة في البرامج، بالتالي، التقليل أو القضاء على مخاطر الفساد (المحسوبية) وإساءة استخدام القانون، وتحقيق (إلى حدٍّ ما) قدرًا أكبر من العدالة والأمانة والمساواة.²⁰

ميزة أخرى للحكومة الالكترونية هي العلاقة بين القطاعين العام والخاص، فعلى الرغم من قدرة الحكومات على تطوير إمكانيات تكنولوجية كبيرة داخل الخدمة المدنية إلّا أنّها عادة ما تكون في وضع لا يمكنها من الاستجابة للبيئة الخارجية سريعة التطوّر لجهة الحصول على التقنيات الالكترونية والتفكير في استخدامها، لذلك تعتمد الحكومات بشكل كبير على الاستشاريين من خلال مجموعة متنوّعة من العلاقات التعاقدية وترتيبات الشراكة، بدءاً من الأفراد العاملين لحسابهم الخاص، إلى الشركات متعدّدة الجنسيات التي تكون في بعض الحالات أكبر من الحكومات نفسها، للحصول على المشورة بشأن السياسات للمساعدة في تنفيذ الأنظمة الجديدة والبرامج والخدمات التي تدعم التكنولوجيا. جانب آخر من جوانب الشراكة بين القطاعين العام والخاص هو أنّ الحكومة مشترٍ رئيس للسلع والخدمات المتعلقة بالتكنولوجيا. بالتالي، لها تأثير كبير على طبيعة وتطوّر هذا القطاع في الاقتصاد الوطني. تتعرّض الحكومات لضغوط تحقيقاً للتوازن بين الكفاءة الداخلية والإنتاجية والاهتمامات الإنمائية الاقتصادية الوطنية ينطوي هذا في كثير من الأحيان على الاختيار بين الشركاء متعدّدي الجنسيات الذين يقدمون خبرة واسعة ووفرات في الحجم من جهة، والشركات الوطنية التي

تشمل قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من جهة ثانية، التي تعتبر في اقتصاد المعرفة أحد المحركات الرئيسية للابتكار وخلق الثروة.²¹

4-2- التأثير على نماذج المساءلة والتسيير:

يغير اتجاه خدمة العملاء للحكومة الالكترونية العلاقات بين الجمهور والإدارة العامة والممثلين المنتخبين في الممارسة ويثير قضايا من حيث المبدأ. على أقل تقدير، فإن التركيز على تقديم الخدمة – ويفضل أن تكون خدمة جيدة- للجمهور يوسع مجال التركيز لدى موظفي الإدارة العامة مقارنة باهتمامهم التقليدي بدعم مسؤوليهم السياسيين، وهي مسألة تمتد إلى تصور مساءلتهم الفعلية أمام الجمهور لا الوزراء. على نفس المنوال، يمكن أن يشعر السياسيون أن دورهم قد تقلص، هذه كلها ديناميكيات يجب معالجتها إذا أُريد للحكومة الالكترونية أن تنجح. وإذ تُبنى نماذج المساءلة التقليدية على الرأي القائل بأن القيادة تأتي من أعلى وترتبط بعملية منح السلطة للمرؤوسين ومحاسبتهم على النتائج، تشجع الإدارة العامة الجديدة (NPM) على الاستقلالية القصوى (التمكين) للمرؤوسين بناء على اقتراح مفاده أن ممارسات الإدارة يجب أن تتناسب مع احتياجات "العمل". هنا، تقدم الحكومة الالكترونية نوعين مهمين من الاختلافات، فوفقاً لها، تأتي الكثير من القيادة الفعلية والابتكار في تطبيق التكنولوجيا في القطاع العام من عدد أكبر من موظفي الإدارة العامة المبتدئين والعاملين في الخطوط الأمامية، لاسيما أولئك الذين يتعاملون مع الجمهور، وغالباً ما تكون الإدارة العليا أقل خبرة وقدرة في المهارات التي تشرف عليها، ويقتصر دورها في اعتماد وتمكين القيادة التي يمثلها عدد أكبر من الموظفين المبتدئين. بالإضافة إلى ذلك، تعدّ تقنيات الشبكات المتأصلة في البريد الالكتروني وقواعد البيانات بمثابة قوة مركزية زيادة لتلك اللامركزية، مما يُضيف تأكيداً متجدداً (ولكن في سياق مختلف تماماً) لقيم الإدارة العامة "التقليدية" مثل الاتساق والترابط ومنظور الحكومة ككل the perspective of the government as a whole إضافة على مكوناتها –الحكومة- الجزئية/الفرعية.²²

3. الحكومة الالكترونية في سياق الخبرة العالمية: الإمكانيات والحدود.

على مستوى التجارب العالمية، يمكن الاستئناس بتجربة حكومة الإمارات العربية المتحدة على المستوى الوطني والمحلي. في سياق هذه التجربة، يمكن الإشارة إلى تطبيقات الخدمات الالكترونية وفوائدها من خلال البنية التحتية لإدارة الهوية الوطنية. فلتلبية الحاجة المتزايدة لإدماج المواطنين في مشروع الحكومة الالكترونية، تهدف مبادرة بطاقة الهوية الذكية للمواطن the smart citizen ID card initiatives التي تتبناها العديد من البلدان إلى توفير طرق موثوقة لتحديد وتوثيق المواطنين المستفيدين من الخدمات الالكترونية. أشارت دراسة بحثية نشرت عام 2007 إلى أنه إذا تم دمج المكونات الأساسية مع هذه الأنظمة، فإن مثل هذه البرامج سيكون لها القدرة على مواجهة التحديات الرئيسية التي تواجه مبادرات الحكومة الالكترونية وتحديدًا تلك المتعلقة بـ "من الحكومة إلى المواطن (G2C)". يعدّ مخطط بطاقة الهوية الوطنية الجديد الذي تمّ طرحه في دولة الإمارات عام 2005 أحد اكبر برامج الحكومة الفيدرالية في الدولة لتوفير بنية تحتية لإدارة الهوية الوطنية بشكل فعال من حيث التكلفة، زيادة على تعدّديته الوظيفية وقوّته وأمانه. يعتبر البرنامج علامة بارزة في تطوير الحكومة الالكترونية، فهو يسمح للمواطنين بإثبات هويتهم بطريقة سهلة وأمنة وإلكترونية عند تعاملهم مع تطبيقات الحكومة الالكترونية.²³

استكمالاً لما سبق، أعلنت الحكومة الإماراتية عن مشروع البنية التحتية للمفتاح العام a Federated Identity (PKI) Public Key Infrastructure ومشروع إدارة الهوية الفيدرالية (FIM) Management لدعم وتعزيز البنية التحتية لإدارة الهوية (المذكور أعلاه) وتقديم خدمات موسّعة لسلطات الحكومة الالكترونية الاتحادية والمحلية في دولة الإمارات. يهدف المشروع إلى تطوير بنية تحتية شاملة وموحّدة أمنياً لتمكين خدمة أولية من الهويات الرقمية المؤكّدة لحاملي بطاقة الهوية الإماراتية على الشبكات الرقمية؛ وفي المقام الأول على شبكة الانترنت. للمشروع هدفان استراتيجيان: الأول لتمكين التثبّت من الهوية الرقمية لحامل البطاقة (خدمات الإثبات authentication services) عن طريق التأكد من رقم التعريف الشخصي والبيومتري والتوقيع. أمّا الثاني، فهو التصديق (validation services) من خلال تطوير سلطة إصدار الشهادات المركزية. يعتبر الـ PKI مكوناً مهماً لتوفير مستويات أمان أعلى في الأشكال الرقمية، وقد يكون له تأثير مضاعف إذا تمّ دمجها مع أنظمة إدارة الهوية الحكومية الموثوقة السابقة. لدعم وتعزيز هذه القدرة عدّة مرّات،

تسعى الدراسات البحثية إلى تقديم أطر جديدة ومبتكرة، كتلك المسماة -على سبيل المثال- الفكرة المدنية CIVIC IDEA، وهي اختصار "لرؤية شاملة للمواطنين تحقق من خلال التوزيع المدمج لبطاقة الهوية في تطبيقات الحكومة الالكترونية": تهدف المقاربة إلى دعم حكومة الإمارات في تحقيق رؤيتها للتحوّل الحكومي الالكتروني، مع الاستفادة من نقاط القوة في مبادرة بطاقة الهوية الإماراتية. بعبارة أخرى، البناء على القدرات التي توفرها بطاقة الهوية الذكية الجديدة فيما يتعلّق بجهود المصادقة للأفراد عبر الشبكات الرقمية.²⁴

على المستوى المحلي، تعتبر هيئة كهرباء ومياه دبي أول مؤسسة حكومية تستخدم الذكاء الاصطناعي للتفاعل المباشر مع العملاء. في عام 2017، أطلقت هذه الهيئة "راماس Rammas"، وهو روبوت دردشة عبر الانترنت يمكنه التواصل مع العملاء والرد على استفساراتهم باللغتين العربية والانجليزية. تهدف المبادرة إلى خفض عدد زوار مكاتب هيئة كهرباء ومياه دبي بنسبة 80%، وتشجيع استخدام القنوات الذكية لدعم مبادرة دبي الذكية [...] تعمل راماس كموظف افتراضي متوفّر على مدار الساعة [...] فهي تستجيب للعملاء على الفور مع الاستمرار في تعلّم وفهم احتياجاتهم بناءً على استفساراتهم، وتحلّل راماس هذه الاستعلامات بناءً على البيانات والمعلومات المتوفرة وتتخذ الإجراءات اللازمة للإجابة عن المعاملات وتنظيمها بدقة وبسهولة تامة.²⁵

في نفس الإطار، تأتي مبادرة "قرار مدريد Decide Madrid"، وهي منصة مشاركة افتراضية وضعتها مدينة مدريد عام 2015، وقد فازت المنصة بجائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة عام 2018 تقديرًا لنجاحها، وتكتمل هذه المنصة بالقنوات البديلة التي تمكّن أجزاء السكان المتأثرين بالفجوة الرقمية أو غيرها من الصعوبات من الإصغاء إليهم. وتدعم المبادرة فريق متخصص من الموظفين العموميين، بما في ذلك المهنيين من العلوم القانونية والاقتصادية والإدارية والاجتماعية وعلوم الحاسوب وغيرها من المجالات ذات الصلة، ويقوم الفريق بتنفيذ ورصد العمليات التشاركية وضمان الإدماج الرقمي لدى جميع القطاعات الاجتماعية، وتيسير نقل المنصة إلى المؤسسات الأخرى. وتتعاون مرافق البلدية المتعددة في وضع وتنفيذ المنصة، بما في ذلك 26 خدمة مكاتب، وخدمة دليل الهاتف، و21 منتدى أو فضاء محلي للمشاركة المباشرة منتشرة في مختلف الأقاليم. وتبلغ ميزانية الدائرة التي تدير البرنامج 2 مليون دولار تقريبًا، تغطّي تكاليف ما يلي: أ- الإنتاج ونشر المواد مثل النشرات

الانتخابية والمصقات والكتيبات الإعلامية ومحتوى الصحافة ووسائل التواصل الاجتماعي، فضلاً عن تحديد المواقع في شبكات وسائل الإعلام الاجتماعية ومحركات البحث والرصد ذي الصلة؛ ب- حضور المؤتمرات؛ ج- الإجراءات والعمليات المتعلقة بالمشاركة والأنشطة الانتخابية [...]د- تقييم جميع المشاريع القائمة على المشاركة. حيث تم إنشاء خدمة الإدماج الرقمي في المديرية العامة لمشاركة المواطنين والمؤسسات الاجتماعية التي تخدم مجموعات محدّدة لتحديد العوائق التي تحول دون الممارسة التشاركية واقتراح حلول لتحسين إمكانية الوصول إلى الآليات التشاركية ونشرها واستخدامها [...] وتنسجم هذه المبادرة مع أهداف التنمية المستدامة 11-3-2 المتمثلة في تعزيز التحضر الشامل والمستدام والقدرة على التخطيط وإدارة القائمين على المشاركة والتكامل والاستدامة للمستوطنات البشرية.²⁶

مع كل هذه الفوائد، يجب أن تأخذ المناقشة حول العوامل المؤثرة في تبني الحكومة الالكترونية بعين الاعتبار بعض الإكراهات التي تحدّ من نجاح هذه المبادرة. على سبيل المثال، يطرح نوريس ومون Norris and Moon (2005) في دراستهما مجموعة من العوائق تتلخص في الآتي: نقص التكنولوجيا وفريق عمل الويب، ونقص الموارد المالية، ونقص المعلومات حول تطبيقات الحكومة الالكترونية، وعدم وجود إرادة ودعم من المسؤولين المنتخبين؛ حدّد البحث أيضاً العوائق المرتبطة بسوء التخطيط والتنفيذ لتبني الحكومة الالكترونية المحليّة. على سبيل المثال، يخشى المسؤولون العموميون الآثار القانونية المترتبة على الاحتفاظ بالبيانات الشخصية للمواطنين، وهو ما يمكن أن يردعهم في إنشاء منصّات على الانترنت تعتمد على تقديم خدمات لأفراد محدّدين ممّن تُعرف هوياتهم، وجد المؤلفان أيضاً أنّ البلديات والمواطنين يمكن أن يواجهوا تعقيد القضايا القانونية المحيطة بالأمن والخصوصية لدرجة الإغراض عن تبني أدوات الحكومة الالكترونية. في سياق متّصل، درس ميليتسكي وآخرون Melitski et al تنفيذ الحكومة الالكترونية في اثنين وعشرين مقاطعة إدارية في براغ، وحدّدوا العوائق الإدارية والفنية للنجاح على المستوى الفردي والتنظيمي والاستراتيجي كما هو موضّح في الجدول أدناه.²⁷

الجدول رقم (1): معوقات نجاح الحكومة الالكترونية.

المعوقات	على المستوى الفردي	على المستوى التنظيمي	على المستوى الاستراتيجي
تسييرية Managerial	نقص التدريب أو التعليم أو الدافع.	قيود الموارد أو التنسيق أو الاتصال، أو ثقافة المجموعة أو المشروع	قيود سياسية وغيرها من القيود الخارجية
تقنية Technical	سلامة البيانات والمعلومات	تعميد وسلامة أنظمة المشروع (بما في ذلك الأجهزة والبرامج)	احتياجات البنية التحتية الأوسع، وتكامل الأنظمة، وهندسة المعلومات، والتطابق بين الأهداف الإستراتيجية والتقنيات الأساسية.

Source: Manoharan & Ingrams, p.5.

إنّ تنوع وتعقيد مبادرات الحكومة الالكترونية يعني وجود مجموعة واسعة من التحديات والعوائق التي تحول دون تنفيذها. هناك حدود تقنية تتعلق بأمن خصوصية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتنظيمية تتمثل في دعم الإدارة العليا لمقاومة التغيير نحو التعاون بالطرق الالكترونية بالإضافة إلى نقص الكوادر المؤهلة والتدريب، واجتماعية تتصل بثقافة الفجوة الرقمية، ومالية مرتبطة بالتكلفة العالية، ومع أهمية هذه الأبعاد، فإنّ العائق الأساس الذي يحول دون تنفيذ الحكومة الالكترونية ليس فنياً، بل يكمن في الآثار الثقافية للتكنولوجيات الجديدة. يتم تعريف الثقافة على أنّها مجموعة من الافتراضات والمعتقدات والقيم المهمة التي يشترك فيها جميع أفراد المجتمع، ووفقاً لدافيسون ومارتينسون Davison and Martinsons "من الصعب دراسة الثقافة جزئياً لأنّها ليست مفهوماً سهل التحديد". تؤدّي الاختلافات الثقافية وأنماط السلوك الفردي

دورًا في قبول واستخدام التكنولوجيا الجديدة. في هذا الإطار، يحدّد تشانغ Chang عوامل مختلفة للثقافة تتعلّق بالبنية الاجتماعية والتعليم والدّين والفلسفة الاقتصادية والسياسية. هنا، وجد شوارتز Swartz أنّ القضايا الثقافية أثّرت سلبيًا على قبول واعتماد نظام الحكومة الالكترونية في بعض البلدان المتقدّمة مثل المملكة المتّحدة واليابان. مع ذلك، فإنّ القضية الثقافية لا يمكن ملامستها بسهولة، ويجب التخطيط لها بشكل أكبر حتّى يتمّ تنفيذ التغيير التقني بنجاح؛²⁸ وكذلك بالنسبة لجميع العوائق الأخرى.

الخاتمة:

خلصت الدراسة إلى أنّ هدف الحكومة الالكترونية -على عكس الحكومات التقليدية- هو التقليل من البيروقراطية وتقليصها من أجل ضمان عمل سلس لمؤسّسات القطاع العام بشكل أكثر دقة وكفاءة وفعالية. لا يوجد وسيط في نظام الحكومة الالكترونية بين المواطنين وقطاع الأعمال والمعلومات، ممّا يسمح بالتدقّق السريع للمعلومة، ويقلّل من تراكم العمل ومعدلات الخطأ. من أهمّ بُنى الحكومة الالكترونية، الخدمات الالكترونية التي تمثّل هدفها النهائي، ومع أنّها لا تهدف إلى استبدال تلك التقليدية منها، فهي تسعى إلى اختصار الطرق وتقديمها على مدار 24 ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع. علاوة على ذلك يتمثّل أحد الجوانب الرئيسة للحكومة الالكترونية في كيفية تقريب العملاء (المواطنون والشركات والمنظّمات غير الحكومية) من حكوماتهم بهدف تبسيط الإجراءات مع الحفاظ على خصوصيّة وأمن عملائها.²⁹ عمومًا، يمكن للحكومة الالكترونية أن توفّر دورًا أفضل لمؤسّسات القطاع العام، لاسيّما لجهة تحسين تقديم الخدمات العامة، يمكن اختصارها في الجدول التالي كما يلي:

الجدول رقم (2): فوائد الحكومة الالكترونية بالنسبة للقطاع العام.

إزالة الحدود Removed Boundaries
ستساعد الحكومة الالكترونية في كسر حواجز الوكالة والحدود الاختصاصية للسماح بتكامل أكبر لخدمات الحكومة ككل whol-of-government services عبر خطوط ومستويات الحكومة. مع الحكومة الالكترونية، سوف يتمّ المُضيّ قدمًا في ضمان الوصول السلس للحكومة وسيجعلها أكثر قرئًا.
تحسين إمكانية الوصول Enhanced Accessibility
قد يكون من الصعب الوصول إلى حكومة في بيئة غير متّصلة بالانترنت، فغالبًا ما يتطلّب الأمر زيارات إلى المكتب الحكومي في حين يمكن إجراء بعض الأنشطة التجارية عبر الهاتف، قد يشكّل هذا مشكلة للأشخاص في المناطق الإقليمية والناحية.

دعم القطاع وتجويد تقديم الخدمات العامة من منظور الحكومة الالكترونية: تجارب من الخبرة العالمية
Supporting the Public Sector and Improving the Provision of Public Services from an e-government Perspective: Experiences from International Expertise
د/طارق عاشور

توفّر الحكومة الالكترونية إمكانية زيادة الوصول إلى المعلومات والخدمات بشكل متزايد وكبير.

تحسين جودة الخدمة Improved Service Quality

الهدف الأساس للحكومة الالكترونية هو تحسين جودة الخدمة لجميع المواطنين، تضمن الحكومة الالكترونية خدمات مريحة وموثوقة مع انخفاض الالتزام بالتكاليف علاوة على جودة وقيمة أعلى.

وكالات متكاملة Integrated Agencies

يمكن أن تؤدي المبادرات المشتركة بين الوكالات إلى خدمات عالية الجودة توفّر مزايا الكفاءة للمواطنين والحكومة على السواء. يوجد نطاق للمبادرات عبر-الوكالاتية حيث ترتبط العديد من الخدمات ارتباطاً وثيقاً. أي، حيث يجب جمع المعلومات من أكثر من وكالة واحدة.

تحسين السمعة Improved Reputation

تساعد الحكومة الالكترونية في بناء صورة للبلد كدولة حديثة، وكموقع جاذب للسياح لزيارته، وللشركات الاستثمارية.

مشاركة أكبر للمواطنين Greater Citizen Participation

تسهّل الحكومة الالكترونية الأمر أكثر لأولئك الراغبين في المساهمة والانخراط.

Source: Aritonang, p. 102.

ربّما يكون هذا تطوّراً صحّياً، يخلق بيئة جيّدة لما يجب أن تقدّمه تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات للحكومة ووكالاتها ولكنّه يحتاج أيضاً إلى معالجة المعوّقات لاستخدام المفاهيم والأدوات المعقّدة التي يجب تكييفها والتغلب على سلبياتها من أجل ضمان الاستخدام الأفضل والفعال للـ (ICT). المقاربة الموصى بها هو دمج الدروس المستفادة من مختلف مبادرات الحكومة الالكترونية في جميع أنحاء العالم لدعم صانعي القرار وتزويدهم بالمعلومات الرئيسية ومجالات التركيز المهمة ذات الأولوية بالنسبة لمبادرات الحكومة الالكترونية المطلوبة محلياً.

المراجع:

¹ Aroon P. Manoharan and Alex Ingrams, (March 2018), **Conceptualizing E-Government from Local Government Perspectives**, State and Local Government Review, vol. 50, Issue. 1, p. 1.

² Ibid, pp. 1-2.

³ Dinoroy Marganda Aritonang, (December 2017), **The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia**, European Scientific Journal, vol. 13, no. 35, pp. 100-101.

⁴ Ibid, p. 101.

⁵ Alex Osei-Kojo, (August 2017), **E-government and public service quality in Ghana**, Journal of Public Affairs, vol. 17, Issue. 3, pp. 3-4.

⁶ Aritonang, pp. 101-102.

- ⁷ Subhajit Basu, (March 2004), **E-Government and Developing Countries: An Overview**, International Review of Law Computers and Technology, vol. 18, no. 1, pp. 112-113.
- ⁸ Mehdi Asgarkhani, (2005), **The Effectiveness of e-Service in Local Government: A Case Study**, Electronic Journal of e-Government, vol. 3, Issue. 4, p. 158.
- ⁹ Basu, p. 114.
- ¹⁰ David Brown, (2005), **Electronic government and public administration**, International Review of Administrative Sciences, vol. 71, no. 2, p. 247.
- ¹¹ Brown, p. 247.
- ¹² Osei-Kojo, p. 4.
- ¹³ Brown, p. 247.
- ¹⁴ Thabile A. Samboma, (2019), **E-Government, A Tool for Service Delivery in Botswana's Local Authorities?**, Global Journal of Human-Social Science: F Political Science, vol. 19, Issue. 1, p. 4.
- ¹⁵ Jean Damascene Twizeyimana and Annika Andersson, (April 2019), **The public value of E-Government: A literature review**, Government Information Quarterly, vol. 36, Issue. 2, p. 171.
- ¹⁶ Brown, pp. 248-249.
- ¹⁷ Twizeyimana and Andersson, pp. 171-172.
- ¹⁸ Samboma, p. 4.
- ¹⁹ Brown, pp. 249-250.
- ²⁰ Twizeyimana and Andersson, p. 171.
- ²¹ Brown, pp. 250-251.
- ²² Ibid, p. 251.
- ²³ Ali M. Al-Khouri, (March 2011), **An Innovative Approach for E-Government Transformation**, International Journal of Managing Value and Supply Chains, Vol. 2, No. 1, p. 28.
- ²⁴ Ibid, pp. 28-29.
- ²⁵ United Nations, Department of Economic and Social Affairs, (2020), **United Nations E-Government Surveys: 2020 Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development**, New York, p. 96.
- ²⁶ Ibid, p. 100.
- ²⁷ Manoharan and Ingrams, pp. 4-5.
- ²⁸ M. Alshehri and S. Drew, (2010), **Implementation of e-Government: Advantages and Challenges**, presented at the: IASK International Conference E-Activity and Leading Technologies and InterTIC 2010, Griffith university, Queensland, Australia, pp. 84-85. Accessed on 20/02/2021, at: <https://core.ac.uk/download/pdf/143886366.pdf>.
- ²⁹ Yucel Ogurlu, (2014), **E-Government Portal and E-Service in Turkey**, Epiphany Journal of Transdisciplinary Studies, vol. 7, no. 2, p. 18.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف - مساحية سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر- الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 35	
المحور رقم - 03	تقنيات ونظم الإدارة الإلكترونية ومشروع الحكومة الإلكترونية
عنوان المداخلة	معوقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر The challenges of electronic administration in algeria
الاسم واللقب	عسري شيخ
المؤهل العلمي	طالب دكتوراة
الوظيفة	/
التخصص	/
المؤسسة	جامعة معسكر
ملاحظات	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

معوقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

The challenges of electronic administration in algeria

عسري شيخ

طالب دكتوراه – جامعة معسكر

asri.cheikh@univ-mascara.dz

الملخص:

(12Sakka Majalla)

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المعوقات والتحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الإدارة العمومية في الجزائر، من خلال إجراء تحليل استبيان وزع على موظفي مجموعة من الغدارات العمومية، والذي شمل 39 موظفا، حيث تم معرفة اتجاهات وآراء المبحوثين تجاه المعوقات المحددة في الدراسة وهي المعوقات البشرية، التنظيمية والتقنية، والتي خلصت إلى وجود هذه المعوقات واتفق موظفها على ذلك.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، تحديات، التحول الرقمي، معوقات الإدارة الإلكترونية.

رموز تصنيف JEL: O32، O39، O33، O30.

Abstract:

This study aims to identify the obstacles related to the application of electronic management, at the level of the public administration, by conducting an analysis of a questionnaire distributed to its employees, which included 39 employees, where the attitudes and opinions of the respondents towards the obstacles identified in the study were identified, which are the human, organizational and technical obstacles. It concluded that these obstacles exist and its employees agree on that.

Keywords : Electronic management, challenges, digital transformation, obstacles to electronic management.

JEL Classifications: O32, O39, O33, O30.

مقدمة:

كان للتطور التقني والتكنولوجي الذي حدث في العالم منذ نهاية القرن العشرين الأثر الواضح على تطور أساليب الأنشطة الإدارية المختلفة، باستخدام وسائل جديدة تبعا لهذا التطور، خاصة بعد انتشار استخدام شبكة المعلومات العالمية، تحولت الإدارة من عادية تقليدية إلى إلكترونية، وانتقلت الشركات والدول من صناعية إلى دول معلومات، ووجدت الحكومة الإلكترونية مكانتها وظهرت أهميتها حيث مكنت من مراجعة طريقة عملها وتقديم خدماتها إلكترونياً بعيداً عن الطريقة التقليدية.

وظهر تبعا لذلك التوجه الجديد لمعظم الدول إلى مواكبة هذا التطور من خلال تحديث إدارتها، تغيير أساليب عملها وتحسين خدماتها، وبذلك أصبحت الإدارة الإلكترونية إحدى الركائز الجديدة في إدارة المرافق العامة وتطوير أدائها.

سعت الجزائر كغيرها من الدول إلى إدخال هذه التقنية الجديدة في عدة قطاعات أهمها اعتماد مشروع الحكومة الإلكترونية لعام 2013 ، والتي من خلالها تطبيق "الإدارة الإلكترونية " لتقديم خدمات عمومية أكثر جودة.

الإشكالية: في خضم التوجه الجديد نحو الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات العمومية، ما أهم المعوقات التي تعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع في الجزائر؟

فرضيات البحث: معالجة الإشكالية سالفه الذكر، والوصول إلى نتائج تتعلق بها، نضع الفرضيات التالية:

1. تشكل التحديات البشرية، التنظيمية والتقنية عائقا أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية.

2. هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين تعزى إلى المستوى الدراسي والوظيفة.

هيكل الدراسة:

لمناقشة إشكالية هذا البحث، سنتطرق فيه إلى العناصر التالية:

1. تعريف الإدارة الإلكترونية

2. خصائص وأهداف الإدارة الإلكترونية

3.دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية

4.متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

5.تحديات الإدارة الإلكترونية.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال الاهتمام الذي يتزايد يوما بعد يوم بالإدارة الإلكترونية ومحاولات تعميمها على كل المستويات والقطاعات، لما توفره من تيسير للمهام والأنشطة الإدارية، وتخفيض التكاليف، وريج الوقت، والتي نوضح من خلالها طبيعة المعوقات التي تصادفها الإدارة العمومية في تطبيقها للإدارة الإلكترونية في سعيها إلى تقديم أفضل الخدمات الإدارية للمواطنين.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

-التعريف بالإدارة الإلكترونية من وجهات نظر مختلفة ومميزاتها وأهدافها.

-التعرف على تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- تحديد أهم المعوقات التي تصادف عملية رقمنة الإدارة العمومية.

منهجية الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، الملائم لمثل هذه الدراسات، من خلال تحليل المشكلة، والوصف الدقيق للمعلومات المتعلقة بموضوعها، حيث يتم بناء الجزء النظري بناء على المعلومات المتوفرة عن الموضوع في دراسات وبحوث سابقة، ثم الجزء التطبيقي من خلال دراسة ميدانية تعتمد على الاستبيان وتحليل نتائجه.

1.تعريف الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية، مصطلحا إداريا حديثا، في أدبيات الإدارة المعاصرة، وتعددت تعريفاته بتعدد التوجهات الفكر الإداري، نورد منها التعاريف التالية:
يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها أتمتة المهام والأنشطة التي تقوم بها المؤسسة الإدارية، باستخدام تكنولوجيا المعلومات، لتسهيل الإجراءات وتسريع إنجاز المعاملات الإدارية، وجاهزيتها لتكون ضمن الحكومة الإلكترونية، كما يمكن تعريفها على أنها المجهودات المعتمدة على تكنولوجيات المعلومات الحديثة، لتلبية متطلبات المستفيدين من الخدمات الإدارية، في اتجاه الحد من المشكلات

والعوائق الناجمة عن التعامل مع الأفراد في تأدية تلك الخدمات، بما يحقق الكفاءة والفعالية في أدائها (بلقرع، العمري، و قريشي)، من جهة أخرى عرفها (كافي، 2011) على أنها مختلف عمليات الإدارة التي تستخدم الإمكانيات التكنولوجية المتطورة، والاستفادة من القدرات الفردية والجماعية في المنظمة لتحقيق الأهداف المشتركة.

بناء على ما سبق، تشكل الإدارة الإلكترونية في جوهرها، الاستغناء عن الوسائل التقليدية في إنجاز الوظائف الإدارية، باستخدام التطور التكنولوجي من حيث المعطيات والوسائل، لتحقيق الخدمة العامة بجودة وكفاءة عاليتين.

2. خصائص وأهداف الإدارة الإلكترونية:

1.2. خصائص الإدارة الإلكترونية:

شكلت الخصائص التي تميز الإدارة الإلكترونية دواعي الاهتمام بها كتوجه استراتيجي سواء بالنسبة للمنظمات أو الحكومات أهمها:

*إدارة من دون ورق: حيث تعتمد كلياً على التطبيقات الإلكترونية وما توفره من قنوات لتنفيذ المهام الإدارية كالبريد الإلكتروني، الارشفة الإلكترونية، أنظمة المتابعة الإلكترونية، وسائل التسجيل الصوتي وغيرها.

*إدارة لا يحدها مكان: حيث يشكل العمل الافتراضي عن بعد من خلال المنصات المتوفرة لعقد الاجتماعات والمؤتمرات والملتقيات طفرة في عالم الإدارة، ولم يعد لمكاتب العمل، وقاعات الاجتماع أهمية في تنفيذ الأنشطة الإدارية المختلفة.

*إدارة لا تخضع للزمان: حيث لا يشكل الالتزام بالوقت أي أهمية، على اعتبار إمكانية العمل على مدار اليوم، الأسبوع، الشهر أو السنة.

*الاعتماد على الأنظمة المتطورة: وابتعادها عن الأنظمة التقليدية الجامدة، المعيقة للسرعة والكفاءة في إنجاز الأنشطة الإدارية، والتي توفرها الشبكات الإلكترونية والمنظمات الذكية المبنية على نظم المعلومات والمعرفة.

2.2. أهداف الإدارة الإلكترونية:

يهدف الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- *تطوير الأنشطة الإدارية من خلال استخدام التقنيات الحديثة من حيث الوسائل والأنظمة المعلوماتية، وبالتبعية تنمية أداء الموظفين الإداريين، وبروز فئة جديدة متحركة في التكنولوجيات الحديثة (عبدالرزاق و زيد فوزي، 2019)
- *السرعة في أداء الخدمات الإدارية للمواطنين، وتوفير الوقت اللازم لذلك من خلال استخدام الانترنت وقواعد المعطيات المختلفة، كما يسهم ذلك في التقليل من الإجراءات الإدارية الورقية التقليدية والمعيقة (خنوش، 2020).
- *خفض تكلفة مختلف الأنشطة الإدارية المتعلقة بالأفراد أو المنظمات، بالنظر لتعقيدها وطول إجراءاتها (محمد عبد علي و جمال فرج، 2018).
- *التقليل من التعامل المباشر بين أطراف العملية الإدارية، مما يسهم في الحد من الاحتكاك المعيق لفعاليتها (محمد عبد علي و جمال فرج، 2018).
- *تطوير عملية اتخاذ القرارات من خلال توفر البيانات من مصادر أصلية وموحدة، وتركيزها في مراكز العمل ورقابتها (حامد، 2015).
- *التقليل من الأخطاء الإدارية المحتملة التي تفرزها الأنظمة التقليدية، والحفاظ على دقة الأنشطة الإدارية المختلفة باستخدام الأنظمة الإلكترونية المتميزة بثباتها وكفاءتها في حفظ المعطيات والمعلومات (هدار، 2018).

3.دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

- شكل ضعف إنتاجية الأساليب التقليدية في الإدارة، وعدم قدرتها على الاستجابة السريعة والفعالة لمتطلبات منظمات الأعمال والجمهور، إضافة إلى التحولات السياسية، الاقتصادية والاجتماعية المتلاحقة التي يعرفها العالم، والتطور التكنولوجي السريع في التعامل مع المعلومات والوثائق نقطة البداية في التوجه نحو أساليب أكثر ملائمة للاحتياجات الجديدة التي ذكرناها، وأصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية خيارا لا مفر منه، والذي ساعدت عليه الدوافع التالية التالية:
- 1.3.دافع الزمن: لم تعد المنافسة وقوتها بين مختلف أطراف العملية الاقتصادية، في جودة المنتج، بل أصبح هناك عامل مهم دخل معادلة المنافسة، فلو افترضنا أن الجميع يملك مقومات أفضل منتج، إلا أن الفاصل في خيارات العملاء هو التوقيت الذي يصل فيه المنتج إليه، أو الاستفادة من الخدمة في

الوقت المناسب وبالسعة التي تناسب احتياجاته، وهذا ما يستدعي الاعتماد على الوسائل التقنية كالهاتف المحمول، والبرامج والتطبيقات الإلكترونية كوسائل الدفع مثلا (بورقة و حصابة، 2020).
2.3. التطور المذهل لشبكات الاتصال والانترنت: ساهم التطور المذهل في عالم الرقمية، شبكات الاتصالات، وعموم الانترنت إلى التوجه في استخدامها كأفراد ومنظمات في مختلف الأعمال الإدارية، بما تتيحه من استغلال آني وسريع للمعلومات والوثائق بتكلفة منخفضة ودقة عالية. (عماري، 2018).

3.3. الاتفاق على استخدام التقنية: لم يعد استخدام التقنية في مجال المعلومات محصورا في المتخصصين فقط، بل أصبحت الممارسة الرقمية من أهم ملامح الأجيال الجديدة، وشملت كافة مجالات الحياة، وساعد في ذلك انتشار شبكة الانترنت ووسائلها التقنية من هاتف محمول، حاسوب محمول وغيرها، وكل هذا سهل من ولوج الافراد والمنظمات مجال الإدارة الإلكترونية، من خلال تبادل المعلومات والوثائق، والحصول على الكثير من الخدمات من مجرد نقرة زر، وهذا لا يقتصر فقط على الدول المنتجة للتكنولوجيا، بل حتى بالنسبة للدول النامية التي أصبح مواطنها يتطلعون إلى الحصول على أفضل وأسرع الخدمات (عزيز و قوارح، 2021).

4. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

حتى يمكن الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية بطريقة سليمة، يجب توفر جملة من المتطلبات لتطبيقها على أرض الواقع، بالنظر لما هو متوفر وما يجب توفيره مستقبلا، أهمها:
1.4. متطلبات إدارية وتنظيمية:

بداية بوضوح الرؤية بالنسبة للمنظمة، وقدرتها على وضع الاستراتيجيات المناسبة، من خلال قناعة الإدارة العليا بأهمية الإدارة الإلكترونية، ونشرها هرميا في هياكل المنظمة، وتوفير الدعم اللوجستي والمالي لإنجاحها، ودعم البنية التحتية لاستيعاب متطلبات الرقمة، وتطوير أساليب العمل الإداري التي تتوافق مع النمط الجديد للتواصل والعمل الإداري بتأهيل الكوادر المتخصصة وتعميم الممارسة الرقمية على موظفيها (عبان، 2016، صفحة 75).

2.4. متطلبات بشرية:

على اعتبار أن العنصر البشري هو محرك أي عملية تغيير، فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يتطلب الاهتمام به، سواء ما تعلق بالعاملين من حيث تدريبهم وتطوير مهاراتهم في استخدام الوسائل التقنية وإدارة الشبكات، والتعامل مع المعطيات والمعلومات الإلكترونية، وأيضا توسيع استخدام المعلوماتية بالنسبة للجمهور كمستفيد ومتعامل، من خلال برامج محددة ضمن مراكز متخصصة (حامد، 2015).

3.4. متطلبات تقنية:

ويتعلق الأمر بالبنية التحتية الأساسية بتوفر عدد مناسب من الحواسيب، وتغطية مناسبة لشبكة الانترنت، وكذا توفر البرامج والتطبيقات المتعلقة بمختلف الأنشطة الإدارية، والتأكد من صلاحيتها، إضافة إلى وضع نظام معلوماتي متطور يلبي احتياجات التواصل الإداري وإنشاء شبكة معلومات فعالة تسهم في جودة الخدمات (عزيز و قوارح، 2021)

5. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

1.5. المعوقات البشرية:

تشكل قلة وعي متخذي القرار في مؤسسات معينة وخاصة الحكومية بأهمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية إحدى أهم تحديات التحول إلى الإدارة الإلكترونية، و عدم كفاية الرؤية لدى أفراد معينين في مشاريع تكنولوجيا المعلومات ، وعدم وجود موظفين مؤهلين قادرين على التعامل مع التكنولوجيا الجديدة والمعقدة وتشغيلها وصيانتها، وأيضا ضعف برامج تدريبية في التقنيات الحديثة المتقدمة، والأمية المعلوماتية التي تمس شريحة واسعة من المواطنين الذين لا يمكنهم التأقلم مع الإجراءات التي تعتمدها الإدارة الإلكترونية (هدار، 2018).

2.5. المعوقات التنظيمية:

غياب التخطيط على مستوى الإدارات العليا، والتنسيق للبدء في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتنفيذها في تقديم خدماتها، يعتبر تنظيمها اهم معوق لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وعدم المتابعة لامكانية ذلك في الوقت المناسب، وعدم الاقتناع أصلا في تطبيقها خاصة في الإدارات صغيرة الحجم بالنظر لتواضع خدماتها وتكلفة وضع الأنظمة المعلوماتية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية (مكيد و بوزكري، 2019)، إضافة إلى ذلك عدم القدرة على تخطي العقلية الإدارية التقليدية والنمطية، التي

تسيطر على العمل الإداري وعدم التمكن من تجاوز آثارها، وقصور في فهم عملية التحول التي يراها البعض في التحول في الإجراءات والوثائق الإدارية فقط في حين يشكل التحول في أنماط القيادة وترسيخ مبادئ البيئة الإلكترونية تحد هو الآخر (بن صالح و بوقلقل، 2018).

3.5. المعوقات التقنية:

تواجه المنظمات التي تسعى إلى تعميم الإدارة الإلكترونية في خدماتها الإدارية، تحديا يتعلق بالأجهزة المستخدمة وما تحتاجه من تطبيقات وبرامج معلوماتية، وعمليات فنية لصيانتها، في ظل ندرة للشركات الخبرة والاستشارية، وتزداد هذه المشكلة مع ظهور مهارات ومنتجات تكنولوجية جديدة كل يوم، إضافة على ضعف البنية التحتية المتعلقة بالشبكات ونظم التقنية يصعب من عملية التبادل والتواصل المهمة في مختلف الأنشطة الإدارية (بوزكري، 2016).

إجراءات الدراسة:

1. مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من إدارات وموظفي مجموعة من الإدارات العمومية (حسب الجدول-1)، والذين تم اختيار منهم عينة الدراسة، حيث تم توزيع 50 استبياناً، تم استرداد 39 استبياناً دون استبعاد أي استبيان، وبالتالي فعينة الدراسة تشمل 39 موظفاً. موزعين على الإدارات التالية:

الجدول رقم (1): الإدارات العمومية التي خضعت للدراسة.

الإدارة العمومية:	عدد أفراد العينة:
مديرية الإدارة المحلية	14
مديرية الضرائب	12
مديرية الميزانية	13
المجموع:	39

المصدر: من إعداد الباحث.

2. ثبات الاستبيان:

معوقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر
The challenges of electronic administration in algeria
 طرد/عسري شيخ

قصد التحقق من ثبات أداة الدراسة، تم اختبار معامل الفا-كرومباخ، و الذي يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (2): ثبات أداة الدراسة (الإستبيان)

معامل ألفا كرونباخ	عبارات الدراسة
0.805	17

المصدر: من إعداد الباحث، اعتمادا على مخرجات SPSS

وفقا للجدول (2) معامل الفا-كرومباخ يساوي (0.805)، و هي قيمة قريبة جدا من 1، مما يمكننا القول بثبات الاستبيان بدرجة عالية، وامكانية الحصول على نتائج مقاربة إذا ما تم إعادته مرة أخرى.

3. تحليل النتائج:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي، كمقياس للتحليل كما يلي:

5	4	3	2	1
موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة

مستوى اتجاه آراء المبحوثين، والذي تم تحديده وفقا للمقياس التالي: طول الفئة = $0.8 = 4/5$

الجدول رقم (3): مجالات المتوسط المرجح واتجاهاتها

المجال	اتجاه الآراء
من 1 الى 1.8	غير موافق بشدة
من 1.8 الى 2.6	غير موافق
من 2.6 الى 3.4	محايد
من 3.4 الى 4.2	موافق
من 4.2 الى 5	موافق بشدة

1.3. النتائج المتعلقة بأراء المبحوثين تجاه عبارات الاستبيان:

-اتجاهات المبحوثين بالنسبة للمحور الاول المعوقات البشرية:

الجدول رقم (4): اتجاهات المبحوثين تجاه المعوقات البشرية

عبارات المحور الاول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
ضعف التدريب والتكوين في مجال الإدارة الالكترونية	4.18	0.72	موافق
عدم وجود مصممين للبرامج والتطبيقات الإدارية المعلوماتية	3.36	1.28	محايد
مقاومة التغيير من طرف الموظفين خوفا على مراكزهم الوظيفية	3.87	0.95	موافق
عدم وجود مستوى من الوعي بضرورة الإدارة الالكترونية	3.94	1.16	موافق
ندرة الخبراء المختصين بآليات الإدارة الالكترونية	3.03	1.08	محايد
الموظفون لا يشاركون في وضع سياسات التحول الى الإدارة الالكترونية	3.79	1.03	موافق
المجموع الكلي للمحور	3.61	0.66	موافق

المصدر: من إعداد الباحث، اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من نتائج الجدول(4) أن المعوقات البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية جاءت بمتوسط قدره(3.61)، وانحراف معياري قدره(0.66)، وهو ما يعني اتفاق المبحوثين بشأن وجود هذه المعوقات، كما برز الاتفاق بشكل واضح على (ضعف التدريب والتكوين في مجال الإدارة الإلكترونية) بمتوسط 4.18، وكذا (عدم وجود مستوى من الوعي بضرورة الإدارة الإلكترونية) بمتوسط 3.94. -اتجاهات المبحوثين بالنسبة للمحور الثاني المعوقات التنظيمية:

معوقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر
The challenges of electronic administration in algeria
 طرد/عسري شيخ

الجدول رقم (5): اتجاهات المبحوثين تجاه المعوقات التنظيمية

عبارات المحور الثاني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
غياب خطة استراتيجية للتحويل الى الإدارة الالكترونية	4.03	0.81	موافق
عدم ملائمة التشريعات لمقتضيات الإدارة الالكترونية	3.67	0.95	موافق
غياب نظم الإدارة الالكترونية(نظم القرار-قواعد البيانات...)	3.56	0.94	موافق
طبيعة الهيكلة الإدارية لا تتلائم مع اليات الإدارة الالكترونية	3.05	1.12	موافق
لا يوجد تنسيق بين موظفي مراكز الحاسوب وموظفي الدوائر الاخرى	3.85	0.70	موافق
الإجراءات الإدارية معقدة لا تحتتمل التحويل الى الإدارة الالكترونية	3.10	1.19	محايد
المجموع الكلي للمحور	3.58	0.69	موافق

المصدر: من إعداد الباحث، اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول(5)، يقدر المتوسط المتعلق بالمعوقات التنظيمية ب(3.58)، بانحراف معياري يساوي(0.69)، وهو مؤشر على اتفاق المبحوثين بوجود معوقات تنظيمية تحول دون تطبيق الإدارة الغلكترونية في الإدارات التي ينتمون إليها، جاءت في مقدمتها (غياب خطة استراتيجية للتحويل الى الإدارة الالكترونية) بمتوسط (4.08) وانحراف معياري (0.81)، تليها في الأهمية (لا يوجد تنسيق بين موظفي مراكز الحاسوب وموظفي الدوائر الاخرى) بمتوسط (3.85) وانحراف معياري (0.70).

-اتجاهات المبحوثين بالنسبة للمحور الاول المعوقات التقنية:

معوقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر
The challenges of electronic administration in algeria
 طرد/عسري شيخ

الجدول رقم (6): اتجاهات المبحوثين تجاه المعوقات التقنية

عبارات المحور الثالث	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
صعوبة اختصار وتعديل الإجراءات الإدارية الإلكترونية	3.05	1.19	محايد
ضعف البنية التحتية (حواسيب-شبكات-تغطية الانترنت...الخ)	3.62	1.01	موافق
ضعف الحماية والأمان للمعلومات السرية أو المهمة	3.72	0.92	موافق
صعوبة تحويل الوثائق الى النظام الإلكتروني	2.47	1.27	لا اوافق
ضعف مواكبة المستجدات اقتناء برامج وتطبيقات الاعلام الالي	3.03	1.13	محايد
المجموع الكلي للمحور	3.54	0.61	موافق

المصدر: من إعداد الباحث، اعتمادا على مخرجات SPSS

يبين جدول النتائج(6) المحصل عليها، اتفاق المبحوثين فيما يخص وجود معوقات تقنية في مجال تطبيق الغدارة الإلكترونية، من خلال المتوسط المحصل عليه والمقدر بـ(3.54) بانحراف معياري قدر بـ(0.61)، مركزين اتجاههم نحو (ضعف الحماية والأمان للمعلومات السرية أو المهمة) بمتوسط(3.72) وانحراف معياري(0.92)، وكذا (ضعف البنية التحتية) بمتوسط (3.62) وانحراف معياري (1.01).2.3.

2.3. نتائج اختبار الفرضيات:

معوقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر
The challenges of electronic administration in algerea
 طرد/عسري شيخ

الفرضية الرئيسية: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين آراء موظفي الإدارات المعنية تعزى إلى المستوى والدراسي، الخبرة المهنية والوظيفة؟

تتفرع هذه الفرضية إلى ثلاث فرضيات فرعية، وللإجابة عنها والكشف عن الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارات المعنية، وفقا لمتغيرات الدراسة، تم استخدام تحليل التباين الأحادي لمتغيري المستوى الدراسي والمسعى الوظيفي.

الفرضية الجزئية الأولى: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين آراء موظفي الإدارات المعنية تعزى إلى المستوى والدراسي؟

H_0 : لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين آراء موظفي الإدارات المتعلقة بمعوقات الإدارة الإلكترونية والمستوى الدراسي للمبحوثين.

الجدول رقم (7): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين اتجاهات المبحوثين وفقا للمستوى الدراسي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.601	3	0.200	0.435	0.729
داخل المجموعات	16.116	35	0.461		
المجموع	16.716	38			

المصدر: من إعداد الباحث، اعتمادا على مخرجات SPSS

يبين الجدول (7) أن قيمة F لاجابات المبحوثين وفقا لمستواهم الدراسي تقدر بـ(0.435) وهي دالة عند درجة حرية داخل المجموعات (35)، وبين المجموعات (3) بمستوى دلالة قدره (0.729) وهو أكبر من (0.05)، وهو ما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول معوقات الإدارة الإلكترونية يرجع إلى المستوى الدراسي، وبالتالي قبول الفرضية العدمية H_0 .

معوقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر
The challenges of electronic administration in algerea
 طرد/عسري شيخ

الفرضية الجزئية الثانية: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين آراء موظفي الإدارات المعنية تعزى إلى المسعى الوظيفي؟

H0: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين آراء موظفي الإدارات المتعلقة بمعوقات الإدارة الإلكترونية والمسعى الوظيفي للمبحوثين.

الجدول رقم(8): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين اتجاهات المبحوثين وفقا للمسعى الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.293	3	0.098	0.208	0.890
داخل المجموعات	16.427	35	0.469		

يبين الجدول أن قيمة F لإجابات المبحوثين وفقا لوظائفهم تقدر ب(0.208) وهي دالة عند درجة حرية داخل المجموعات (35)، وبين المجموعات (3) بمستوى دلالة قدره(0.890) وهو أكبر من (0.05)، وهو ما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول معوقات الإدارة الإلكترونية يرجع إلى مواقعهم الوظيفية، وبالتالي قبول الفرضية العدمية H0.

3.3تحليل النتائج النهائية:

يتضح من خلال التحليل السابق، أن الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية لا زالت تعرف مجموعة من المعوقات البشرية، التنظيمية والتقنية، بالرغم من الجهود التي تبذلها الدولة في اتجاه تعميم الإدارة الإلكترونية في مختلف مصالحها، وتختلف تلك المعوقات من حيث أولوياتها وأهميتها في الممارسة الإدارية.

من ناحية أخرى، هناك جهود وتوجه إيجابي تجاه الإدارة الإلكترونية، ويبقى فقط تفعيل مجموعة من الآليات والوسائل للتغلب على تلك المعوقات.

الخاتمة:

إن التحديات التي يعرفها العالم اليوم، وتوجهه الرقمي في الكثير من المجالات، يجعل العمل على تطوير و تمكين الإدارة الإلكترونية في إدارتنا العمومية تحديا مهما ينبغي العمل على تجاوزه، وتكثيف الجهود من أجل تفعيل مسار الرقمنة وطنيا من خلال:

1. دعم البنية التحتية المتعلقة بعالم الاتصال والرقمة خاصة فيما تعلق بالانترنت والتدفق العالي، لتسهيل التواصل والتبادل المعلوماتي المتعلق بالخدمات الإدارية.
2. الاهتمام بتدريب وتكوين الكوادر المتخصصة في المجال الرقمي والابتكارات الرقمية، لتوسيع العمل بالتطبيقات والمنصات الإلكترونية التي تسهل العلاقة بين الإدارة والإدارة وبين الإدارة والمواطن.
3. توفير أرضية تشريعية حقيقية تسهم في مواءمة التصرفات الإدارية الإلكترونية مع مقتضيات التشريعات المتعلقة بمختلف الخدمات الإدارية، وتعمل على مرونتها.
4. تطوير البحث العلمي في مجال تكنولوجيا المعلومات، لتمكين مؤسساتنا وإدارتنا من امتلاك التكنولوجيا الرقمية التي تساهم في الحفاظ على سرية المعلومات، وبالتالي الحفاظ على الأمن الوطني ككل.

المراجع:

الكتب:

1. فداء حامد. (2015)، الإدارة الإلكترونية-الاسس النظرية والتطبيقية، دار الكندي للطباعة والنشر، الأردن.
2. كافي.م.بي، (2011)، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان للطباعة والنشر، دمشق، سوريا
- الرسائل الجامعية:
3. سمير عماري. (2018). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي-دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة المسيلة: كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.
4. عبد القادر عيان(2016)، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة بسكرة.
5. رانية هدار. (2018). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية. أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة.

معوقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر
The challenges of electronic administration in algeria
طرد/عسري شيخ

6. بوزكري جيلالي. (2016) الادارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق. أطروحة دكتوراة. كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير: جامعة الجزائر. 3.
- المقالات:**
8. حمود علي بديار. (بلا تاريخ). متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
9. خنوش، ص. (2020). معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الادارة المحلية. مجلة اقتصاد المال والأعمال، (5) 1, 157.
10. سامية عزيز، و أم الخير قوارح، (2021)، الإدارة الإلكترونية كبديل استراتيجي لمنظمات الأعمال، مجلة آفاق للبحوث والدراسات، العدد 1.
11. علي مكيد، و جيلالي بوزكري، (2019). معوقات الإدارة الالكترونية في الجامعات الجزائرية -دراسة حالة المركز الجامعي بتسيمسليت-، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، 229.
12. فاطنة بلقرع، دلال العمري، و هاجر قريشي. (بدون تاريخ). جاهزية الادارة الالكترونية في الجزائر ودورها في ارساء الخدمة العمومية. مجلة البديل الاقتصادي، العدد 7.
13. قويدر بورقبة، و رحمة ماجدة حصباية. (2020). دوافع التحول الى الادارة الالكترونية في منظمات الأعمال. مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية (6)، 8.
14. محمد عبدالرزاق، و أيوب الشيخ زيد فوزي. (2019). دور عناصر الإدارة الإلكترونية في تعزيز المرونة التنظيمية. مجلة تكريت للعلوم الادارية والادارية، 15 (45)، 112.
15. نهاية محمد عبد علي، و خالدة جمال فرج. (2018). مدى امكانية تطبيق الادارة الالكترونية في المكتبات الجامعية- دراسة حالة لمكتبة الجامعة التكنولوجية. مجلة الأستاذ، 97.
- المداخلات:**
7. بن صالح وسام و بوقلقول الهادي. (2018، 11-12 أفريل). معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بقطاع الخدمات الصحية-دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة -سكيكدة. الملتقى الوطني الأول حول: التسيير الصحي: الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكاليات التسيير ورهانات التمويل " المستشفيات نموذجا"



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 36		
المحور رقم - 3 -	تقنيات ونظم الإدارة الإلكترونية ومشروع الحكومة الإلكترونية	
عنوان المداخلة	الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية ودورها في تقديم الخدمة العمومية. <i>Electronic administration in the public institution and its role in providing public service.</i>	
الاسم واللقب	رفاس الوليد	كامل نجيب
المؤهل العلمي	أستاذ محاضر ب	أستاذ مؤقت
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة سطيف 02	جامعة سطيف 02
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية ودورها في تقديم الخدمة العمومية.

Electronic administration in the public institution and its role in providing public service.

كامل نجيب

أستاذ مؤقت ، جامعة سطيف 02.

nadjibkamel3@gmail.com

رفاس الوليد

أستاذ محاضر ب ، جامعة سطيف 02.

walidreffas19@gmail.com

الملخص:

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يلعبه استخدام الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية في تسهيل عملية تقديم الخدمات العمومية للمواطنين في الجزائر، وهذا باعتبار أن الإدارة الإلكترونية هي نموذج إداري حديث يقوم على التكنولوجيا الرقمية في أداء الوظائف الإدارية وتقديم الخدمات، لذلك فإن تطبيقها بالمؤسسات الجزائرية سيكون بالغ الأهمية، وذلك من خلال التقليل من المعاملات الورقية وتقليص عدد وحجم الملفات الإدارية، وتبسيط الإجراءات الإدارية وإلغاء الحدود الزمنية والمكانية، بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد بالنسبة لطالبي الخدمة العمومية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، المؤسسة العمومية، الخدمة العمومية.

تصنيف JEL : M15, L86.

Abstract:

This study seeks to identify the role played by the use of electronic management in public institutions in facilitating the process of providing public services to citizens in Algeria, given that electronic management is a modern administrative model based on digital technology in the performance of administrative functions and the provision of services, so its application in Algerian institutions It will be of great importance, by reducing paperwork, reducing the number and size of administrative files, simplifying administrative procedures and eliminating time and space limits, in addition to saving time and effort for public service seekers.

Keywords : Electronic administration, public enterprise, public service.

JEL classification codes: L86, M15.

لقد شهد العصر الأخير الكثير من التغيرات والتطورات المختلفة في مجالات عديدة خاصة مع بداية القرن الواحد والعشرون منها الإدارية، الثقافية، الاجتماعية، الاقتصادية....كحوصلة للانفجار المعلوماتي والثورة الهائلة في جميع الميادين، خصوصا العلمية والتكنولوجية لاسيما تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي عملت على تغير الحياة الإنسانية وتغيير سيرورة الإدارات والمؤسسات في جميع أنشطتها، حيث أصبحت من أهم المرتكزات الأساسية التي تساهم في تطوير التنمية الاقتصادية والاجتماعية بالنسبة للدول والمجتمعات.

ويُعد العصر الحالي عصر المعلومات والاتصالات بامتياز نظرا للتطورات السريعة في مجال تكنولوجيايات الاتصال والحواسيب الآلية وزيادة قدرات وسائط تخزين المعلومات، في ظل توفر انتشار استخدام شبكة المعلومات العالمية "الأنترنت"، مما أدى إلى الانتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات والمعرفة، وتعرض الدول الساعية إلى النمو والتقدم والتحول إلى هذا النمط المجتمعي الحديث للعديد من التحديات الخارجية الناشئة عن العولمة، والنظام العالمي الجديد القائم على التكنولوجيا المعلوماتية الرقمية، كما تفرض مطالب التنمية والتطوير ضغوطا وتحديات متصاعدة تدفع الدول إلى البحث عن هيكلة وآليات جديدة لكافة القطاعات والمجالات في المجتمع، حتى يمكن تفهم هذه التحديات ومعالجتها بنجاح وفاعلية.

وعلى ضوء ما سبق، لابد للمنظمات والمؤسسات من تبني واستخدام أحدث الأساليب الإدارية مواكبة للتطورات التقنية والتفاعل مع عصر التكنولوجيا الرقمية ومجتمع المعلومات، ومن بين تلك الأساليب نجد أسلوب الإدارة الإلكترونية، الذي ظهر في الآونة الأخيرة كمصطلح معاصر نتيجة لتزايد استخدام الحاسب الآلي وشبكاته والثورة المعلوماتية بشكل عام، حيث تمثل الإدارة الإلكترونية نوعا من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين التي تختصر في العولمة والفضاء الرقمي والمعرفة وثورة الأنترنت.

وتعتبر المؤسسات العمومية في مقدمة المؤسسات التي ينبغي أن تهتم بالتطور المستمر لمواكبة عصر المعلومات ومستحدثاته، وذلك لأنها تعتبر مؤسسات تابعة للدولة تهدف إلى تحقيق المنفعة الشاملة والمصلحة العامة من خلال الخدمات العمومية التي تقدمها للشعب أو المواطنين، وتتجه الدول المختلفة سواء المتقدمة أو النامية في العصر الحالي إلى استخدام وتطبيق الإدارة الإلكترونية كنموذج إداري حديث لضمان القدرة على إدارة التغيير ورفع مستوى الأداء والإصلاح وتحقيق الجودة الشاملة وتحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين.

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، من خلال عصنة قطاعاتها ومؤسساتها العمومية في مختلف المجالات والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية، الذي يدخل ضمن سعي الدولة والحكومة الجزائرية لإحداث تغييرات في المجال الإداري وتحديث المؤسسات العمومية والانتقال للإدارة الإلكترونية، حيث أصبحت هذه الأخيرة آلية مهمة لا بد من السعي لتحقيقها لتحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطن الجزائري بالمؤسسات الوطنية من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال، تفاديا لخطر التهميش والتخلف. تبدأ من الصفحة الثانية

1. الإشكالية:

تستدل المؤسسة العمومية كيانا متكاملا من الموارد البشرية المتوفرة والهيكل والوسائل المتاحة والتي تقوم بالعديد من الوظائف والخدمات تجاه المواطنين، حيث تعتبر السند الرئيسي لهم في تلبية حاجاتهم ما يفسر العلاقة الوطيدة بين الإدارة والشعب منذ القدم، أين كانت هذه الأخيرة تعتمد على إمكانيات ووسائل بسيطة لا تروق للمستوى المطلوب الذي يسمح بتقديم خدمات عمومية ترى لتطلعات واحتياجات المواطنين، ما نجم عنه انتشار البيروقراطية وكذا المشاكل الإدارية جراء استغراقها لوقت طويل في إنجاز العمليات الإدارية.

ويُعد التقدم العلمي وتطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في العالم سببا مباشرا لإعادة النظر في النظم الإدارية لدى المجتمعات، لتجاوز نقائص الإدارة التقليدية وتبني نموذج أو نمط جديد للإدارة يقوم على البعد الرقمي في تقديم الخدمات المختلفة للمواطن والاستفادة منها، لضمان جودة الأداء والإنتاج الخدمات وتطوير العمل وتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية، وبالتالي التحول للإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآني واختراق الحدود، حيث يوفر نموذج الإدارة الإلكترونية الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات، وبالتالي فهو نقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية، من خلال تقليص الوقت والجهد بالنسبة للمواطن في القيام بمختلف العمليات الإدارية مع ضمان السرعة في التنفيذ وتقديم الخدمات من طرف الإدارة، وأيضا تحقيق الترابط والانسجام بين مختلف القطاعات الإدارية وإمكانية استخراج الوثائق عن بعد على غرار وثائق الحالة المدنية بالإضافة إلى الابتعاد عن البيروقراطية.

وقد عرف هذا التحول نحو الإدارة الإلكترونية نجاحا كبيرا في العديد من الحكومات والدول، وكان لزاما على الجزائر أن تنخرط في التوجه الإداري الجديد لعصرنة الإدارة وتطويرها من أجل تحسين الخدمة المقدمة للمواطن الجزائري، لذلك فهي من الدول التي تسعى وراء التغيير في مجال الإدارة، وذلك عبر مشروع "الجزائر الإلكترونية"، والذي جاء نتيجة تيقن السلطات العمومية للبلد بضرورة التطوير والعصرنة في الإدارة العمومية، وتتجلى في ذلك من خلال الشروع في إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية وتزويدها بتجهيزات ضرورية كي تؤدي مهامها الجديدة في أحسن الظروف، كما سعت لإدراج الرقمنة وتكنولوجيا الاتصال ضمن أساليب التواصل بين الإدارة والمواطن. وفي الإطار ذاته، قامت السلطات باتخاذ إجراءات عملية لتخفيف الملفات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن، وقد عملت الدولة على تعميم هذه العملية عبر مختلف مراكز التسيير الإداري بما فيها البلدية أو ما يسمى بالإدارة المحلية والتي تعتبر الحلقة الأقرب للمواطن، ويتجلى

ذلك من خلال الشروع في تطبيق برامج إلكترونية تدريجيا كرقمنة سجلات الحالات المدنية وجواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية عبر مختلف بلديات الوطن. وبلدية سطيف على غرار مختلف بلديات الوطن كان لها نصيب من هذه العصرية في إطار مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية، ويظهر ذلك من خلال استحداث المصلحة البيومترية الخاصة بالوثائق الإلكترونية على مستوى البلدية، بحيث يمكن اعتبار هذا التوجه الجديد تجربة حديثة تستدعي الوقوف عليها من خلال طرح التساؤل التالي: ما هو دور استخدام الإدارة الإلكترونية في المصلحة البيومترية لبلدية سطيف في تسهيل تقديم الخدمات العمومية لطالبيها؟.

2. تحديد المفاهيم:

1.2. الإدارة:

- يُعرف "هنري فايول" الإدارة بأنها: "تعني بالنسبة للمدير أن يتنبأ بالمستقبل ويخطط بناءا عليه وينظم ويصدر الأوامر وينسق ويراقب"¹.
- وعرفها "عريفج": بأنها "تحقيق الأهداف المنتظرة بتنظيم استخدام الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة مع المحافظة على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة"².
- أما "دونالدكلو" فقد عرفها على أنها: "فن قيادة وتوجيه أنشطة مجموعة من البشر نحو تحقيق هدف مشترك"³.

وعليه فإن الإدارة هي تلك الهيئة المكلفة بالتسيير والتحكم الأمثل في الإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة في مؤسسة ما من أجل تحقيق الاستقرار والاستمرار للمؤسسة بما يساهم في تحقيق الأهداف المسطرة والمرجوة.

2.2. الإدارة الإلكترونية:

اصطلاحا:

- يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها: "الاستثمار الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع الوظائف العملية الإدارية القائمة (التخطيط، التنظيم، التنفيذ والرقابة، المتابعة والتقويم)، وذلك بهدف تحسين أدائها وتعزيز مركزها التنافسي"⁴.

- يُعرّف "الصيرفي" الإدارة الإلكترونية بأنها: "تلك الوسيلة التي تستخدم لرفع مستوى الأداء والكفاءة، وهي إدارة بلا ورق لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية، وهي إدارة تلبي متطلبات جامدة وتعتمد أساسا على عمال المعرفة"⁵.

- وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: "تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر، سواء الأفراد أو المنظمات، من خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية، بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء الإداري، وإنجاز العمل بها بسرعة وبكفاءة وبأقل تكاليف"⁶.

وعليه فالإدارة الإلكترونية تعتمد في جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا، حيث تقدم خدماتها على مختلف الوسائل والتقنيات الإلكترونية مثل: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والأنترنت من أجل تقديم خدمة راقية ذات جودة ترقى لتطلعات المستفيدين.

3.2. الخدمة:

لغة:

- من الفعل خدم، يخدمه: بالضم (خدمة)، والخادم واحد/ الخدم: غلاما كان أو جارية/ وأخدمه: أعطاه خادما./ وفي الحديث "فض خدمتكم" بفتحين أي فرق جمعكم⁷.
- خدمة: جمعها خدم أو خدمات: واجبات شخص يعمل لحساب الآخرين أو يضطلع ببعض المهمات في سبيل شيء أو شخص/ خدمة: قام بحاجته: فهو خادم وهي خادمة،

جمعها خدام/ أخدمه: جعل له خادما/ خدمه: أخدمه والبعير شد في رسغه (الخدمة)
/استخدمه: اتخذته خادما وسأله أن يخدمه استوهمه خادما/ الخدام: بمبالغة في الخادم/
المخدمة: موضع الخدمة.⁸

اصطلاحا:

- يعرف "ستانتون" (stanton) الخدمة بأنها: "أوجه النشاط غير الملموس التي تهدف إلى إشباع الحاجات والرغبات عندما يتم تقديمها إلى المستهلك أو المستخدم"⁹.
- يعرف "غرونروس" (gronros) الخدمة بأنها: "أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة، ولكن ليس ضروريا أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنشطة، والتي تقديمها كحلول لمشاكل العميل"¹⁰.

- تعريف "سكينر" (skinner) الخدمة بأنها: "منتج غير ملموس، يحقق منفعة مباشرة للمستهلك كنتيجة لأعمال جهد بشري أو ميكانيكي للأفراد والأشياء"¹¹.

وعليه يمكن القول بأن الخدمة هي تلك الفائدة أو المنفعة التي يقدمها طرف لطرف آخر بغية إشباع رغباته واحتياجاته على تنوعها، وقد تكون ملموسة أو غير ملموسة.

4.2. الخدمة العمومية:

- الخدمة العمومية هي كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطة ومراقبا من طرف الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة يعد أمرا ضروريا لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين، و"تُشير إلى تلك العملية التي تقوم بها الهيئات العمومية من خلال توفير الخدمات للمواطنين على أساس العلاقات التي تربطهم بها"¹².

- تعريف الدكتور "نابت عبد الرحمان إدريس" يركز في تعريفه للخدمة العمومية على محورين أساسيين هما:

المحور الأول: مفهوم الخدمة العمومية كعملية: حين يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تداخلي تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

أ. الأفراد: إذ يمثل الفرد أو المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته، مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى فإن عمليات العلاج أو الوقاية ومختلف الخدمات تجري عليه بذاته، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة.

ب. الموارد: المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء وليس الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل: خدمات رخص السيارات والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.

ج. المعلومات: ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل: خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات¹³.

المحور الثاني: مفهوم الخدمة العمومية كنظام: انطلاقاً من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

أ. نظام عمليات تشغيل (service opération système) أو إنتاج الخدمة: وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة (inputs).

ب. نظام تسليم (service de livrer): ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة، وتتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

ج. خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن).

د. خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني¹⁴.

- الخدمة العمومية هي: "مهمة (غرض) عامة أو أداء خاص يقدم من قبل الدولة لجميع المواطنين لاستخدامها (الاستفادة منها)"¹⁵.

وعليه فالخدمة العمومية هي تلك الخدمة التي تقدمها المؤسسات العمومية التابعة للدولة بما يحقق الفائدة والمنفعة لجميع أفراد الشعب أو المواطنين.

5.2. المؤسسة العمومية:

اصطلاحا:

- يعرفها "فريدمان" (Friedma): بأنها "مؤسسة ذات شخصية مستقلة تنشئها الدولة، وتمتلكها من غير مساهمين تكون مسؤولة أمام السلطة التشريعية ممثلة بالوزير المختص أو بمجلس إدارة تعينه السلطة التنفيذية، ويكون لها حساباتها المستقلة، وتدار وفقا لأساليب المشروعات الخاصة وتخضع للمحاسبة العامة".

- تعريف أندريايوم: المؤسسة العمومية هي مؤسسة تملكها السلطات العمومية المركزية أو المحلية بنسبة 50 % أو تزيد.

- وتعرف المؤسسة العمومية أيضا بأنها: "كل تنظيم مستقل تملكه الدولة كليا أو جزئيا (أكثر من النصف) هدفه دمج عوامل الإنتاج بكفاءة وفاعلية، بغرض تحقيق الحماية للصالح العام (المجتمع)"¹⁶.

- ويعرفها كل من "جيز" و"مستر": المؤسسات العمومية هي: "تلك المؤسسات التي ترتبط بتحقيق المنفعة العامة"¹⁷.

- وهناك تعريف آخر: المؤسسات العمومية هي: "المؤسسات التي تعود ملكيتها للدولة فلا يحق للمسؤولين عليها التصرف فيها كيفما شاءوا، ولا يحق لهم بيعها أو إغلاقها، إلا إذا وافقت الدولة على ذلك، وتهدف المؤسسة العمومية من خلال نشاطاتها إلى تحقيق المصلحة العامة أي مصلحة المجتمع وليس هناك أهمية كبيرة للربح"¹⁸.

- والمؤسسة العمومية هي: "وحدة إدارية أو جهاز إداري من منظمات القطاع العام مستقلة بذاتها بشخصية معنوية، ولها نوع من الاستقلال المالي والإداري لتمارس عملا من أعمال الدولة يتم إنشاؤها بقانون يحدد أعمالها وواجباتها وحقوقها"¹⁹.

ومما سبق المؤسسة العمومية هي تلك المؤسسة التابعة للدولة كليا أو جزئيا والتي تمارس نشاطا معينا، يهدف من خلاله إلى تقديم خدمات عمومية تحقق الفائدة والنفع لعامة الشعب، وفي الجزائر المؤسسات العمومية الوطنية هي تلك المؤسسات العمومية التابعة للدولة والحكومة الجزائرية والتي تقوم بمهامها وأنشطتها تحت إشرافها، بهدف تحقيق المنفعة العامة للشعب الجزائري، من خلال تقديم خدمات عمومية ترقى لتطلعات الشعب وتتناسب مع احتياجاته وظروفه الاجتماعية.

3. مجالات الدراسة:

1.3. المجال الزمني: تم الشروع في إنجاز الورقة البحثية التي تبحث عن واقع الخدمة العمومية للمؤسسة العمومية الجزائرية في ظل الإدارة الإلكترونية، خلال شهر جانفي سنة 2021، حيث توزع استمارة الاستبيان على طالبي الخدمة من المصلحة البيومترية والذين يمثلون أفراد العينة المختارة.

2.3. المجال المكاني: أجريت الدراسة بالمصلحة البيومترية لبلدية سطيف، والتي تعد مؤسسة عمومية إدارية جزائرية، تضطلع بمهام رئيسية تحددها النصوص التنظيمية لاسيما فيما يخص الخدمة العمومية التي تقدمها، حيث تم اختيارها كونها تمثل نموذج الإدارة الإلكترونية في الجزائر كأداة لعصرنة وتحسين وتطوير الخدمة العمومية بالمؤسسات.

- المصلحة البيومترية لبلدية سطيف: هي مصلحة تابعة لإدارة التنظيم والشؤون العامة مقرها البلدية، وضعت حيز الخدمة والتطبيق تنفيذا لتعليمات وزير الداخلية والجماعات المحلية، وهذا استنادا لمضامين البرقية الوزارية رقم: 23532 المؤرخة في: 2015/11/04، حيث أنه في إطار عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر، والذي يدخل ضمن برنامج الجزائر

الإلكترونية، وقد تم الشروع وإطلاق مهامها سنة 2017، حيث انطلقت عملية استقبال الملفات الإلكترونية لجوازات السفر وبطاقة التعريف البيومترية، في إطار التحول إلى النموذج البيومتري لهذه الوثائق الإدارية. وتتفرع هذه المصلحة إلى مكتب جوازات السفر البيومترية ومكتب بطاقات التعريف البيومترية، حيث يتولى ان تحت إشراف رئيس المصلحة القيام بكل المهام المسندة إلى مكتبه والإشراف عليها لاسيما:

- مساعدة رئيس المصلحة في مهامه وهو المسؤول عن أعمال ونتائج مكتبه.
- الحفاظ على كل أختام ووثائق المكتب وهو مسؤول عنها.
- الرد على البريد الخاص بالمكتب وفق تعليمات رئيس المصلحة.
- مراقبة الملفات المودعة بالمكتب والسهر على تدوينها عبر مختلف السجلات الخاصة بكل مرحلة.

4. مجتمع الدراسة وعينته: مجتمع البحث هو المجتمع الأكبر أو مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة، ويمثل هذا المجتمع الكل أو المجموع الأكبر للمجتمع المستهدف الذي يهدف الباحث دراسته، ويتم تعميم نتائج الدراسة على كل مفرداته، إلا أنه يصعب الوصول إلى هذا المجتمع بضخامته، فيتم التركيز على المجتمع المتاح أو الممكن الوصول إليه والاقتراب منه لجمع البيانات، والذي يعتبر عادة جزءا ممثلا للمجتمع المستهدف ويولي حاجات الدراسة وأهدافها، ويختار منه عينة البحث. وفيما يخص الدراسة الحالية الخاصة بالإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسات العمومية في الجزائر، والتي يتمثل إطارها التطبيقي "الميداني" ببلدية سطيف فإن مجتمع بحث الدراسة يتمثل في المصلحة البيومترية. وهو مجتمع مغلق ومحدود، ومن جهة أخرى لن يُفِيد أهداف الدراسة، باعتبار أن عناصر (الموظفين) المصلحة البيومترية ستفتقد للموضوعية بحكم انتمائها للسلطة الإدارية للبلدية، لذلك تم اللجوء إلى طالبي الخدمة العمومية (المواطنين) بالمصلحة البيومترية والمتمثلة في طلب وثيقة جواز السفر البيومترية ووثيقة بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

وبالنظر لمقتضيات تطبيق المنهج الوصفي التحليلي وهو التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسات الجزائرية عامة وبالمصلحة البيومترية لبلدية سطيف خاصة، فقد تم الاعتماد على أسلوب المسح بالعينة: وذلك كان مع المواطنين طالبي الخدمة بالمصلحة البيومترية، والذين يمثلون الجانب المفتوح والغير محدد من مجتمع الدراسة، وهم عينة من جميع طالبي الخدمة أو المواطنين، حتى تم استكمال عدد مفردات العينة المختارة مع انتهاء الفترة المخصصة لذلك .

ولطبيعة الموضوع ومحدودية الوقت المتوفر، فقد تم الاعتماد أو اختيار العينة العرضية أو عينة الصدفة كنوع من العينات يمثل مجتمع البحث، والعينة العرضية هي تلك العينة غير الاحتمالية التي تواجه صعوبات أقل أثناء انتقاء العناصر والمفردات، وفي مثل هذا النوع من العينات لا توجد هناك أية وسيلة لتقييم الأخطاء، لأننا لا نعرف الأشخاص المبعدين من العينة، الإمكانية الوحيدة لإجراء مقارنة تكون غير مباشرة، حيث تستلزم هذه العملية القيام بمقارنة أخرى مع تعداد موجود حول نفس مجتمع البحث، واللجوء إلى هذا الصنف من العينات يتم عندما لا يكون أمامنا أي اختيار، إنها الحالة التي لا نستطيع فيها أن نحصى في البداية مجتمع البحث المستهدف ولا اختيار العناصر بطريقة عشوائية.

وقد تم الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات حول مفردات العينة العرضية المختارة، من خلال توزيعها على المبحوثين (طالبي الخدمة) خلال الفترة الممتدة من: 2021/01/01 إلى غاية: 2021/01/31. فبعد إعداد أسئلة محاور استمارة الاستبيان الموجهة للمواطنين طالبي الخدمة العمومية، تم ضبط عينة عرضية تمثلت في المواطنين الذين وجدهم الباحث صدفة في المصلحة البيومترية بلغ عددهم: (30) ثلاثون مواطنا طالبا خدمة عمومية تتمثل في طلب وثيقة جواز السفر البيومترية وبطاقة التعريف الوطنية.

5. النتائج العامة للدراسة: بعد توزيع استمارات الاستبيان إلى عينة الدراسة المقدرة بثلاثين (30) مواطنا طالبا لخدمة عمومية بالمصلحة البيومترية لبلدية سطيف، واسترجاعها ثم تفريغها في مجموعة من الجداول²⁰، تم استنتاج مجموعة من النتائج تم تصنيفها حسب محاور استمارة الاستبيان:

1.5. البيانات الشخصية:

- بينت نتائج الدراسة أن نسبة الذكور أكثر من نسبة الإناث، وذلك بنسبة 65 بالمائة.
- بينت نتائج الدراسة أن متوسط السن لدى عينة الدراسة يتراوح ما بين 29 سنة إلى 39 سنة.

- بينت نتائج الدراسة أن نسبة المستوى التعليمي لعينة الدراسة هم: من المستوى الجامعي.
2.5. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصلحة البيومترية:

- توفر الحد الأدنى من البنية التحتية الضرورية والإمكانات التقنية اللازمة، وهذا راجع لأنها البلدية الأم على مستوى ولاية سطيف، وبالتالي تعتبر واجهة الجهاز البيروقراطي في الولاية.

- سعت السلطة الوصية ممثلة في وزارة الداخلية والجماعات المحلية في القيام بمجموعة من التغييرات التنظيمية تتناسب مع تطبيق الإدارة الإلكترونية، ما يعكس مساعي الإدارة العليا والدولة لتطبيق أسس ومبادئ الإدارة الإلكترونية.

- توفر المصلحة البيومترية على جميع المتطلبات التشريعية والقوانين اللازمة لتنظيم العملية باستثناء العديد من الثغرات القانونية التي لم تترك فارغا قانونيا ليس بالأمر المؤثر على سيرورة العمل الإدارية.

- قلة الوعي بدور وأهمية الإدارة الإلكترونية نتيجة ضعف نشر الثقافة الإلكترونية في المجتمع.

- توفر متطلبات وبرامج أمنية فعالة لحماية البيانات الشخصية لطالبي الخدم العمومية بالمصلحة البيومترية.

-نقص الإمكانيات البشرية المؤهلة لإنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية في المصلحة البيومترية.
- هناك تغيير جزئي في ذهنيات الأطراف المعنية بالإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تقديم الخدمات العمومية للمواطنين ويتعلق الأمر بكل من الموظفين، المواطنين، الهيئات الحكومية، المنظومة التشريعية، مؤسسات المجتمع المدني.

3.5. أبعاد التطور الخدماتي بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصلحة البيومترية:

- مكن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المصلحة البيومترية ببلدية سطيف من تحقيق رضا المواطنين طالبي وثائق جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين، ولو بدرجة متوسطة، بحيث أنه راض عن الإصلاحات التي تم تفعيلها في إطار تحسين الخدمة العمومية لحد الآن، حتى وإن كان يرى بأنها لا زالت تعاني من مجموعة من السلبيات والنقائص التي يتطلع إلى القضاء عليها، ويطمح دائما للأفضل.

- نجحت الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة في تفعيل المصلحة البيومترية ورفع مستوى الأداء، لأنها تقوم على التكنولوجيا الرقمية في أداء العمل والتي تتميز بالدقة والسرعة، وكذلك من خلال تسهيل وتحسين ظروف العمل بالمصلحة بالنسبة للموظفين والعمال.

- أدى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصلحة البيومترية إلى تحقيق التفاعلية والتواصل المستمر بدرجة كبيرة بين المصلحة البيومترية، والمواطنين (طالبي الخدمة)، والتي تعد من أهم خصائص تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التي تهدف إلى إلغاء الحدود المكانية والزمنية بين المواطن والمصلحة.

- أدى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصلحة البيومترية إلى تحقيق تطلعات واحتياجات المواطنين بدرجة كبيرة حول الخدمة المقدمة، وذلك من خلال مجموعة من العمليات والإجراءات والإصلاحات التي عرفتھا المصلحة، في إطار تحسين الخدمة العمومية بما يتناسب مع تطلعات المواطنين.

- ساهم تطبيق أسس ومعاليم الإدارة الإلكترونية بالمصلحة البيومترية في تقديمها لخدمة خالية من العيوب ولو بدرجة متوسطة، حيث أنه بالرغم من الإيجابيات التي تم تحقيقها،

إلا أنه لازالت هناك العديد من العيوب والنقائص التي تتعلق بالخدمة العمومية، وهذا طبيعي لأن التجربة الإلكترونية الجزائرية لا تزال في بدايتها.

- أدى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصلحة البيومترية إلى تقليص عدد الشكاوي والتذمر لدى المواطنين بدرجة كبيرة حول الخدمات العمومية المقدمة، وذلك يعود لملاحظة وقناعة المواطنين بوجود تطور وتحسن في الخدمة العمومية المقدمة.

- تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصلحة البيومترية وتقديم الخدمة العمومية يماثل الدول المتقدمة بدرجة ضعيفة، وهذا لأن التجربة الجزائرية في الإدارة الإلكترونية في مراحلها الأولى مقارنة مع الدول المتقدمة التي قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال، وذلك لأنها مجتمعات معرفية رقمية رائدة في المجال العلمي والإداري والتكنولوجي.

4.5. دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالمصلحة البيومترية لبلدية سطيف:

- ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات والمعاملات الإدارية على مستوى المصلحة البيومترية.

- بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية أصبحت الخدمة المقدمة بالمصلحة البيومترية تتسم بالسرعة في الكثير من الأحيان، بحيث ساهمت في تقليل وقت إنجاز وتقديم الخدمة.

- ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في إستمرارية ودقة الخدمة المقدمة بالمصلحة البيومترية. - أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على زيادة كفاءة وفعالية العمل الإداري بالمصلحة البيومترية.

- ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في التقليل من الطوابير وابتزاز المواطنين بالمصلحة البيومترية.

- أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في التقليل من مظاهر البيروقراطية التي كانت منتشرة في ظل الإدارة التقليدية.

- ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحقيق الشفافية والمساواة في تقديم خدماتها الموكلة لها.

- أدى تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق اللامركزية الإدارية.

- أدى تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى سهولة التعامل مع المصلحة البيومترية بالنسبة للمواطنين.

وعليه، يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي نموذج إداري حديث يقوم على التكنولوجيا الرقمية وتكنولوجيا الاتصال والمعلومات الحديثة في أداء الوظائف الإدارية وتقديم الخدمات، لذلك فقد كان لتطبيقها بالمؤسسات الجزائرية دورا فعالا وبالغ الأهمية في تحسين الخدمة العمومية التي تقدمها من خلال التقليل من المعاملات الورقية وتقليص عدد وحجم الملفات الإدارية وتبسيط الإجراءات الإدارية كما ساهمت في تحقيق اللامركزية الإدارية وإلغاء الحدود الزمنية والمكانية بين المؤسسات وطالبي الخدمة، بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد بالنسبة لمقدمي وطالبي الخدمة، كما ساعدت الإدارة الإلكترونية في التقليل من مظاهر الفساد الإداري والبيروقراطية التي كانت منتشرة في ظل الإدارة التقليدية، مما ساعد على تفعيل المؤسسات ورفع مستوى الأداء وتحقيق العدالة، الشفافية والنزاهة في تقديم الخدمات، غير أنه بالرغم من كل هذه المظاهر لتحسن الخدمة العمومية بالمؤسسات الجزائرية إلا أنها لا زالت تعاني من مجموعة من السلبيات والعيوب التي جعلتها لا تحقق رغبات وتطلعات ورضا المواطنين بصفة تامة، كما لا يزال تطبيق الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمة العمومية بالمؤسسات العمومية الجزائرية بعيدا عن مماثلة الدول المتقدمة، وهذا يعود لحدثة التجربة الجزائرية في مجال الإدارة الإلكترونية التي لا تزال في بداياتها وفي مراحلها الأولى، بالمقارنة مع الدول المتقدمة التي قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال باعتبارها مجتمعات معرفية رقمية ذات تطور علمي تكنولوجي رقمي.

الخاتمة:

في ختام الدراسة ومن خلال ما تم تقديمه وعرضه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية تعتبر منهجا إداريا حديثا ومرحلة حاسمة في التحول من الخدمات التقليدية الورقية إلى الخدمات الإلكترونية، وذلك لأنها تقوم على ما أفرزته التطورات التكنولوجية

وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وقد أصبح تطبيقها يشكل توجهها عالميا من مختلف الدول في سبيل حل مشاكل الإدارة التقليدية وكأسلوب جديد ومعاصر لأداء الوظائف الإدارية وتقديم الخدمات بمختلف المؤسسات، ومع تزايد الاهتمام بمفهوم الإدارة الإلكترونية فقد اتجهت الجزائر للتحويل إلى نموذج الإدارة الإلكترونية وتطبيقه بالمؤسسات العمومية التابعة للدولة والتي تنشط تحت إشرافها، والتي تهدف إلى تقديم خدمات عمومية ذات منفعة عامة لكافة الشعب والمواطنين الجزائريين، وهذا يدخل ضمن برنامج الدولة الرامي إلى تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين من طرق المؤسسات العمومية، وكذا الرامي إلى التحويل بالمجتمع الجزائري إلى مجتمع معلوماتي معرفي، وكذا الرغبة في مواكبة التطورات التكنولوجية وعصرنة الإدارات والمؤسسات وتحديثها. وبناء على النتائج المتحصل عليها من خلال الإطار التطبيقي للدراسة يمكن القول أن لتطبيق الإدارة الإلكترونية لاسيما في القطاع العام دور مهم ورئيسي في تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين، ما رجع بالفائدة على الحكومة والمواطن من خلال عصرنة الإدارات والمؤسسات العمومية بتطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وبالرغم من كل هذه المظاهر لتحسن الخدمة العمومية بالمؤسسات الجزائرية، إلا أنه وبحكم أن الجزائر لا تزال في مرحلة الانتقال التدريجي نحو الإدارة الإلكترونية وحادثة تجربتها في هذا المجال، يجعلها لا تخلو من بعض العيوب والنقائص والتي يلزم القضاء عليها من أجل تقديم خدمة عمومية ذات جودة ترقى لتطلعات المواطنين وتحقق الولاء والرضا لديهم، من أجل اللحاق بموكب الدول المتقدمة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمة العمومية.

قائمة المراجع:

الكتب:

1. أغادير سالم العيدروس: مقدمة في الإدارة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية ودورها في تقديم الخدمة العمومية.
Electronic administration in the public institution and its role in providing public service.
د/رفاس الوليد، أ/كامل نجيب

2. إبراهيم مصطفى وآخرون (2004)، المعجم الوسيط، تحقيق مجمع اللغة العربية، مكتبة الشروق الدولية، ط 04، المجلد 01.
3. عمر محمد درة (2009)، مدخل إلى الإدارة، جامعة عين الشمس، د ط، القاهرة، مصر.
4. محمد بن أبي عبد القادر الرازي (1986)، مختار الصحاح، مكتبة لبنان، المجلد 01.

الرسائل الجامعية:

5. بوخناف هشام (2010/2011)، وظيفة العلاقات العامة وانعكاسها على أداء المؤسسة العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص علاقات عامة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باجي مختار، عنابة.
6. تيشات سلوى (2014/2015)، آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل المناجمنت العمومي الجديد، أطروحة دكتوراه تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر.
7. بوكريطة نوال (2010/2011)، أثر الاتصال في رفع الأداء التسويقي للمؤسسة الخدمية، رسالة ماجستير تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر.
8. عصماني سفيان (2005/2006)، دور التسويق في قطاع الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين منها (المرضى)، رسالة ماجستير تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.
9. فؤاد بوجنانة (2008/2009)، تقييم واقع الاتصال التسويقي في المؤسسة الاقتصادية الخدمية، رسالة ماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
10. حرش اومفتاح (2015/2016)، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية والإقليمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
11. ضان شكري شاكور شبير (2010)، واقع إدارة الوقت لدى العاملين في القنوات الفضائية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.

12. محمد سعيد محمد العريشي (2008)، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية.
 13. عطار نادية (2015/2014)، التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان.
 14. زباني سفيان (2014/2013)، أثر العجز المالي على المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان.
- المجالات الجامعية:**
15. بن أم السعد فتيحة ويحيوي نعيمة (2014)، دور تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحوكمة الإلكترونية، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة، الجزائر، المجلد 04، العدد 11.
 16. فرطاس فتيحة (2016)، عصنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، الجزائر، المجلد 02، العدد 15.
 17. يوسف قروح وفتيحة قصاص (2016)، عقود النجاعة كآلية لتفعيل الحوكمة ودورها في ترشيد النفقات في المؤسسات العمومية، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المركز الجامعي، غليزان، الجزائر، العدد 06.
 18. خليفة مصطفى أبو عاشور وديانا جميل النمري (2013)، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، الأردن، المجلد 09، العدد 02.
 19. محمد بن بوزيان ونجيب بن سليمان (2009)، قياس جودة مرفق عمومي، مداخلة في المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، السعودية.

¹. عمر محمد درة: مدخل إلى الإدارة، جامعة عين الشمس، د ط، القاهرة، مصر، 2009، ص 17.

الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية ودورها في تقديم الخدمة العمومية.
Electronic administration in the public institution and its role in providing public service.
د/رفاس الوليد، أ/كامل نجيب

- ². ضان شكري شاكر شبير: واقع إدارة الوقت لدى العاملين في القنوات الفضائية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2010، ص10.
- ³. أغادير سالم العيد روس: مقدمة في الإدارة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، دت، ص03.
- ⁴. خليفة مصطفى أبو عاشور وديانا جميل النمري: مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، الأردن، المجلد 09، العدد 02، 2013، ص200.
- ⁵. محمد سعيد محمد العريشي: إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية، 2008، ص44.
- ⁶. فرطاس فتيحة: عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، الجزائر، المجلد 02، العدد 15، 2016، ص315.
- ⁷. محمد بن أبي عبد القادر الرازي: مختار الصحاح، مكتبة لبنان، المجلد 01، 1986، ص72.
- ⁸. إبراهيم مصطفى وآخرون: المعجم الوسيط، تحقيق مجمع اللغة العربية، مكتبة الشروق الدولية، ط04، المجلد 01، 2004، ص515.
- ⁹. بوكريطة نوال: أثر الاتصال في رفع الأداء التسويقي للمؤسسة الخدمية، رسالة ماجستير تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2010/2011، ص24.
- ¹⁰. عصماني سفيان: دور التسويق في قطاع الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين منها (المرضى)، رسالة ماجستير تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006/2005، ص04.
- ¹¹. فؤاد بوجنانة: تقييم واقع الاتصال التسويقي في المؤسسة الاقتصادية الخدمية، رسالة ماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2009/2008، ص42.
- ¹². حرش أومفتاح: تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية والإقليمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015/2016، ص37.

- ¹³. عطار نادية: التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2014/2015، ص70.
- ¹⁴. بن أم السعد فتيحة وبهاوي نعيمة: دور تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحوكمة الإلكترونية، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة، الجزائر، المجلد 04، العدد 11، 2014، ص08.
- ¹⁵. محمد بن بوزيان ونجيب بن سليمان: قياس جودة مرفق عمومي، مداخلة في المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، السعودية، 2009، ص02.
- ¹⁶. بوخناف هشام: وظيفة العلاقات العامة وانعكاسها على أداء المؤسسة العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص علاقات عامة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2010/2011، ص30.
- ¹⁷. تيشات سلوى: آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل المناجمنت العمومي الجديد، أطروحة دكتوراه تخصص تسيير المنظمات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2014/2015، ص19.
- ¹⁸. زباني سفيان: أثر العجز المالي على المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2013/2014، ص15.
- ¹⁹. يوسف قروج وفتيحة قصاص: عقود النجاعة كآلية لتفعيل الحوكمة ودورها في ترشيد النفقات في المؤسسات العمومية، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، تصدر عن المركز الجامعي، غليزان، الجزائر، العدد 06، ديسمبر 2016، ص174.
- ²⁰. لم يتم عرض الجداول من أجل الاختصار وعرض النتائج العامة للدراسة وتفاديا لكثرة عدد الصفحات، علما أن عدد الصفحات الدراسة محدودة.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 37		
المحور رقم - 3 -	تقنيات ونظم الإدارة الإلكترونية ومشروع الحكومة الإلكترونية	
عنوان المداخلة	الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات <i>The efforts made to embody the e-government in Algeria between reality and challenges</i>	
الاسم واللقب	كمال الدين أبا سفيان	مازري عبد الحفيظ
المؤهل العلمي	طالب دكتوراة	أستاذ محاضر أ
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة طاهري محمد / بشار	جامعة طاهري محمد / بشار
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعدي- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات
The efforts made to embody the e-government in Algeria between reality and challenges

مازري عبد الحفيظ

كمال الدين أبا سفيان

أستاذ محاضر أ جامعة طاهري محمد / بشار

طالب دكتوراه جامعة طاهري محمد / بشار

mazeriabelhafid@yahoo.fr

Kamel.abs87@gmail.com

المخلص:

تعد الحكومة الإلكترونية مشروعا طموحا وضروريا خصوصا في الدول النامية، وذلك لما لها من أهمية بالغة في تحقيق أهداف الحكومات والقضاء على شتى أشكال التخلف والعديد من عقبات التقدم، والجزائر تسعى بدورها الى مواكبة هذا التطور من خلال تبنيها استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2009-2013 والعديد من المشاريع التي تلتها.

ونحاول في هذا البحث تناول الخلفية النظرية لمفهوم الحكومة الإلكترونية وتسلط الضوء على واقع وتحديات الحكومة الإلكترونية في الجزائر وتصنيف الجزائر في مؤشر تنمية الادارة (الحكومة) الإلكترونية الخاص بالأمم المتحدة.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، الجزائر الإلكترونية، الجزائر، مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية.
رموز تصنيف JEL: L800، L860، L880، O330، O380.

Abstract:

The e-government is an ambitious and necessary project, especially in developing countries, because of its great importance in achieving government goals and eliminating various forms of backwardness and many obstacles to progress. Algeria, in turn, seeks to keep pace with this development by adopting Algeria's electronic strategy 2009-2013 and many projects That followed.

In this research, we try to address the theoretical background of the concept of e-government, shed light on the reality and challenges of e-government in Algeria, and the classification of Algeria in the United Nations e-government development index.

Keywords : E-government, e-Algeria, Algeria, e-government development index.

JEL Classifications: L800, L860, L880, O330, O380.

الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات
The efforts made to embody the e-government in Algeria between reality and challenges

د/ مازري عبد الحفيظ

ط.د/كمال الدين أبا سفيان

مقدمة:

يُعرف العمل الحكومي وفق الطريقة التقليدية (الحكومة التقليدية) بإجراءاته الروتينية والتي تتسم بالبطء والطول ولا تخلو من العراقيل البيروقراطية، مما يتسبب في هدر للجهود والوقت والمال، ومع التنامي المتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتجلي أهميتها ومميزاتها الكبيرة اتجهت أغلب الحكومات نحو اقتصاد مبني على المعرفة والعمل على تجسيد واقعي للحكومة الإلكترونية والتي من أهم خصائصها كسر حاجزي الزمن والمسافة.

عرفت السنوات الأخيرة تبني العديد من الدول النامية منها والمتقدمة لمفهوم الحكومة الإلكترونية، ومن بين هذه الدول الجزائر، حيث سجلت الجزائر تقدما في مجال الحكومة الإلكترونية وذلك باطلاقها مشروع الجزائر الإلكترونية 2009-2013 والعديد من المشاريع التي تهدف الى تجسيد الحكومة الإلكترونية، وحرص رئيس الجمهورية الحالي السيد عبد المجيد تبون على تحقيق الحكومة الإلكترونية بتوجيهه لعدة أوامر وتوجيهات للحكومة بالاسراع في تطبيق الحكومة الإلكترونية ورفع التحديات والعراقيل.

وعليه نطرح الاشكالية التالية : ما الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في

الجزائر وماهي التحديات التي تواجهها؟

للإحاطة بجوانب الاشكالية تم دعمها بالأسئلة الفرعية التالية:

✚ ما مفهوم الحكومة الإلكترونية وما أوجه الإختلاف بينها وبين الحكومة التقليدية؟

✚ ما أسباب ظهور الحكومة الإلكترونية وما أهميتها وأهدافها؟

✚ ما تصنيف الجزائر في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية؟

✚ ما هي التحديات التي تعرقل تجسيد مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر؟

أهداف البحث : يهدف البحث الى الإلمام بالعناصر التالية:

✚ ماهية الحكومة الإلكترونية.

✚ واقع وتحديات الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائريين الواقع والتحديات
The efforts made to embody the e-government in Algeria between reality and challenges

د/مازري عبد الحفيظ

ط.د/كمال الدين أبا سفيان

1- ماهية الحكومة الإلكترونية

1-1- مفهوم الحكومة الإلكترونية وما يميزها عن الحكومة التقليدية:

اختلف تعريف الحكومة الإلكترونية في الأدبيات العلمية ولم يستقر على تعريف موحد، وفيما يلي بعض من التعريفات :

"الحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية، أي التقليدية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الإلكترونية وأنظمة المعلوماتية ، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة"¹.

"تعرف الحكومة الإلكترونية باعتبارها الأستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات، بغية تسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية (حكومة_حكومة)، وبينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد (حكومة_أفراد)، وقطاعات الأعمال (حكومة_أعمال)"².

"يعرف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية على أنها مصطلح حديث يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل زيادة كفاءة وفعالية الحكومة في تقديم الخدمة للمواطن"³.

وعرفها Efraim Turban بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والتجارة الإلكترونية لتوفير الوصول للمعلومات الحكومية ، وتقديم الخدمات العامة للمواطنين ومؤسسات الأعمال . ولا بد من الإشارة إلى أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية تعتمد اعتمادا كبيرا على الإدارات الإلكترونية للدوائر والمؤسسات سواء كانت في القطاع العام أو في القطاع الخاص، وعليه يمكن القول أن علاقة الحكومة الإلكترونية بالإدارة الإلكترونية هي علاقة الكل بالجزء ، فالحكومة الإلكترونية هي الكل و الإدارة الإلكترونية في الجزء"⁴.
والنقاط التالية تستعرض جملة من الافكار التي نرى أنها تشكل جوهر مفهوم الحكومة الإلكترونية⁵:

الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات
The efforts made to embody the e-government in Algeria between reality and challenges

د/ مازري عبد الحفيظ

ط.د/كمال الدين أبا سفيان

الحكومة الإلكترونية هي تحول جذري شامل في طريقة أداء القطاع الحكومي وتقديم الخدمات من طريقة تقليدية ورقية وبيروقراطية إلى طريقة حديثة تتميز بالسرعة والأمان وقلة التكلفة ، معتمدة على ما وصلت إليه تكنولوجيا الإعلام والاتصال. تقدم الحكومة الإلكترونية خدماتها لثلاثة أطراف تشكل في الحقيقة زبائنهم: المواطن ، مؤسسات الأعمال ، والمنظمات العمومية في حد ذاتها ، وعليه تنشأ في ظل الحكومة الإلكترونية ثلاثة أشكال من العلاقات: حكومة - مواطن ، حكومة - أعمال ، وحكومة- حكومة .

تشكل شبكة الإنترنت العمود الفقري الذي تقوم عليه الحكومة الإلكترونية ، ولا تصبح الحكومة حكومة إلكترونية إلا إذا تمكنت من دمج كل مواقعها العامة وخدماتها في موقع واحد يطلق عليه "بوابة الحكومة الإلكترونية" وذلك لا يعني إغفال الدور الذي تلعبه بقية الشبكات والتكنولوجيات في تشكيل الحكومة الإلكترونية . الحكومة الإلكترونية ليست فقط مجرد تحول جذري أو ثورة في أدوات تقديم الخدمة ، بل هي ثورة إدارية شاملة تغير الثقافة والسلوك التنظيميين في الإدارة العامة لتصبح ثقافة محورها المواطن ، مع فتح الباب أمام التفاعل مع الجمهور وإشراكه في قضايا الحكم ، وتخويله حق ممارسة الرقابة على أعمال الحكومة والمساءلة عن سياساتها. يتضح مما سبق أن الحكومة الإلكترونية تتميز عن الحكومة التقليدية في أنها⁶ : إدارة بلا أوراق : حيث تم تعويض الأوراق بكل ما هو إلكتروني من أرشيف إلكتروني ، بريد إلكتروني ، رسائل صوتية ونظم المتابعة الآلية .

إدارة بلا مكان ، فهي لا تمارس عملياتها في مكان محدد وإنما يكون العمل من خلال المؤسسات الافتراضية باستخدام الهاتف النقال ، الهاتف الدولي الجديد ، المؤتمرات الإلكترونية.

إدارة بلا زمان : لا يحكم عملها وقت محدد فهي تعمل 24 ساعة ليلا ونهارا و كل أيام الأسبوع .

الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات
The efforts made to embody the e-government in Algeria between reality and challenges

ط.د/كمال الدين أبا سفيان د/مازري عبد الحفيظ

إدارة بلا تنظيمات جامدة : فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

2-1- أوجه الاختلاف بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية :

يعتبر العديد ان الحكومة الإلكترونية نسخة افتراضية عن الحكومة الحقيقية (حكومة الواقع) ، وهو رأي شديد باعتبار أن الحكومة الإلكترونية لا تنوب عن الحكومة الحقيقية ، ولا يمكنها أن تغطي مثالا عن عجز سياسات الواقع ، فهي - من الناحية التقنية البحتة - لا تعدو أن تكون بمثابة الأداة ، غير أنه بتدقيق النظر في خصائص وسمات وطبيعة كل منهما نجد نقاط اختلاف جوهرية من زوايا عدة .

الجدول رقم (01): أهم الفروقات الموجودة بين الحكومة الإلكترونية والتقليدية

وجه المقارنة	الحكومة التقليدية	الحكومة الإلكترونية
الهدف	-حكومة سيادية -تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الخدمية والإقتصادية.	-حكومة إلكترونية -مشاركة المجتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص في الأنشطة الإقتصادية والخدمية.
الفلسفة	النهج البيروقراطي	نهج رجال الأعمال
محور الإهتمام	التركيز على الإجراءات	التركيز على الأهداف والنتائج
التكامل	الفصل التام بين المنظمات الحكومية في أداء الأعمال . -التخصص على أساس وظيفي أو جغرافي.	كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الإلكترونية.
نمط الأعمال	أعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية	أعمال إبتكارية متجددة
تكنولوجيا المعلومات	دورها منفصل عن الإدارة ويقتصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم إتخاذ القرار.	ضمن تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم ورقابة.

الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات
The efforts made to embody the e-government in Algeria between reality and challenges

د/ مازري عبد الحفيظ

ط.د/كمال الدين أبا سفيان

التنظيم	هرمي متعدد المستويات.	التنظيمات الشبكية الواسعة.
إتخاذ القرارات	القرارات مركزية من خلال مراكز السلطة بناء على قواعد جامدة.	القرارات تشاركية بين العاملين والإدارة.
المواطن	-المواطن سلبي يتلقى الخدمة ولا يشارك بالرأي -الموظف مسؤول عن إدارة شؤون المواطن.	- عضو مشارك في الحصول على الخدمة الإلكترونية. - يمتلك حق تقييم الأداء الحكومي.
سرعة التعاملات	الإستجابة البطيئة في أداء المعاملات الداخلية والخارجية.	الإستجابة الفورية للمعاملات الداخلية والخارجية وفقا لآليات السوق.
الخدمات	تقدم بالطرق التقليدية ومرتبطة بمواعيد العمل المحددة.	خدمات مبتكرة من خلال شبكة الأنترنت ومتاحة في أي وقت.
الموارد	تعتمد على الأصول المادية الملموسة والوثائق والمستندات الورقية.	تعتمد على رأس المال الفكري للعاملين والوثائق الرقمية.
نطاق العمل	محلي داخل حدود الدولة وسيادتها.	عالي، داخل وخارج الحدود الجغرافية للدولة.
التعامل مع الموردين	إجراءات بطيئة معقدة وغياب الثقة في التعامل الحكومي.	التعامل السريع في الوقت المحدد والثقة المتبادلة في المعاملات.

المصدر: إيمان عبد المحسن زكي: الحكومة الإلكترونية: مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2009، ص-ص 26-27.

3-1- أهمية الحكومة الإلكترونية :

يمكن للحكومة أن تصبح حكومة إلكترونية حينما تكون عمليات القطاع العام ومعاملاته ذات صبغة رقمية فيما يخص الأعمال أو الجمهور لذلك سوف تشمل الحكومة الإلكترونية على إدارة الخدمات مثل تقديم الخدمات العامة إضافة إلى اهتمامها بالتعليم والصحة والشؤون الاجتماعية ، وتبرز أهميتها أكثر من خلال ما يلي :

الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات
The efforts made to embody the e-government in Algeria between reality and challenges

ط.د/كمال الدين أبا سفيان د/مازري عبد الحفيظ

تقدم الحكومة الإلكترونية خدمات شاملة تستجيب أكثر لحاجات المواطنين بأقل التكاليف، وتقليل الاعتماد على العمل الورقي، مع تحسن سبل الوصول للمعلومات والشفافية في التعامل، أيضا تقليل التكاليف الإدارية فيما يخص المعاملات التجارية للحكومة والقطاع الخاص، كسر الحواجز الجغرافية والمهارة والمعرفة الفردية. أي تصور أفضل للحكومة بحيث تكون أكثر ارتباطا واستجابة ويسرا في الوصول إليها⁷.
تقوم الحكومة الإلكترونية بخفض التكاليف وزيادة الفعالية وتحسين نوعية اتخاذ القرارات ونوعية الخدمات المقدمة للشركات والعملاء، كما تحقق الشفافية والمساءلة ومكافحة الفساد، وتعزز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاعات المختلفة⁸.

وتتمحور أهمية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر بعض الباحثين عندما تكون جميع عمليات القطاع العام ومعاملاته ذات الصبغة الرقمية، أي بمعنى أن تتم جميع المعاملات الحكومية بواسطة الأدوات التكنولوجية بعيدا عن الجانب التقليدي مثل المعاملات الورقية فيما يخص الأعمال أو جمهور المستفيدين⁹.
1-4- أسباب ظهور الحكومة الإلكترونية :

أثرت التقنيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إحداث تغيرات هائلة على مستوى الحكومة التقليدية دفعها إلى التحول نحو النمط الإلكتروني، حيث يمكننا إيجاز مسببات تلك الأحداث من خلال ما يلي¹⁰ :
1-4-1- أسباب سياسية : تمثلت أساسا في :

✚ ظهور مفهوم العولمة .

✚ تنافس السياسيين حول كسب رضا الجمهور من خلال تقديم خدمات أسهل لاسيما في المجتمعات المتقدمة .

✚ دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية .

1-4-2- أسباب تكنولوجية : أهمها :

✚ ظهور شبكة الإنترنت .

الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات
The efforts made to embody the e-government in Algeria between reality and challenges

د/ مازري عبد الحفيظ

ط.د/كمال الدين أبا سفيان

- ✚ أصبحت أسعار عتاد المعلوماتية جد معقولة .
- ✚ تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات بحيث أصبحت الثقة بالشبكة وأمنها أمر ممكن .
- ✚ ابتكار تقنية الإمضاء الإلكتروني .

1-4-3- أسباب اقتصادية : أهمها :

- ✚ ظهور التجارة الإلكترونية .
- ✚ استغلال الحكومات لما توفره التكنولوجيات الحالية من مزايا .
- ✚ التوجه نحو مشاريع الخصخصة وما يتطلبه من تواصل مع مختلف القطاعات .

1-5- أهداف الحكومة الإلكترونية ومزاياها :

إن فلسفة الحكومة الإلكترونية ترتبط بالحكومة الفعلية الطبيعية كمصدر للمعلومات والخدمات، كما أن المواطنين ومؤسسات الأعمال والمنظمات المختلفة المتواجدة في المجتمع تعامل كعملاء أو منتفعين يرغبون في الاستفادة من هذه المعلومات والخدمات الحكومية¹¹.

ويمثل ذلك تغيرا جوهريا في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية ونظرة المواطنين و مؤسسات الأعمال تجاهها، والهدف الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم و تبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية : الحكومة، المواطنين ومؤسسات الأعمال. واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد في ربط كل الأطراف الثلاثة معا وتدعيم الأنشطة والعمليات، أي أنه في الحكومة الإلكترونية تساند الوسائل الإلكترونية و تسهم في تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية، وفيما يتعلق بأهداف الحكومة الإلكترونية يمكن التمييز بين أهداف كل من العمليات المؤداة داخليا، والأهداف المرتكزة على الأعمال الخارجية المقدمة لجمهور المتعاملين، ويمكن حصر بعض أهداف الحكومة الإلكترونية وفق الآتي¹²:

الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائريين الواقع والتحديات
The efforts made to embody the e-government in Algeria between reality and challenges

ط.د/كمال الدين أبا سفيان د/مازري عبد الحفيظ

انعكاس الحكومة الإلكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تحقيق السرعة، والشفافية، وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية، ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.

تعمل على التوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على وسائل الاتصال. أي يجب أن يوفر الاستثمار في إقامة الحكومة الإلكترونية عائداً ملموسة، سواء كانت في شكل خفض في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع مواطنيه وأعماله.

سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة التوصليل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقديم لها.

تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي إذ أنه باستطاعة الحكومة الإلكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم الانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات، أي أن الحكومة الإلكترونية تقدم فرصاً لتطوير إمكانيات وقدرات ومهارات مؤسسات الأعمال بال و المواطنين المتعاملين معها بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ومساندة الأداء الأحسن.

تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغير. فالحكومة الإلكترونية إدارة عامة مسؤولة عن تقديم المعلومات و الخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين و مؤسسات الأعمال القادرة على الاتصال إلكترونياً عن بعد.

لا يقتصر عمل الحكومة الإلكترونية على إحداث تغييرات شكلية في أساليب نقله المعاملات والخدمات الحكومية والمنافع العامة للمواطنين بل في إعادة آلية وإعادة

الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات
The efforts made to embody the e-government in Algeria between reality and challenges

د/ مازري عبد الحفيظ

ط.د/كمال الدين أبا سفيان

هندسية و هيكلية الأنشطة والعمليات والإجراءات الحكومية دائما تدعينا للتنمية والإصلاح الإداري و الاقتصادي الذي تسعى لتحقيقه الحكومات المختلفة.

أما أهم مزايا إقامة الحكومة الإلكترونية فهي كالتالي¹³:

- ✚ تعزيز التعاون بين المؤسسات الحكومية المختلفة وتبادل المعلومات والبيانات فيما بينها مما يؤدي إلى زيادة الفاعلية في تحقيق الأهداف الحكومية .
- ✚ تعد الوسيلة الملائمة لتحقيق الانتقال إلى التمحو حول احتياجات المواطن.
- ✚ تسويق المنتجات والخدمات عالميا.
- ✚ اجتذاب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة.
- ✚ الاستثمار الأمثل للموارد المؤسسة من خلال تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات الحكومية وما يصاحبها من إجراءات متعددة.
- ✚ تبسيط العمليات والإجراءات الحكومية والتخلص من بيروقراطية الأداء.

1-6- مراحل تطبيق التحول إلى الحكومة الإلكترونية :

مراحل تنفيذ الحكومة الإلكترونية تأخذ في الاعتبار التدرج في التطبيق، بعد ذلك يتم تحديد ما هو مشترك في تطبيقات الحكومة بشكل عام أي أننا نبدأ بالإدارة الإلكترونية للمنظمة ، والتي قد تكون فيها خصوصياتها وعلاقاتها داخل المنظمة نفسها ، والتقاطعات مع بقية المنظمات الأخرى مع ربطها بحاجات المواطنين .

وتمر مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية بأربعة مراحل كما وضعها نموذج

(Layne and woolee) كالآتي¹⁴ :

أ- كتيب الدليل (cataloguing) .

ب- التحويل (Transaction) .

ج- التكامل الرأسى (vertical Integration) .

د- التكامل الأفقى (Horizontal Integration) .

الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائريين الواقع والتحديات
The efforts made to embody the e-government in Algeria between reality and challenges

د/مازري عبد الحفيظ

ط/د/كمال الدين أبا سفيان

المرحلة الأولى : تمثل هذه المرحلة الجهود الأولية للمؤسسات الحكومية للظهور على الانترنت لتعريف المواطنين بنشاطاتها وطرق عملها ، وفي بعض الأحيان تعرف بنشاطات كل دوائرها وأنواع الخدمات التي تقام منها إلى المواطنين مع الاستثمارات الواجب ملئها للحصول على هذه الخدمات ، زائري المواقع الالكترونية هذه بدورهم يقومون بتحميل الاستثمارات من الانترنت وتعبئتها إما مباشرة في الموقع أو بطباعتها و منها يدويا.

المرحلة الثانية : تسعى الوحدة الإدارية في هذه المرحلة إلى إحالة قسم من أعمالها إلى المواطن ، عبر السماح له بالتعامل مع قواعد بيانات الدائرة وإدخال المعلومات المطلوبة عبر موقع (صفحات) الدائرة على الانترنت . وبذلك يكون المواطن هو أحد المشاركين في المجاز الخدمة وهذا ما يساعد المؤسسة الحكومية على تقليص كلف الانجاز . ففي تسديد الضرائب السنوية للشركات المساهمة في بريطانيا على سبيل المثال إذا ما تم ملء الاستثمارات الكترونيا عبر موقع دائرة الضرائب ، فتكون مجانا في حين إذا تم إرسال الاستثمارات المملوءة يدويا فيجب أن تسدد معها قيمة مالية تغطي جهد الموظف الذي تتحمله دائرة الضرائب لإدخال هذه المعلومات الكترونيا.

المرحلتين الثالثة والرابعة : في هذه المرحلتين يجري التركيز على إزالة التضارب في مصادر المعلومات التي تحصل عليها المؤسسات الحكومية المختلفة من المواطنين ، لذا جرى توثيق المعلومات التي تحتاجها المؤسسات الحكومية في مصدر واحد ، فمثلا هوية الأحوال المدنية تحتاجها دوائر الدولة وليس المواطن الذي يعرف اسمه وتاريخ ميلاده ، لكن مؤسسات الدولة لا تعرف ذلك عند انجاز معاملة تخصه ، وهذا معنى التكامل الرأسي والتكامل الأفقي ، حيث يهدف التكامل العمودي إلى مركزة المعلومات التي تحتاجها الوظائف المختلفة أو الخدمات الحكومية للأجهزة الحكومية في كافة الولايات ، أما التكامل الأفقي فيهدف إلى تكامل الوظائف والخدمات المختلفة المستخدمة الكترونيا لهذه المعلومات المركزية .

2- واقع وتحديات الحكومة الالكترونية في الجزائر.

2-1- مؤشرات جاهزية الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات
The efforts made to embody the e-government in Algeria between reality and challenges

د/ مازري عبد الحفيظ

ط.د/كمال الدين أبا سفيان

تحديد الجاهزية الإلكترونية في الجزائر يعتمد على جملة من المؤشرات والتي تتمثل

فيما يلي:

2-1-1 مؤشرات الوصول إلى الشبكة :

إن دخول الانترنت في الجزائر مع سنة 1994 قد أعطى إمكانية جديدة لإعادة صياغة إستراتيجية حديثة وتنظيم الخدمات بسرعة ووقت وجيز ، فبالرغم من أن المراحل الأولى لدخول الشبكة لم تكن بالدرجة العالية ، إلا أنه في الوقت الحالي أصبحت الانترنت شبكة أساسية في تقديم خدمات الاتصال ، وذلك بالنظر إلى تطور عدد الهيئات المشتركة بالانترنت في مختلف القطاعات بما فيها القطاع الجامعي ، القطاع الاقتصادي، القطاع الطبي ، إضافة إلى انتشار مقاهي الانترنت ودورها في وصول الأفراد إلى الشبكة¹⁵.

2-1-2 مؤشر التعليم عبر الشبكة:

ويشير هذا المؤشر إلى مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التعليم وخدمة مصالح الطلبة والأساتذة ، فعن طريق شركة SWAN " INFORMATIQUE التي أنشئت سنة 1991 في إطار تعزيز دور أكثر للانترنت في تقديم الدعم لميدان التعليم والجامعة ، وكمحاولة مهمة في هذا المجال يمثل مشروع شبكة البحوث الأكاديمية "ACADEMIC RESEARCH NETWORK" أحد التوجهات التي توفر خدمات التكوين والتعليم والبحث العلمي، وهو ما يمهد لإقامة مشروع الجامعة الافتراضية بالجزائر¹⁶.

2-1-3 مؤشرات انتشار الشبكة في المجتمع :

ويقاس مدى قدرة الحكومة من تمكين المواطنين من الوصول إلى خدمات الانترنت والتزود بتكنولوجيا المعلومات ، فبرنامج كمبيوتر لكل عائلة في الجزائر هو أحد التوجهات المنتهجة من أجل توسيع استخدام الانترنت بين أفراد المجتمع.

2-1-4 انتشار الشبكة في الاقتصاد :

حاولت الجزائر الاستفادة من شبكة الانترنت و المجال الاقتصادي لكن بالرغم من ذلك لازالت الجزائر بعيدة حتى عن الدول العربية في مجال إدماج تكنولوجيا المعلومات

الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات
The efforts made to embody the e-government in Algeria between reality and challenges

ط.د/كمال الدين أبا سفيان د/مازري عبد الحفيظ

والاتصال في الاقتصاد ، والتي لازالت تقتصر على قطاعات معينة وأشخاص محددين ، ومن بين المبادرات في هذا المجال هو الصيرفة الإلكترونية التي تقدمها البنوك عن طريق مشروع السداد الإلكتروني ، إلا أن هذا يعد غير كافٍ من أجل بناء اقتصاد معرفي فعال¹⁷.
2-5- مؤشر سياسة الشبكة:

ويظهر هذا المؤشر من خلال برنامج الجزائر الإلكترونية 2013 ، الرامي إلى دعم التحول الإلكتروني في مختلف المجالات ، إضافة إلى الحرية الكبيرة التي يتمتع بها مستعملي الأنترنت في الجزائر ودون مضايقات على نطاق واسع من السلطة في ظل غياب الرقابة المركزية على تصفح شبكة الانترنت.

2-2- مؤشر تنمية الإدارة (الحكومة) الإلكترونية " IDEG " :

بدراسة استبائية كل عامين عن الحكومة الالكترونية ، لتقييم تطور الحكومة الإلكترونية للدول الأعضاء في الأمم المتحدة البالغ عددها 193 دولة من خلال تحديد نقاط القوة والتحديات والفرص لديها . منذ إنشائه في عام 2001 من قبل إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية ، أصبحت الدراسة أداة لا غنى عنها للتصنيف ورسم خرائط وقياس التطور لوزارات الرقمنة، صناع السياسات والمحللون المتعمقون في المقارنة المعيارية وأبحاث الحكومة الإلكترونية المعاصرة.

مؤشر تنمية الادارة الالكترونية يقيم تطور الحكومة الإلكترونية على المستوى الوطني ، فهو مؤشر مركب يعتمد على المتوسط المرجح لثلاثة مؤشرات قياسية¹⁸ :
المؤشر الفرعي للبنية التحتية للاتصالات (TII) بناء على البيانات المقدمة من الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) .

المؤشر الفرعي الرأس المال البشري (ICH) المستند إلى البيانات المقدمة بشكل رئيسي من منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو).
المؤشر الفرعي للخدمة عبر الإنترنت (ISO) استنادا إلى البيانات التي تم جمعها من استبيان خدمة الإنترنت المستقبل.

الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات
The efforts made to embody the e-government in Algeria between reality and challenges

ط.د/كمال الدين أبا سفيان د/مازري عبد الحفيظ

الجدول رقم (2): تطور مؤشر تنمية الإدارة الإلكترونية

العام	2010	2012	2014	2016	2018	2020
نتيجة المؤشر	0.3181	0.3608	0.3106	0.2999	0.4227	0.5173
الترتيب	131	132	136	150	130	120

المصدر: تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مرجع سابق، ص3.

فيما يتعلق بتطوير الحكومة الإلكترونية ، سجلت الجزائر في عام 2020 تطورا إيجابيا مقارنة بعام 2018، وهي من بين 16 دولة التي انضمت إلى مجموعة مؤشر تنمية الإدارة الإلكترونية المرتفعة ، بعد أن كانت في فئة الدول المتوسطة.

2-3- مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013" وأهم أهدافه :

في إطار مساعيها لمواكبة التغيرات التكنولوجية والاقتصادية ، تعكف الجزائر على تركيز مقومات الاقتصاد اللامادي وتأسيس مجتمع المعرفة من خلال تطوير إستراتيجية أطلق عليها مسمى " الجزائر الإلكترونية 2013 " ، وتتضمن هذه إستراتيجية الإلكترونية 13 محورا رئيسيا ، تركز خاصة على ثلاث مواضيع هي : الإدارة الإلكترونية ، المؤسسة الإلكترونية ، المواطن الإلكتروني، وإن تطوير هذه المحاور الثلاثة يقتضي إطار قانون وتعاون دولي وكفاءات بشرية ... ، وتم تحديد لكل محور رئيسي مجموعة من الأهداف الرئيسية والأهداف الخاصة المزمع تحقيقها على مدى فترة 5 سنوات 2009_2013 ، وتم ضبط قائمة الإجراءات اللازمة للتنفيذ¹⁹ .

وتحدد الأهداف الأساسية من مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 وبالأخص مشروع الحكومة الإلكترونية فيما يلي²⁰ :

التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.

مكافحة البيروقراطية التي تشكل عبا لت تنمية البلاد.

الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات
The efforts made to embody the e-government in Algeria between reality and challenges

ط.د/كمال الدين أبا سفيان د/مازري عبد الحفيظ

ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وأن تكون متاحة للجميع ، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي يسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات.

تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا والمساهمة كذلك في تحسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية و المساواة و كذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن. حماية مجتمعنا و بلادنا وصد آفة الجريمة المنظمة و بالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.

4-2- بعض مشاريع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

بادرت الجزائر بالعديد من المشاريع في إطار تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية نذكر منها على سبيل الذكر لا الحصر ما يلي²¹ : مشروع البلدية الإلكترونية : وفي إطار هذا المشروع تم رقمنة مصلحة الحالة المدنية، وقد أعلن السيد وزير الداخلية والجماعات المحلية عن الإنتقال خلال سنة 2017 أو سنة 2018 نحو جيل جديد من الخدمات الإدارية العصرية، والمتمثلة في الخدمات عن بعد والتي ستغني المواطن عن الإحتكاك مع أي تصرف بيروقراطي بفضل حذف التدخل البشري المباشر في أداء الخدمة العمومية ، وذلك بإعتماد التوقيع الإلكتروني عن بعد للوثائق الإدارية ، وهذا في إطار مشروع بلدية إلكترونية غير ورقية . مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية : يهدف مشروع جواز السفر البيومترية وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر ، ويمكن لأي شخص أن يطلب جواز السفر البيومترية وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية من خلال تحميل الإستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الأنترنت وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني في خطوة مهمة لتجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية وتعميم إستعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية ، كما يقدم

الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات
The efforts made to embody the e-government in Algeria between reality and challenges

د/ مازري عبد الحفيظ

ط.د/كمال الدين أبا سفيان

موقع الوزارة العديد من الخدمات الإلكترونية على غرار الحالة المدنية عن بعد ، والسكن ، وترقيم المركبات وغيرها ، كما يمكن للمواطنين تحميل الإستثمارات التي تتطلبها مختلف المعاملات الإدارية .

➤ **مشروع السجل التجاري الإلكتروني :** أكد وزير التجارة بالنيابة السابق يوم 2017/02/07 أن عملية إنطلاق السجل التجاري الإلكتروني بالجزائر سوف تكون خلال الثلاثي الأول من سنة 2017 ، وذلك عن طريق الأنترنت للقضاء عن الطوابير داخل مراكز السجل التجاري عبر الولايات ، وكذا القضاء عن الإجراءات الإدارية البيروقراطية المعقدة التي تشهدها عملية إستخراج هذه الوثيقة ، كما أكد الوزير على أن السجل التجاري الإلكتروني مكافحة الغش والتزوير بالدرجة الأولى، وهذا من خلال إحتواء الوثيقة على رمز مشفر يحتوي على كل المعلومات الخاصة بالتاجر ، كما ستساهم هذه الوثيقة بالتقليص من التجارة الموازية و تشجع الإستثمار.

5-2- تحديات مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

➤ هناك العديد من التحديات والمعوقات التي تحول دون تقدم المشروع منها²²: محدودية انتشار استخدامات الانترنت و الجزائر ، فعلى الرغم من التحفيزات التي قدمتها الدولة من خلال مختلف البرامج المنتهجة والتي أدت فعلا إلى زيادة عدد مستخدمي الانترنت ، لكن في الحقيقة يبقى العدد ضعيفا وغير كافي للتحول الإلكتروني.

➤ يعترض الحكومة الإلكترونية في الجزائر نقص الوعي الجماهيري وقلّة الثقافة الإلكترونية (الأمية الإلكترونية في مختلف فئات المجتمع، إضافة إلى نقص الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مما يجعله عائقا يحول دون تحقيق الجاهزية الإلكترونية.

➤ محدودية الجانب التشريعي في مجال المعاملات الإلكترونية ، فالجزائر بحاجة إلى ترسانة قانونية لتأمين معاملاتها الإلكترونية وحماية المتعاملين عبر الشبكات الإلكترونية.

الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات
The efforts made to embody the e-government in Algeria between reality and challenges

د/مازري عبد الحفيظ

ط.د/كمال الدين أبا سفيان

✚ عدم توفر الكفاءات التقنية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال رغم
الجهود المبذولة من أجل تنمية الكفاءات ، إلا أنها تبقى غير منظمة وغير كافية.
✚ رغم مرور سنوات على تعميم التعاملات المالية الإلكترونية إلا أن الواقع يوضح أنها لا
زالَت في بداياتها وتعاني بعض التعثرات بسبب التخوفات الكبيرة منها.
✚ وجود فجوة رقمية بين منطقة وأخرى وذلك لتباين البنية التحتية للاتصالات بين
مختلف المناطق ، إضافة إلى عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات عن تلبية
طلبات العملاء بخصوص الهاتف الذي يعد أهم وسائل الاتصال.

الخاتمة:

يشهد العالم تطورا تكنولوجيا متسارعا وخاصة في مجال تكنولوجيا الاعلام
والاتصال أدى الى تغير الأنظمة الاقتصادية والاجتماعية، وتبني العديد من الحكومات
اقتصاد معرفي، مما دفع الدول المتخلفة في هذا المجال ومنها الجزائر العمل أكثر لمواكبة
هذا التطور الحاصل.

ورغم هذا التخلف الذي تشهده الجزائر وتصنيفها في المراتب الأخيرة في مؤشر تنمية
الحكومة الإلكترونية وسعيها البطيء نحو اقتصاد معرفي، إلا أنها تبذل وفي ظل التحديات
القائمة مجهودات جبارة لتجسيد حكومة الكترونية برؤية شاملة وواضحة، وتجتهد في سد
المتطلبات التقنية والقانونية والتنظيمية لتمكين مشروع الحكومة الإلكترونية ، ومن بين
المشاريع التي قامت بها الحكومة الجزائرية في مجال الحكومة الإلكترونية هو مشروع
"الجزائر الإلكترونية 2009-2013"، ولأن تعرف الجزائر الجديدة ثورة في مجال الحكومة
الإلكترونية وهي من بين أهم أولويات الحكومة الحالية.

ومن خلال هذه الورقة البحثية نقدم التوصيات التالية:

✚ لتحقيق اهداف مشروع الحكومة الإلكترونية نرى ان يقوم على استراتيجية واضحة
وشاملة تحتوي على الأهداف التي تأخذ بعين الاعتبار احتياجات المجتمع
وخصوصياته وفي حدود الامكانيات المتوفرة.
✚ توعية الافراد والمؤسسات بأهمية تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات
The efforts made to embody the e-government in Algeria between reality and challenges

د/ مازري عبد الحفيظ

ط.د/كمال الدين أبا سفيان

التعاون والتنسيق بين المؤسسات فيما يخص الأمن المعلوماتي.
كسب ثقة المواطن فيما يخص أمنه المعلوماتي.
ضرورة اعلام وتحسيس المواطن بأن مشروع الحكومة الالكترونية موجه له بالأساس،
وأن المشروع مرتبط بوعيه وتفاعله.

المراجع:

- ¹ . بدران عباس، الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق ، المؤسسة العربية للدراسات والنشر ، بيروت، 2004، ص 45.
- ² . نحو مجتمع المعرفة، الحكومة الالكترونية، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات،
فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، الإصدار التاسع، جامعة الملك عبد العزيز، جدة،
2006، ص 77.
- ³ . عبد الفتاح بوي حجازي ، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، ط 1، دار الفكر الجامعي،
الإسكندرية، مصر، 2008، ص 22.
- ⁴ . Turban. E, David. K, Dennisviehl, Jaelee, 2006, "E-Commerce: managerial perspective, Pearson" prentice Hall, person education international, upper saddle, river New Jersey, p 330.
- ⁵ . عبد الحكيم حططاش، دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن (CRM) دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 01، 2017/2018، ص-ص 28-29.
- ⁶ . محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والادارة المعاصرة، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الاردن، 2010، ص 43.
- ⁷ . فهد بن ناصر العبود، الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2005، ص 27.
- ⁸ . Nugi Nkwe , " E-Government: Challenges and Opportunities in Botswana," International Journal of Humanities and Social Science , USA: Centre for Promoting Ideas, Vol. 2, No.17, September 2012, p.41. On the websit: http://www.ijhssnet.com/journals/Vol_2_No_17_September_2012/5.pdf

الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائريين الواقع والتحديات
The efforts made to embody the e-government in Algeria between reality and challenges

د/مازري عبد الحفيظ

ط.د/كمال الدين أبا سفيان

- ⁹ . مشعل عبد المجيد الكساسبة، أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في أداء العاملين دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال، تخصص أعمال الكترونية، عمان، 2012، ص30.
- ¹⁰ . انظر ما يلي:
- محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص82.
- سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص30.
- ¹¹ . ايفانز جلوريا، الحكومة الإلكترونية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2005، ص34.
- ¹² . توربان افرام، ومكين افرام، ويثرب جمس، ترجمة شعبان قاسم موسى، تقنية المعلومات في إدارة الشركات، ط أولى، دار الرضا للنشر، سوريا، 2005، ص61.
- ¹³ . الملحم حسام، وخيريك عمار، شبكات الانترنت: بنيتها الأساسية وانعكاساتها على المؤسسات، دار الرضا للنشر، سوريا، 2004، ص124.
- ¹⁴ . Karen Layne A, and Jung woolLee B. 2001, "Developing fully functional e-government: A four stage Model government" information quarterly 18, p-p122-136.
- ¹⁵ . بختي إبراهيم، الانترنت في الجزائر، مقال منشور في مجلة الباحث، العدد 01، جامعة ورقلة، 2002، ص31.
- ¹⁶ . بومائلة حفيظة، علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال والمعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم السياسية، جامعة باتنة، 2003، ص174.
- ¹⁷ . عماري عمار وآخرون، واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والإسلامي، مقال منشور في مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 5، 2007، ص130.
- ¹⁸ . تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، جانفي 2021، ص3، على موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية
- "<https://www.mpt.gov.dz/ar/content/classem-mondial>" تاريخ الاطلاع 2021/02/15.

الجهود المبذولة لتجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات
The efforts made to embody the e-government in Algeria between reality and challenges

د/ مازري عبد الحفيظ

ط.د/كمال الدين أبا سفيان

-
- ¹⁹. سمية ديمش، التجارة الإلكترونية حتميتها وواقعها في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل واستشراف اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2010/2011، ص-ص 247-248.
- ²⁰. بلعربي عبد القادر، لعرج مجاهد نسيمه، مغبر فاطمة الزهراء، تحديات التحول إلى حكومة الكترونية بالجزائر، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي الخامس حول: الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة سعيدة، الجزائر، بدون سنة، ص08.
- ²¹. بوزيان رحمان جمال، تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مقال منشور في مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، العدد 18، المجلد 01، 2018، ص110.
- ²². بن عيشاوي أحمد، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مقال منشور بمجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 07، 2009، ص293.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 38	
المحور رقم - 03	تقنيات ونظم الإدارة الإلكترونية ومشروع الحكومة الإلكترونية
عنوان المداخلة	التحول نحو الادارة الالكترونية في الجزائر : البلدية الالكترونية أنموذجا Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of the municipality of isser Boumerdes a model
الاسم واللقب	رافيق بن مرسلي
المؤهل العلمي	أسناد مساعد
الوظيفة	/
التخصص	/
المؤسسة	جامعة الخمد بوقرة بومرداس
ملاحظات	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجاً

Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of the municipality of Isser Boumerdes a model

رافيق بن مرسل

استاذ ماعد قسم أ جامعة محمد بوقرة بومرداس

r.benmorsli@univ-boumerdes.dz

الملخص:

إن البث في موضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في التجربة الجزائرية لا يتوقف على الخلفيات الكامنة وراء هذه الإستراتيجية الجديدة بل يتجاوز ذلك، فقد أعتمد مشروع "الجزائر الإلكترونية 2009-2013"، وهو ما يعد الحد الفاصل بين التنظيم التقليدي للإدارة العامة والتنظيم الإلكتروني المراد الإنتقال إليه، وذلك بالوقوف عند مخطط عصرنة قطاع العدالة لسنة 2003 وتحليل التوجهات الكبرى لمشروع "الجزائر الإلكترونية 2009-2013"، وتقييم واقع تقدم مخطط وزارة الداخلية، رغم الانجازات المحققة إلا أن مخرجات مصالح بلدية يسر مازالت لا تتوافق مع تطلعات المواطنين من جهة، ولا يتطابق مع مضمون البلدية الإلكترونية كما ورد في برنامج "الجزائر الإلكترونية 2013" الذي كان يضمن انتقال البلدية بكل مصالحها ومعاملاتها إلى النمط الإلكتروني الكلي منذ سنة 2013.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الجماعات المحلية، بلدية يسر، الفعالية الادارية.

معد: تصنيف JEL: H1-11

Abstract:

To shed light on the E-management new strategy and its role on the Algerian experience doesn't depend on its background but it goes beyond that. The electronic administration project has been adopted by the Algerian government between 2009 and 2013. This is considered as a big shift from the traditional organization of public administration to the modern one. In 2003 Algerian government has applied a new plan of modernizing the justice sector and analyzing the main objectives of E-management project in 2009-2013 in Algeria. In spite of the achievements that has been realized by Isser administration but doesn't satisfy the needs of the citizens. this is due to the inadequate relation between the real administration and that one in Algerian E-management project plan 2013 which guarantees the whole transition of all administrations in all levels.

Keywords: Electronic management, local groups, the municipality of Isser administrative

JEL Classifications: H1-11

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model
رافيق بن مرسل

مقدمة:

تبلور مفهوم الإدارة الإلكترونية في سياق الممارسات التكنولوجية في الدولة من الناحية التنظيمية والحكومية وكمفهوم يحمل دلالات مختلفة، حيث ترتبط بممارسات متشابهة نظرا لارتباط التكنولوجيا بالإقتصاد، السياسة، المجتمع وكذا التجارة، وهو ما أفرز عدّة مفاهيم مركبة كالـتجارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية والديمقراطية الإلكترونية.

على هذا الأساس سيتم الاعتماد على متغير الفعالية الإدارية لتحديد بنية ووظيفة الإدارة العامة، وعليه يمكن الوقوف على مدى فعالية أداء الإدارة العامة وخدماتها الموجهة للمجتمع والتي عرفت أولى نماذج تطبيق الإدارة الإلكترونية في سنة 2009 عبر إستراتيجية شاملة محدّدة لملامح التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال مشروع " الجزائر الإلكترونية 2009-2013" إضافة لإطلاق وزارة الداخلية والجماعات المحلية ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية وذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمّن يشمل محورين أساسيين: إصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين، وتجسيد عملية التحول نحو البلدية الإلكترونية ميدانيا .

سنحاول من خلال هذه الورقة الإجابة عن إشكالية أساسية جاءت على الشكل التالي: ما مدى فعالية إستراتيجية وزارة الداخلية و الجماعات المحلية للتحول نحو البلدية الإلكترونية في الجزائر؟

4- إلى أي مدى بلغت نسبة تقدم عمليات مخطط وزارة الداخلية والجماعات المحلية للتحول نحو نظام وطني للتعريف المؤمّن لبطاقة الهوية وجواز السفر والتحول نحو البلدية الإلكترونية؟

5- إلى أين وصلت عملية " البلدية الإلكترونية" في الجزائر لتحقيق إدارة مستقلة بذاتها مواكبة للعصر المتميز بالتغير المستمر والانتشار الواسع للتكنولوجيا؟

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
*Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model*
رافيق بن مرسل

المحور الأول: محاور التحول الإلكتروني في وزارة الداخلية والجماعات المحلية وتهيئة
العمرانية.

تماشيا وإستراتيجية الوطنية للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، أطلقت وزارة الداخلية
كغيرها من القطاعات عدة مبادرات ترمي لعصرنة المرافق العامة اعتمادا على الوسائل
التكنولوجية التي توفر للمواطن خدمات عمومية مُرضية¹.

تم تدشين أول بلدية إلكترونية في الجزائر يوم 14 مارس 2011 بالمقر الفرعي الإداري 500
مسكن ولاية باتنة، وأصدرت أول شهادة ميلاد خ 12 في بعض ثواني على مستوى الشباك
الإلكتروني، هذه التقنية تسمح كذلك بتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية دون أن
تنقل المواطن إلى المقر الرئيسي للحالة المدنية².

1- إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية والموقع الإلكتروني للوزارة.

في إطار تجسيد برنامج عمل وزارة الداخلية والجماعات المحلية المتعلق بتخفيف
الإجراءات الإدارية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين وعصرنة الإدارة المركزية
والجماعات الإقليمية، ونظرا لما يعانيه المواطنين من مشاكل وأعباء التنقل إلى مكان الميلاد
لاستخراج وثائق الحالة المدنية التي تخصهم على أساس السجلات، فإنه كان من الضروري
إنشاء سجل الوطني الآلي للحالة المدنية. وقد اعتمدت هذه العملية كإحدى أهم الأولويات
المعنية بالعصرنة لأنها ترمي إلى تجسيد عدة مهام أساسية، منها:³

¹ - وزارة الداخلية والجماعات المحلية، "عصرنة المرفق العام"، www.interieur.gov.dz، موقع الكتروني تم الاطلاع عليه في: 2021/01/28.

² - بوابة المواطن ، <http://www.elmouwatin.dz>، موقع الكتروني تم الاطلاع عليه في: 2021/01/28

³ - République Algérienne Démocratique et Populaire, Ministère de L'intérieur et des Collectivités Locales, **Instruction Ministérielle, " Mise en exploitation du Registre National de l'Etat Civil Automatisé"**, n°1435, 13, Février 2014.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا

Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of the municipality of isser Boumerdes a model

رافيق بن مرسل

- العمل على تحسين نوعية العلاقة بين الإدارة والمواطنين عن طريق الاستجابة السريعة في التكفل بمتطلباتهم.

- ضمان تقريب الإدارة من المواطنين، عن طريق فتح ملحقات إدارية جديدة للحالة المدنية بالبلديات وربطها بواسطة الألياف البصرية مع مقر البلديات المركزية.

- إنشاء قاعدة معطيات وطنية تتكون من مختلف أحداث الحالة المدنية المسجلة على مستوى جميع البلديات وكل الأحداث الجديدة والتعديلات المحتملة التي تشكل السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

- القضاء على مشاكل المواطن المتعلقة بالزامية التنقل إلى مكان ميلاده لاستخراج شهادات الميلاد على أساس سجلات الحالة المدنية الموجودة على مستوى مقر بلدية الولادة.

يتكون السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، من تجميع قاعدة معطيات 1541 بلدية على مستوى التراب الوطني والتي تتضمن صورة رقمية، معطيات محجوزة وصور ممسوحة ضوئيا من طرف بلديات الميلاد للشهادات التي تتضمنها جميع سجلات الحالة المدنية للميلاد، وذلك ابتداء من تاريخ 15 فيفري 2014¹، أما الأخطاء فقد تم وضع نظام يقوم بتصحيحها بصفة آلية، وفي هذا الإطار تم تصحيح العديد من الأخطاء التي تعود إلى بداية سنة 1800.²

تميزت سنة 2015 بتسريع وتيرة عصنة المؤسسات العمومية بهدف تحسين الخدمات وتقريبها من المواطن من خلال جملة من التدابير تمثلت خصوصا في:³

¹ - République Algérienne Démocratique et Populaire, Ministère de L'intérieur et des Collectivités Locales, Instruction Ministérielle, "Procédures pratiques de mise en exploitation du Registre National de l'Etat Civil Automatisé", n° 1436, 13 Février 2014 .

² - المدير العام لعصنة الوثائق والأرشيف: "الانتهاء من الإدارة الإلكترونية والشروع في رقمنة البلدية والولاية بداية 2017"، جريدة المساء، <https://www.el-massa.com/dz/> ، موقع الكتروني تم الاطلاع عليه في: 2021/01/30.

³ - رانية هدار، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، (أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، الإدارة العامة و التنمية المحلية، جامعة باتنة 1، كلية الحقوق و العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2017)، ص ص 214-215 .

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model
رافيق بن مرسل

- صدور مرسوم تنفيذي في جويلية 2014 يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية، قصد التخفيف من حجم الملفات والإجراءات الإدارية، وألزم هذا المرسوم الولايات والدوائر والبلديات والوزارات والإدارات العمومية التابعة لها بعدم الاشتراط مستقبلا على المواطن تقديم وثائق الحالة المدنية، وذلك بعد ربطها المباشر بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، وقد استفادت في مرحلة أولى من هذا الربط كل من وزارات التعليم العالي والبحث العلمي والتربية الوطنية والتكوين المهني.

- إصدار قانون يتعلق بتمديد عمر الوثيقة من عام إلى 10 سنوات، باستثناء وثيقة الزواج التي يمكن أن تتغير، وثيقة الوفاة التي لا يتحدد عمرها الزمني، إضافة إلى إلغاء شهادة الميلاد رقم 13 وبعض الوثائق والانتقال من 28 إلى 14 وثيقة للحالة المدنية¹، مما يسهل من عملية تشكيل ملفات المواطنين.

الأمر الذي سمح بتحقيق النتائج التالية:

- المسح الضوئي والتقاط أكثر من 93 مليون شهادة متعلقة بالحالة حسب إحصائيات سنة 2015². لينتقل الأرشيف الوطني إلى 95 مليون وثيقة مسجلة ومحفوظة سنة 2016³، كما أشارت مديرية السندات والوثائق المؤمنة عبر الانترنت أنه تم إنتاج 15 مليون وثيقة بيومترية مختلفة، وبحلول عام 2021 سيتم إنتاج 46 مليون وثيقة بيومترية، وحسب ما تمت الإشارة إليه فإن المديرية تقوم بعملها بمقتضى التعليمات المتعلقة بتسهيل

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 14-75 يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية، المؤرخ في: 17 فيفري 2014، الجريدة الرسمية، العدد 11، ص 06.

² - رانية هدار، مرجع سبق ذكره، ص 215.

³ - المدير العام لعصرنة الوثائق والأرشيف، مرجع سبق ذكره.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا

Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of the municipality of isser Boumerdes a model

رافيق بن مرسل

الإجراءات، وكذا حسب مخطط الحكومة ولاسيما شقه المتعلق بتقريب الإدارة من المواطن ولامركزية الخدمة العمومية¹.

- تمديد عمل السجل الوطني من قبل وزارة الشؤون الخارجية لإصدار شهادة الميلاد 12 s مباشرة من الوزارة والمراكز القنصلية.

- الأخذ بالاعتبار نسخ الملاحظات الهامشية، الأمر الذي سمح بكتابة غالبية إشعارات الزواج والوفاة دون تنقل المواطنين.

- وثيقة الأحوال المدنية الصادرة آمنة عن طريق رمز شريطي لجميع أنواع الاحتيال.

- تمكين المواطن من سحب وثائق الحالة المدنية من خلال شبكة الانترنت وهذا بعد تنفيذ المصادقة الإلكترونية.

- مراقبة المواطن لتطور عملية إنتاج جواز سفره من قبل وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

- طرح المواطنين انشغالهم وعرائضهم والاتصال مباشرة مع السيد المفتش العام لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، وفي نفس السياق تم وضع بريد إلكتروني للإجابة على انشغالات المواطن.

ساهم إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في إحداث نقلة نوعية مهمة في الخدمات والمعاملات التي تقدمها مصالح الحالة المدنية، حيث سمح بالمعالجة النهائية للمشاكل المتعلقة بالتنقل إلى البلدية مقر الميلاد للحصول على الوثائق الإدارية، وما يترتب عن ذلك من نتائج سلبية مادية ومالية، ولتحقيق استفادة شاملة وفعالة من خدمات هذا السجل الذي يعتبر متطلبا قاعديا للعديد من القطاعات الحكومية، لكن لابد من ربط كل القطاعات التي تعتمد على وثائق الحالة المدنية في تقديم خدماتها للمواطنين بهذا السجل حتى يتمكنوا من التحقق فيه مباشرة دون أن تطالب المواطن بها.

¹ - دراجي المكّي، راشدة موساوي، " دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر: دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة-الداخلية والجماعات المحلية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، 2018، ص 33.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model
رافيق بن مرسل

*- إطلاق أرضية رقمية لاستخراج وثائق الحالة المدنية عن بعد:

أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية في بيان لها يوم الخميس 24 ديسمبر 2020 عن إطلاق أرضية رقمية جديدة تسمح للمواطنين باستخراج وثائق الحالة المدنية عن بعد، هذه الخدمة الجديدة التي تندرج في إطار "استكمال الجهود الرامية إلى تبسيط الإجراءات الإدارية وعصرنة المرفق العام" ستكون متاحة "طيلة أيام الأسبوع على الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية، وستتمكن المواطنين من سحب وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم أو بأحد أقاربهم عن بعد وبصفة أنية.

ستخص المرحلة الأولى من العملية شهادات الميلاد، الزواج وكذا الوفاة، كما أن هذه الوثائق لها نفس القيمة القانونية لتلك المستخرجة من شايك مصالح البلدية وبالتالي فهي مؤمنة وغير قابلة للتزوير بفضل التوقيع الإلكتروني ورمز الاستجابة السريعة الذي تحمله. وبالإضافة إلى أثرها الآني على تحسين الخدمة العمومية، فإن إمكانية استخراج وتحميل هذه الوثائق بنقرة واحدة ستخفف العبء على المواطن سيما بالمناطق النائية، وتساهم في ترشيد النفقات العمومية وفي اقتصاد أكثر من 62 مليون ورقة تتم طباعتها سنويا على مستوى مصالح الحالة المدنية أي بمعدل 260 ألف ورقة يوميا¹.

كما ستتمكن هذه الخدمة عن بعد من إعادة توجيه الموظفين على مستوى شبابيك الحالة المدنية إلى المصالح الأخرى بما يسمح بتكثيف توزيع الموارد البشرية مع التوجهات الجديدة للتسيير المحلي.

¹ - الإذاعة الوطنية، "إطلاق أرضية رقمية لاستخراج وثائق الحالة المدنية عن بعد"، <https://cutt.us/ivBXg> موقع إلكتروني تم الاطلاع عليه يوم: 2021/01/25.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model
رافيق بن مرسل

كما أن الوزارة بصدد استكمال الترتيبات التقنية الأخيرة لتوسيع هذه الخدمة إلى وثيقة شهادة الإقامة على أن يتم الاعتماد في ذلك على البطاقة الوطنية للناخبين وذلك بالتنسيق مع السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات كونها "الوحيدة المخولة لها استغلال معطيات البطاقة".

2- جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترين.

اعتمدت وزارة الداخلية والجماعات المحلية إستراتيجية عملية تهدف لتعميم الخدمات الإلكترونية انطلاقا بفتح ورشة تسمح بعصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية، وذلك اعتماد على الوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف على محورين أساسيين:
أولاً: جواز السفر البيومتر.

بادرت وزارة الداخلية لإطلاق موقع الكتروني يسمح للمواطنين بمتابعة مسار ملفاتهم الخاصة بطلب جواز السفر البيومتر، وتم تقليص آجال تسليم جواز السفر البيومتر إلى 10 أيام بعدما كانت العملية تتطلب عدة أشهر أحيانا، كما أطلقت وزارة الداخلية مشروع المواطن الإلكتروني لأول مرة في الجزائر، الذي سيحول أرشيف كل مواطن مختصرا في رقم واحد يرافقه مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة لا تتجاوز 41 ثانية، وهذا ما سينهي مشاكل المواطنين مع استخراج الوثائق التي طالما كانت تثقل كاهلهم¹.

جواز السفر البيومتر وثيقة رسمية مكونة من عدة صفحات متعدد الكربونات (مادة صعبة الإتلاف) يتوفر على شريحة بيانات مدمجة بداخله، يتضمن جواز السفر البيومتر عناصر الأمان المرتكزة على التكنولوجيا الأكثر تطورا في هذا المجال، حيث توفر حماية لصاحبه ضد كل استعمال تدليسي لهذه الوثيقة في حالة ضياعها أو سرقتها أو في حالة انتحال الشخصية وذلك بفضل الكتابة عن طريق النقش بالليزر، وهذا ما نصت عليه

¹ - نسرین بن کیح، "تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر"، مجلة الإبداع، المجلد 07، العدد 08، 2017، ص 89.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model
رافيق بن مرسلي

المادة 6 من قانون رقم 03-14 المتعلق بالسندات ووثائق السفر، كما أنه لا يمكن تغيير ولا تحريف البيانات البيبوغرافية الموجودة في الجواز، إضافة إلى أن الصورة المعتمدة تأخذ بعين الاعتبار احترام معايير الوكالة الدولية للطيران المدني¹.

يضم جواز السفر البيوميتري الإلكتروني شريحة إلكترونية تخزن فيها مجموعة من المعلومات التي توضح تفاصيل صاحب جواز السفر، حيث تحتوي على رمز الدولة الجزائرية والمعلومات الخاصة بصاحب جواز السفر بالإضافة إلى الصورة الرقمية الخاصة به مع إدراج توقيعه والبصمة ضمن هذه الشريحة، وهو ما تنص عليه المادة 2 من القرار المؤرخ في 26 نوفمبر 2011 الذي يحدد المواصفات التقنية للجواز السفر الوطني البيوميتري الإلكتروني².

بالنسبة لمدة صلاحية جواز سفر البيوميتري فقد حددت بـ 10 سنوات للبالغين و 05 سنوات بالنسبة للقصر دون 19 سنة، كما أشار إلى ذلك نص المادة 08 من القانون رقم 03-14 المتعلق بسندات ووثائق السفر البيوميتري³.

من خلال هذا النص نلاحظ أن المشرع الجزائري قد عدّل في النص القانوني، إذ أنه أضاف فترة خمسة سنوات إلى المدة المعينة لجواز السفر، بعد أن كانت سابقا مدة صلاحية جواز السفر تتراوح بين ثلاثة أشهر وخمس سنوات حسب الحالة التي منح من أجلها جواز السفر.

في شهر جانفي سنة 2012 تم إطلاق جواز السفر البيوميتري الجزائري، ليصل عدد جوازات السفر البيوميترية المسلمة لأصحابها حتى نهاية شهر أكتوبر 2019 أكثر من 14

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 03-14 يتعلق بسندات ووثائق السفر، المؤرخ في: 24 فيفري 2014، الجريدة الرسمية، العدد 16، ص 04.

² - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قرار يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيوميتري الإلكتروني، المؤرخ في: 26 ديسمبر 2011، الجريدة الرسمية، العدد 01، ص 53.

³ - قانون رقم 03-14، مرجع سبق ذكره، ص 04.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
*Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model*
رافيق بن مرسل

مليون جواز سفر¹، ليكون بذلك جواز السفر البيومتري الجزائري مطابقا للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.

ثانيا - بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية:

صدر في الجريدة الرسمية، مرسوم رئاسي يحدد كيفية إعداد بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وتسليمها وتجديدها وكذا أجل إلغائها وإتلافها².

بناء على المرسوم الرئاسي رقم 17-143 فان بطاقة التعريف الوطنية هي وثيقة فردية تثبت هوية صاحبها وتسلم لكل مواطن جزائري بدون شرط السن وتحدد مدة صلاحيتها ابتداء من تاريخ إصدارها بـ 10 سنوات للأشخاص البالغين 19 سنة و 5 سنوات بالنسبة للقصير حيث تمنع المادة الرابعة من المرسوم الرئاسي السابق حيازة أكثر من بطاقة في نفس الوقت والتي تنص على انه: "لا يمكن أيا كان أن يحوز أكثر من بطاقة تعريف وطنية واحدة، في نفس الوقت."، وتسلم البطاقة لصاحبها مرفقة برمز سري في ظرف مغلق يوضع تحت مسؤولية صاحبها أو وليه الشرعي، ويستعمل هذا الرمز السري من أجل الوصول إلى الخدمات الإلكترونية، حسب المادة السابعة من المرسوم الرئاسي رقم 17-143. تتضمن المادتان 6 و 8 من نفس المرسوم الرئاسي المواصفات التقنية والمعلومات المشفرة الخاصة بصاحبها والتي تحدد بموجب قرار من وزير الداخلية، حيث تكون من نوع بيومتري الكتروني وتحتوي على شريحتين، الشريحة الأولى تحتوي على معلومات إدارية وشخصية أما الثانية فإنها تحتوي على تطبيق يسمح بالتحقق من صاحبها، ويتم حسب المادة 10 من المرسوم السابق إلغاء وإتلاف كل بطاقة تعريف وطنية تم إعدادها ولم تسحب من قبل صاحبها في أجل ستة أشهر من تاريخ إشعاره بالسحب، وتلزم ذات المادة السلطة المختصة

¹ - يوسف مدرس، " عدد الرخص البيومترية التي تم تسليمها يصل إلى 300 ألف رخصة" <https://cutt.us/CyzhV> موقع الكتروني تم الاطلاع عليه في: 2021/01/26.

² - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم رئاسي رقم 17-143 يحدد كيفية إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، المؤرخ في: 18 أبريل 2017، الجريدة الرسمية، العدد 25، ص 09.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model
رافيق بن مرسل

بالتسليم، أن تعلم موقع تشخيص الوثيقة من أجل تعطيل الإمكانات الوظيفية للبطاقة، وتحدد كفاءات الإلغاء بموجب قرار من وزير الداخلية¹.

أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية خدمة بطاقة التعريف البيومترية عبر الموقع دون الحاجة للتنقل للمصالح الإدارية، وذلك ابتداء من شهر جانفي 2016، هذه الخدمة تسمح للمواطنين الحائزين على جواز السفر البيومتري بالحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، وهذا لكونهم قد كونوا الملف الخاص بجواز السفر سابقا وهو ملف مشابه لملف بطاقة التعريف البيومترية وبالتالي ليسوا مطالبين بتكوين ملف جديد².

تتمثل أهمية بطاقة التعريف البيومترية في تحويل آليات بطاقة التعريف من الاعتماد الكلي على الورق إلى الاعتماد على الميكانيزم الإلكتروني، وأيضا تسمح للجزائر بامتلاك جهاز منطور لحماية معطيات هويات الجزائريين، ومحاربة التزوير والتقليد والجريمة الإلكترونية.

بطاقة التعريف الإلكترونية البيومترية هي وثيقة مؤمنة تماما وذات شكل أكثر مرونة طبقا لأخر التطورات التكنولوجية في العالم، حيث تحتوي بالأخص على شريحة إلكترونية وصورة رقمية، ستمكن الإدارة على المدى القريب من إمكانية إدخال خدمات إلكترونية على الشبكة لفائدة المواطنين والمواطنيين وبالأخص على مستوى الجماعات المحلية مع وظيفة المصادقة المدرجة في هذه البطاقة سيتم ترقيم جميع الخدمات العمومية ويمكن الوصول إليها من قبل المواطنين والإدارات العامة والخاصة من البوابات الإلكترونية للخدمة العامة، حيث يمكن للمواطن الحصول على العديد من الخدمات الإلكترونية على شبكة الانترنت (من خلال هذه البطاقة)، تجنباً للانتقال إلى الإدارات والمكاتب التي تقدمها والتخلص من جميع الإجراءات البيروقراطية السلبية، كما تعطي بطاقة التعريف الوطنية

¹ - المرجع نفسه، ص 10.

² - نسرين بن كيج، مرجع سبق ذكره، ص 89.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model
رافيق بن مرسل

البيومترية الإلكترونية أصحابها وسيلة آمنة لتوقيع الوثائق الإلكترونية¹، وقد تم إلى غاية نهاية شهر أكتوبر 2019 تسليم أكثر من 14 مليون بطاقة حسب تصريح وزير الداخلية². من شأن هذه الإجراءات أن تسهم في دخول الجزائر مجال المجتمع الإلكتروني الذي سيخلص المواطنين من عناء التنقل اليومي إلى مصالح البلدية والدائرة من أجل استخراج مختلف الوثائق الإدارية، وهذا من خلال الرقم الجديد لكل مواطن والذي يكون عبارة عن مفتاح سري لاستخراج مختلف الوثائق، كما سيضمن مشروع رقمنة المواطن الاعتماد على بطاقة التعريف الوطنية بشكلها الإلكتروني بدل الدفتر العائلي، وذلك لأنها تستند على التكنولوجيا التي تسمح ب³:

- **تعدد التطبيق:** لأنه استثمار في مزايا البطاقة الذكية التي توفر عدة خدمات، فهذه البطاقة تجمع العديد من الخدمات التي كانت سابقا متوفرة عبر عدة بطاقات يستعين بها المواطن.

- **تعدد التوزيع:** كل دائرة حكومية أو سلطة مخولة يمكنها تحميل أو تحديث أو حذف التطبيقات بنفسها إن كانت من اختصاصها.

- **تعدد الإصدار:** هذه التقنية تسمح بإضافة ميزات إضافية بعد عملية إصدار البطاقة مما يعطيها قابلية للتحديث في أي وقت ويحسن فائدتها، كما أن لديها ثلاث وظائف مهمة:

أ- **التعريف:** هي الخاصية الأساسية، حيث يستخدم التعريف للنقل الصحيح للمعلومات عند المراقبة، وهذا باستعمال رقم التعريف الشخصي.

ب- **المصادقة:** تمكن من الاتصال بالمواقع الإلكترونية المحمية بطريقة آمنة لإثبات رقم التعريف الشخصي الضروري.

¹ - رانية هدار، مرجع سبق ذكره، ص 220.

² - يوسف مدرس، مرجع سبق ذكره.

³ - رانية هدار، مرجع سبق ذكره، ص 221.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
*Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model*
رافيق بن مرسل

- ج- الإمضاء الإلكتروني: تمكن من الإمضاء بطريقة آمنة عقود، فواتير أو وثائق إلكترونية إضافة إلى رسائل إلكترونية، باستعمال رقم التعريف الشخصي.
في مرحلة متقدمة ستشمل البطاقة أيضا تطبيقات أخرى¹:
- تطبيق النقل الإلكتروني أو حمل التذاكر الإلكترونية: هو تطبيق يسمح للمواطن صاحب البطاقة من استعمال شبكة النقل العمراني كالمetro والترامواي.
- تطبيق بطاقة الناخب: بواسطة هذا التطبيق سيتم دمج بطاقة الناخب مع بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.
- تطبيق الصحة الإلكترونية: عبارة عن تطبيق لتسهيل المحتوى المعلوماتي لصحة المواطن.
- تطبيق الحالة المدنية: هو تطبيق يمكن من استخراج وثائق الحالة المدنية.
- إن بطاقة التعريف البيومترية تحمل تأشيرًا خاصًا من نوع "أي ترافل" يمكن حاملها من استعمالها كوثيقة سفر، وهي عملية تعتمد على الاتفاقيات المبرمة بين الدول، وستؤدي حينها البطاقة التي تستجيب لمعايير المنظمة العالمية للطيران مهمة جواز السفر، وهو ما تكاد تنفرد به بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية الجزائرية من بين البطاقات المتعامل بها إفريقيا وعربيا².
- 3- إنشاء قاعدة بيانات وطنية لسجلات المركبات:

أنهت وزارة الداخلية والجماعات المحلية منذ شهر جويلية 2019 كل الترتيبات الخاصة بإطلاق مشروع الشهادة الإلكترونية لترقيم المركبات التي من المفروض أن تدخل حيز التنفيذ نهاية سنة 2019 وبداية سنة 2020 كأقصى تقدير، وهي البطاقة الإلكترونية الجديدة التي ستعوض البطاقة الرمادية، حيث ستضمّن الشهادة الإلكترونية لترقيم

¹ - المكان نفسه.

² - المرجع نفسه، ص 222.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا

Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of the municipality of isser Boumerdes a model

رافيق بن مرسل

المركبات كل المعلومات المتعلقة بالمراقبة التقنية وكذا كل المعطيات حول استهلاك الوقود، إلى جانب تأمين السيارة ضمن شريحة إلكترونية، وهي المعلومات التي يتم الشروع في استعمالها ميدانيا من قبل أعوان الأمن لمراقبة المركبات تدريجيا وحسب كل تطبيق، تنفيذاً لمسعى عصريّة الإدارة وتجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية¹.

بموجب هذا الإجراء سيحصل الجزائريون على شهادة إلكترونية لترقيم المركبات تتضمن رقما تسلسليا موحدًا، لن يتغير عند انتقال السيارة من مالك إلى آخر، حيث لن يتم فيه تحديد الولاية، إلى جانب بعض المعلومات المتعلقة بصاحب المركبة.

ستمكن هذه الوثيقة الإلكترونية الأعوان المكلفين بالمراقبة باستعمال اللوحات الإلكترونية والقارئ الآلي، من الاطلاع على المعلومات المتعلقة بالمراقبة التقنية، على غرار اسم الوكالة التي سلمت محضر المراقبة، رقم الاعتماد، اسم القائم بالمراقبة، تاريخ المراقبة، عدد الكيلومترات المقطوعة عند تاريخ المراقبة، الملاحظات المدونة حول نتائج عملية المراقبة وغيرها، إلى جانب نسبة استهلاك الوقود وغيرها من التطبيقات التي ستضمها الشريحة.

في إجراء جديد سيتم استرجاع كل المعلومات الخاصة بالمواطنين، والتي تتضمنها بطاقة التعريف الوطنية البيومترية على مستوى كل القطاعات الوزارية، من دون اللجوء إلى تدوينها من قبل العون، وهذا بعد إدراجها في الأنظمة المعلوماتية لجميع القطاعات، كمرحلة أولى وثانيا استغلال التطبيقات المتواجدة في شريحة البطاقة، مثل استغلال

¹ - أميرة أمكيدش، "مشروع الجزائر الإلكترونية: استبدال البطاقة الرمادية بشهادة الكترونية شاملة"، موقع الكتروني تم الاطلاع عليه في: 29/01/2021. <https://www.eldjazaironline.net>

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
*Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model*
رافيق بن مرسل

المعلومات الصحية لصاحب البطاقة، وكمرحلة ثالثة استعمال البطاقة للدخول إلى البوابة الحكومية للخدمات الإلكترونية¹.

لهذا الغرض تم إنشاء المندوبية الوطنية للأمن في الطرق والمجلس الاستشاري القطاعي المشترك، تضم كل من وزارة الداخلية، وزارة المالية، وزارة الاتصال، وزارة الأشغال العمومية ووزارة النقل، وزارة الصحة، وجهازي الدرك الوطني والأمن الوطن، حيث أكدت جميع الأطراف المعنية بهذا المشروع على انتهاء جميع الإجراءات التحضيرية لبداية المشروع، فمن الناحية القانونية تم الانتهاء من إعداد مشاريع المراسيم التنفيذية الخاصة بكل من المندوبية الوطنية للأمن في الطرق والمجلس الاستشاري القطاعي المشترك للوقاية والأمن عبر الطرقات، الخاصة برخصة السياقة البيومترية الإلكترونية ونظام الرخص بالنقاط والتقييم الإلكتروني للمركبات².

تقرر إعفاء المواطنين من عناء التنقل إلى المصالح الإدارية للحصول على مختلف الوثائق البيومترية والإلكترونية، وجعلها تتم عن بعد وبصورة إلكترونية، مع تفعيل الاتفاقية المبرمة مع مصالح البريد، من أجل إيصال هذه الوثائق إلى أصحابها بصورة آمنة ومضمونة، إلى جانب تكليف وزير الداخلية بالإسراع في الاستغلال الأمثل، لما توفره بطاقة التعريف الوطنية البيومترية من حلول وخدمات إلكترونية لفائدة المواطنين، من خلال إدراج

¹ - المرجع نفسه.

² - الإذاعة الوطنية، " إنشاء مندوبية الأمن في الطرق و تقييم عملية عصنة الوثائق الادارية"
<https://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20190727/175637.html> موقع الكتروني تم الاطلاع عليه في: 2021/02/01.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
*Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model*
رافيق بن مرسل

مختلف التطبيقات المعلوماتية في جميع المجالات، بالنظر إلى العدد المعتبر لحائزها الذي تجاوز 15 مليون مواطن إلى غاية سنة 2019¹.

***- رخصة السياقة البيومترية :**

بغرض تعميم إصدار رخصة السياقة البيومترية وجهت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، تعليمة للولاة ورؤساء البلديات، مؤرخة بتاريخ 14 جويلية 2019 تمنحهم من خلالها الضوء الأخضر من أجل مواصلة تعميم استعمال رخصة السياقة البيومترية على جميع الحالات، وذلك بعدما تم حصر هذه العملية ضمن حالات معينة، منها انتهاء مدة صلاحية الرخصة والضياح أو التلف وكذا فيما يتعلق بتحويل رخصة السياقة العسكرية إلى رخصة مدنية، لتشمل هذه العملية جميع رخص السياقة الكلاسيكية بما في ذلك تلك التي لا تزال سارية المفعول.²

أوضحت في هذا الصدد تعليمة وزارة الداخلية أنه إضافة إلى البرقية رقم 559 المؤرخة في 25 جوان 2019 الصادرة عن وزارة الداخلية، المتعلقة بتعميم إصدار رخصة السياقة البيومترية بالنقاط بالنسبة لحالات انتهاء مدة صلاحية الرخصة والضياح والتلف وتحويل رخص السياقة العسكرية إلى رخص مدنية، فقد أمرت وزارة الداخلية من خلال تعليمتها بالشروع في عملية تحويل رخصة السياقة الكلاسيكية السارية المفعول إلى رخصة بيومترية وذلك ابتداء من يوم الاثنين 15 جويلية 2019³.

¹ - أميرة أمكيدش، مرجع سبق ذكره.

² - موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، مرجع سبق ذكره .

³ - المرجع نفسه.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model
رافيق بن مرسلي

في هذا الصدد طلبت وزارة الداخلية من الولاية ورؤساء المجالس الشعبية المنتخبة بضرورة وضع حيز التنفيذ بعض الإجراءات على غرار الحرص والتأكيد على تثبيت النسخة الجديدة المتضمنة تحويل الرخصة الكلاسيكية إلى رخصة بيومترية، دون شرط نهاية الصلاحية وذلك من خلال تطبيق نفس الإجراءات الإدارية بالنسبة لتجديد وتحويل الرخصة الكلاسيكية إلى رخصة بيومترية التي سمحت في نفس الوقت باستمرار إصدار رخص السياقة العادية بالنسبة لبعض الحالات، على غرار استبدال رخص السياقة الأجنبية وكذا إصدار رخص السياقة للأجانب، نفس الأمر بالنسبة للمواطنين الغير مسجلين، أو في حالة وجود أخطاء في البطاقة الوطنية للحالة المدنية.

كانت وزارة الداخلية قد فصلت في طريقة معالجة ملفات رخصة السياقة البيومترية كما يلي¹:

أولاً: الفئات المعنية بالحصول على رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية:
كمرحلة أولى، سيتم إصدار هذه الرخصة حصرياً للملفات الواردة من مديرية النقل للولاية والمتعلقة
بـ
-السائقين الجدد الذين نجحوا في امتحانات الحصول على رخصة السياقة النظرية والتطبيقية

- السائقين الذين تحصلوا على صنف جديد يضاف إلى الصنف المتحصل عليه سابقاً.
- إمكانية معالجة حالات تجديد رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية والتي تشمل

¹ - وزارة الداخلية والجماعات المحلية، الموقع الرسمي لبلدية عين السبت، ولاية سطيف <http://www.apcainsebt.dz> /
موقع الكتروني تم الاطلاع عليه في: 2021/02/02.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا

Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of the municipality of issuer Boumerdes a model

رافيق بن مرسل

الضياع التلف، السرقة و كذا حالة إضافة صنف جديد إلى رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية.

ثانيا: الفترة الاختبارية:

إن الأمر يتعلق بنموذج واحد لرخصة السياقة الجديدة خلافا للنماذج السابقة (اختباريه ونهائية)، وهذا طبقا لأحكام القانون 17 - 05 المؤرخ في 16 فيفري 2017، الذي ألغى رخصة السياقة الاختبارية وكرس مفهوم الفترة الاختبارية، وبالتالي بعد نهاية هذه الفترة الاختبارية (سنتين)، والتي تخص الأصناف A1,A,B يتغير الوضع القانوني للرخصة آليا في الشريحة والأنظمة المعلوماتية المسيرة لها، دون تغيير الدعامة التي مدة صلاحيتها 10 سنوات.

رغم الجهود المبذولة من طرف وزارة الداخلية، ورغم التجهيزات الفنية واللوجيستية التي سعت وتسعى لتوفيرها، وتكوين المورد البشري المناسب لتنفيذ المشروع بطريقة صحيحة فقد بدأت بعض المؤشرات السلبية تظهر، أبرزها تلك التي تواجهها الجالية الجزائرية في الخارج، من خلال عدم اعتراف سلطات الدول المتواجدين بها برخصة السياقة البيومترية التي سحبوها من الجزائر، وذلك بحجة أنها مكتوبة باللغة العربية ومترجمة نسبيا فقط للغة الأجنبية، الأمر الذي لا يسمح بقراءتها بشكل صحيح¹، الأمر الذي يطرح عدة تساؤلات حول التحضير الشامل للعملية من كل جوانبها في ظل تبني هكذا مشروع ضخم، وفي ظل تأكيد الوزارة المعنية باتخاذ جميع التدابير والإجراءات للانطلاق في المشروع.

¹ - " رخصة السياقة البيومترية الجزائرية غير معترف بها دوليا"، جريدة البلاد .net. <https://www.elbilad.net> موقع الكتروني تم الاطلاع عليه في: 2021/01/30.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model
رافيق بن مرسل

المحور الثاني: البلدية الإلكترونية في الجزائر: مصلحة الحالة المدنية لبلدية يسر
/بومرداس.

من أهم مظاهر تجسيد نظام اللامركزية الإدارية في الجزائر نجد البلدية التي تعتبر تنظيما إداريا محليا، تبرز أهمية البلدية في كونها الكيان الذي يقع على عاتقه تلبية المطالب المباشرة والكثيرة للمواطن انطلاقا من كونها الإدارة الأقرب إليه والتي يتصل بها بطريقة مباشرة ودائمة.

إن البلدية كإدارة لامركزية لا يختلف وضعها عن الإدارة المركزية من حيث الأعراض المرضية والممارسات السلبية التي تغلب على أدائها، مما شكل صورة نمطية سلبية في ذهن المواطن اتجاه أداء وظائفها، مما يزيد من ضرورة حدوث التغيير الإداري في أجهزتها اعتمادا على التكنولوجيات الحديثة في التسيير، في محاولة منها لتوفير خدمات أفضل وأسرع من جهة، ومن جهة أخرى لاستعادة ثقة المواطن المفقودة منذ مدة ليست بالقريبة نتيجة مجموعة التراكمات السابقة.

تعتبر مصلحة الحالة المدنية من بين أهم مصالح البلدية، ينظم صلاحياتها الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19 فيفري 1970 المتعلق بالحالة المدنية المعدل والمتمم بالقانون رقم 14-08 المؤرخ في 09 أوت سنة 2014، الذي جاء لمواكبة التحولات الإلكترونية وعمليات العصرنة والتحديث التي شهدتها مصالح الحالة المدنية على مستوى كل بلديات الوطن، وذلك في إطار تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية¹.

في إطار التحضيرات التي باشرتها الجماعات المحلية لمباشرة عملية التحول الإلكتروني الوارد ضمن الإستراتيجية الوطنية، اتخذت بلدية يسر كغيرها من البلديات مجموعة من التدابير التي تندرج ضمن هذا الإطار، من أهمها²:

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 14-08 يعدل ويتمم الأمر رقم 70-20 والمتعلق بالحالة المدنية، المؤرخ في: 09 أوت 2014، الجريدة الرسمية، العدد 49، ص 03.

² - بلدية يسر، مصلحة الحالة المدنية، مكتب الإعلام الآلي.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا

Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of the municipality of isser Boumerdes a model

رافيق بن مرسل

- تم العمل أولا على إعادة النظر في شبكة الهاتف ومراجعتها قصد تجديدها بأخرى أكثر عصرية وفعالية تسهila لعملية الاتصال بين المصالح المختلفة للبلدية.

- نظرا لأهمية ومحورية الموارد البشرية في إنجاح عملية التحول الإلكتروني، تم تخصيص دورات تدريبية لرسكلة عمال وموظفي البلدية لتحضيرهم للاندماج مع النمط الجديد للعمل من خلال القيام بدورات تدريبية على مستوى الدائرة وولاية بومرداس تحت إشراف مديرية التنظيم والشؤون العامة، لكن المقابلات التي جمعناها بعدد لا يستهان به من موظفي الحالة المدنية كشف عكس ذلك، فغالبا الموظفين أكدوا لنا أن الدورات التدريبية وعمليات الرسكلة على قلة أو ندرة عددها يستفيد منها دائما نفس الأشخاص، والذين يتم غالبا اختيارهم على أسس الولاء والمحسوبية، أكثر من ذلك كشف لنا بعض الموظفين أنهم لم يستفيدوا إطلاقا من دورات تدريبية مصاحبة للتطبيقات الجديدة المعمول بها في إطار الإدارة الإلكترونية، وقد تمكنوا من التحكم فيها تدريجيا أولا بفضل خبراتهم المكتسبة سابقا في المجال الإداري، ثانيا عن طريق التجربة والاكتشاف الذاتي وأخيرا عن طريق الاتصال بزملاء في بلديات أخرى بإمكانياتهم المادية الخاصة للحصول على منهجية التعامل مع التطبيقات الجديدة¹.

- البدء بإدخال البيانات المتعلقة بعقود الميلاد، الزواج والوفاة في أجهزة الإعلام الآلي على مستوى مصلحة الحالة المدنية في سنة 2012، ليتم في 2014 استخراج هذه الوثائق عن طريق أجهزة الإعلام الآلي والتخلي عن الطريقة التقليدية²، وهو تاريخ متأخر جدا مقارنة بغيرها من البلديات والتي بادرت بالعملية بناء على تعليمات وزارة الداخلية والجماعات المحلية منذ سنة 2004.

كذلك تذر نفس العمال من الغياب الكلي للتحفيز المادي والمعنوي الذي صاحب بداية اتخاذ إجراءات التحول الإلكتروني، خاصة عملية رقمنة وثائق الحالة المدنية وتصحيح

¹ - مقابلة مع مجموعة من موظفي مصلحة الحالة المدنية.

² - بلدية يسر، مصلحة الحالة المدنية.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model
رافيق بن مرسل

الأخطاء الواردة في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وهي العملية التي استنزفت منهم كثيرا من الجهد باعتبارها عمليات تحتاج تركيزا خاصا.

- الشروع في استحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية عن طريق رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على مستوى المصلحة، من خلال إدخال البيانات الخاصة بعقود الميلاد الزواج والوفاة في قاعدة بيانات إلكترونية خاصة بالبلدية، وهو ما يسمح للمواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية دون التنقل إلى مكان ميلاده ابتداء من سنة 2014 بدخول السجل الوطني الآلي للحالة المدنية حيز الخدمة، وذلك بفضل ربط كل الدوائر والبلديات عن طريق الألياف البصرية.

- تم الشروع في عملية تصحيح الأخطاء الواردة في السجل الآلي للحالة المدنية من خلال تشكيل تقنيين مكلفين بتصحيح الأخطاء، وقد بدأت هذه العملية في نهاية سنة 2014، وذلك تبعا للبرقية رقم 8860 المؤرخة 04 جوان 2014 المتعلقة بمساعدة المواطنين على تصحيح الأخطاء المسجلة في سجلات الحالة المدنية.

- تم تعميم القواعد البيومترية لمعالجة وإصدار الوثائق البيومترية من جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية ورخص السياقة وكذا بطاقة تسجيل المركبات على مستوى مصلحة الحالة المدنية للبلدية.

- تم الشروع في إصدار بطاقة التعريف الوطنية البيومترية لصالح التلاميذ المترشحين لاجتياز امتحان شهادة البكالوريا دورة 2016-2017 كمرحلة أولى تجريبية، لتشمل العملية في المرحلة الثانية الأشخاص الحائزين على جواز سفر بيوم تري وحاملي بطاقة التعريف الوطنية الكلاسيكية التي انتهت مدة صلاحيتها، ثم تم تعميم العملية فيما بعد على جميع المواطنين ابتداء من النصف الثاني من سنة 2017.

- تم إلغاء إجراء التصديق على الوثائق طبق الأصل التي تصدرها الهيئات والإدارات العمومية للدولة، وذلك عملا بالمرسوم التنفيذي رقم 363/14 المؤرخ في 2014/12/15 المتضمن إلغاء إجراء التصديق على نسخ طبق الأصل للوثائق التي تصدرها الإدارات العمومية للدولة وهي العملية التي دخلت حيز التنفيذ بداية من سنة 2015.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا

Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of the municipality of isser Boumerdes a model

رافيق بن مرسل

- تم إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، المطلوبة في الملفات الإدارية التي تدرسها الإدارات العمومية والسلطات الإدارية والجماعات المحلية المرتبطة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية، والتي يمكن الاطلاع عليها مباشرة على مستوى ذات السجل ابتداء من سنة 2015، وذلك عملا بأحكام المرسوم التنفيذي رقم 204/15 المؤرخ في 2015/07/27 المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية والتعليمات الوزارية رقم 2360 المؤرخة في 2015/09/09.

نتج عن تبني التدابير التي باشرتها مصالح بلدية يسر، وخاصة مصلحة الحالة المدنية التي توفر أزيد من 14 نوعا من الوثائق الإدارية، في السنوات القليلة الماضية مجموعة من الخدمات الإلكترونية المتوفرة للجميع عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية في كل وقت وكل مكان دون توقف، فقد أصبح بإمكان المصالح عبر كامل التراب الوطني تقديم مجموعة من الخدمات للمواطن المحلي عن بعد دون أن يضطر للتنقل إلى مقر البلدية للحصول عليها، هذه الخدمات تتمثل في¹:

1- خدمة طلب شهادة الميلاد S12 البيومترية: هي ليست خدمة مقتصرة على بلدية يسر، تتم العملية عبر موقع وزارة الداخلية، إذ يجب الحصول على رمز الدخول للاستفادة من هذه الخدمة الذي يرسل إلى طالب الخدمة عبر بريده الإلكتروني بعد التسجيل في موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، حيث تتم معالجة الطلبات على مستوى مصالح الوزارة بمطابقتها مع السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وقد تم إلى غاية جوان 2020 استخراج أزيد من 9 آلاف شهادة ميلاد S 12 من مصلحة الحالة المدنية المركزية ببلدية يسر².

¹ - الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، مرجع سبق ذكره

² - بلدية يسر، المصلحة البيومترية.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model
رافيق بن مرسلي

2- خدمة متابعة طلب شهادة الميلاد S12 البيومترية: تقتضي هذه الخدمة توفر المواطن على بريد الكتروني ورمز الدخول الذي يتحصل عليه بعد التسجيل في الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، من خلالها يمكن متابعة وضعية طلب الشهادة.

3- خدمة ملئ استمارة طلب جواز السفر البيومتري الإلكتروني: للحصول على هذه الخدمة لابد من ملئ استمارة طلب جواز السفر البيومتري المتواجدة على مستوى الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتي تحتوي على المعلومات المتعلقة بالحالة المدنية لصاحب الطلب.

4- خدمة اختيار مركز التقاط المعلومات وأخذ موعد لإيداع ملف طلب جواز السفر البيومتري الإلكتروني: هي خدمة متوفرة على مستوى الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية.

5- خدمة تحميل الصورة الرقمية البيومترية: يمكن للمواطن تحميل صورة رقمية جديدة عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية في حالة عدم قبول الصورة المأخوذة في مكتب جواز السفر البيومتري الإلكتروني على مستوى مصلحة الحالة المدنية المركزية نظرا لعدم مطابقتها للمعايير المطلوبة.

6- طلب جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين الإلكترونيين: يمكن للمواطن متابعة مراحل معالجة طلب جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين إلكترونيا من خلال الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، وقد بلغ معدل جوازات السفر البيومترية المستخرجة من بلدية يسر 5210 جواز سفر إلى غاية جوان 2020¹.

¹ - المرجع نفسه.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model
رافيق بن مرسل

7- طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية: تسمح هذه الخدمة للمواطنين الحائزين على جواز السفر البيومتري - الذي يمكّن مالكة من اكتساب رقم التعريف الوطني - من طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية مباشرة عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية دون التنقل إلى مكتب بطاقة التعريف البيومترية الإلكترونية المتواجد على مستوى المصلحة، حيث بلغ معدل البطاقات المستخرجة 9866 بطاقة تعريف بيومترية إلى غاية جوان 2020 على مستوى بلدية يسر¹.

8- خدمة التسجيل الإلكتروني لموسم الحج: في إطار تحسين عملية التسجيل في الحج تم الشروع في اعتماد طريقة جديدة لتنظيم هذه العملية بالنظام الإلكتروني من الموقع الرسمي لتسجيلات الحج التابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية²، ليتم تأكيد التسجيل من خلال الرسالة النصية التي يرسلها الموقع للمواطن على بريده الإلكتروني المدون بها رقم التسجيل في القرعة، وتنتهي عملية التسجيل بطباعة استمارة المعلومات وتقديمها لمركز التسجيل للإشارة فإن عملية التسجيل الإلكتروني في الحج ستعقبه في السنوات القادمة القرعة الإلكترونية.

9- رخصة السياقة البيومترية: رغم أن تعليمات وزارة الداخلية والجماعات المحلية للولاية ورؤساء البلديات المؤرخة بتاريخ 14 جويلية 2019 تمنحهم من خلالها الضوء الأخضر من أجل تعميم استعمال رخصة السياقة البيومترية على جميع الحالات، إلا أن هذه الخدمة لا

¹ - المرجع نفسه.

² - الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، مرجع سبق ذكره.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model
رافيق بن مرسل

زالت مقتصرة على المتحصلين الجدد على رخصة القيادة فقط في بلدية يسر ولم يتم تعميمها بعد، وقد تم استخراج وتسليم 994 رخصة قيادة بيومترية إلى غاية جوان 2020¹.

10- بطاقة ترقيم المركبات البيومترية: رغم الشروع في استغلال السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات منذ شهر جوان من سنة 2014، ورغم تأكيد وزارة الداخلية إنهاء كل الترتيبات الخاصة بإطلاق مشروع الشهادة الإلكترونية لترقيم المركبات منذ شهر جويلية 2019 ودخولها حيز التنفيذ نهاية سنة 2019 وبداية سنة 2020 كأقصى تقدير، إلا أن بلدية يسر لحد الآن لازالت تفتقر لهذه الخدمة².

المحور الثالث: تقييم واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية و الجماعات المحلية والهيئة العمرانية.

مكنت الإجراءات المتخذة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية المواطن من استخراج وثائقه حيثما وجد، مع تقليص المدة والتنقلات وكل المصاريف والمتاعب التي تنجر عنها، كما أسهمت وبشكل كبير في تقليص فاتورة مالية كبيرة كانت تصرف في عملية صنع ونقل الاستثمارات المتعلقة بوثائق الحالة المدنية، التي تطبع وفق معايير أمنية تحول دون تزويرها، حيث تم إلغاء كل هذا، يكفي وضع ورقة بيضاء مؤشر عليها لطبع المعلومات المطلوبة وهو الأمر الذي يوفر للخزينة 12 مليار دينار سنويا³.

كل هذه الإجراءات التي عكفت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على تنفيذها، هي خطوات قاعدية مهمة ومن أولويات العصرية والتحول إلى الإدارة الإلكترونية التي تعد الهدف الأساسي لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية، الأمر الذي يؤكد أن قطاع الداخلية والجماعات المحلية سجل انفتاحا على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف الإدارات التابعة للقطاع مركزيا ومحليا، مما أدى إلى تحسين أدائها من ناحية

¹ - بلدية يسر، مكتب رخصة السياقة البيومترية.

² - بلدية يسر، مكتب البطاقة الرمادية.

³ - المدير العام لعصرية الوثائق والأرشيف، مرجع سبق ذكره.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model
رافيق بن مرسلي

السرعة والسهولة مقارنة بالسنوات السابقة وجعلها تتميز بالكفاءة في التكفل بانشغالات المواطنين، وبالتالي معالجة كميات كبيرة من الملفات والطلبات.

إلا أن الملاحظ هو أن الوزارة ركزت على عدد قليل فقط من الخدمات التقليدية التي يقدمها القطاع وحولتها إلى النمط الإلكتروني، إضافة إلى محدودية الخدمات الإلكترونية المستحدثة وإن كانت تمثل خطوة ايجابية ومهمة في التحول إلى نمط الخدمات الإلكترونية إلا أنها غير كافية وتطبيقها كان بوتيرة بطيئة جدا، والأكثر من ذلك عدم تفعيل استخدامات الكثير من وظائف وتطبيقات بطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية البيومترية، مما يجعلها دون جدوى إلكترونيا واقتصاديا شأنها شأن بطاقة التعريف الوطنية الكلاسيكية.

تواجه البلدية صعوبات عوائق كثيرة تحد من فعالية خدماتها خاصة منها توفير شبكة الانترنت فائقة السرعة باعتبارها شرط تفعيل المعاملات والخدمات والإلكترونية ووسيلة الدمج بين الأعمال الإلكترونية والمادية، مما أدى إلى صعوبات كثيرة أثناء استخدامها في ظل ضعف خدماتها وبطء سرعة تدفقها، إضافة إلى عدم تعميم شبكة الانترنت الاكستراكت في معظم الإدارات العمومية، وعدم استخدام قنوات الاتصال الفورية كالبريد الإلكتروني بين كافة الموظفين والمسؤولين، الأمر الذي يؤكد أن الاهتمام كان منصبا على تطوير وتحديث الجانب التقني في بعده المادي وإغفال ضرورة توفير شبكات اتصال ذات سرعة تدفق عالية¹.

أبرزت الدراسة الميدانية عائق يواجه البلدية متعلق بغياب شبه كلي لفرص دعم وتشجيع الموظفين، في ظل عدم الاهتمام بدعم ثقافة الابتكار والتطوير التكنولوجي لديهم، وعدم تقديم تحفيزات مادية ومعنوية مقابل مساهمتهم في ترقية جهود تطبيق الإدارة الإلكترونية، مما أدى إلى غياب الطموح والإرادة لدى معظمهم لتنمية قدراتهم ومهاراتهم في المجال التكنولوجي والتقني.

¹ - رانية هدار، مرجع سبق ذكره، ص 323.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
*Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model*
رافيق بن مرسل

كما برزت ظاهرة الجهل الإلكتروني لدى غالبية الموظفين، فأغلبية الموظفين يواجهون مشكلات بشكل متفاوت في التعامل مع منهجية العمل في تفاصيلها الدقيقة، وذلك نتيجة غياب التكوين والدورات التدريبية المستمرة، ما أدى لنقص كبير في الموارد البشرية المؤهلة وتعطيل مصالح المواطن في كثير من الأحيان.

لا يمكن إغفال المعوقات الاجتماعية والثقافية التي تتصل بالقيم والعادات الاجتماعية والثقافية السائدة في المجتمع، فالتكوين الثقافي يمثل مجموعة القيم والاتجاهات السائدة في المجتمع، وفي هذا السياق فإنّ شيوع قيم جودة الحياة تدفع باتجاه تكوين أنماط ثقافية وسلوكية معينة، كالاتجاه نحو مجتمع الإعلام والمعلومات الذي يميز مختلف التجمعات السكانية اليوم¹.

الملاحظة الأكثر إلحاحا متعلقة بكثرة حدوث الأعطال في الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية المستحدثة واستغراق الوقت الطويل في التعامل مع ذلك، والتي تعتبر نتيجة حتمية لضعف وهشاشة البنية التحتية للاتصالات من جهة، ومن جهة أخرى فالموظف يستغل مبرر تعطل النظام للتوصل من أداء واجبه في كثير من الأحيان، ما يؤكد فعلا أن المشكل الأكبر متعلق بالذهنيات وبالثقافة التنظيمية السائدة في إدارتنا قبل أن تكون مشاكل مادية وفنية.

رغم تبني التطبيقات الإلكترونية والتقنية التي تتطلب إجراءات وممارسات متطورة مناسبة لطبيعتها المرنة والسريعة، إلا أن الثقافة الإدارية المرتبطة بالممارسات النمطية التقليدية المعقدة وغير المبررة مازال قائما بشكل لا يتناسب مع أسس الإدارة الإلكترونية. إضافة طبعا للعوائق التقليدية التي أصبحت عرقا من الأعراف الإدارية في الجزائر فالبيروقراطية التي عشت في مجمل إدارتنا العامة أصبح لها جذور عميقة في كل مصالح إدارتنا، وهو ما نتج وينتج عنه الشلل التام لهذه الأخيرة وتردي الخدمة المقدمة وانخفاض المردودية، المشكل الآخر الذي ينخر جسد إدارتنا العامة هو شبح الفساد، الرشوة

¹ - قاسم، حجاج، " التنشقة السياسية في الجزائر في ظل العولمة"، مجلة الباحث، العدد الثاني، 2003، ص 89.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا

Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of the municipality of isser Boumerdes a model

رافيق بن مرسل

والمحسوبية، وهي مظاهرا أصبحت مرادفا للعمل الإداري وملازمة لصفقات الإدارة العامة وهو ما يبرز وصف تقرير منظمة شفافية دولية الجزائر بالدولة الغارقة في الفساد، ففي سَلَم تقرير المنظمة لسنة 2010 احتلت الجزائر المرتبة 105 عالميا بعد حصولها على 2.9 نقطة من 10، وهي نقطة ضعيفة جدا بالنسبة لمنظمة شفافية دولية، فهي تعتبر أن حصول أي دولة على أقل من 3 نقاط هو مرادف لانتشار الفساد بشكل واسع في دوايب وأجهزة وإدارة تلك الدولة¹، وهي المراتب التي تكررت للأسف الشديد طوال السنوات اللاحقة، ما يؤكد أن الإدارة العامة يواجهها تحدي ضخم لإحداث التغيير الإداري المنشود، والذي تندرج ضمن محاوره الإدارة الإلكترونية كأسلوب تسييري جديد.

الجدول رقم 01: نتائج مؤشر مدركات الفساد في الجزائر بين سنوات 2008 و 2019.

الدولة	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	الترتيب عالميا	الترتيب عالميا	الترتيب عالميا	الترتيب عالميا	الترتيب عالميا	الترتيب عالميا	الترتيب عالميا	الترتيب عالميا	الترتيب عالميا	الترتيب عالميا	الترتيب عالميا	الترتيب عالميا
الجزائر	105	112	105	112	105	100	100	88	108	112	105	106

المصدر: تقارير منظمة الشفافية الدولية 2008-2019، متوفرة على الموقع <https://www.transparency.org>

رغم هذه السلبيات والمعوقات يجب تثمين مكتسبات البرامج والإجراءات الإيجابية السابقة وضمن استمراريتها واستكمالها وعدم التركيز على الخدمة فقط، وإنما كذلك على تحسين كافة العمليات الإدارية المرافقة لها نظرا لتأثيرها المباشر على جودة الخدمة ونوعيتها، من أجل ضمان التواصل السريع والسهل مع المواطن دون معوقات في الحصول

¹ - Transparency International, **The Global Coalition Against Corruption**, disponible sur le

site: <https://cutt.us/S5Kov>

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
*Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model*
رافيق بن مرسل

على هذه الخدمات، خاصة من ناحية تمكين المواطن من استخراج وثائق الحالة المدنية إلكترونيا من خلال شبكة الانترنت، وهذا بعد تنفيذ التصديق والتوقيع الإلكترونيين، وتعزيز الربط البيني بين مختلف القطاعات الحكومية لتفعيل الاستخدامات المتنوعة لبطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية كوثيقة رسمية مؤمنة ستضمن للمواطنين الإتمام السريع لمختلف معاملاتهم اليومية.

الخاتمة.

إن انتشار النظام البيومتري راجع لأسباب أمنية بالدرجة الأولى، فالبيومترية تم فرضها من طرف المنظمة العالمية للطيران المدني على جميع الدول ومن بينها الجزائر، وفي هذا الصدد بادرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية لتبني خطة عمل تندرج ضمن الإستراتيجية الوطنية التي اعتمدها الجزائر للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، حيث تركزت خطة الوزارة على مجموعة محاور تم العمل على تحقيقها تباعا انطلاقا من إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وصولا إلى إنشاء قاعدة بيانات وطنية لسجلات المركبات، وهي العملية التي انطلقت نهاية سنة 2004 وما زالت مستمرة إلى غاية وقتنا هذا.

سمحت الجهود المبذولة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإحداث نقلة نوعية في الخدمات التي توفرها للمواطنين، فنوعية وسرعة الحصول على الخدمات على مستوى مصلحة الحالة المدنية لبلدية يسر عرفت تطورا ملموسا مقارنة بما كانت عليه في السابق وذلك بعد وضع الإجراءات والتدابير المتعلقة بمشروع الإدارة الإلكترونية حيز التطبيق فتجسيد عمليات الرقمنة أعطى حيوية للعمل الإداري بالمصلحة بعد إلغاء نظام الأرشفة الورقي واستبداله بالأرشفة الإلكتروني، إضافة إلى خاصية توفر بعض خدمات المصلحة إلكترونيا عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، والذي ساعد المواطن على الحصول عليها دون الحاجة للتنقل إلى مقر البلدية.

رغم النتائج الإيجابية التي حققتها عملية تبني الإدارة الإلكترونية في بلدية يسر، والتي تجسدت ميدانيا من خلال السرعة في التنفيذ وتحسين جودة الخدمات، لا تزال هناك

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا

Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of the municipality of isser Boumerdes a model

رافيق بن مرسل

العديد من خدمات المصلحة التي يحتاجها المواطن في حياته اليومية لم يتم بعد البدء في توفيرها فعليا رغم تأكيد الوزارة على عكس ذلك، كما أن المواطن مازال يعتمد على الطريقة المباشرة لاستسقاء المعلومة والخدمة رغم توفرها في كثير من الأحيان عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وهو مؤشر لنقص الثقافة الإلكترونية في المجتمع الجزائري وغياب التوعية والترويج للتطبيقات والخدمات الإلكترونية، وقبل كل ذلك فبلدية يسر مازالت لا تتوفر على موقع الكتروني رسمي، فكيف يمكن أن نتحدث عن برنامج "الجزائر الإلكترونية 2013" بكل تعقيداته وضخامته في ظل غياب أبسط أسس الإدارة الإلكترونية وهي موقع الكتروني رسمي.

قائمة المراجع:

أولا: باللغة العربية.

1- النصوص القانونية:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 14-75 يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية، المؤرخ في: 17 فيفري 2014، الجريدة الرسمية، العدد 11، ص 06.

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 14-03 يتعلق بسندات ووثائق السفر، المؤرخ في: 24 فيفري 2014، الجريدة الرسمية، العدد 16، ص 04.

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قرار يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني، المؤرخ في: 26 ديسمبر 2011، الجريدة الرسمية، العدد 01، ص 53.

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم رئاسي رقم 17-143 يحدد كفاءات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، المؤرخ في: 18 أبريل 2017، الجريدة الرسمية، العدد 25، ص 09.

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 14-08 يعدل ويتمم الأمر رقم 70-20 والمتعلق بالحالة المدنية، المؤرخ في: 09 أوت 2014، الجريدة الرسمية، العدد 49، ص 03.

2- المجالات:

- قاسم، حجاج، "التنشئة السياسية في الجزائر في ظل العولمة"، مجلة الباحث، العدد الثاني، 2003، ص 89.

- نسرين بن كيج، "تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر"، مجلة الإبداع، المجلد 07، العدد 08، 2017، ص 89.

- دراجي المكي، راشدة موساوي، "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر: دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة الداخلية والجماعات المحلية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، 2018، ص 33.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model
رافيق بن مرسل

3- الأطروحات الجامعية:

- رانية هدار، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، (أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، الإدارة العامة و التنمية المحلية، جامعة باتنة 1، كلية الحقوق و العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2017)، ص ص 214-215.

4- المواقع الإلكترونية:

- وزارة الداخلية والجماعات المحلية، "عصرنة المرفق العام"، www.interieur.gov، موقع الكتروني تم الاطلاع عليه في: 2021/01/28.

- بوابة المواطن، <http://www.elmouwatin.dz>، موقع الكتروني تم الاطلاع عليه في: 2021/01/28

- المدير العام لعصرنة الوثائق والأرشيف: "الانتهاء من الإدارة الإلكترونية والشروع في رقمنة البلدية والولاية بداية 2017"، جريدة المساء، <https://www.el-massa.com/dz>، موقع الكتروني تم الاطلاع عليه في: 2021/01/30.

- الإذاعة الوطنية، "إطلاق أرضية رقمية لاستخراج وثائق الحالة المدنية عن بعد"، <https://cutt.us/ivBXg> موقع الكتروني تم الاطلاع عليه يوم: 2021/01/25.

- يوسف مدرّس، "عدد الرخص البيومترية التي تم تسليمها يصل إلى 300 ألف رخصة" <https://cutt.us/CyzhV> موقع الكتروني تم الاطلاع عليه في: 2021/01/26.

- أميرة أمكيدش، "مشروع الجزائر الإلكترونية: استبدال البطاقة الرمادية بشهادة الكترونية شاملة"، <https://www.eldjazaironline.net> موقع الكتروني تم الاطلاع عليه في: 2021/01/29.

- الإذاعة الوطنية، "إنشاء مندوبية الأمن في الطرق وتقييم عملية عصرنة الوثائق الإدارية" <https://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20190727/175637.html> موقع الكتروني تم الاطلاع عليه في: 2021/02/01.

- وزارة الداخلية والجماعات المحلية، الموقع الرسمي لبلدية عين السبت، ولاية سطيف <http://www.apcainsebt.dz> موقع الكتروني تم الاطلاع عليه في: 2021/02/02.

- "رخصة السياقة البيومترية الجزائرية غير معترف بها دوليا"، جريدة البلاد <https://www.elbilad.net> موقع الكتروني تم الاطلاع عليه في: 2021/01/30.

5- وثائق أخرى:

- بلدية يسر، مصلحة الحالة المدنية، مكتب الإعلام الآلي.

- مقابلة مع مجموعة من موظفي مصلحة الحالة المدنية.

- بلدية يسر، مصلحة الحالة المدنية.

- بلدية يسر، المصلحة البيومترية.

- بلدية يسر، مكتب رخصة السياقة البيومترية.

- بلدية يسر، مكتب البطاقة الرمادية.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: البلدية الإلكترونية أنموذجا
*Transformation towards electronic administration in Algeria: The civil status of
the municipality of isser Boumerdes a model*
رافيق بن مرسل

ثانيا: باللغة الأجنبية:

1- Documents officiels:

- République Algérienne Démocratique et Populaire, Ministère de L'intérieur et des Collectivités Locales, **Instruction Ministérielle**, " Mise en exploitation du Registre National de l'Etat Civil Automatisé", n°1435, 13, Février 2014.
- République Algérienne Démocratique et Populaire, Ministère de L'intérieur et des Collectivités Locales, **Instruction Ministérielle**, "Procédures pratiques de mise en exploitation du Registre National de l'Etat Civil Automatisé", n° 1436, 13 Février 2014 .

2- Rapports;

- Transparency International, **The Global Coalition Against Corruption**, disponible sur le site:
<https://cutt.us/S5Kov>



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريعة مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 39		
المحور رقم - 3 -	تقنيات ونظم الإدارة الإلكترونية ومشروع الحكومة الإلكترونية	
عنوان المداخلة	مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق وتحديات تقليص الفجوة الرقمية . -دراسة تحليلية لمؤشر الأمم المتحدة في قياس تطور أداء الحكومة الإلكترونية- Algeria's e-government project between the realities of application and the challenges of reducing the digital divide An analysis of the United Nations Index in measuring the development of e-government performance	
الاسم واللقب	فاطمة الزهراء جموعي	هدى كرمانى
المؤهل العلمي	أستاذة محاضر ب	أستاذة محاضر أ
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة عبد الحميد مهري-قسنطينة 2	جامعة الجزائر 3
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق وتحديات تقليص الفجوة الرقمية.
دراسة تحليلية لمؤشر الأمم المتحدة في قياس تطور أداء الحكومة الالكترونية-

Algeria's e-government project between the realities of application and the challenges of reducing the digital divide.

-An analysis of the United Nations Index in measuring the development of e-government performance—

هدى كرماني

فاطمة الزهراء جموعي

أستاذة محاضرة-ب- جامعة عبد الحميد مهري-قسنطينة2- أستاذة محاضرة-أ- جامعة الجزائر3

Kermani.houda @univ-alger3.dz

Fatimazohra.diemoui@univ-constantine2.dz

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الفجوة الرقمية في الجزائر من خلال تحليل مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية EGDI الذي تصدره الأمم المتحدة كل سنتين، لتحديد مدى قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين، وانجاز المعاملات عبر شبكة الانترنت. وقد استنتجنا أنه وبرغم مرور عدة سنوات على تاريخ اطلاق مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013"، إلا أن الجزائر تبقى تعاني من فجوة رقمية في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية على المستوى العالمي والإفريقي وحتى بالنسبة لدول الجوار. مما يستوجب تطبيق الجزائر إستراتيجية وطنية شاملة من أجل توطین فعال وناجح لمشروع الحكومة الالكترونية من جهة وتقليص الفجوة الرقمية من جهة أخرى.

الكلمات المفتاحية: الفجوة الرقمية، الحكومة الالكترونية، مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية.

رموز تصنيف JEL: M15

Abstract:

This study aims to highlight the reality of algeria's digital divide by analyzing the UN's EGDI bi-yearly e-government development index to determine the ability of different government sectors to provide traditional government services to citizens and complete online transactions. We have concluded that, several years after the launch of the "E-Algeria 2013" project, Algeria continues to suffer from a digital gap in the e-government development index globally, Africanly and even for neighbouring countries. Algeria must implement a comprehensive national strategy for effective and successful localization of the e-government project on the one hand and reduce the digital divide on the other.

Keywords : Digital Divide, E-Government, EGDI

JEL Classifications: M15

مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق وتحديات تقليص الفجوة الرقمية.

-دراسة تحليلية لمؤشر الأمم المتحدة في قياس تطور أداء الحكومة الالكترونية-

Algeria's e-government project between the realities of application and the challenges of reducing the digital divide.

-An analysis of the United Nations Index in measuring the development of e-government performance-

د/فاطمة الزهراء جموعي د/هدى كرمانى

مقدمة:

إن التطورات السريعة التي شهدها قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلال السنوات الأخيرة، والتأثيرات المباشرة للثورة الرقمية على الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، جعلت التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة. ففي القطاع العام، تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقديم خدمات أفضل للمواطنين ولمجتمع الأعمال، وذلك عن طريق تبسيط الإجراءات وزيادة الشفافية وتحسين الأداء الحكومي؛ وقد أصبح الحديث عن تقدم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال مقترنا بالحديث عن الفجوة الرقمية، للتعبير عن الفارق في حيازة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين الدول المتقدمة، المنتجة لبرامج ومحتويات هذه التكنولوجيات، وبين الدول النامية عموما والعربية بشكل خاص التي تستهلك تلك التكنولوجيات، دون أن تساهم في إنتاجها وفي صياغة محتوياتها. وبذلك فقد أصبح الفارق بين الدول يقاس بأهمية الفجوة الرقمية التي تفصل بينها، الأمر الذي جعل تقليصها من أهم التحديات التي تواجهها الدول النامية عموما، والجزائر بشكل خاص، للنهوض بالاقتصاد والحقا بركب النمو والتحول الاستراتيجي المتدرج نحو الاقتصاد الجديد، أو ما يعرف بالاقتصاد الرقمي.

مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في أن الجزائر تعاني من فجوة رقمية مقارنة بالدول المتقدمة معلوماتيا، نتيجة لسرعة التغيرات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية التي يتميز بها الاقتصاد الرقمي. علما أنه تم رصد ميزانية ضخمة من قبل الحكومة سنة 2009، من أجل تطوير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتجسدة في مشروع "الجزائر الالكترونية 2013"، الذي يهدف أساسا إلى دعم الحكومة الالكترونية وبناء اقتصاد رقمي. وعليه تتجسد اشكالية بحثنا في التساؤل التالي:

مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق وتحديات تقليص الفجوة الرقمية.

-دراسة تحليلية لمؤشر الأمم المتحدة في قياس تطور أداء الحكومة الالكترونية-

Algeria's e-government project between the realities of application and the challenges of reducing the digital divide.

-An analysis of the United Nations Index in measuring the development of e-government performance-

د/فاطمة الزهراء جموعي د/هدى كرماني

ما هو واقع تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر وما هي متطلبات نجاحه لتقليص الفجوة الرقمية؟

كتحليل للتساؤل الجوهرى المطروح، سنحاول ايجاد أجوبة لجملة من التساؤلات أهمها:

- ما المقصود بالحكومة الالكترونية وما هي أهم مراحل تطبيقها؟
- فيما تتجسد ملامح الحكومة الالكترونية الجزائرية على أرض الواقع؟
- ما هي مكانة الجزائر وفق مؤشر الأمم المتحدة لقياس تطور أداء الحكومة الالكترونية؟
- ما هي أهم سبل تفعيل أداء الحكومة الكترونية لتقليص الفجوة الرقمية التي تعاني منها الجزائر؟

أهمية البحث:

يستمد هذا البحث أهميته من حداثة موضوع الحكومة الالكترونية ضمن أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من جهة، ومن جهة ثانية كشف الستار عن واقع الفجوة الرقمية في الجزائر من خلال تحليل مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية، وتسليط الضوء على التحديات التي واجهت إستراتيجية "الجزائر الالكترونية 2013"، الهادفة للاندماج في الاقتصاد الرقمي وتقليص الفجوة الرقمية.

أهداف البحث:

هناك دوافع عديدة لتناول موضوع الحكومة الإلكترونية ضمن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من ضمنها الدور الحيوي الذي تضطلع به هذه التطبيقات في تحديد مكانة الدول، التي أضحت تقاس بأهمية الفجوة الرقمية التي تفصل بينها، ومعرفة مدى استعداد بلدنا للاندماج في الاقتصاد الرقمي من خلال تحليل تحديات مشروع "الجزائر الالكترونية 2013" واقتراح الحلول المناسبة لها.

1- الحكومة الالكترونية استراتيجية تهدف إلى تقليص الفجوة الرقمية:

1-1- إشكالية بروز ظاهرة الفجوة الرقمية:

مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق وتحديات تقليص الفجوة الرقمية.

-دراسة تحليلية لمؤشر الأمم المتحدة في قياس تطور أداء الحكومة الالكترونية-

Algeria's e-government project between the realities of application and the challenges of reducing the digital divide.

-An analysis of the United Nations Index in measuring the development of e-government performance-

د/فاطمة الزهراء جموعي د/هدى كرماني

نتيجة التطورات السريعة التي شهدتها قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلى رأسها الانترنت خلال السنوات الأخيرة ومع الانتشار الواسع للإدارة الالكترونية، ظهر جدال كبير حول وضع الذين لا يستطيعون استخدام هذه التكنولوجيا من أفراد ومجتمعات ودول وهل سيفوتهم الكثير من الفوائد والخدمات المقدمة لمستخدمي الانترنت، واقترب ذلك بالحديث عن الفجوة الرقمية كمؤشر عجز يعود لجملة من المسببات، الأمر الذي جعل تقليص هذه الفجوة من أهم التحديات التي تواجهها الدول.

1-1-1 تعريف الفجوة الرقمية:

يستخدم تعبير الفجوة الرقمية للدلالة على الهوة التي تفصل بين من يمتلكون المعرفة والقدرة على استخدام تقنيات المعلومات والكمبيوتر والانترنت، وبين من لا يمتلكون مثل هذه المعرفة أو هذه القدرة، ذلك أن المجتمع أصبح ينقسم على هذا النحو، بالإضافة إلى تقسيماته التقليدية الأخرى على أسس طبقية واجتماعية واقتصادية. ومن أهم الأسباب الكامنة وراء ظهور الفجوة الرقمية واتساع نطاقها بين الدول وداخل الدولة الواحدة: قصور البنى التحتية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وعدم توافر الكفاءات البشرية المؤهلة والمدربة، وعدم ملائمة الأطر التشريعية والتنظيمية مع متطلبات مجتمع المعلومات، وارتفاع نسبة الأمية، وغياب الثقافة العلمية التكنولوجية فيها، وضعف التمويل اللازم.

1-2-1 قياس الفجوة الرقمية:

يمكن قياس الفجوة الرقمية بين البلدان أو المجموعات الجغرافية باستخدام مؤشر واحد أو عدة مؤشرات، ولمعرفة مدى اتساع الفجوة الرقمية أو تضيقها لابد من إتباع الخطوات التالية¹:

- تقسيم البلدان إلى مجموعات تبعا لمستويات تطور تقنيات الاتصال.
- معرفة مدى التطور في قيم هذه المؤشرات خلال مدة زمنية لإجراء المقارنة بالآخرين.

مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق وتحديات تقليص الفجوة الرقمية.

-دراسة تحليلية لمؤشر الأمم المتحدة في قياس تطور أداء الحكومة الالكترونية-

Algeria's e-government project between the realities of application and the challenges of reducing the digital divide.

-An analysis of the United Nations Index in measuring the development of e-government performance-

د/فاطمة الزهراء جموعي د/هدى كرماني

- معرفة حجم التغير في مؤشرات الاتصال لبلد ما أو مجموعة بلدان، وحساب هذه القيم وفق قواعد محددة إحصائياً لإجراء المقارنة بالمجموعات الأخرى.
 - ولكي يتم تفعيل استخدام المؤشرات الواجب اقتراحها، وتكون مؤشرات صادقة مبنية على واقع عملي، يجب توافر ما يلي²:
 - مشاركة فعالة بين الحكومات وأصحاب المصلحة، من قطاع خاص ومجتمع مدني بأشكاله المختلفة.
 - استراتيجيات الكترونية وطنية تشمل ما يلزم عمله من بناء القدرات البشرية، وتأخذ في اعتبارها الظروف الوطنية المختلفة...
 - الآليات اللازمة على المستويات الإقليمية والوطنية والدولية، من أجل تعزيز شراكات بين أصحاب المصلحة في مجتمع المعلومات.
 - مواقع على شبكة الانترنت تعبر عن السكان الأصليين للدولة.
 - قيام المنظمات الدولية والمؤسسات المالية ذات الصلة بوضع استراتيجيات خاصة بها من أجل تنمية مستدامة، مع عرض التجارب الناجحة كل في تخصصه بصورة الكترونية.
- هناك العديد من المؤشرات المستخدمة لقياس الفجوة الرقمية، لكن ووفق ما يقتضيه موضوع بحثنا سيتم تسليط الضوء على مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية الذي نتناوله بالتفصيل في المحور التالي.

2-1- الحكومة الالكترونية ودعائهما:

يعتقد الكثيرون أن مفاهيم الحكومة الالكترونية وبداياتها نشأت مع انتشار الانترنت في منتصف التسعينات، إلا أن الأصح القول أن تاريخ التطبيقات الحكومية يعود إلى عقود قبل ذلك، وأن تحول التطبيقات الحكومية إلى تطبيقات أطلق عليها الحكومة الالكترونية حدث تكنولوجياً مع بدء انتشار الانترنت ومفاهيم التجارة الالكترونية³. وعليه سنبدأ بعرض مفهوم الحكومة الالكترونية من خلال تناول نشأة وتطور المفهوم.

مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق وتحديات تقليص الفجوة الرقمية.

-دراسة تحليلية لمؤشر الأمم المتحدة في قياس تطور أداء الحكومة الالكترونية-

Algeria's e-government project between the realities of application and the challenges of reducing the digital divide.

-An analysis of the United Nations Index in measuring the development of e-government performance-

د/فاطمة الزهراء جموعي د/هدى كرماني

1-2-1-نشأة وتطور المفهوم:

بدأت تطبيقات الحكومة الالكترونية في العقود الثلاثة الأخيرة من القرن المنصرم بأساليب وأشكال مختلفة، وكانت محصورة في استخدام البرامج الحاسوبية في الإحصاء أو إظهار النتائج المختلفة في موازنات الدول وطريقة توزيعها وبنودها⁴. وفي منتصف الثمانينات بدأت الدول الإسكندنافية بمشروع القرى الريفية تحت مسمى "القرى الإلكترونية" ويهدف إلى وصول تلك القرى إلى بعض الخدمات التي تلي احتياجات سكان المناطق البعيدة عن المدن، في الحصول على المعلومات بواسطة التقنية الحديثة، وتسمى هذه المبادرة باسم المراكز البعيدة، والأكواخ البعيدة، والمجتمعات البعيدة، كما أطلق عليها "لارس" من جامعة أدونيس "بالدنمارك تعبير مراكز الخدمة عن بعد للمعلومات المتطورة والسريعة⁵. وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر وذلك بالاستفادة من التجربة الدنماركية، وقد أنشئ "مضيف مانشستر" بوصفه مرحلة أولى، يهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية، وبدأ تطبيق المشروع فعليا سنة 1991 وفي عام 1992 عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل "الاتصالات البعيدة التقنية" الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل إلكترونية كالبريد الإلكتروني، والوصول عن بعد لقواعد المعلومات⁶. هذا إلى جانب المبادرات التي ظهرت في الولايات المتحدة في عهد الرئيس "بيل كلينتون" من قبل هيئة البريد المركزي عام 1995 بولاية فلوريدا، وتبعها العديد من المبادرات في مختلف أنحاء العالم⁷.

1-2-2- تعريف الحكومة الالكترونية وعلاقتها بالحكومة التقليدية:

تعرف الحكومة الالكترونية على أنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين، وانجاز المعاملات عبر شبكة الانترنت بسرعة ودقة متناهيتين، وبتكاليف ومجهود أقل، ومن خلال موقع واحد على الشبكة. والمقصود هو استخدام الحكومة للتقنية، لاسيما تطبيقات الانترنت التي تستند إلى الواقع على

مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق وتحديات تقليص الفجوة الرقمية.

-دراسة تحليلية لمؤشر الأمم المتحدة في قياس تطور أداء الحكومة الالكترونية-

Algeria's e-government project between the realities of application and the challenges of reducing the digital divide.

-An analysis of the United Nations Index in measuring the development of e-government performance-

د/فاطمة الزهراء جموعي د/هدى كرماني

الشبكة العنكبوتية، للحصول على المعلومات الحكومية وتوصيل الخدمات إلى المواطنين، وقطاع الأعمال، والموظفين، والهيئات الأخرى، والكيانات الحكومية، ولديها الإمكانيات اللازمة للمساعدة في بناء علاقات أفضل بين الحكومة والجمهور من خلال جعل التفاعل مع المواطنين أكثر سلاسة وسهولة وأكثر كفاءة⁸. أي أن الحكومة الالكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الالكترونية وأنظمة المعلوماتية، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة⁹. ومن خلال هذا التعريف يمكننا أن نقول أن الحكومة الالكترونية تقوم بتقديم خدماتها كما تفعل الحكومة التقليدية، لكن الفارق يكمن في أن كل هذا يتم من خلال كيان إلكتروني بدل الأوراق والتعقيدات الإدارية، والذي يفيد في الأخير أن الأولى ليست بديلا عن الثانية لكنها الوجه الآخر لها ضمن النسق الرقمي¹⁰.

ومن خلال هذا التعريف يمكن القول أن الحكومة الالكترونية تتميز عن الحكومة التقليدية في أنها:

- إدارة بلا ورق: حيث تتكون من الأرشفة الالكترونية والبريد الالكتروني والأدلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- إدارة بلا مكان: وتتمثل في التلفون المحمول والتلفون الدولي الجديد (التليديسك) والمؤتمرات الالكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخليعية.
- إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة، ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد.
- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

إذن فجوه وفلسفة الحكومة الالكترونية يكمن في تغيير نمط وأسلوب تعامل وتفاعل المواطنين ومؤسسات الأعمال على اختلاف توجهاتها وأنواعها وأحجامها معا. ويحتم هذا المفهوم الجديد للحكومة الالكترونية بضرورة تنظيم المعاملات والخدمات الحكومية

مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق وتحديات تقليص الفجوة الرقمية.

-دراسة تحليلية لمؤشر الأمم المتحدة في قياس تطور أداء الحكومة الالكترونية-

Algeria's e-government project between the realities of application and the challenges of reducing the digital divide.

-An analysis of the United Nations Index in measuring the development of e-government performance-

د/فاطمة الزهراء جموعي د/هدى كرماني

المختلفة، وإعادة هيكلتها إلكترونيا للتخلص من الروتين والبيروقراطية الشائعة في الأعمال والمهام العامة لترتبط باحتياجات المواطنين ومؤسسات المجتمع المختلفة من خطط تبني البنية الأساسية في الدول المختلفة. وعلى ذلك تمثل الحكومة الالكترونية المستهدف تحقيقها نموذجا متقدما يعتمد على استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة لإحداث التغيير التحويلي وليس مجرد إحداث تغييرات وقتية أو تدريجية على هياكل الأعمال القائمة بالفعل¹¹.

أما بالنسبة لنطاق عمل الحكومة الالكترونية فإنه يأخذ في الحسبان كل ما تمارسه الحكومة في العالم الواقعي، أي الحكومة التقليدية، حيث تغطي المجالات التالية¹²:

- البيانات والوثائق المختلفة كسجلات الأحوال المدنية، الوثائق التجارية، وثائق التأمين وغيرها.

- خدمات التعليم والبحث العلمي عبر الانترنت.

- خدمات الضرائب والخدمات المالية وكافة خدمات الأعمال.

- المشاركة في الانتخابات، السلامة والأمن والرعاية الصحية ومختلف الخدمات الاجتماعية الأخرى، وغيره.

وفي إطار مبادرة الحكومة الالكترونية هنالك أربعة مفاهيم رئيسية مهمة وجوهرية لتنفيذ خطة الحكومة الالكترونية¹³:

أولاً: التحول، ليس فقط تحويل الحكومة إلى آلية، وإنما إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع معطيات التقنية، وهذا يعتبر أحد المبادئ المهمة لجعل الحكومة الالكترونية واقعا ملموسا.

ثانياً: لتحقيق حلم الحكومة الالكترونية فالحاجة ماسة للتعاون بين شركات ومؤسسات القطاعين العام والخاص معا. وهذا يبرز السؤال حول كيفية عمل هذه الشركات والمؤسسات بعضها مع بعض، وما هو الدور الذي يمكن أن تلعبه كل واحدة منها في هذه الحكومة الالكترونية؟

كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وإشكالية التطبيق 825

ISBN: 978-9931-9719-1-7

مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق وتحديات تقليص الفجوة الرقمية.

-دراسة تحليلية لمؤشر الأمم المتحدة في قياس تطور أداء الحكومة الالكترونية-

Algeria's e-government project between the realities of application and the challenges of reducing the digital divide.

-An analysis of the United Nations Index in measuring the development of e-government performance-

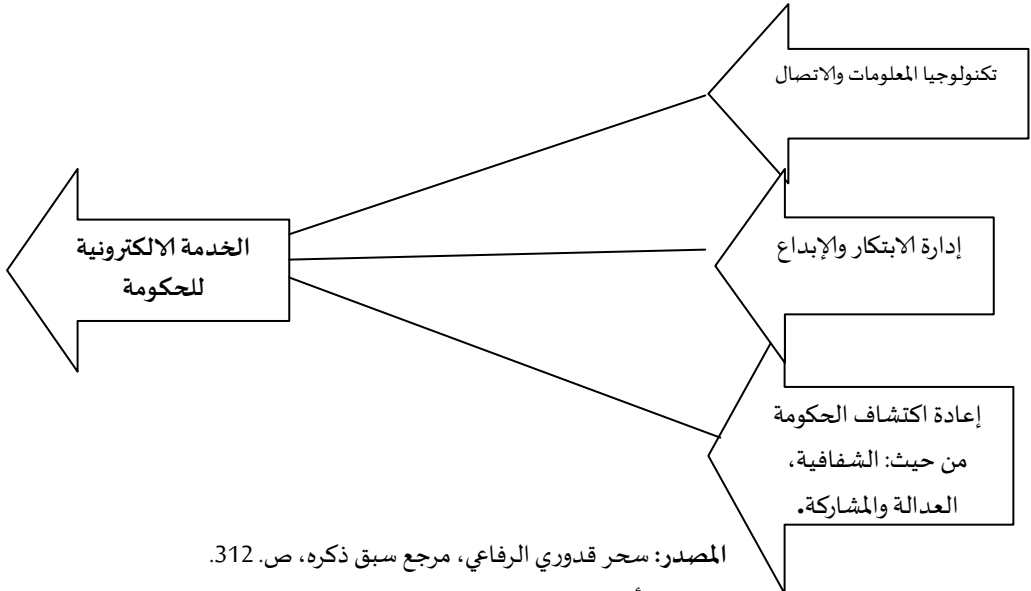
د/فاطمة الزهراء جموعي د/هدى كرماني

ثالثا: إنشاء البنية التحتية الكفيلة بضمان الخصوصية والأمان للحكومة الالكترونية.

رابعا: المعلومات، وهنا يعتبر محتوى المعلومات وشكلها وبنائها من الأشياء المهمة الجوهرية في الحكومة الالكترونية، إضافة إلى إمكانية الوصول إلى المعلومات والمعاملات بكل سهولة ويسر.

وحول هذه المفاهيم الأربعة السالفة الذكر يتم تنظيم مجموعات عمل لتعمل على إحداث المزيد من التطوير للحكومة الالكترونية، وبناء عليه فإنه يتم إعداد مخطط تطوري جديد للحكومة الالكترونية.

ويوضح الشكل رقم (1) النموذج الجديد للحكومة في تقديم خدماتها الكترونيا:
الشكل رقم (1): النموذج الحديث لمفهوم الحكومة الالكترونية.



المصدر: سحر قدوري الرفاعي، مرجع سبق ذكره، ص. 312.

يتضح من الشكل أن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يهدف إلى اختصار الوقت وإعادة ترتيب المفاهيم الإدارية وبالتالي فتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية يتطلب

مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق وتحديات تقليص الفجوة الرقمية.

-دراسة تحليلية لمؤشر الأمم المتحدة في قياس تطور أداء الحكومة الالكترونية-

Algeria's e-government project between the realities of application and the challenges of reducing the digital divide.

-An analysis of the United Nations Index in measuring the development of e-government performance-

د/فاطمة الزهراء جموعي د/هدى كرماني

تدريب أكبر عدد من المواطنين على استخدام الكمبيوتر وتكوين الكوادر البشرية القادرة على التعامل مع هذه التطورات.

1-2-3- أهداف الحكومة الالكترونية:

فيما يتعلق بأهداف الحكومة الالكترونية يمكن التمييز بين أهداف كل من العمليات المؤداة داخليا، والأهداف المرتكزة على الأعمال الخارجية المقدمة لجمهور المتعاملين. ويمكن حصر بعض أهداف الحكومة الالكترونية وفق ما يلي¹⁴:

أ- انعكاس الحكومة الالكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تحقيق السرعة، والشفافية، وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية.

ب- تعمل على التوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على وسائل الاتصال.

ج- سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقديم لها.

د- تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي إذ أنه باستطاعة الحكومة الالكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم الانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات.

هـ- تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغير.

إذن، تمكن الحكومة الالكترونية من إحداث تحول وتطوير في أساليب تفاعل الحكومة مع المواطنين والأعمال، لكن ذلك يتطلب فهما تاما وهندسة كاملة للعمليات التي يتم بموجبها إنتاج الخدمات العامة، وإنشاء الأنظمة، وإعداد الأنظمة الآلية واستخدامها¹⁵. وكذا القيادة الفاعلة المتخصصة والماهرة والمتعاونة، والعنصر البشري

مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق وتحديات تقليص الفجوة الرقمية.

-دراسة تحليلية لمؤشر الأمم المتحدة في قياس تطور أداء الحكومة الالكترونية-

Algeria's e-government project between the realities of application and the challenges of reducing the digital divide.

-An analysis of the United Nations Index in measuring the development of e-government performance-

د/فاطمة الزهراء جموعي د/هدى كرماني

المؤهل والمتدرب على هذه الاستعمالات وكذا البيئة التنظيمية الملائمة القادرة على استيعاب حيثيات هذا التغيير¹⁶. دون أن ننسى ضرورة تحقيق الأمن والتوثيق المعلوماتي ونشر ثقافة المعلوماتية بين أفراد المجتمع.

2- مشروع الحكومة الالكترونية الجزائرية بين المعمول والمأمول:

يعتبر مشروع "الجزائر الإلكترونية" من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بداية من 2009، ويهدف المشروع أساسا إلى عصنة الإدارة العمومية وتقريبها من المواطن والعمل على إدخال التكنولوجيات الحديثة في كل مؤسسات الدولة، وتنحصر أهدافه في 13 محورا رئيسيا سطرت على مدى 5 سنوات.

1-2- أسس مشروع الحكومة الالكترونية الجزائرية:

تتلخص أهم المحاور الخاصة بإستراتيجية الجزائر الالكترونية¹⁷ في استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية، وتسريع استعمالها في الشركات، وتطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال ودفع تطوير الاقتصاد الرقمي، وتعزيز الشبكة الأساسية للاتصالات ذات الدفع السريع والفاقد السرعة، تطوير الكفاءات البشرية، وتدعيم ثلاثية " البحث والتطوير والابتكار"، وضبط مستوى الإطار القانوني، بالإضافة إلى محور الإعلام والاتصال الذي يهدف إلى التحسيس بدور تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للجزائر. زيادة على تثمين التعاون الدولي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال الذي يخص امتلاك التكنولوجيات والمهارات ذات الصلة من خلال المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية. كما تتضمن الإستراتيجية في آخر محور لها الجانب المرتبط بالآليات التقييم والمتابعة، وتهدف إلى تحديد نظام مؤشرات معينة تعنى بالمتابعة والتقييم، وتسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، بالإضافة إلى إجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي "الجزائر الالكترونية-2013-"

مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق وتحديات تقليص الفجوة الرقمية.

-دراسة تحليلية لمؤشر الأمم المتحدة في قياس تطور أداء الحكومة الالكترونية-

Algeria's e-government project between the realities of application and the challenges of reducing the digital divide.

-An analysis of the United Nations Index in measuring the development of e-government performance-

د/فاطمة الزهراء جموعي د/هدى كرماني

2-2- أهم الانجازات المرتبطة بالمشروع:

يمكن تلخيص أهم الانجازات الخاصة بالحكومة الالكترونية الجزائرية والمطبقة

على أرض الواقع، فيما يلي:

- تنصيب شبكة حكومية داخلية intranet والتي اختصارها « RIG » وهي نظام شامل يتضمن مجموعة الوسائل الحديثة للاتصال على مستوى الحكومات العالمية.¹⁸
 - كذلك على مستوى الوظيف العمومي وعلى مستوى مصلحة الموارد البشرية تم وضع برنامج IDARA، أما فيما يخص التسيير التنبؤي لعمال الوظيف العمومي، تم تنصيب شبكة معلومات تربط الإدارات مع الهياكل المركزية والمحلية المكلفة بالوظيف العمومي.
 - في إطار الإصلاحات الشاملة التي باشرتها الجزائر، تأخذ تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيزا كبيرا من اهتمامات الدولة، حيث أدى ذلك إلى:
 - أتمتة العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب.
- كما أخذت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على عاتقها عملية تقنين الخدمات الالكترونية بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية، وذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن يركز على:¹⁹ إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والالكترونية (CNIBE)، إطلاق جوازات السفر الالكترونية والبيومترية. إضافة إلى جملة من الإجراءات الأخرى المتجسدة في إعداد نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية، إعداد نظام الدفع البنكي والحسابات البريدية، بالإضافة لإنشاء موزعات بنكية (CAB,DAP,TPE) وتوزيع بطاقات السحب والدفع الالكتروني. إنشاء شبكة للإطلاع على نتائج امتحانات شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط. دخول خدمة الحجز الالكتروني للنقل عبر السكك الحديدية حيز التنفيذ بدءا من نهاية شهر جانفي 2016 كأول تجربة، في انتظار تعميم الخدمة عبر كافة ولايات الوطن. إجراء أول محاكمة دولية عن بعد بين الجزائر وفرنسا، بتقنية الفيديو، بتاريخ 11 جويلية 2016، انطلاقا من مجلس القضاء بولاية مسيلة، مما يساهم في تخفيض الضغط على المحاكم. إصدار قانون التجارة

مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق وتحديات تقليص الفجوة الرقمية.

-دراسة تحليلية لمؤشر الأمم المتحدة في قياس تطور أداء الحكومة الالكترونية-

Algeria's e-government project between the realities of application and the challenges of reducing the digital divide.

-An analysis of the United Nations Index in measuring the development of e-government performance-

د/فاطمة الزهراء جموعي د/هدى كرماني

الالكترونية في ماي 2018، و إصدار قانون لمكافحة الجريمة الالكترونية في شهر أكتوبر 2018.

2-3-تحليل الفجوة الرقمية وفق مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية:

في مجال الحكومة الإلكترونية تُعد الفجوة الرقمية مصدر قلق كبير فلا تزال التحديات المحيطة بنقص الوصول المادي إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال مشكلة حرجية بالنسبة للعديد من الدول النامية، ولا سيما الدول الأقل نموًا. وقد شددت الجمعية العامة للأمم المتحدة، في قرارها الأخير بشأن العلم والتكنولوجيا والابتكار على "الحاجة إلى تسخير التكنولوجيا بشكل فعال لسد الفجوات الرقمية داخل الدول وبين الدول المتقدمة والنامية" "تجعل القيود التكنولوجية من تعزيز المشاركة الإلكترونية صعبًا على الدول النامية بشكل خاص"²⁰

2-3-1-التعريف بمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية:

تقوم منظمة الأمم المتحدة كل سنتين بترتيب 193 دولة حسب مؤشر مركب يسمى بـ: مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية «EGDI»، لقياس جاهزية وقدرات الإدارات الوطنية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات العامة، ويستند على تقييم وجود الانترنت في الدول، حيث يقيّم مواقع الانترنت المحلية ومدى تطبيق سياسات واستراتيجيات الحكومة الالكترونية في قطاعات خدمية معينة. ويتكون من ثلاث مؤشرات هي: مؤشر البنية التحتية للاتصالات(TII)، والمعتمد على بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات، مؤشر رأس المال البشري (HCI) والمعتمد على البيانات المقدمة من منظمة اليونسكو، ومؤشر خدمة الانترنت (OSI) المعتمد على البيانات المجمعة من الاستبيان المستقل الذي تعده الأمم المتحدة لتقييم الدول الأعضاء. وتمثل المعادلة التالية مجموع نسبي من كل مؤشر من المؤشرات الثلاثة لتكوين المؤشر الرئيسي:

مؤشر تطور الحكومة الالكترونية EGDI = (0.34 × مؤشر خدمة الانترنت) + (0.33 × مؤشر البنية التحتية) + (0.33 × مؤشر رأس المال البشري)²¹

مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق وتحديات تقليص الفجوة الرقمية.

-دراسة تحليلية لمؤشر الأمم المتحدة في قياس تطور أداء الحكومة الالكترونية-

Algeria's e-government project between the realities of application and the challenges of reducing the digital divide.

-An analysis of the United Nations Index in measuring the development of e-government performance-

د/فاطمة الزهراء جموعي / د/هدى كرماني

وتجدول النتائج جنبا إلى جنب مع مجموعة من مؤشرات قياس قدرات الدول على المشاركة في مجتمع المعلومات، والذي دون الوصول إليه لن يستفاد من جهود تطوير الحكومة الالكترونية.²² . ومنذ عام 2016، تم تحديد الدول التي تم تقييمها على أحد مستويات أو مجموعات مؤشر المشاركة الالكترونية الأربعة بناء على قيم مؤشر المشاركة الالكترونية الخاص بها. فالدول في مجموعة مؤشر المشاركة الالكترونية المنخفض تحقق قيم مؤشر مشاركة الكترونية تتراوح بين 0.0 و0.25، والدول الموجودة في مجموعة مؤشر المشاركة الالكترونية المتوسط تحقق قيما تتراوح بين 0.25 و0.50، والدول في مجموعة مؤشر المشاركة الالكترونية المرتفع تحقق قيما تتراوح بين 0.50 و0.75، أما الدول في مجموعة مؤشر المشاركة الالكترونية المرتفع جدا فتتحقق قيما تتراوح بين 0.75 و1.00.²³

2-3-2-ترتيب الجزائر دوليا وفق مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية:

فيما يلي ملخص لترتيب الجزائر دوليا وفق مؤشر EGD I ومؤشراته الفرعية، خلال السنوات من 2012 إلى 2020 .

الجدول رقم (1) ترتيب الجزائر دوليا حسب مؤشر EGD I خلال السنوات (2012-2020):

السنة مع الترتيب	مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية EGD I	مؤشر الخدمة الالكترونية OSI	مؤشر البنية التحتية للاتصالات TII	مؤشر راس المال البشري HCI
2012- 132	0.3608	0.2549	0.1812	0.5463
2014- 136	0.3156	0.0787	0.1989	0.6542
2016- 150	0.2999	0.0652	0.1934	0.6412
2018- 130	0.4227	0.2153	0.3889	0.6640
2020- 120	0.5173	0.2765	0.5787	0.6966

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على قاعدة المعرفة للأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية.

مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق وتحديات تقليص الفجوة الرقمية.

-دراسة تحليلية لمؤشر الأمم المتحدة في قياس تطور أداء الحكومة الالكترونية-

Algeria's e-government project between the realities of application and the challenges of reducing the digital divide.

-An analysis of the United Nations Index in measuring the development of e-government performance-

د/فاطمة الزهراء جموعي د/هدى كرماني

تشير نتائج الجدول (2) إلى أن الجزائر تعاني من فجوة رقمية كبيرة بينها وبين باقي الدول في مجال الحكومة الإلكترونية، ورغم ذلك فقد حققت تحسنا نسبيا في المكانة الدولية منذ سنة 2016 وقد صنفتها الأمم المتحدة من بين الدول التي انتقلت من المستوى المتوسط إلى المرتفع في مؤشر EGDI لعام 2020، حسب تقرير الأمم المتحدة لنفس العام.²⁴

إن التحسن النسبي الذي حققته الجزائر في مؤشر EGDI لسنة 2020 مقارنة بالسنوات السابقة يعود في الأساس إلى القيمة الجيدة لمؤشر رأس المال البشري، إذ بلغت قيمته (0.6966) وهو أعلى من المعدل العالمي المقدر بـ (0.6880) لنفس السنة حسب تقرير الأمم المتحدة. الأمر الذي يترجم الجهود المبذولة في للدولة في مجال توفير التعليم في الأطوار الثلاثة، دون أن ننسى جهود محو الأمية. أما مؤشر الخدمة الالكترونية فقد حقق قيمة متدنية (0.2765) وهو بذلك أقل بكثير من المعدل العالمي الذي بلغ في نفس السنة (0.5620) حسب نفس التقرير. أما بالنسبة لمؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية فقد بلغت قيمته (0.5787) وهي تتجاوز المعدل العالمي المقدر حسب التقرير لسنة 2020 بـ (0.5464) ويعود السبب الرئيسي لهذا التقدم حسب التقرير إلى استخدام الهاتف النقال مقارنة باستخدام الهاتف الثابت والانترنت الثابت عريض النطاق.

2-3-3- تحليل الفجوة الرقمية وفق مؤشر المشاركة الالكترونية:

يلخص الجدول التالي ترتيب الجزائر دوليا وفق مؤشر المشاركة الالكترونية للفترة

2012-2020.

مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق وتحديات تقليص الفجوة الرقمية.

-دراسة تحليلية لمؤشر الأمم المتحدة في قياس تطور أداء الحكومة الالكترونية-

Algeria's e-government project between the realities of application and the challenges of reducing the digital divide.

-An analysis of the United Nations Index in measuring the development of e-government performance-

د/فاطمة الزهراء جموعي د/هدى كرماني

الجدول رقم (2) ترتيب الجزائر دوليا حسب مؤشر EPI خلال السنوات (2012-2020):

مؤشر المشاركة الالكترونية	2012	2014	2016	2018	2020
الرتبة	124	172	167	165	183
قيمة المؤشر	0.05260	0.07843	0.11864	0.20220	0.15480

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على قاعدة المعرفة للأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية.

من خلال الجدول رقم (2) يتضح ضعف الأدوات المستخدمة عبر الانترنت في تعزيز التفاعل بين الحكومة الجزائرية والمواطنين وقلة توفر الخدمات التشاركية المتاحة على المواقع الالكترونية الحكومية، ما يعكس وقوعها ضمن مستوى مشاركة منخفض (من 0.00 إلى 0.25) واتساع الفجوة الرقمية بينها وبقية الدول المتقدمة في هذا المجال.

الخاتمة:

من خلال تحليل مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية توصلنا إلى رصد جملة من النتائج أهمها:

- تعاني الجزائر من فجوة رقمية على المستوى العالمي والإقليمي وحتى بالنسبة لدول الجوار .
- ضعف الحكومة في مجال توفير المعلومات على الخط لجمهور المتعاملين، وكذلك نقص المعلومات المتعلقة بالسياسات العامة واللوائح والتقارير والقوانين القابلة للتحميل، ناهيك عن المستوى المتدني للخدمات التي تتسم بالتغذية العكسية بين الحكومة والمتعاملين.
- ضعف الأدوات المستخدمة عبر الانترنت في تعزيز التفاعل بين الحكومة الجزائرية والمواطنين وقلة توفر الخدمات التشاركية المتاحة على المواقع الالكترونية الحكومية، ففي الوقت الذي ظهرت فيه مبادرات ومسابقات ابتكار بين المواطنين في الدول المتقدمة من أجل انشاء وتنمية خدمات الكترونية جديدة، تبقى جهود الدولة الجزائرية ضئيلة في تطوير المشاركة الالكترونية.

كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وإشكالية التطبيق 833

ISBN: 978-9931-9719-1-7

مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق وتحديات تقليص الفجوة الرقمية.

-دراسة تحليلية لمؤشر الأمم المتحدة في قياس تطور أداء الحكومة الالكترونية-

Algeria's e-government project between the realities of application and the challenges of reducing the digital divide.

-An analysis of the United Nations Index in measuring the development of e-government performance-

د/فاطمة الزهراء جموعي د/اهدي كرماني

وفيما يلي جملة من الاقتراحات لتفعيل دور الحكومة الالكترونية في تقليص الفجوة

الرقمية بين الجزائر وبقية الدول المتقدمة في هذا المجال:

- العمل على نشر الثقافة الالكترونية من خلال وضع برامج تحسيسية والتوعية بأهمية المعاملات الالكترونية في مختلف القطاعات الفاعلة.
- إعادة بناء الهياكل التنظيمية والإجراءات الإدارية بما يتوافق مع متطلبات الحكومة الالكترونية.
- وضع خطط بديلة للحكومة الالكترونية لاستخدامها مباشرة في حالة وجود عوائق أو مشكلات فنية أو إدارية محتملة.
- تعزيز البحث والتطوير العلمي وتكوين اليد العاملة والبرامج والكفاءات التقنية، لتقليص الفجوة الرقمية من الدرجة الثانية بشكل خاص.
- وضع قوانين وتشريعات أكثر فعالية لتقليل حجم الجرائم الالكترونية التي تهدد أمن البيئة الرقمية في الجزائر.
- زيادة حجم التدفق في شبكة الانترنت، لتحسين جودة الاتصال بهذه الشبكة.
- توفير الاعتمادات المالية والإمكانات المادية اللازمة لتطوير الحكومة الالكترونية.
- تفعيل مبادرات المشاركة الالكترونية وتوطيد صلتها بتنمية الحكومة الالكترونية.

المراجع:

¹ سمير الشيخ علي، مجتمع المعلومات والفجوة الرقمية في الدول العربية، مجلة جامعة دمشق-المجلد 30- العدد2-2014، ص.359.

² هند علوي، المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر، قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري -ولايات قسنطينة، عنابة، سطيف نموذجاً- جامعة منتوري، قسنطينة، 2007/2008، ص. 80.

³ سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد السابع، الجامعة المستنصرية، بغداد، 2008، ص.305.

مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق وتحديات تقليص الفجوة الرقمية.

-دراسة تحليلية لمؤشر الأمم المتحدة في قياس تطور أداء الحكومة الالكترونية-

Algeria's e-government project between the realities of application and the challenges of reducing the digital divide.

-An analysis of the United Nations Index in measuring the development of e-government performance-

د/فاطمة الزهراء جموعي د/هدى كرماني

⁴ فهد بن ناصر العبود، الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ، ط2، مطبوعات الملك فهد الوطنية، الرياض، 2005، ص.15.

⁵ Åke. Grönlund and Thomas.A. Horan, **Introducing E-Gov:**

History, Definitions, and Issues,communications of the association for information systems, volume 15, 2004, P.714

⁶ بوزيان رحمانى جمال، تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد:

18-المجلد 01-2018، الجزائر، ص- 100 .

⁷ نورة بنت ناصر الهزاني، الخدمات الالكترونية في الأجهزة الحكومية، مطبوعات الملك فهد الوطنية،

الرياض، 2008، ص. 35.

⁸ فهد بن ناصر العبود، مرجع سبق ذكره، ص.27.

⁹ نفس المرجع، ص.03.

¹⁰ أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية (EG) على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث،

العدد 2009/7-2010، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص.288، بتصرف.

¹¹ سحر قدوري الرفاعي، مرجع سبق ذكره، ص.309.

¹² أحمد بن عيشاوي، مرجع سبق ذكره، ص.289.

¹³ فهد بن ناصر العبود، مرجع سبق ذكره، ص.40.

¹⁴ نفس المرجع، ص.310.

¹⁵ فهد بن ناصر العبود، مرجع سبق ذكره، ص.30.

¹⁶ أحمد بن عيشاوي، مرجع سبق ذكره، ص.290.

¹⁷ للاطلاع على التفاصيل أنظر: الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، اللجنة الالكترونية، الجزائر

الالكترونية 2013، ملخص ديسمبر 2008

¹⁸ ع.القادر بلعربي، ونسيمة لعرج مجاهد وف.ز.مغير، تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في

الجزائر، الملتقى الدولي الخامس: الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية يومي 13-

14 مارس 2012، معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي لخميس مليانة،

ص.11.

¹⁹ ع.القادر بلعربي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص.11.

مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بين واقع التطبيق وتحديات تقليص الفجوة الرقمية.

-دراسة تحليلية لمؤشر الأمم المتحدة في قياس تطور أداء الحكومة الالكترونية-

Algeria's e-government project between the realities of application and the challenges of reducing the digital divide.

-An analysis of the United Nations Index in measuring the development of e-government performance-

د/فاطمة الزهراء جموعي د/هدى كرماني

²⁰ تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية لسنة 2018 على الموقع:

https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/EgovSurvey2020_Ar.pdf

²¹ ملخص عن مسح الحكومة الالكترونية 2016 الصادر عن الأمم المتحدة، الحكومة الالكترونية لدعم التنمية المستدامة، دائرة السياسات والاستراتيجيات، آب، 2016.

²² تقرير اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، الاسكوا، الملامح الاقليمية لمجتمع المعلومات في المنطقة العربية للفترة 2003-2015، الأمم المتحدة، بيروت، ص.89. بتصرف.

²³ تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية لسنة 2020 على الموقع

https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/EgovSurvey2020_Ar.pdf , 20/01/2020

²⁴ نفس المرجع.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 40	
المحور رقم - 03	تقنيات ونظم الإدارة الإلكترونية ومشروع الحكومة الإلكترونية
عنوان المداخلة	دور نظم الإدارة الإلكترونية في دعم مشاريع الحكومة الإلكترونية -دراسة حالة- The Role of Electronic Management Systems in Supporting -Electronic Government Projects -Case Study
الاسم واللقب	هوارى منصوري
المؤهل العلمي	أسناذ
الوظيفة	/
التخصص	/
المؤسسة	جامعة أدرار
ملاحظات	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

دورنظم الإدارة الالكترونية في دعم مشاريع الحكومة الالكترونية -دراسة حالة-

*The Role of Electronic Management Systems in Supporting
Electronic Government Projects -Case Study-*

هوارى منصوري
أستاذ- جامعة أدرار

Sayah.2013@yahoo.fr

الملخص:

تناولت هذه الورقة أهمية الإدارة الالكترونية لنظام معلومات إدارة الموارد البشرية في المؤسسات، في إطار عصرنة المؤسسة الاقتصادية، من خلال دراسة حالة نظام معلومات الموارد البشرية (Reshum) في مؤسسة سوناطراك (قسم الحفر)، لتحديد مساهمة الإدارة الإلكترونية لهذا النظام في تطوير تقييم الأداء الوظيفي للأفراد الذي يعتبر المحرك الأساسي للمؤسسات.

الكلمات المفتاحية: إدارة الموارد البشرية، الإدارة الالكترونية لنظام المعلومات، نظام معلومات الموارد البشرية، الأداء، تقييم الأداء.

رموز تصنيف JEL: O15, P27, D21

Abstract:

This paper addressed the importance of electronic management of the human resources management information system in organizations, in the context of modernizing the economic institution, through a case study of the human resources information system (Reshum) in the Sonatrach Foundation (drilling department), to determine the contribution of electronic management of this system to the development of job performance evaluation For individuals who are the primary engine of organizations.

Keywords: Human Resources Management, Electronic Management of the Information System ,Human Resources Information System, Performance, Performance Appraisal.

JEL Classifications : O15, P27, D21

كان للنهضة العلمية والتكنولوجية أثر في تغيير مفاهيم اقتصادية، وأصبحت المؤسسة بأصولها المادية والبشرية، منشأ للقيمة المضافة، فأصبحت حاسمة إلا أن وفرتها أثار إشكال يتمثل في تنظيمها وتسييرها، مما ساهم في ظهور الإدارة الإلكترونية لأنظمة المعلومات، كما ساهمت هذه النهضة في الانتقال من الاهتمام بالأصل المادي إلى الاهتمام أكثر بالموارد البشري لأجل اتخاذ قرارات بهدف الرفع من أداءه.

وفي عصر التوجه إلى اقتصاد المعرفة والتكنولوجيا الإدارة الإلكترونية، ظهر مفهوم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية HRM-e كنمط وتوجه يستجيب للتغيرات، ويعطي مرونة لوظيفة الموارد البشرية، بحيث تبقى قائمة كمهنة، ومرونة باستجابتها للتغيرات اللازمة في الوقت المناسب.

السؤال المطروح: ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية لنظام معلومات الموارد البشرية في تطوير تقييم الأداء الوظيفي للعاملين بقسم الحفر لشركة سوناطراك الجزائر؟

وللإجابة على هذه الإشكالية سوف يتطرق البحث إلى المحاور التالية:

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية لنظام معلومات الموارد البشرية.

ثانياً: مفهوم وطريقة تقييم أداء الموارد البشرية.

ثالثاً: دراسة الحالة بقسم الحفر لشركة سوناطراك.

1. مفهوم الإدارة الإلكترونية لنظام معلومات الموارد البشرية: تطورت إدارة الموارد البشرية وبلغت المستوى الاستراتيجي الذي هي عليه الآن وواكب هذا التطور تطور أنظمة المعلومات وأصبحت ذات أهمية إستراتيجية ولها حاكمية خاصة¹.

1.1. مفهوم إدارة الموارد البشرية: اختلفت وجهات النظر في تحديد مفهوم إدارة الموارد

البشرية، وقد يكون من المفيد في هذا المقام أن نستعرض بعض التعريفات لإدارة الموارد البشرية ومن أهم هذه التعريفات نذكر:

هي إدارة متخصصة في كل ما يتعلق بالعنصر البشري في المؤسسات، من حيث القرارات، التعليمات، البحث عن مصادر القوى العاملة، اختيارها وتهيئة المناخ الملائم الذي يدفع الأفراد إلى بذل مجهود أكبر².

إحدى الوظائف أو الإدارات الأساسية والرئيسية في كافة أنواع المنظمات، محور عملها جميع الموارد البشرية التي تعمل فيها، وكل ما يتعلق بها من أمور وظيفية، منذ ساعة تعيينها في المنظمة وحتى ساعة انتهاء خدمتها وعملها فهو يؤدي هذه الإدارة مجموعة من الأنشطة (وظائف، مهام) والممارسات المتنوعة المتعلقة بالموارد البشرية³ (عقيلي، 2009).

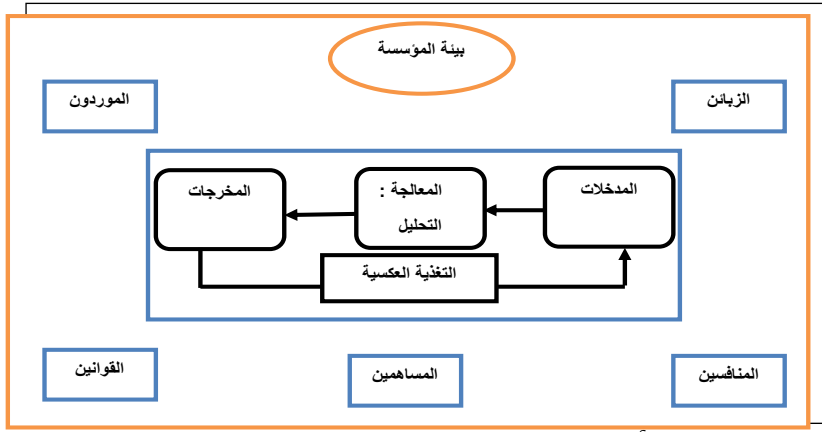
كما تعرف إدارة الموارد البشرية حسب Muchielli بأنها تكمن في السياسات المتمثلة في والنشاطات التي تنظم التوظيف التكوين الترقية... الخ، وتهدف إلى تحقيق فعالية ونتيجة أحسن من طرف أفراد المنظمة⁴.

يتضح من التعريفات السابقة أن إدارة الموارد البشرية تمثل إحدى الوظائف الإستراتيجية في المؤسسات الحديثة التي تختص باستخدام العنصر البشري بكفاءة، حيث تمثل المحور الأساسي الذي تدور حوله التنمية في كل المستويات، إضافة إلى كونها الوسيلة المحركة التي تحقق أهدافها، والمورد المهم في خلق القيمة المضافة، كما أنها تهتم بدراسة السياسات المتعلقة بالاختيار، التعيين، التكوين، معاملة الأفراد على جميع المستويات والعمل على تنظيم القوى العاملة داخل المؤسسة. وهي الوظيفة التي تهتم بالاستباق، خلق واستقطاب الكفاءات من خلال التكوين والتدريب وتقييم الأداء.

2.1. الإدارة الإلكترونية لنظام معلومات الموارد البشرية: أعطيت لنظام المعلومات عديد

التعاريف بصفة عامة ونظام معلومات الموارد البشرية بصفة خاصة وهي كما يلي:

1.2.1 تعريف نظام المعلومات: تقنيا نظام المعلومات يعرف على أنه "مجموعة من المكونات المترابطة، التي تستقبل أو تسترجع معلومات تمت معالجتها تخزينها، وتساعد على اتخاذ القرار والمراقبة⁵. والشكل يوضح مكونات نظام المعلومات في المؤسسة.



Source: (Kenneth Laudon, 2013, p. 23)⁶

2.2.1 تعريف الإدارة الإلكترونية لنظام معلومات الموارد البشرية

نظام معلومات الموارد البشرية هو نظام مسير لمجموعة من البرمجيات، تسمح بأتمتة المهام المرتبطة بتسيير الموارد البشرية ومتابعتها. ويمكن أن تكون مجموعة مخارج مثل: التسيير الإداري للمستخدمين، القيادة الاجتماعية، أرضية للتكوين (تسيير الكفاءات والمسار المهني، الأجور). كما تحتوي على بوابة الموارد البشرية التي تسمح لمختلف المصالح المعنية بالعمل التشاركي والدخول إلى المحتوى المخصص لها فقط.⁷

ويعرف على أنه: «مجموعة برمجيات متصلة فيمل بينها تسمح بالقيام بمختلف الأنشطة، الوظائف الإدارية والعمليات التسييرية المطبقة في إدارة الموارد البشرية».⁸

نظام معلومات الموارد البشرية هو أداة لحل المشاكل التي تواجه العمال في حياتهم العملية، الهدف منه هو مساعدة إدارة الموارد البشرية في تحقيق الأهداف التنظيمية، الطويلة والقصيرة الأجل.⁹

كما أنه يصمم لتحليل المعلومات التي تخص الموارد البشرية، وذلك لتحسين تخطيط الأفراد، اتخاذ قرارات ناجحة، والاستجابة لكل البيانات المناسبة حول مجموعة التساؤلات التي تطرح لإدارة الموارد البشرية¹⁰ (Shimon L. Dolan).

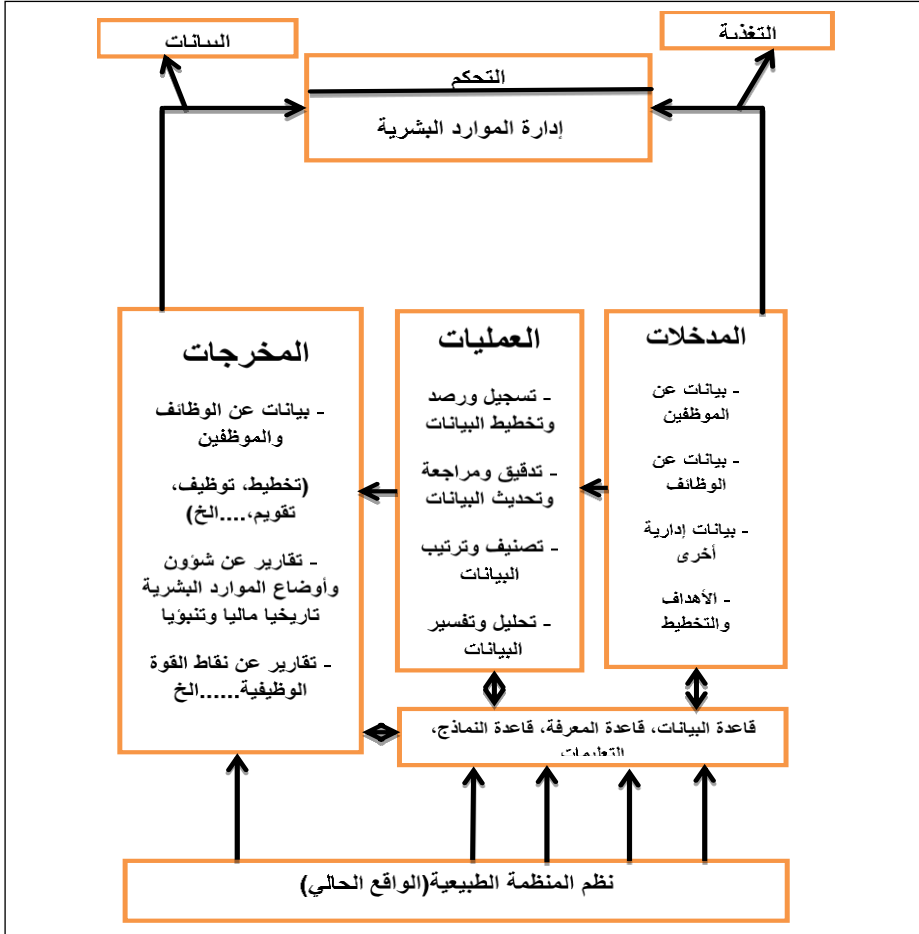
دور نظم الإدارة الإلكترونية في دعم مشاريع الحكومة الإلكترونية -دراسة حالة-

The Role of Electronic Management Systems in Supporting Electronic Government Projects -Case Study-

هواري منصوري

ومن اجل توضيح مكونات ووظائف نظام معلومات الموارد البشرية، تم الاستدلال بالشكل الموالي الذي يمثل مبدأ عمل النظام، المتعلق بالمدخلات، المخرجات، التغذية العكسية....الخ.

الشكل رقم (2): مكونات نظام معلومات الموارد البشرية.



المصدر: (الصبري، 2009، ص 47)¹¹

3.2.1 وظائف وخصائص الإدارة الالكترونية لنظام معلومات الموارد البشرية: للإدارة الالكترونية لنظام معلومات الموارد البشرية وظائف عديدة من أهمها¹²: تزويد الإدارة العليا بالمعلومات، تحديد المسؤولية، تخفيض عدد المشاكل، تنظيم الإجراءات، التحكم في الموارد المتاحة.

أما خصائصه فهو يعتمد على إجراءات محددة منظمة ومنطقية، ويهتم بجمع وحفظ، تخزين، استرجاع البيانات الموثوقة، الدقيقة والموضوعية، التي تكون ذات فائدة في تعظيم الأداء البشري. هنا اعتبر الكثير من الميسرين أن نظام معلومات الموارد البشرية بمثابة لوحة قيادة لهم في إدارة الموارد البشرية. فالهدف النهائي لهذا النظام هو تعظيم وترشيد عملية صنع واتخاذ القرار المتعلق بالموارد البشري. هذا لا يعني أن نظام معلومات الموارد البشرية يمكنه انه يحقق أهداف المنظمة لوحده، بالعكس فان العلاقة التي تجمع بينه وبين نظم المعلومات (الإنتاجية، التسويقية، المالية،...الخ) هي علاقة تبادلية¹³ وفقا للشكل:



Source: (BENSMAM-HAMMADI, 2017)¹⁴

2. مفهوم تقييم أداء الموارد البشرية: في هذا السياق يتم تقييم مساهمة الإدارة

الإلكترونية لنظام معلومات الموارد البشرية على تحسين وتطوير تقييم أداء الأفراد.

1.2- مفهوم الأداء: يقصد به "المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها أي انه مفهوم يربط بين أوجه النشاط والأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها"¹⁵، ويعرف بأنه

"أنه الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمؤسسات ويقصد به من زاوية أخرى انجاز هدف أو أهداف المؤسسة"¹⁶.

ويقصد به "مدى انجاز المهام الموكلة للفرد وقيامه بالأنشطة والمهام التي يتكون منها عمله وهذا ما يراه بعض الكتاب حينما عرفوه انه الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة"¹⁷.

2.2. - مفهوم تقييم الأداء: يمكن تعريف تقييم الأداء "هو العملية التي تصمم لتقدير ما أنجزه الفرد، بالرغم من أن العوامل المختارة للوصول إلى هذا التقييم تختلف من مؤسسة إلى أخرى، إلا انه عادة ما ينطوي مثلاً على: كمية العمل المنجز، نوعية العمل، مدى الاعتماد على هذا الفرد، وحكمه وتقديره الشخصي"¹⁸.

ويمكن تعريفه بأنه "النظام الذي يتم بموجبه الحصول على المعلومات عن الأفراد في جميع المستويات الإدارية، باستخدام الأساليب المناسبة لتقدير مدى قدرتهم على تحقيق معايير الأداء، تستخدم بياناته في عملية اتخاذ قرارات تسيير الموارد البشرية"¹⁹، وعرف "نظام من خلاله تقييم مدى كفاءة العاملين في القيام بأعمالهم"²⁰.

3.2- معايير تقييم أداء الأفراد: المعيار هو المقياس الذي على أساسه تقاس الجودة، ومعايير تقييم الأداء هي معايير مهمة لتحديد طريقة الوصول لأفضل مستوى للأداء والتعرف على أوجه القصور التي تشوب الأداء وتنعصر أهم معايير تقييم أداء العاملين: -الجودة: تمثل مدى مطابقة أداء العامل لما هو منتظر منه (مستوى أداء العامل) وتنعكس أيضاً على مدى تلبية رغبات العملاء.

-الكمية: حجم العمل المنجز، بمقارنة كمية العمل مع ما هو مستهدف بعد تحديد كمية العمل المطلوبة من العمل، ويجب أن تكون الكمية المستهدفة متوافقة وقدرات العامل. -الإجراءات: خطوات أداء العامل للنشاط، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف²¹، يركز أداء المورد البشري في المؤسسة على القدرة باستقطابها والمحافظة عليها وتلبية حاجاتها وفق إستراتيجيتها.

2.4- مراحل تقييم أداء الأفراد: تلخص مراحل تقييم أداء الأفراد في الجدول الذي يوضح مراحل تقييم إدارة الموارد البشرية:

الجدول رقم (1): تحديد ووصف عمليات التقييم

العمليات	وصف العمليات
تحديد إستراتيجية التقييم	تحديد الكفاءات والمعارف التي يجب تقييمها. تحديد الأدوات التي يتم من خلالها التقييم.
تحديد السيرورات ومواد التقييم	تحديد سلم وأساليب التقييم. تحديد عناصر المقابلة السنوية للتقييم.
تحديد التقييمات	تحديد ما هو مهم في علاقة العاملين مع تحديد هدف عملية التقييم
مراقبة ومتابعة التقييم	تحديد طريقة متابعة تقييم العاملين في إطار العلاقات مع المديرين.

Source: (David Autissier, 2009)²²

3. دراسة الحالة بقسم الحفر لشركة سوناطراك: اقتصرَت الدراسة الميدانية

على قسم الحفر كقسم من أقسام شركة سوناطراك (قواعد عمل داخلية للمؤسسة).

3.1- تعريف ومهام قسم الحفر: تتكون مؤسسة سوناطراك من عدة أقسام وفروع عبر التراب الوطني، وتم تطبيق الحالة الدراسية في قسم الحفر "Division Forage" وفيما يلي تقديم تعريف بهذا القسم ومهامه وكذلك هيكله التنظيمي.

يتكون قسم الحفر من عدة مصالح ومديريات تتمثل فيما يلي:

-دائرة الشؤون القانونية، دائرة التموين، دائرة السلامة الصحية والبيئة، مساعد الأمن الداخلي، دائرة الإعلام والتكنولوجيا، مديرية هندسة البرامج، المديرية المالية ومراقبة التسيير، مديرية العمليات، مديرية المراقبة الجيولوجية ومديرية تسيير المستخدمين: وهي المديرية محل الدراسة التي تتكون من المصالح التالية:

The Role of Electronic Management Systems in Supporting Electronic Government Projects -Case Study-

-دائرة تنمية الموارد البشرية. دائرة تسيير الموارد البشرية. دائرة التنظيم وعلاقات العمل.

[illegible]

ISBN: 978-9931-9719-1-7

2.3- مهام المديرية محل الدراسة: تتمثل مهام مديرية المستخدمين وأقسامها فيما يلي:

1.2.3 مهام مديرية المستخدمين: تتمثل مهام المديرية فيما يلي:

- تنفيذ السياسات، القواعد والإجراءات من طرف الشركة لتسيير الموارد البشرية.
- وضع وإرسال لوحة قيادة الموارد البشرية إلى إدارة الموارد البشرية لنشاط المنبع.
- تنفيذ التشريعات سارية المفعول على الصحة المهنية والوقاية من مخاطر المهنة.

2.2.3 مكونات مديرية المستخدمين: وهي تتكون من:

✓ دائرة تنمية الموارد البشرية: وتتمثل مهامها فيما يلي:

- إعداد ورصد المخطط والميزانيات السنوية للتوظيف والتدريب في القسم.

- متابعة الأنشطة التدريبية القصيرة المدى.

- إرسال لوحة قيادة الموارد البشرية إلى إدارة الموارد البشرية لنشاط المنبع.

✓ دائرة تسيير الموارد البشرية: وتتمثل مهامها فيما يلي:

- تسيير المستخدمين تبعاً للقوانين المعتمدة في المؤسسة.

- التسيير الإداري، الاجتماعي والأجور للمستخدمين.

- إعداد التصريح الجبائي والاجتماعي.

✓ دائرة التنظيم وعلاقات العمل: وتتمثل مهامها فيما يلي:

- إرسال وتطبيق النصوص التنظيمية المتعلقة بتسيير الموارد البشرية.

- المساعدة والتوجيه فيما يخص علاقات العمل وتسيير الموارد البشرية.

- الوقاية وفك النزاعات الفردية والجماعية في الفرع.

✓ مصلحة الوسائل العامة: وتتمثل مهامها فيما يلي:

- تسيير العتاد المنقول والغير منقول الخاص بالفرع.

- التكفل بالنقل، مكتب التنقل، تسيير وصيانة المرآب، والتكفل بالفواتير.

3.3.3 واقع الإدارة الإلكترونية لنظام معلومات الموارد البشرية في قسم الحفر:

نعرض هنا واقع نظام معلومات الموارد البشرية بتاريخ وتعريف ووظائف النظام.

أولاً- تطور الإدارة الإلكترونية لنظام معلومات الموارد البشرية في قسم الحفر: يتوفر للشركة نظام معلومات الموارد البشرية، استغلال الإدارة الإلكترونية لنظام معلومات

الموارد البشرية في شركة سوناطراك بدأ في حاسي الرمل في سبتمبر 1999 بصفة متزايدة.

دراسة وضع حيز التنفيذ للنظام ماي 1996، سمحت بتصميم نظام يركز على شرطين:

- نظام ملائم لجميع الوحدات.

- يغطي جميع نشاطات الموارد البشرية.

الشرط الأول بالاعتماد على البرامج المعروفة (Rapier R5, Darasteam7i) والتجارب والتطوير الداخلي للتطبيقات القديمة (S/DEDPDP11,SGP1989)

(S/BULL DPS7)، لذا يعتمد على نظام تعديلات جد عالي لتوفير عديد الخيارات، خيار من

أساليب التنظيم دون تعديل البرامج الأساسية.

طموح مؤسسة سوناطراك في بداية المشروع قد يصبح أداة ذات قيمة في الشركة.

ويتوفر القسم على الكفاءات البشرية التي تقوم بوضع وتطوير البرامج وتطبيقات أنظمة

المعلومات لمختلف أقسام الفرع ومركز التكوين لغرض تسهيل انجاز المهام الموكلة، ومن

بين البرامج والأنظمة سواء المشتراة أو المطورة داخليا:

-الإدارة الإلكترونية لنظام معلومات الموارد البشرية (Reshum).

-Outlook: يتم استخدام البريد الإلكتروني لتبادل المراسلات ونقل الملفات الرقمية بين

العمال داخل المؤسسة والمركز بسرعة وسهولة، حيث يتم تفادي التنقل الشخصي وما

ينجر عنه من تأخير الأعمال.

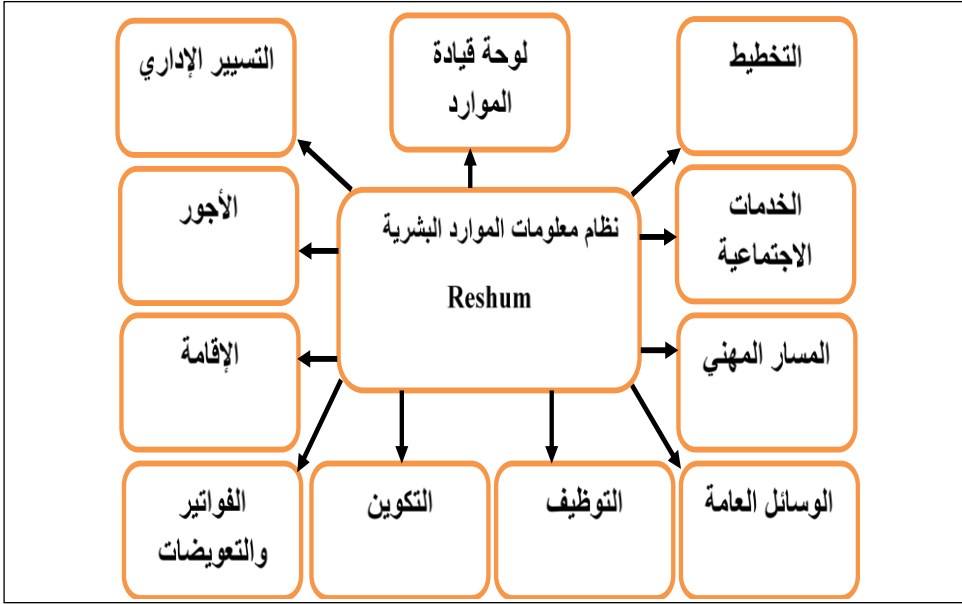
ثانيا- تعريف لنظام معلومات الموارد البشرية في قسم الحفر: برنامج مدمج متكامل

يحتوي على معطيات حول أي عامل من عمال المؤسسة منذ توظيفه حتى يوم تقاعده بما

في ذلك الحوافز، الترقية، حيث يقوم العامل بمجرد توظيفه بتقديم ملف مادي إلى

مصلحة تسيير الموظفين ثم يحول لمصلحة التسيير المهني حيث يتم إدخاله للنظام بإعطائه رقم حيث يقوم النظام بثمانية مجموعات من المعطيات في ملف كل عامل: الإجازات، المسار المهني للعامل، الأجرة الشهرية، السكن سواء على مستوى قاعدة الحياة إذا كان غير مقيم بالمنطقة أو السكنات العائلية الوظيفية، الدورات التكوينية، الملف العائلي. والشكل الموالي يوضح نظام معلومات الموارد البشرية.

الشكل رقم 5 : مختلف الخدمات التي يؤديها (Reshum).

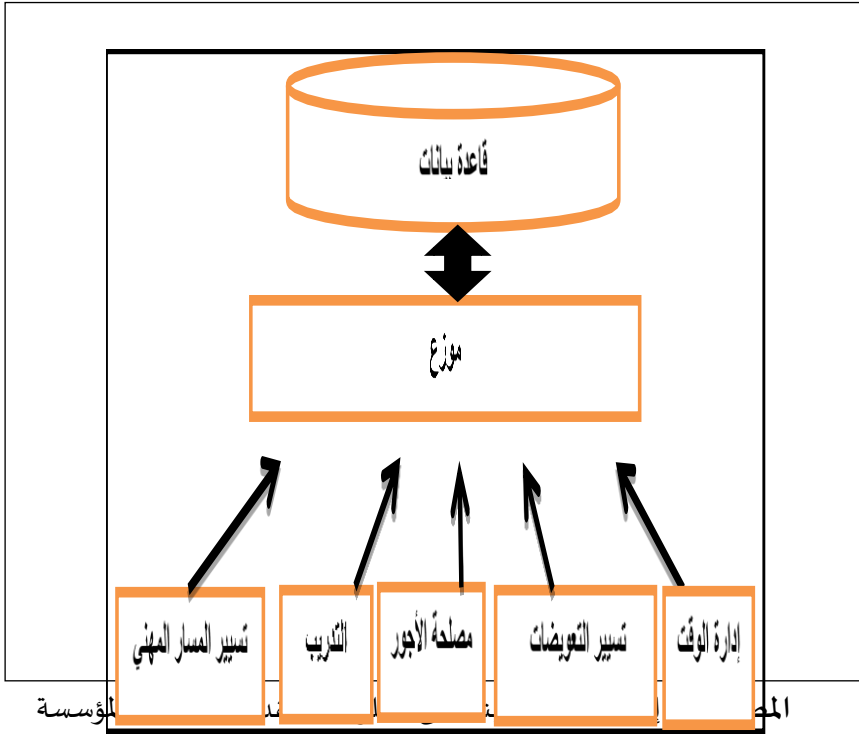


المصدر: من إعداد الباحثين بناء على المعلومات المقدمة من طرف المؤسسة

يمكن ببعض النقرات فقط أن تتطلع على الملف الكامل للعاملين، فإذا كنت تعمل في مصلحة الأجور يخول لك الاطلاع على نوافذ أجور العمال فقط، ويمكنك إجراء تعديلات على المعلومات الموجودة أو تحديثها ولا يمكنك الاطلاع على معلومات التكوين أو المسار المهني، وانطلاقاً من نظام معلومات الموارد البشرية تتم استخراج شهادات العمل، شهادات الأجر الشهرية، تصاريح الإجازات...، يعمل النظام دور لوحة القيادة ويقدم إحصائيات

لمعدل دوران العمال وغيرها من الإحصائيات التي تساعد متخذي القرار. ويسجل النظام كل معلومة كتبت في أي ملف كان ومتى كتبت كما يوضحه الشكل.

الشكل رقم 6: نموذج لتدفق المعلومة عبر الـ (RESHUM).



ثالثا- مهام وأهداف الإدارة الإلكترونية لنظام معلومات الموارد البشرية (Reshum)

سيتم إبراز ما يخص أهداف ومهام الإدارة الإلكترونية لنظام معلومات الموارد البشرية.

✓ مهام الإدارة الإلكترونية لنظام معلومات الموارد البشرية.

إن مهام الإدارة الإلكترونية لنظام معلومات الموارد البشرية مقسمة عبر وحدات بحيث كل

وحدة لها مجموعة من المهام تترجم العمليات الخاصة في كل قطاع.

-الوحدات الأساسية (القاعدية) Module De Base:

دور نظم الإدارة الإلكترونية في دعم مشاريع الحكومة الإلكترونية -دراسة حالة-

**The Role of Electronic Management Systems in Supporting
Electronic Government Projects -Case Study-**

هواري منصوري

-الترميز والمعطيات الأساسية Codifications Et Données De Base: الترميز(مركز تحليل المعطيات)، الترميز الجديد.

-الضبط وامن النظام Configuration Et Sécurité Du Système: من المعلومات والبيانات (المستعملين، مجموعات المستعملين، مجموعة العاملين، المسيرين لنظام معلومات الموارد البشرية، دور المستعملين لنظام معلومات الموارد البشرية)، التدقيق في المعلومات الحساسة، منح الإذن بالدخول للنظام، إعداد تقرير عن قاعدة البيانات، لائحة مخصصة لمستخدمين، برنامج وعوامل(تعديلات) النظام، مراقبة النظام، المساعدة على الخط (الإنترنت).

-التسيير الإداري Gestion Administrative: شهادات العمل، ملفات العاملين، عقد العمل، التحفيزات والمكافآت، الاستحقاقات، التنقيط، الجزاء والعقوبات، قروض الشراء (سيارة، سكن)، الساعات الإضافية، حركة العمال (الاستقالة، الانقطاعات النهائية أو المؤقتة)، القرارات الإدارية، البطاقات المهنية وبطاقات الدخول الدائمة، اقامات المستخدمين (العمال)، الدوريات الجبهوية والهيكلية.

-مصلحة الأجور Paie: الإعدادات، تحضير الأجور، إعداد قوائم الأجور والمكافآت، حساب الأجور للمستخدمين والمتعاقدين، التصريح الجبائي.

-الخدمات الاجتماعية Euvres Social: حوادث العمل، والأمراض المتعلقة بالعمل، خدمات عن الضمان الاجتماعي وطب العمل (العلاج، شهادات طبية)، معلومات عامة عن المستخدمين، ملفات الإعانات للمستخدمين، التوقف عن العمل، التعويضات اليومية للمتوقفين عن العمل، ملف التقاعد، سيولة الحقوق الاجتماعية المهنية.

-التكوين Formation من خلال عقود التكوين، متابعة تكوين العامل، التريصات، مركز ومصلحة التكوين.

-إحصائيات ولوحة القيادة (Statistiques Et Tableau De Bord (TBRH):

-معلومات عن حالات المستخدمين (حسب الفئات، المستوى التعليمي، المديرية، التنقلات، الغيابات، العقوبات)، لوحة قيادة الموارد البشرية، مختلف الإحصائية.
خاصية: كل مكونات (Reshum). تتوفر على خاصية والتي تمكننا من استخراج مجموعة من الإحصائيات والتي تعرف ب: "Statistiques Divers".

✓ أهداف الإدارة الالكترونية نظام معلومات الموارد البشرية (Reshum).

-تصميم قاعدة البيانات خاصة بالموارد البشرية.

-ضمان الدخول والوصول إلى الأمن للمعلومة.

-تجميع المعلومات في نظام مركزي.

✓ إيجابيات الإدارة الالكترونية لنظام معلومات الموارد البشرية (Reshum):

-امن نظام معلومات الموارد البشرية في جميع المستويات.

-امتداد الوحدات المبرمجة تسمح بوضع وتطوير وظائف جديدة محتملة.

-يضمن تجميع كل المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية داخل المؤسسة.

4.3.3 مساهمة الإدارة الالكترونية لنظام معلومات الموارد البشرية في تطوير تقييم الأداء في قسم الحفر: هناك مستوى عالي من رضا الأفراد على وظائفهم، أجورهم، وفرق العمل التي يتواجدون ضمنها إضافة إلى أن العمال في شركة سوناطراك محفزين تلقائيا من خلال الترقية والمنح. مما نتج عنه الرغبة في زيادة الأداء وكما تمت الإشارة إليه سابقا أن الرغبة وحدها لا تكفي، بل يجب أن تدعم بالقدرة على الأداء. في حين أن القدرة على الأداء موجودة من خلال سياسة التوظيف بالكفاءات، وسياسة التدريب الناجحة²³ (2017, <https://m.annabaa.org/arabic/development/12407>).

4. خاتمة

مما تقدم أن الإدارة الالكترونية تعطي دور أكثر استجابة وإستراتيجية للموارد البشرية، وتساهم في إرضاء العاملين، وتوفر دعم أكبر للإدارة عبر أقسام الشركة، فتؤدي إلى تقليل النفقات الإدارية، وتساعد على توفير فرص أكبر للمشاركة والتدريب، وإدارة الأفراد بفاعلية أكبر مثل عمليات التوظيف والتكوين وتقييم الأداء.

تعتبر إدارة الموارد البشرية من بين الإدارات الإستراتيجية في المؤسسات لما لها من دور أساسي ومحوري في التأثير على بقية الوظائف من خلال تحسين أداء المورد البشري لهذا فقد حظيت هذه الوظيفة بأهمية كبيرة في مؤسسة سوناطراك.

ولإضفاء قيمة مضافة للشركة من خلال المورد البشري، وجعل هذا الأخير عنصرا فعالا في المؤسسة وجب على إدارة الموارد البشرية تقييم أدائه، وهذا الأخير لا يمكن أن يتحقق نظرا للكم الهائل من المعلومات المرتبط به، لذلك كان من الضروري على المؤسسة إدخال الإدارة الإلكترونية لنظام معلومات الموارد البشرية ((Reshum)، الذي كان من بين الاستثمارات الضخمة للمؤسسة، نظرا لاحتوائه على ثلاث جوانب جانب مادي، وجانب تكنولوجي، وجانب بشري وتنظيمي، لكن من خلال هذه الدراسة وجدنا بعض النقائص في استغلال هذا النظام، لعدم تقدير الأهمية الكبيرة لهذا النظام وإدخاله ضمن المتطلبات الإستراتيجية للمؤسسة، وكذلك لنقص ثقافة التعامل معه، لذلك لم يتمكن من تحقيق الغاية الرئيسية المرجوة وهي تطوير تقييم أداء العاملين بصفة فعالة، إلا انه ساهم في أتمتة إدارة الموارد البشرية، تسهيل الحصول على المعلومة، التنسيق بين مختلف الوظائف وسرعة التواصل بين مختلف المصالح، وسرعة تدفق المعلومة بين مختلف المصالح وكذا في بعض الأمور المتعلقة بالتسيير اليومي الروتيني كاستخراج مختلف الوثائق بسهولة، مما ساهم في أن نسبة الأخطاء أصبحت شبه منعدمة، سهولة التنبؤ بأنشطة إدارة الموارد البشرية من برامج التكوين، سياسات التوظيف (من خلال لوحات القيادة)، التوفر على قاعدة بيانات التي توفر المعلومة في الوقت المناسب.

تقترح هذه الدراسة ما يلي:

-التوعية حول التوجه الإلكتروني لمختلف الوظائف أي أتمتة الوظائف.

-توظيف مختصين في المعلوماتية ذوي تكوين إداري.

-إدراج تقييم الأداء ضمن الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة.

دور نظم الإدارة الإلكترونية في دعم مشاريع الحكومة الإلكترونية -دراسة حالة-

**The Role of Electronic Management Systems in Supporting
Electronic Government Projects -Case Study-**

هواري منصوري

- الاعتماد على الإدارة الإلكترونية لنظام معلومات الموارد البشرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية كالترقية، التدريب، تقييم الأداء.
- اقتناء برامج معلوماتية حديثة تجعل نظام معلومات الموارد البشرية أكثر فعالية.
- دمج منصة التكوين الإلكتروني.

3. المراجع:

¹ زياد عبد الحليم الذبية. (2011). *نظم المعلومات في الرقابة والتدقيق*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص 34.

² صلاح الدين عبد الباقي. (2007). *إدارة الموارد البشرية*. الاسكندرية: قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، ص 73.

³ عمر وصفي عقيلي. (2009). *إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي*، الطبعة الثانية. عمان: دار وائل للنشر للتوزيع، ص 48.

⁴ سعيد بن يمينة. (2015). *تنمية الموارد البشرية*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ص 27.

⁵ Kenneth Laudon, J. L.-L. (2013). *Management des systèmes d'information* (Vol. 13 eme Edition). France: Pearson.

⁶ Kenneth Laudon, J. L.-L., **Op Cit**, p23.

⁷ Khelifa, A. (2017). *Systèmes D'information Des Ressources Humaines*. High Technology School In Morocco, p 54.

⁸ Peretti, J.-M. (2005). *Tous DRH* (Vol. 2 éme Edition). paris «France : Edition organisation, p 104 .

⁹ Tania Saba, S. L. (2002). *gestion des ressources humaines "tendances «enjeux et pratiques actuelles"* (Vol. 4 eme édition). Paris, France: édition villages mondial, p63.

¹⁰ Shimon L. Dolan, T. S. *la gestion des ressources humaines «tendances enjeux et pratiques actuelles* (Vol. 5e édition). France, 2002: Person éducation.

¹¹ محمد الصيرفي. (2009). *الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية*. الاسكندرية، مصر: المكتب الجامعي الحديث، ص 47.

¹² محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص ص 472-473.

¹³ BOUDJELAL, A. (2009). *Du Manager Au E-Manager. Séminaire International (Quelles Système D'information Pour Le RH A L'ère Du Mondialisation De La Communication, (p. 08). Oran*

دور نظم الإدارة الإلكترونية في دعم مشاريع الحكومة الإلكترونية -دراسة حالة-
**The Role of Electronic Management Systems in Supporting
Electronic Government Projects -Case Study-**
هواري منصور

- ¹⁴BENSMAN-HAMMADI, L. (2017). Le Système d'information des Ressources Humaines, Outil de Réponse aux Défis de la Deriction des Ressources Humaines. *Conférence Internationale en Economie-Gestion & Commerce International* , (p. 125).
- ¹⁵ عايدة سيد خطاب. (1989). التخطيط الاستراتيجي. القاهرة، مصر: دار الفكر العربي القاهرة، ص 174.
- ¹⁶ كامل بربر. (2008). إدارة الموارد البشرية "اتجاهات وممارسات". بيروت، لبنان: دار المنهج اللبناني للنشر والتوزيع، ص 84.
- ¹⁷ عبد المليك مزهودة. (2001). الاداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم. مجلة العلوم الانسانية ، 1 (1)، صفحة 89.
- ¹⁸ معين أمين السيد. (2010). إدارة الموارد البشرية في ظل المتغيرات الاقتصادية العالمية الحالية، الطبعة الأولى. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ص 114.
- ¹⁹ عبد الفتاح بوخمخ. (2011). تسيير الموارد البشرية. الجزائر: دار الهدى للنشر والتوزيع، ص 174.
- ²⁰ أحمد ماهر. (2002). إدارة الموارد البشرية. الاسكندرية: الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، ص 44.
- ²¹ محمد علي المانع. (2006). تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ص 51.
- ²² David Autissier, B. S. (2009). *Mesurer La Performance Des Ressources Humaines*. (E. d'Organisation, Éd.) France: Groupes Eyrolles, p 33.
- ²³ ندى علي، الادارة الالكترونية للموارد البشرية، [على الخط]، متوفر على الرابط: <https://www.annabaa.org/arabic/development/12407>، 2017، (أطلع عليه 2021/02/04)، ص 03.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 41		
المحور رقم - 3 -	تقنيات ونظم الإدارة الإلكترونية ومشروع الحكومة الإلكترونية	
عنوان المداخلة	تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر <i>Challenges of applying electronic management in Algeria</i>	
الاسم واللقب	سمير وهاب	حمدي معمر
المؤهل العلمي	طالب دكتوراة	أستاذة محاضر أ
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة الشلف	جامعة الشلف
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

Challenges of applying electronic management in Algeria

حمدي معمر
الدكتور، جامعة الشلف
m.hamdi@univ-chlef.dz

سمير وهاب
طالب دكتوراه، جامعة الشلف
s.ouahab@univ-chlef.dz

ملخص

أصبح استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في عصرنا الحالي ضرورة حتمية في الأداء الإداري، أدى الى بروز ما يسمى بالإدارة الإلكترونية، ولهذا تسابقت الدول من اجل استغلالها واستخدامها، للانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية ومواكبة التطورات العالمية المتسارعة لا سيما في تسيير الادارة العامة.

والجزائر لم تكن بمنأى عن هذا التطور وبدرجات متفاوتة، فقد تبنت استراتيجيات واضحة في سبيل ذلك، تم من خلالها تطبيق الادارة الإلكترونية في مختلف المجالات، لكن لا زالت الدول تواجه تحديات جمة في سبيل الحد من الهوة بينها وبين غيرها من الدول المتقدمة، نظرا لعدة عوامل عرقله تطبيق الادارة الإلكترونية تتوزع بين العراقيل الادارية والمالية والتقنية وأخرى بشرية، ولكن بتوفر الإرادة السياسية ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية استطاعت الجزائر تحسين مراتبها في هذا المجال وبالتالي الخروج من دائرة التخلف، لأن معيار التقدم الآن حسب تقارير الأمم المتحدة هو مدى قدرة الدول على مواكبة الثورة المعلوماتية وحتمية تطبيقها.

ومن خلال هذه الورقة البحثية هدفنا إلى إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين وترقية الخدمة العمومية، وإبراز متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وكذا أهم المعوقات والتحديات التي تحد من تطبيقها في الإدارة الجزائرية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية، متطلبات التطبيق، التحديات

رموز تصنيف JEL:

Abstract

The use of information and communication technology in our time has become an inevitable necessity in administrative performance, which has led to the emergence of what is called electronic management, and for this reason countries have competed in order to exploit and use them, to move from traditional administration to electronic management and keep pace with the rapid global developments, especially in the conduct of public administration.

And Algeria was not immune to this development to varying degrees, it adopted a clear strategy for that, through which electronic management was applied in various fields, but countries still face many challenges in order to reduce the gap between them and other developed countries, due to several factors. Obstructing the application of electronic management is divided between administrative, financial, technical and human obstacles, but with the availability of political will and the requirements of the application of electronic management, Algeria was able to improve its ranks in this field and thus get out of the circle of backwardness, because the criterion of progress now according to the United Nations reports is the extent of the countries' ability to keep pace with the information revolution And the imperative of their application.

Through this research paper, our aim is to highlight the importance of electronic administration and its role in improving and promoting public service, highlighting the requirements for applying electronic management, as well as the most important obstacles and challenges that limit its application in the Algerian administration.

Key words: e-management, e-government, e-business, application requirements, challenges

JEL Classifications:

يشهد العالم حاليا نقلة نوعية في أساليب العمل تقوده تقنية المعلومات والاتصالات في كافة القطاعات، منتجة أفكارا و واقعا عمليا جديدا تجسد في بروز مفاهيم وأساليب متطورة في الإدارة والتسيير تعكس مدى التطور البشري في مجال الخدمات الإدارية، بحيث ظهرت العديد من المصطلحات الجديدة كاققتصاد المعرفة، إدارة المعرفة والإدارة الإلكترونية، الصحة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، هذه التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال أدت إلى ظهور الإدارة الإلكترونية كبديل عن الإدارة التقليدية، مما سمح بظهور مفهوم جديد للخدمات الوظيفية.

والإدارة الإلكترونية كأحد متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم اليوم لما لها من دورا كبير في تحسين تقديم الخدمات في مجال العمل الإداري، من خلال تسهيل اتصالها بالمواطن وسرعة استجابتها ودقة أدائها بأقل التكاليف وغيرها من مظاهر الفعالية، من جهة أخرى اعتماد الإدارة الإلكترونية يساهم في تحقيق أفضل الخدمات لشعوبها وبالتالي كسب ثقة شعوبها وولائها لأنظمتها.

وأصبح موضوع رقمنة الإدارة وتجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية يشكل أولوية لدى الحكومة الجزائرية، حيث سعت الجزائر بدورها إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لاسيما من خلال تجسيدها لمشروع الجزائر الإلكترونية الذي يعتبر نقطة تحول كبير في مجال تطوير الخدمات ورقمنتها، ورغم العراقيل التي واجهت تطبيق هذا المشروع لاسيما من حيث انعدام جاهزية الجزائر، ألا أن هناك جهود حثيثة لتجسيد الإدارة الإلكترونية في كافة القطاعات والإدارات العمومية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاعات المهمة مثل وزارة الداخلية، ووزارة العدل، وقطاع الصحة، قطاع تعليم العالي والبحث العلمي. إلخ، وعليه تتمحور إشكالية الموضوع حول السؤال الاتي:

ما هي التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

ويتفرع عن هذا التساؤل العديد من الأسئلة الفرعية والتي نحاول الإجابة عليها وهي:

- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية ومجالات تطبيقها؟

- ما هي متطلبات الإدارة الإلكترونية في تطوير وعصرنة العمل الإداري في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية؟
- ماهي التحديات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في أهمية الموضوع والذي يعتبر من أهم المواضيع المطروحة في الإدارة المعاصرة، إذ أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية وما يترتب عنها من تحول في الوظيفة الادارية هو أساس تطور الأنظمة والعمليات الإدارية والنهوض بجهودها تجسدا لمشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر، للارتقاء بنوعية الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة، وتوفيرها بأسلوب يمكن من الحصول عليها في الوقت وبالجودة المناسبين، فأهمية هذا البحث تأتي من حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتطور نظام الادارة في الجزائر، من خلال توضيح أهمية الادارة الإلكترونية في تطوير وتحسين العمل الاداري ومتطلبات تطبيقها في الادارة الجزائرية وتبيان أبرز المعوقات والتحديات التي تحد من تطبيقها، بما يضمن الاستفادة القصوى منها في تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية وتكريس علاقة ثقة بين الإدارة والمواطن بما يعود بالفائدة على الطرفين.

أهداف الدراسة

- تسعى هذه الدراسة كغيرها من الدراسات الهادفة للوصول إلى الأهداف التالية:
 - معرفة مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر كبلد يسعى لأن يكون في مسار الدول المتقدمة إداريا وعلميا.
 - توضيح الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تطوير وتحسين العمل الإداري والقضاء على الأساليب التقليدية الممارسة فيها.
 - تبيان متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الجزائرية.
 - توضيح عن الأسباب التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- منهج الدراسة

اعتمد في هذا البحث على المنهج الوصفي وتحليلي لتحليل وتفسير مفهوم الإدارة الإلكترونية وإسقاطه على التجربة الجزائرية، بحيث نحاول من خلال هذه الورقة التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في ترقية وترشيد الخدمات العمومية وواقع تطبيقها في الإدارة، والتعرف على أهم التحديات التي تواجه تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

وللإجابة على هذه الإشكالية والتساؤلات الفرعية تم تقسيم البحث الى محورين:

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ثانياً: معوقات وتحديات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية

إن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل المؤسسات تستخدم التكنولوجيا في معاملاتها الداخلية والخارجية، ولكنها مرتبطة بوجود بنية تحتية أساسية من التكنولوجيا لتمكن المواطن من الحصول على المعلومات بأسرع وقت ممكن وبكفاءة عالية وبشفافية.

1-1- تعريف الإدارة الإلكترونية

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية إلا أن ذلك لم يمنع من اختلاف المفكرين والمهتمين في إعطاء تعريف موحد للإدارة الإلكترونية، فقد تم تعريفها بتعريفات كثيرة ومتعددة تبعا لاختلاف الزوايا التي ينظر إليها كل منهم فجاءت تعريفاتهم مختلفة نذكر أهمها فيما يلي:

الإدارة الإلكترونية هي: "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً" (علاء عبد الرزاق السالحي، 2008، صفحة 32).

وعُرفت كذلك أنها: " تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها" (أحمد إسماعيل المعاني، 2011، الصفحات 80-81).

كما عُرِفَتْ أيضا على أنها: "إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء إلى الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات" (محمد الطعامنة و طارق العلواش، 2004، الصفحات 10-11).

ويعرفها البنك الدولي بأنها: "مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة" (راضية سنقوقة، 2018، صفحة 584).

وانطلاقا مما سبق، يمكننا إعطاء تعريف يجمع الجوانب التي تدخل في خدمات الإدارة الإلكترونية كما يتصف بالاختصار والوضوح، فنقول إن الإدارة الإلكترونية هي: "عملية استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وربطها بكافة النشاطات الإدارية داخل المؤسسة لتطويرها بأقل تكلفة وبدقة عالية" (نجم عبود نجم، 2004، الصفحات 125-126).

ومن خلال جملة التعاريف السابقة نستطيع القول إن الإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية الذي يؤدي إلى الابتعاد عن المعاملات الورقية وما يصاحبها من هدر للوقت والجهد والمصالح، وبالتالي التحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة تعتمد على وسائل تكنولوجية متطورة على اختلافها تهدف إلى كسب الوقت وادخار الجهد وتحقيق المصالح وبجودة عالية، مما يحقق رضا وقبول المواطن.

1-2- تمييز الإدارة الإلكترونية عن بعض المصطلحات

بالنظر إلى حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية، فإن هناك بعض المصطلحات الأخرى المتداولة والتي كثيرا ما يتم الخلط بينها وبين الإدارة الإلكترونية، من بينها الحكومة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية.

1-2-1- الحكومة الإلكترونية: هذا المصطلح حديث أيضا نسبيا، ولهذا هناك عدة تعاريف له سواء من خلال البنك الدولي أو الأمم المتحدة، أو من خلال الكتاب وكل حسب المنظور الذي يعتمد، وهناك من يستعمل مصطلح الحكومة الإلكترونية بدلا من الإدارة الإلكترونية، لكن بالمقارنة بين المعنى الشائع للحكومة الإلكترونية بالمعنى الدستوري للحكومة، فإنه قد يلاحظ عدم تطابق بين معنى "الحكومة" في الأمرين لأن مهمة الحكومة هو وضع السياسة العامة، أما مهمة الإدارة فهي تنفيذ السياسة العامة، وهاته الأخيرة يمكن أن تتم بالطريقة الرقمية (محمد الشايب، 2009، الصفحات 24-30).

ومن بين أهم التعريفات العربية نذكر: «أنها مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا» (عمار بوحوش، 2006، صفحة 182)، وهناك من يعرب عن مصطلح الحكومة الإلكترونية بالحكومة الذكية S.M.R.A.T واختصارا (Smrat)، كما يرى بعض الكتاب في هذا المجال أن مصطلح الإدارة الإلكترونية هو الأدق، لأن المقصود ليس ممارسة الحكم بطريقة الكترونية، وإنما المقصود هو إدارة الأمور التكنولوجية سواء على المستوى المركزي أو المحلي.

1-2-2- الأعمال الإلكترونية: هي إجراء جميع الوظائف التي تقوم بها الإدارة عن طريق شبكة الكترونية متصلة ببعضها بعضا، وكذلك تتصل بشبكة المعلومات، أي أن الأعمال الإلكترونية تشمل كلا من التجارة والتسويق وكذا الإدارة الإلكترونية، أي تحويل كل الوظائف التقليدية إلى الشكل الإلكتروني.

1-3- مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية

توجد ثلاثة مجالات أساسية ورئيسية تتوزع عليها الإدارة الإلكترونية وتمثل في ثلاثة أنواع من العلاقات المهمة هي (محمد لبن دباغين، 2014، الصفحات 63-64):

1-3-1- في إطار علاقة الإدارة بالمواطن: من أهم مبررات ظهور نظم الإدارة الإلكترونية هي تطوير علاقة المواطن بالإدارة وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم، ومن بينها مثلا التسجيل المدني كإصدار شهادات الميلاد، جوازات السفر وبطاقات التعريف البيوميترية، عقود الزواج، شهادات الجنسية، وصحائف السوابق العدلية وعموما كل وثائق الحالة المدنية. وكذلك الأمر في المجالات التعليمية والصحية والاجتماعية، وكل تلك

الخدمات التي يمكن تحويلها إلى خدمات الكترونية تسلم عن طريق المكاتب اللاورقية، الشيء الذي يؤدي إلى تقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة انجاز وتنفيذ التعاملات وتسريع وقت الانجاز ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارة العمومية.

1-2-3- في إطار تنظيم كيان الإدارات العمومية وتسيير العلاقات فيما بينها: فالعديد من البيانات والمعطيات والمراسلات يتم تبادلها بين هيئات الدولة وأجهزتها يوميا، وبإمكان استعمال تقنيات الإدارة الإلكترونية في تقليص استخدام الأوراق والوثائق التقليدية، والقضاء على الروتين الإداري، وتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملات، وانجازها في وقت قياسي، باستعمال البريد الإلكتروني وتقنيات الانترنت، لتحسين إنتاجية العمل الإداري وتوظيف قدرات الشبكات التي يتشكل منها معمار الإدارة الإلكترونية، لضمان تحقيق أعلى مستوى من كفاءة وفعالية العمل الإداري، لتعزيز العلاقات الرسمية البينية داخل هياكل ومؤسسات ومرافق الدولة.

1-3-3- في إطار علاقة الإدارة بالأعمال: إذ ترتبط الإدارة بعلاقات متعددة مع قطاع الأعمال لما لها من أ دوار ووظائف في مجال إعداد الخطط وتوجيه الاستثمار، ودعم القطاعات الاقتصادية وتنظيمها وتحفيزها وحمايتها، ومراقبة عمليات الاستيراد والتصدير وتسهيلها، ومراقبة خدمات المؤسسات والشركات الخاصة في مجال التصريح بالعمال، والفوترة والتهرب الضريبي، وكذا تبسيط إجراءات الحصول على التراخيص وعقود الامتياز والتحكم الجيد في عمليات المناقصات والمزايدات، ومن شأن العمل بتكنولوجيات الإدارة الإلكترونية كذلك أن يساعد على استيعاب كل تلك الأدوار لتعزيز الشراكة مع مؤسسات وشركات القطاع الخاص بكل مرونة وشفافية، خاصة عبر النشر الإلكتروني للإعلانات والتشريعات والقوانين لتحقيق أفضل مستويات النجاح، وتنمية قدراتها على الإنتاج وتطويره.

2- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى نمط الإدارة الإلكترونية ليس بالأمر الهين، فهي عملية شاملة ومتشابهة تحتاج لتطبيقها على أرض الواقع توفير عدة متطلبات

أساسية، تمثل الحجر الأساس لتجسيد هذا النوع من الإدارة المعاصرة والمستحدثة، وهي حتمية وضرورة يجب البدء بها بغية توفير الحد المناسب فيها، ليتسنى بعد ذلك البدء في مرحلة التحول نحو تطبيقات الحكومة الإلكترونية وإخراجها إلى حيز الواقع العملي، ومن بين تلك المتطلبات نجد:

2-1- المتطلبات القانونية والتشريعات اللازمة:

يعد توفير البناء القانوني لتطبيق الإدارة الإلكترونية أحد المتطلبات الهامة، حيث أن اكتمال الأطر التشريعية القانونية من الأسس الجوهرية لتعميم تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويقصد بهذا "إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وتلبي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقا لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة، كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصدقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها" (موسى عبد الناصر ، 2011، صفحة 91). وقد أصدرت الدولة الجزائرية العديد من التشريعات القانونية التي تنص على التعاملات الإلكترونية مثل:

-المرسوم التنفيذي رقم 2000/307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 المعدل لمرسوم رقم 98/257 المتعلق بضبط شروط وكيفية إقامة خدمات الانترنت واستغلالها.
-المرسوم التنفيذي رقم 01/123 المؤرخ في 09 ماي 2001 المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية، وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية.

-الأمر رقم 66/156 المتضمن قانون العقوبات المؤرخ في 08 يونيو 1966 المعدل بموجب القانون رقم 14-11 المؤرخ في 02 أوت 2011، ومتضمن في القسم السابع المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات ويشمل المواد من 394 مكرر إلى 394 مكرر.

2-2- المتطلبات التقنية:

كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وإشكالية التطبيق 863

يعد انتشار استخدام الانترنت إحدى الركائز الأساسية التي تقوم عليها الإدارة الإلكترونية، ذلك أن نمو انتشار استخدام الانترنت يشكل ظاهرة تولد نطاقا فاعلا لتأسيس اتصال بين مستخدمي الانترنت، سواء كان ذلك بين القطاعات الحكومية، أو الخاصة على حد سواء، أو الاثنين معا مهما تباعدت مواقعهم الجغرافية، وتتمثل البنية التحتية للإدارة الإلكترونية الوسيلة الممكنة لربط مختلف القطاعات، والتي تشمل على توافر عناصر مترابطة ومتكاملة لا يمكن أن تقوم أحدها إلا على توافر الأخرى، وعلى العموم هي كالتالي:

_ عتاد الحاسوب ولواحقه: أو كما يطلق عليه بالبنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية، ومن الأفضل للمنظمة مهما كانت طبيعتها أن تمتلك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة، وكذا ملائمة العتاد لما هو حاصل من تطورات للبرمجيات المتعلقة بنظم المعلومات.

كل هذا يعد من منطلق أن مجمل خدمات الإدارة الإلكترونية تتم عبر هذا الجهاز، فإنه يعد متطلب لا بديل عنه والذي يستلزم استطاعة كل من الإدارات الحكومية والمواطنين على اقتنائه من جهة، والإلمام باستخداماته المتعددة من جهة أخرى.

_ برمجيات النظم والتطبيقات: أو كما يطلق عليها بالبنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية، وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات وخبرات ومختلف برمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية (نجم عبود نجم، 2004، صفحة 54).

_ شبكات الاتصال: ولعل هذا العنصر يعتبر هو الأهم من الناحية الفنية، فهي تتضمن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال، بحيث يمكن لمستخدميها نقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وأهم هذه الشبكات هي شبكة الانترنت (Internet)، والشبكة الداخلية أو الانترانت (Intranet)، والشبكة الخارجية أو الاكسترانت (Extranet).

وما يجب الإشارة إليه هو أن شبكتي الانترانت والاكسترانت تستخدم تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمؤسسة إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية في بيئتها الداخلية، وفي

إدارة علاقاتها مع بيئتها الخارجية، ففي الوقت الذي تربط شبكة الانترنت أوصال المؤسسة في الداخل، فإن شبكة الإكسترنترنت تستخدم لبناء روابط اتصالات الكترونية مباشرة وفورية مع الزبائن من جهة والمجهزين من جهة أخرى (سعد غالب ياسين، 2005، الصفحات 68-69).

ويتطلب انتشار شبكات الاتصال الي توفير جملة من الشروط تسهر وزارة الاتصال على تلبيةها منها:

- تقديم خدمة الاشتراك بالأنترنت: حيث يجب أن يكون هناك أعداد كافية من الشركات التي تقوم بتزويد خدمة الانترنت، أو ما يعرف بمزود خدمة الانترنت من أجل تمكين المواطنين من الحصول على حسابات الاشتراك بالأنترنت.
- توفير أسعار مناسبة للاشتراك بالأنترنت: بحيث تمكن كل طبقات المجتمع من الاتصال بالأنترنت.
- زيادة سرعة وفعالية الاتصال: فسرعة الانترنت تؤدي إلى أداء أفضل في تقديم الخدمات، وتوفير وقت الانتظار للقيام بالخدمات.
- إيصال شبكات الانترنت لأوسع نطاق جغرافي: هذا بإيصال شبكات الانترنت عبر ربوع الوطن خاصة مناطق الظل.

- قواعد البيانات: فرض التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لأداء الأعمال الإدارية على المطورين أن يطوروا قواعد البيانات وبشكل يتوافق مع هذا التطور لتسهيل أداء أعمال الإدارة، وتعني قاعدة البيانات بأنها "تجميع للبيانات بهدف خدمة العديد من التطبيقات في وقت واحد من خلال تخزين البيانات وإدارتها ومن ثم فهي تظهر في مكان أو موقع واحد" (ثابت عبد الرحمن إدريس، 2005، صفحة 437).

3-2- المتطلبات البشرية والإدارية: وتتمثل في العناصر التالية:

2-3-1- المتطلبات الادارية: وتتمثل في (رانية هدار، 2018، صفحة 54):

- الهيكل التنظيمي: يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغيير 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 النظر في الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفعالية مع مراعاة إتمام ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.

- القيادة الإدارية: لا بد من وجود قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة.

- تعليم وتدريب العاملين وتوعية المتعاملين: تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها، وهذا يعني إعادة النظر في نظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب.

2-3-2- المتطلبات البشرية: يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ثم طوّرها وسخّرها لتحقيق أهدافه التي يصبو إليها، ولذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري (موسى عبد الناصر، 2011، صفحة 91).

كما يتطلب نجاح الإدارة الإلكترونية على وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك الكفاءات والمهارات المتخصصة، وزادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني، ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصال.

2-4- المتطلبات الأمنية: تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونيا، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها، حيث يجب تحقيق الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على أمن الدولة والأفراد إما بوضع الأمن

في برمجيات البروتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة مرور (عادل غزال، 2013).

ولتحقيق أمن المعلومات وتقليص التأثيرات السلبية على استخدام شبكة الأنترنت فإن الإدارة الإلكترونية تتطلب القيام ببعض الإجراءات منها (موسى عبد الناصر ، 2011 ، صفحة 92):

- أ- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الأنترنت.
- ب- تبني استراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص.
- ت- وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.

2-5- متطلبات مالية: إن كل متطلبات الإدارة الإلكترونية تعتمد على المتطلبات المالية من البنية التحتية إلى توفير الأجهزة والبرامج إلى تدريب العنصر البشري، فهناك ضرورة لوجود متطلبات مالية تختلف في نوعها وحجمها عن المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة التقليدية، لذا يجب رصد ميزانية مستقلة للمشروع لضمان تمويله المستمر (موسى عبد الناصر ، 2011 ، صفحة 92).

2-6- متطلبات متعلقة بالمواطنين: يتطلب الدخول إلى عالم الإدارة الإلكترونية أن يكون المواطنون على مستوى من التأهيل والثقافة الحاسوبية التي تؤهلهم للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والتي تتمثل في استخدام الحاسوب والأنترنت للإيفاء بمتطلبات الإدارة الإلكترونية، لأن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية لا يتم إلا بتوفير مستوى من التأهيل للطرفين العاملين والمتعاملين مع المشروع (العربي العربي، بلا تاريخ).

3- معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر

على الرغم من إطلاق الجزائر لمشروع الحكومة الإلكترونية، ورغم الحاجة الملحة للإدارة الإلكترونية، والحديث عليها في الخطابات الرسمية للمسؤولين، إلا أن هذا المشروع لم يحقق الكثير من المشاريع المتعلقة بالتكنولوجيا الحديثة والرقمية، أما فيما يتعلق بتطوير الحكومة الإلكترونية، سجلت الجزائر في عام 2020 تطورا إيجابيا مقارنة بعام 2018، وهي

تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر
Challenges of applying electronic management in Algeria
 ط/د سمير وهاب د/حمدي معمر

من بين 16 دولة التي انضمت إلى مجموعة مؤشر تنمية الإدارة الإلكترونية المرتفعة، بعد أن كانت في فئة الدول المتوسطة، حيث احتلت الجزائر المرتبة العشرون بعد المائة عالميا حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI)، الذي يستخدم في قياس جاهزية وقدرات الإدارات الوطنية لاستخدامات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات العامة، ويتكون من ثلاث مؤشرات هي مؤشر البنية التحتية (TII) ومؤشر رأس المال البشري (HCI) ومؤشر خدمة الانترنت (OSI) حسب الجدول التالي:

جدول رقم (1): مؤشر تنمية الإدارة (الحكومة) الإلكترونية "EGDI" في الجزائر

العام	2010	2012	2014	2016	2018	2020
نتيجة المؤشر	0.3181	0.3608	0.3106	0.2999	0.4227	0.5173
الترتيب	131	132	136	150	130	120

المصدر: تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، جانفي 2021، ص.3.

ووفقا للتقرير مؤشر الابتكار العالمي للمنظمة العالمية للملكية الفكرية، تحتل الجزائر المرتبة 212 من إجمالي 131 دولة سنة 2020، بنتيجة 39.12 احتلت البلاد المركز 113 في تصنيف 2019 (برصيد 23.98)، وبالتالي فقدت الجزائر ثمانية مراكز هذا العام حسب الجدول الموالي:

جدول رقم (2): المؤشرات الفرعية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال لمؤشر الابتكار العالمي للجزائر

العام	2019		2020	
	النتيجة	التصنيف	النتيجة	التصنيف
تكنولوجيا الاعلام والاتصال (البنية التحتية)	35.3	115	37.3	114
الوصول الى تكنولوجيا الاعلام والاتصال	51.4	83	59.7	74
استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال	46.3	75	47.6	79
الحكومة الإلكترونية	21.5	125	21.5	126
المشاركة الإلكترونية	20.9	123	20.2	123

تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر
Challenges of applying electronic management in Algeria

د/حمدي معمر

ط/د سمير وهاب

91	0.7	91	0.7	استيراد خدمات تكنولوجيا الاعلام والاتصال (من اجمالي التجارة)
109	0.3	109	0.3	تصدير خدمات تكنولوجيا الاعلام والاتصال (من اجمالي التجارة)
122	0	125	0	نفقات برامج الكمبيوتر
/	/	114	46.7	تكنولوجيا الاعلام والاتصال وانشاء نموذج الأعمال
111	41.3	110	41.3	تكنولوجيا الاعلام والاتصال وانشاء نموذج التنظيمي

المصدر: من اعداد الباحثان من خلال تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات
السلكية واللاسلكية، جانفي 2021، ص 7.

من خلال مؤشر EGD I تبين أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر لم يصل الي
المستوى المطلوب، ولم تستطيع الجزائر التغلب على العراقيل والصعوبات، وأنها تواجه
تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر تبعا للبيئة التي تعمل في محيطها كل إدارة
وإجمالاً يمكن التعرض إلى أغلب العراقيل التي تحول دون تطبيق برامج الإدارة الإلكترونية
في الجزائر، والمتمثلة في:

3-1- العراقيل التشريعية:

وتتمثل في محدودية الجانب التشريعي في هذا المجال وهذا من خلال غياب التشريعات
المناسبة، حيث تحتاج الأعمال الإلكترونية إلى وضع أنظمة وتشريعات تتناسب مع طبيعتها،
مما يستلزم الدقة والوعي التام بكافة جوانب التقنية المستخدمة في هذه التطبيقات
لتحقيق الأمن المعلوماتي (كتاف كريمة، 2019، صفحة 109)، والذي هو أمر ليس من
السهل إنجازه من حيث الوقت المتاح ودرجة تداخله مع جوانب الحياة المختلفة، بالإضافة
إلى عدم تحيين القوانين والتشريعات المنظمة للعمل الإلكتروني لمسايرة تطبيقات الادارة
الإلكترونية منذ بدايتها وحتى تطبيقها.

3-2- العراقيل الإدارية: وتتمثل فيما يلي:

كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وإشكالية التطبيق

869

ISBN: 978-9931-9719-1-7

- ضعف التخطيط وعدم الاعتماد على استراتيجية محكمة في سبيل مواجهة التحديات المتسارعة، للتكيف مع التكنولوجيات الحديثة والانتقال الى الإدارة الإلكترونية المطلوبة.
 - ضعف الإدارات للقيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
 - ضعف اهتمام السلطات العليا لتحويل وتطبيق الإدارة الإلكترونية، ومراقبة تطوراتها.
 - غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط الادارة الإلكترونية، والتي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات، بحيث تتم المشاركة وتبادل المعلومات بين هذه الفئات.
 - ضعف الدعم السياسي من القيادات العليا لمشروع الإدارة الإلكترونية (محمد صدام جبر، 2002، صفحة 200).
 - البيروقراطية والإجراءات الإدارية المعقدة.
- 3-3- العر ا قيل التقنية: وتتمثل فيما يلي (جمانة شلي، 2011، صفحة 23):
- صعوبة وتعقيد إعادة هندسة العمليات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية على مستوى أجهزة الإدارات لنقص الخبرات في مجال تكنولوجيا المعلومات.
 - ضعف البنية التحتية إذ تتطلب تطبيقات الإدارة الإلكترونية توفر وسائل الاتصال المختلفة بالشكل الكافي وقدرتها الاستيعابية الكبيرة.
 - التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة الى أخرى.
 - لا زال انتشار الانترنت في الجزائر محدود مقارنة بالدول العربية.
 - ضعف الانظمة الأمنية للمعلومات وعدم مساهمتها لتطور أنظمة المعلومات والاتصال.
 - ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا في مجال التقنية الحديثة عند بعض الإداريين.
- 4-3- العر ا قيل المالية: وتتمثل فيما يلي (سعيد ملا العمري، 2003، صفحة 24):
- نقص الموارد المالية اللازمة لتغطية وتمويل مشاريع الإدارة الإلكترونية.

- محدودية الاعتمادات المالية المخصصة لبرامج التكوين لفائدة المعنيين بتطبيق وتنفيذ العمليات الإلكترونية.
 - ارتفاع تكاليف توفير البنية التحتية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية، وإنشاء المواقع وربط الشبكات.
 - ارتفاع تكاليف استخدام الشبكات العالمية للإنترنت المتطورة.
 - ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة للأجهزة وتحديثات البرمجيات لمواكبة التكنولوجيا الحديثة.
 - التكلفة الباهظة للاستثمار في تقنيات المعلومات خاصة على المدى البعيد، وإذا كان على بشكل واسع على مستوى الدولة.
- 3-5- المعوقات الأمنية: وتتمثل في الآتي (رانية هدار، 2018، الصفحات 69-71):
- يعد الهاجس الأمني أحد أهم الهواجس والعوائق الكبرى التي تواجه مشروع التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، إذ تبقى المخاوف كبيرة لدى المتعاملين مع تلك الإدارات من نجاح إحدى محاولات الاختراق للإدارة التي يتعاملون معها، وأن يمس ذلك الاختراق البيانات الخاصة بهم بالحذف أو التدمير، أو استغلالها في أعمال غير مشروعة، مما يعزز هذا الهاجس.
- ويتجسد الهاجس الأمني في أشكال الهجوم الإلكتروني (الافتراضي)، الذي هو عبارة عن هجوم من طرف ناشطين أو مجرمين إلكترونيين أو من طرف دول، يمكن أن تستهدف شخصا معينا، شركة، منظمة عمومية، قطاعا اقتصاديا، أو بنى تحتية مهمة للدول.
- وتأخذ الهجمات الإلكترونية عدة أنواع منها هجمات إلكترونية دون محرك اقتصادي (ناشط إلكتروني)، هجمات إلكترونية تستهدف مصالح اقتصادية (إجرام إلكتروني)، هجمات إلكترونية بين الدول (التجسس والحرب الإلكترونية).

4- تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

تواجه الحكومة الجزائرية جملة من التحديات التي يجب أن تأخذها بعين الاعتبار لتحقيق مشروع الإدارة الإلكترونية على جميع الإدارات والمرافق العامة بأكثر مرونة وفعالية، وذلك لتسهيل وانتشار التحول الإلكتروني مما يخدم المجتمع الجزائري إدارة

ومواطن على حد السواء، إذ تبذل الحكومة الجزائرية جهودا كبيرة لرفع التحدي لتجاوز كل الصعوبات التي تعترض التحول الإلكتروني، ولتجاوز الصعوبات التي سبق استعراضها لا بد من معرفة وترتيب الأولويات فيما يتعلق بتحديد التحديات التي تقف حاجزا أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية، حتى تستطيع أن تسرع من وتيرة العصرية وتعميمها والاستفادة منها، ومن أبرز هذه التحديات:

1-4- التحديات المالية والتقنية

- تحسين وتحديث البنية التحتية وبمستوى عال لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- إعداد استراتيجيات مسبقة للإصلاح الإداري واستراتيجيات واضحة لتحول الرقمي للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة.
- تجديد الوسائل والأجهزة الضرورية للتحول الإلكتروني، تنكيّف مع ما استجد من تغييرات في مجال الاعلام والاتصال والبرمجيات.
- ضرورة رفع المستوى العام للأمن الإلكتروني.
- الانفاق على البحث والتطوير والاستثمار في مجالات التكنولوجيا الحديثة.
- تخصيص مبالغ مالية تتناسب وأهمية التحول إلى عالم التكنولوجيا والاتصالات الحديثة (المكي دراجي ، 2018، صفحة 35).

2-4- التحديات الإدارية والبشرية

- ضرورة تنمية الموارد البشرية وتطوير كفاءتها العلمية والتقنية بصفة مستمرة.
- الاستيعاب الجيد للتطور التكنولوجي وأهمية استخدامه من طرف العديد من الإداريين.
- تطوير المنظومة القانونية بخلق إطار تشريعي يحضن بيئة التحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتعديل ما هو موجود بما يتماشى وهذه البيئة لضمان حقوق المستفيدين من الخدمة الإلكترونية.

- توفير مراكز التدريب والتكوين للموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات مما يوقر مورد بشري مؤهل.

- غرس الوعي المعلوماتي والحاسوبي لدى المواطنين لتسهيل التجاوب مع التحول الإلكتروني.

من خلال ما تقدم ذكره من تحديات على اختلافها يتضح أنها تمثل الأساس لأي عملية تطويرية، إذ أن مواجهة هذه التحديات أو التقليل من وطئها يكون من خلال الحاجة إلى الدعم المادي والمعنوي الذي تقدمه السلطات العليا في الدولة مع توافر رغبة وقوة القائمين على تنظيماتها لإحداث هذا التحول الإلكتروني المنشود (المكي دراجي ، 2018 ، صفحة 35).

- الخاتمة:

أن تعميم وتفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة العمومية الجزائرية أصبح أكثر من ضرورة، وتبين لنا من خلال هذه البحث أن التحول الإلكتروني ما يزال يسير بوتيرة بطيئة في تطبيق التحول الإلكتروني في الإدارة الجزائرية بسبب ما فرضته طبيعة التكنولوجيا الحديثة من عوائق عديدة وتحديات كبيرة، ونظرا لأهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العمل في تقديم الخدمات الإدارية ذات المستوى العالي الجودة في جميع القطاعات بغرض تحقيق رضا المتعاملين، استلزم على الحكومة الجزائرية تجاوز هذه التحديات وتقديم الحلول القطعية والسريعة لأي مشاكل في العمل، واستحداث إجراءات ودورات عمل لبناء وتطوير مهارات تواكب التطورات الجديدة.

ومما سبق يمكن أن نذكر أهم النتائج حول تفعيل مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر على النحو الآتي:

1- تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة التحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة، والمعدات، وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال،

لتقدم حلولاً للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي.

2- إن خيار التحول إلى عصنة العمل الإداري داخل الإدارات الجزائرية لا رجوع فيه، وهو ما يؤكده عمل الحكومة الجزائرية في تطبيق وتعميم سياسة الرقمنة في جميع القطاعات.

3- حققت الجزائر قفزة نوعية في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية في عديد من القطاعات، وشهدت الخدمة العمومية المقدمة تطورا ملحوظا من خلال القضاء على جزء كبير من الإجراءات البيروقراطية المكرسة سابقا في عهد الإدارة التقليدية والورقية مما ساهم في تقريب الإدارة من المواطن.

4- على الرغم من توافر معظم المتطلبات الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، يبقى مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر يعاني من مشاكل رقمنة الإدارة، وفي مقدمتها فقدان الجزائر إلى البنية التحتية الإلكترونية الداعمة إلى بناء حكومة إلكترونية فعالة، إضافة إلى مخاطر الأمن الإلكتروني وما يطرحه من إشكالات على مستويات عديدة.

5- تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر ليس بالأمر السهل نظرا لوجود مجموعة من المعوقات الأمر الذي يفرض إعادة النظر في كيفية إدخال وتطبيق هذا النظام داخل المؤسسات.

6- هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر حتى تساهم في عصنة الإدارة التقليدية، ومنها التحديات البشرية والتي تخص نقص اليد العاملة المؤهلة إلكترونيا، والتحديات التنظيمية والتي تخص نقص الإجراءات والاستراتيجيات الإدارية، والتحديات التقنية والتي تخص عدم تحديث الأجهزة التكنولوجية بالشكل المناسب التي من شأنها أن تساهم في توفير جو وبناء بنية تحتية للإدارة الإلكترونية مواكبة للتكنولوجيات الحديثة، ما جعل الإدارة الجزائرية لا زالت رهينة الإجراءات التقليدية التي بدورها لم يجعلها تسير وفق متطلبات الحكومة الإلكترونية مثلما هو معمول به في الدول المتقدمة والعربية في مجال الإدارة الإلكترونية.

7- شهد العديد من القطاعات في الجزائر مجموعة من التغيرات من خلال رقمنة الإدارة، الأمر الذي انعكس على جودة الخدمات فيها، ومن أهم هذه القطاعات نجد قطاع العدالة، قطاع التعليم، قطاع البريد والاتصال، قطاع الصحة، قطاع التجارة.

- التوصيات:

يتطلب من الحكومة الجزائرية في مسار مساعيها للتحويل الإلكتروني الذي يساهم في تحسين وتطوير الخدمة العمومية بطريقة فعالة ومرنة وذات جودة عالية أن تراعي العديد من النقاط وتعمل عليها، واستنادا إلى النتائج التي توصلنا إليها في هذا البحث يمكن الإشارة إلى بعض التوصيات كما يلي:

1- وضع استراتيجيات واضحة وشاملة ومتكاملة بمشاركة الدولة وجميع الفاعلين في مجال التكنولوجيا الحديثة لتطوير بنية تحتية للاتصالات التي أصبحت ضرورة حتمية لتسريع وتيرة تحول الحكومة إلى الإدارة الإلكترونية بنجاحة.

2- توفير الأنظمة والبرمجيات والتطبيقات اللازمة للاتصال بالعالم الإلكتروني بمعناه الحقيقي، وتوفير قوي العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات بإشراف ومتابعة مختصين وخبراء في هذا المجال لتطبيقه بالنجاحة المنتظرة منه.

3- ترشيد السياسة العامة والقانون والإحاطة بكل الجوانب القانونية المنظمة لهذا التحول الإلكتروني مما يخلق بيئة الكترونية منظمة ومحمية من أي شكل من أشكال المساس بها.

4- توفير نظام فعال لأمن المعلومات بمستوى عال لحماية مواقع الإدارات الإلكترونية ضد هجمات القرصنة وسوء الاستخدام.

المراجع

الكتب:

- أحمد إسماعيل المعاني. (2011). قضايا إدارية معاصرة. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

- ثابت عبد الرحمن إدريس. (2005). نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية.

تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر
Challenges of applying electronic management in Algeria

طلال سمير وهاب / د/حمدي معمر

- سعد غالب ياسين. (2005). الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، الإدارة العامة للنشر والتوزيع. الرياض، السعودية: الإدارة العامة للنشر والتوزيع.

- محمد الطعمنة & طارق العلوش. (2004). الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. (10-11).
1. أ. الإدارية (Éd.). الاردن.

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

الرسائل الجامعية

- رانية هدار. (2018). دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة
الدكتوراه في العلوم السياسية. كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر: جامعة باتنة 1.

- سعيد ملا العمري. (2003). المنظمات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير.
قسم العلوم الإدارية: جامعة نايف العربية للدراسات الأمنية.

- علاء عبد الرزاق السالمي. (2008). الإدارة الإلكترونية. عمان: دار وائل.

- عمار بوحوش. (2006). نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون. بيروت: دار الغرب
الإسلامي.

- كتاف كريمة. (2019). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل
المؤسسة الجامعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم
الانسانية والاجتماعية، الجزائر: جامعة السطيف 2.

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

- جمانة شلبي. (2011). واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي، رسالة ماجستير. غزة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة: الجامعة الإسلامية.

المقالات

- راضية سنقوقة. (2018). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام. 12, 584. باتنة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر: مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية.

- موسى عبد الناصر. (2011). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، الجزائر)، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 9، 2011، ص 91، 91. 9. جامعة ورقلة، الجزائر: مجلة الباحث.

- محمد أمين دباغين. (2014). تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي. (19, 63-64. م. ا. الاجتماعية (Éd.), الجزائر.

- محمد صدام جبر. (2002). الموجة الإلكترونية القادمة الحكومة الإلكترونية. 91, p. 200.

- المكى دراجي 35. (2018). دور الغدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر (دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة، الداخلية والجماعات المحلية)). ك. ا. الوادي 17, (Éd.), p. 35.

المواقع الإلكترونية

- عادل غزال. (2013). مشاريع الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجيات إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية . Récupéré sur www.Journal.cybraria.ns.inf/index.php?option.id=com-content.view=article.

- العربي العربي (s.d.). الحكومة الإلكترونية والبعد الأمني ، مقال منشور بمركز الشرق العربي للدراسات الحضارية والاستراتيجية بالملكة المتحدة لندن بالموقع الإلكتروني . Récupéré sur www.asharqalarabi.org.uk/ asharqalarabi.org.uk/



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف - مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 42		
المحور رقم - 3 -	تقنيات ونظم الإدارة الإلكترونية ومشروع الحكومة الإلكترونية	
عنوان المداخلة	نظام الدفع و التحصيل الإلكتروني للضرائب و دوره في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال بوابة جبايتيك (jibayatic) بالجزائر The electronic tax payment and collection system and its role in developing tax collection procedures through the jibayatic portal in Algeria	
الاسم واللقب	مصعب دعاس	فريد أيمن
المؤهل العلمي	أستاذة محاضر ب	أستاذة محاضر أ
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة العربي التبسي - تبسة	جامعة محمد الشريف - مساعديّة - سوق أهراس
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب و دوره في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال
بوابة جيبايتيك (jibayatic) بالجزائر

*The electronic tax payment and collection system and its role in developing tax collection
procedures through the jibayatic portal in Algeria*

فريد أيمن
محاضر - أ -

جامعة محمد الشريف مساعديه - سوق أهراس -
aimenfarido2110@gmail.com

مصعب دعاس
محاضر - ب -

جامعة العربي التبسي - تبسة -
daas.mossaab@gmail.com

الملخص:

تشهد الهياكل الضريبية في الجزائر الانطلاق في تطبيق نظام دفع و تحصيل الكتروني للضرائب عبر البوابة الالكترونية جيبايتيك، وهو ما استدعى إبراز دور تطبيق هذا النظام في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي و تشخيص هذا الأثر من خلال عرض أهمية هذا النظام و مدى توفر متطلبات تطبيقه و انعكاساته على إجراءات عملية التحصيل الضريبي، وقد خلص البحث إلى توفر الوعي بأهمية تطبيق النظام و توفر متطلبات تطبيقه وان الإجراءات التقليدية تعتبر معرقل لتطور عملية التحصيل الضريبي و إن لتطبيق نظام الدفع و التحصيل الالكتروني اثر ايجابي على إجراءات التحصيل الضريبي كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة تطوير وسائل الدفع الالكترونية باعتبارها حديثة النشأة في الجزائر مع وجوب العمل على تحسين تدفق الانترنت ضمانا لسرعة الانجاز ودقة الاحتساب ورفع كفاءة عمل الإدارة الضريبية .

الكلمات المفتاحية: نظام الدفع و التحصيل الالكتروني، إجراءات التحصيل الضريبي.

رموز تصنيف JEL: E62 ،M4

Abstract:

The tax structures in Algeria are witnessing the launch of the application of an electronic payment and collection system for taxes through the electronic portal Jibayatic, which necessitated highlighting the role of applying this system in developing tax collection procedures and diagnosing this effect by presenting the importance of this system and the availability of its application requirements and its implications on The procedures for the tax collection process, and the research concluded that there is awareness of the importance of implementing the system and the requirements for its application and the obstacle of the traditional procedures to the development of the tax collection process and that the application of the electronic payment and collection system has a positive impact on Tax collection procedures The study also reached a set of recommendations, the most important of which is the need to develop electronic means of payment as it is newly established in Algeria, with the necessity of working to improve the flow of the Internet to ensure the speed of delivery and accuracy of calculation and raising the efficiency of the work of the tax administration

Keywords : Electronic payment and collection system, tax collection procedures.

JEL Classifications: E62 ،M4

نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب و دوره في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال

بوابة جبايتيك (jibayatic) بالجزائر

The electronic tax payment and collection system and its role in developing tax collection procedures through the jibayatic portal in Algeria

د/فريد أيمن

د/مصعب دعاس

مقدمة:

إن تطوير منشآت دعم تكنولوجيات الإعلام والاتصال، بالنظر إلى الدور الأساسي المتزايد الذي تؤديه في تطوير النشاطات الاقتصادية، يشكل محوراً هاماً في الإستراتيجية الحكومية الرامية إلى تجديد الاقتصاد الوطني. وبالتالي فإنها ترمي إلى ضمان الاستعمال الأمثل للمنشآت الموجودة وإنجاز قدرات جديدة تستجيب للمعايير الدولية، كروافد ضرورية لبروز وتطوير اقتصاد رقمي حقيقي.

وان استعمال المديرية العامة للضرائب لوسائل وإجراءات تقليدية في عملية التحصيل الضريبي، و افتقارها الى الوسائل التقنية الحديثة جعلها تتسم بطول وقت انجاز التسويات الضريبية و ثقل عبئها على المكلف الضريبي. ومن هنا تشهد الجزائر انطلاقة جديدة في مجال عصنة مجال الضرائب إذ تم إنشاء بوابة الكترونية تعترم من خلالها انجاز عمليات التصريح و التحصيل الضريبي عبر الوسائل الالكترونية الحديثة ، لذا فمن الضروري على المديرية العامة للضرائب أن تسعى إلى إنجاح نظام الدفع والتحصيل الالكتروني من اجل العمل على تحسين وتطوير الإجراءات مع المكلفين وتخفيف الضغط على الموظفين في عملية تحصيل الضريبة واختصار الوقت والجهد والمال وتأمين استيفاء سريع للضرائب إلى الخزينة العامة للدولة.

إشكالية الدراسة: مما سبق تتمحور الإشكالية الرئيسية للدراسة في ما يلي:

ما هو دور نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال بوابة جبايتيك بالجزائر؟

وللإجابة على الإشكالية الرئيسية ينبغي الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

- هل هناك الوعي الكافي بأهمية تطبيق نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب بالجزائر؟

- ما المتطلبات الواجب توفيرها لتجسيد نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب من خلال بوابة جبايتيك بما يخدم جانبي الإدارة الضريبية والمكلفين؟

فرضيات الدراسة: لمحاولة الإجابة على التساؤلات الفرعية تم وضع الفرضيات التالية:

نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب و دوره في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال

بوابة جبايتيك (jibayatic) بالجزائر

The electronic tax payment and collection system and its role in developing tax collection procedures through the jibayatic portal in Algeria

د/فريد أيمن

د/مصعب دعاس

- نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب يعتبر ذات أهمية بالنسبة للإدارة الضريبية في الجزائر.

- توفر الإدارة الضريبية الجزائرية على متطلبات تطبيق نظام الدفع والتحصيل الالكتروني للضرائب .

أهمية البحث: تتمثل أهمية البحث فيما يلي:

- مواكبة التطورات التي يشهدها العالم في مجال تحصيل الضرائب و تجسيد مفهوم الخدمة الضريبية الالكترونية و ما يمكن أن يحققه من نتائج ايجابية على مستوى الحصيللة و الإجراءات الضريبية.

- أهمية نظام الدفع والتحصيل الالكتروني في مجال العمل الضريبي لما له من أثر متوقع في عصرنه و تطوير إجراءات عملية التحصيل الضريبي التقليدية إلى إجراءات الكترونية وبذلك تشجيع المكلفين على الامتثال الضريبي.

1- نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب:

في ظل التطور الحاصل في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال ونظرا لمساعي الجزائر إلى عصرنه الإدارة الضريبية ، فقد خصص هذا الجزء من الدراسة الى عرض مختلف الوسائل و الأنظمة و التقنيات الحديثة في هذا المجال.

1-1 مفهوم الدفع الالكتروني للضرائب:

نشهد اليوم تطور الإجراءات التقليدية لتسوية الالتزام الضريبي إلى نظام الدفع الالكتروني حيث سنحاول عرض بعض المفاهيم التي تساعد على الفهم العام لهذا المصطلح.

التعريف رقم (01): تتميز التجارة الالكترونية عن التجارة التقليدية بأنها تتم بوسائل الكترونية حديثة عبر شبكة المعلومات العالمية وبسرعة فائقة جدا فنجد ان عملية البيع والشراء أو أي عملية أخرى تتم في دقائق معدودة وبرقابة فاعلة بينما التجارة التقليدية تعتمد على العقود والأوراق والمستندات مما يمكن من رقابتها والتحكم بها من قبل طرفي العقد يدويا.¹

نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب و دوره في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال

بوابة جبايتيك (jibayatic) بالجزائر

The electronic tax payment and collection system and its role in developing tax collection procedures through the jibayatic portal in Algeria

د/فريد أمين

د/مصعب دعاس

التعريف رقم (02): يعرف نظام الدفع الالكتروني بأنه " عبارة عن خدمات دفع تستخدم

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبضمنها التشفير وشبكات الاتصالات"²

التعريف رقم (03): عرف على أنه " الآلية التي يمكن من خلالها تحويل النقود الالكترونية

من حساب إلى آخر وبغض النظر عن الموقع لفرع المالك أو الماسك لكل حساب".³

من خلال ما سبق يمكن تعريف نظام الدفع الالكتروني على انه خدمة دفع تستخدم

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كآلية لربط بين البنوك و محطات الدفع الالكتروني

لتنفيذ التحويلات المالية آليا من حساب لآخر من خلال منصات دفع مخصصة تضمن

التشفير، صحة التحويلات و الأمن المعلوماتي.

أما فيما يتعلق في مجال العمل الضريبي فان المقصود بالدفع الالكتروني هنا قيام المكلف

بأداء الالتزامات المالية المترتبة عليه اتجاه هيئة الضرائب من خلال استخدام استمارات

خاصة محفوظة على الموقع الالكتروني (web site) الخاص بالهيئة العامة للضرائب

وبالتحديد ما يتعلق منها بإدارة التحصيل بحيث يستطيع المكلف سداد ما بذمته من

استحقاقات ضريبية من خلال عملية الاتصال الالكتروني.⁴

2-1 مميزات الدفع الالكتروني للضرائب:

هناك عدة مزايا يتمتع بها السداد عبر الانترنت ذكر منها البعض:⁵

- الحد من النفقات الباهظة لاستخدام الورق الذي تعتمده العمليات التجارية العادية في

إنشائها وتداولها.

-تأمين المبالغ النقدية من الضياع أو السرقة.

- السرعة وتوفير الوقت والجهد في تنفيذ العمليات التجارية.

- الحصول على عروض تجارية متعددة المواقع جغرافية في العالم.

- وسائل الدفع الالكترونية تتميز بقابليتها على التجزئة والانقسام وبكونها متاحة بأصغر

وحدات النقد الممكنة تيسيره لإجراء المعاملات محدودة القيمة.

- القدرة على المرور والتنقل بين الحدود بسرعة وشفافية عبر الانترنت لأنها لا تعود لدولة

محددة وإنما يتم استخدام العملة بحسب الدولة التي يتم السداد إليها.

نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب و دوره في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال

بوابة جبايتيك (jibayatic) بالجزائر

The electronic tax payment and collection system and its role in developing tax collection procedures through the jibayatic portal in Algeria

د/فريد أمين

د/مصعب دعاس

1-3 متطلبات تطبيق نظام الدفع والتحصيل الالكتروني للضرائب

الغرض تحقيق المزايا التي تقدم ذكرها يجب أن يتوافر له الدعم والإمكانات القادرة على استيعاب عملية الربط والمشاركة

بأبعادها المختلفة ومراعاة مجموعة من الاعتبارات الأساسية التي لا يمكن تصور نجاح إقامة هذا النظام من دون تحقيقها ومنها:

- ضرورة التحول الكامل من الاعتماد على نماذج المستندات الورقية التقليدية إلى الاعتماد على نماذج المستندات الالكترونية (e - forms) وتعبئتها وتداولها وإنزالها في أماكن كثيرة عبر الشبكة الالكترونية.

- توفير القاعدة الأمنية اللازمة لحماية تبادل المعلومات بين الدوائر المختصة من جهة ووصولها إلى الدوائر الضريبة بدرجة مناسبة من الموثوقية التي يمكن الاعتماد عليها عند تبنيها في عملية التحاسب الضريبي مع المكلفين من جهة أخرى ويمكن تحقيق ذلك من خلال الآتي:⁶

- استخدام جدران الحماية بهدف صد أي عملية تستهدف الوصول إلى المعلومات بطريقة غير مباشرة.

- حماية قواعد البيانات باستخدام قواعد التشفير المتقدمة وتحديث هذه القواعد بشكل دائم.

- حماية قواعد البيانات من الأضرار والتلف عن طريق الاحتفاظ بالمعلومات بأكثر من نسخة واستخدام برامج مكافحة الفيروسات.

- تشريع وتنظيم قوانين لحماية حقوق وخصوصية وأسرار المتعاملين مع الانترنت من المكلفين وتقليل المخاطر التي قد تتعرض لها المنظمات من جراء استخدام الانترنت، فضلا عن وضع القوانين المناسبة لمنع الوصول غير المشروع إلى المعلومات على الانترنت والعبث بأمن المعلومات.⁷

- توفير الدعم والإمكانات القادرة على استيعاب عملية الربط والمشاركة بأبعادها المختلفة ومراعاة الاعتبارات التي يمكن أن تقف عائقا أمام تطبيق هذا النظام (الاعتبارات المالية،

نظام الدفع و التحصيل الإلكتروني للضرائب و دوره في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال

بوابة جبايتيك (jibayatic) بالجزائر

The electronic tax payment and collection system and its role in developing tax collection procedures through the jibayatic portal in Algeria

د/فريد أيمن

د/مصعب دعاس

الاعتبارات التنظيمية، الاعتبارات الزمنية، الاعتبارات السلوكية، قدرة الكوادر الوظيفية، الحاجة الفعلية للنظام).

-يستلزم وجود نظام مصرفي معد لإتمام عملية التحصيل الضريبي، إذ يقوم البنك باستيفاء الإيرادات العامة بواسطة التحويل المالي الإلكتروني.

-زيادة الثقافة الضريبية للمكلفين وتطوير أدواته المالية للتعامل مع مستحدثات الجهاز الضريبي المخطط لها وتوجيه المكلفين عن طريق الإعلام لكيفية انجاز المعاملات الضريبية عبر شبكة الانترنت.

-دراسة قدرة الكوادر الوظيفية العاملة في فروع الدوائر الضريبية على تشغيل النظام ومراقبة تطبيقه لرصد نواحي القصور ومتابعة تطويره كلما دعت الحاجة إلى ذلك.

-إصدار التشريعات القانونية التي تجيز الاعتماد على المعلومات الواردة في القوائم الختامية المنشورة الكترونيا على وفق المعايير المحلية أو الدولية في حالة عدم توفر المعايير المحلية والاعتراف بخدمات توكيد الثقة والتوقيع الإلكتروني.

-اتخاذ الإجراءات اللازمة للحماية من مشكلات انقطاع أو تذبذب التيار الكهربائي وتوفير إجراءات الحماية ضد الظواهر الطبيعية كالأمطار والأعاصير وغيرها.

-مسألة البنى التحتية إذ أن الاعتماد على مثل هذا النظام المتطور يستلزم في البداية توفير البنية التحتية القادرة على استيعاب تشغيل هكذا نظام الذي يعتمد وعلى نحو مباشر على دعم الحكومة والقطاع الخاص التطوير نظام الاتصالات وربط كافة الدوائر الحكومية بشبكة معلومات واسعة قادرة على تبادل المعلومات فيما بينها.

-الدعم الإعلامي للنظام وتوضيح المزايا الممكن تحقيقها من استخدامه.

2- إجراءات التحصيل الضريبي

يمثل التحصيل الضريبي مجموع العمليات والإجراءات التي تهدف إلى جعل مديني الدولة والجماعات المحلية وهيئاتها والمؤسسات العمومية إلى تسديد ما بذمتهم من ديون بمقتضى القوانين والتنظيمات المعمول بها، ويهدف ضمان حق الدولة في استيفاء الضريبة اتخاذ

نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب و دوره في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال

بوابة جبايتيك (jibayatic) بالجزائر

The electronic tax payment and collection system and its role in developing tax collection procedures through the jibayatic portal in Algeria

د/فريد أيمن

د/مصعب دعاس

المشرع الضريبي جملة من الإجراءات قصد منها حث الأفراد وإجبارهم على تسديد ما يستحق عليهم من ديون ضريبية في مواعيدها المحددة.

1-2 تعريف التحصيل الضريبي

إن لتحصيل الضريبة عدة تعاريف سنقوم بتقديم البعض منها لفهمها بوضوح:

التعريف رقم 01 : التحصيل الضريبي هو الهدف الذي تطمح إليه الإدارة الضريبية من خلال إتباع طرق لتحصيل قيمة الدين حيث تعد هذه العملية هي الأخيرة بعد تحديد قيمة الضريبة، وبالتالي يتم نقل الضريبة من ذمة المكلف إلى خزينة الدولة.⁸

التعريف رقم 02: قيام الإدارة المالية بجميع العمليات الضرورية لاستيفاء الإيرادات الضرورية من المكلفين وإيداعها لخزينة الدولة وبذلك تكون عملية التحصيل قد شكلت المرحلة التنفيذية والأخيرة من مراحل تنفيذ الواردات العمومية.⁹

من التعاريف السابقة يمكن تعريف التحصيل الضريبي بأنه مجموع العمليات التي تهدف إلى نقل مبلغ الضريبة من المكلف بالضريبة إلى خزينة الدولة وذلك بعد مراقبة الشرعية و التحديد السليم لقيمة الضريبة.

2-2 قواعد وطرق التحصيل الضريبي

يتميز التحصيل الضريبي بقواعد و طرق سنقوم بتوضيحها كالتالي:

1-2-2 قواعد التحصيل الضريبي

يعتبر آدم سميث أول من تعرض للقواعد التي تحكم النظام الجبائي، وذلك في كتابه ثروة الأمم، وتتلخص هذه القواعد كالتالي:

- قاعدة العدالة والمساواة : يقصد بهذه القاعدة أن يشترك كل أفراد الدولة في نفقات الحكومة، كل بحسب مقدرته التكليفية ، ويقصد بالعدالة توزيع العبء المالي للضريبة على كل أفراد المجتمع، ويتطلب هذا ملامة الضريبة لنوع وعائها، وتعتبر الإعفاءات مناسبة للحالة الاجتماعية للأفراد. وقد ذكر آدم سميث "في كتابه ثروة الأمم" أنه يجب على كل أفراد المجتمع ومواطني الدولة أن يساهموا في النفقات الحكومية وفقا لمقدرتهم التكليفية دون تناسي دور الضريبية في تحقيق المساواة بين الناس في القدرة على أدائها.

نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب و دوره في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال

بوابة جبايتيك (jibayatic) بالجزائر

The electronic tax payment and collection system and its role in developing tax collection procedures through the jibayatic portal in Algeria

د/فريد أيمن

د/مصعب دعاس

- قاعدة اليقين: يجب أن تكون الضريبة محددة وواضحة من حيث معدلها وتاريخ الوفاء بها، ومن حيث الحدث المنشئ لها، و الأعباء والمصاريف الواجب خصمها؛ والغرض من ذلك أن يكون المكلف بالضريبة على علم بمدى التزامه امام الضريبة بصورة واضحة وهذا الوضوح لا يقتصر فقط على المكلف، بل يمس كذلك الإدارة الجبائية¹⁰.

-قاعدة الملاءمة في التحصيل: يقصد بها ملاءمة ميعاد التحصيل مع ميعاد تحقق الإيراد الفعلي، أي أن يكون موعد دفع الضريبة إلى خزينة الدولة وقت يسره المالي، ومن هذه الناحية يعتبر الوقت الذي يحصل فيه المكلف على دخله أكثر الأوقات ملاءمة لدفع الضرائب مفروضة وأفضل مثال لذلك ، ضريبة الدخل الإجمالي وطريقة الحجز من المنبع بالنسبة للأجراء، حيث تقتطع الضريبة عند تحقيق الدخل¹¹.

- قاعدة الاقتصاد في النفقات : تعنى أن يتم تنظيم الضريبة وجبايتها بطريقة محكمة وبأقل تكلفة، حتى لا تخطر الدولة إلى التوسع في فرض الضرائب على الممولين بحجة تغطية نفقات تحصيلها . ويمكن أن تأخذ هذه القاعدة إلى أبعد من هذا، وذلك بالاقتصاد فيما يتحمله المكلفون بالضريبة من تكاليف للوفاء بها.

- قاعدة الثبات : ويقصد بها أن لا تتغير حصيللة الضرائب تبعا للتغيرات التي تطرأ على الحياة الاقتصادية وخصوصا في أوقات الكساد، وذلك أن الحصيللة الجبائية تزداد عادة في أوقات الرخاء بسبب ازدياد الدخل والإنتاج، بينما الحصيللة الجبائية تقل عادة في أوقات الكساد؛ مما يعرض السلطات العامة لمضايقات مالية كبيرة بالنسبة لمسؤولياتها التي تزداد في هذه الأوقات.

-قاعدة المرونة :يقصد بها أن يكون تغير الدخل مصحوبا من الناحية الزمنية وقدر الإمكان بتغير في الحصيللة الجبائية، وفي نفس الاتجاه.

2-2-2 أهم طرق التحصيل الجبائي

يعتبر التحصيل الضريبي مرحلة مهمة تمر بها الضريبة لأن الإخفاق في تحصيلها يعتبر ضياع لكل الجهود و التكاليف التي أنفقت من اجل جبايتها وتتم عملية تحصيلها بعدة طرق أهمها:

نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب و دوره في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال

بوابة جبايتيك (jibayatic) بالجزائر

The electronic tax payment and collection system and its role in developing tax collection procedures through the jibayatic portal in Algeria

د/فريد أيمن

د/مصعب دعاس

- طريقة التسديد المباشر: يقوم المكلف بالضريبة حسب هذه الطريقة بتسديد مبلغ الضريبة إلى الإدارة الجبائية، وهذه الطريقة هي الأكثر انتشارا، وتتم في أغلب الأحيان بناء على التصريح المقدم من قبل المكلف، أو بعد إتمام الحساب أو الربط النهائي للضريبة، والذي تقوم به الإدارة الجبائية.

- طريقة الأقساط المقدمة: يدفع المكلف بمقتضاها أقساطا دورية خلال السنة المالية (أقساط شهرية أو كل ثلاثة أشهر) طبقا لتصريح يقدمه من دخله المتوقع، أو حسب قيمة الضريبة المستحقة عن السنة السابقة، على أن تتم التسوية النهائية للضريبة، بحيث يسترد المكلف ما قد يزيد عن قيمتها المحسوبة، أو يدفع ما قد يقل عنها.¹² تكمن الميزة الأساسية لهذه الطريقة في تزويد الخزينة العمومية بإيرادات مستمرة على مدار السنة في حين تجعل أداءها سهلا بالنسبة للمكلف، وتخفف من عبئها عليه.

- طريقة الاقتطاع من المصدر: المقصود بهذه الطريقة أن يكلف شخص آخر غير المكلف، يكون في مركز المدين للمكلف، بخصم هذه الضريبة ودفعها للإدارة الجبائية، ويتميز هذا الأسلوب بسهولة التحصيل وانخفاض تكاليفه، وكذلك بتقليصه من ظاهرة التهرب الجبائي. ويمكن هذا الأسلوب من التحصيل في حالة الدخول المتمثلة في الرواتب والأجور والمكافآت وما شابهها، إلا أنه يعتبر من الصعب تطبيقه بالنسبة لدخول أصحاب المهن الحرة والتجار والشركات.

- طريقة الدمغة أو الطابع: تستخدم هذه الطريقة خصوصا في دفع الضرائب على التداول، وذلك بقيام المكلف بالصاق الطابع الذي اشتراه على العقود والوثائق الإدارية المتطلبة للطابع، أو عن طريق استعمال أو ختم بالطابع.¹³

3- التحصيل الضريبي من خلال البوابة جبايتيك (jibayatic) في الجزائر

تشكل البوابة jibayatic أول تجربة لإجراءات الكترونية تهدف إلى تسهيل وتبسيط الإجراءات الضريبة بتصريح الضرائب والرسوم عبر شبكة الإنترنت حيث تنفذ إدارة الضرائب الجزائرية برنامج تحديث يتم فيه التخطيط لإصلاح شامل لهيكلها وطريقة عملها، بهدف تحسين العلاقة مع الشركات كأساس استراتيجي.

نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب و دوره في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال

بوابة جبايتيك (jibayatic) بالجزائر

The electronic tax payment and collection system and its role in developing tax collection procedures through the jibayatic portal in Algeria

د/فريد أيمن

د/مصعب دعاس

1-3 عرض بوابة jibayatic و الربط القانوني لعملياتها

من اجل التعرف على البوابة سيتم توضيح ما يلي:

1-3-1 عرض البوابة

مصطلح Jibaya'tic هو جمع بين نسخ كلمة " الجباية " في اللغة العربية و " تكنولوجيا المعلومات والاتصالات "

Jibaya'tic هي البوابة الجديدة لإدارة الضرائب الجزائرية. يقدم خدمات إقرار الضرائب عن بعد ، المتوفرة في بيئة تضمن البساطة وسهولة الاستخدام.

يتم تقديم خدمات بوابة jibaya'tic إلى دافعي الضرائب بموجب الهياكل الجديدة (المديرية العامة للضرائب DGE ، مركز الضرائب CDI ، المراكز الجوارية للضرائب CPI) ، يخضع استخدام هذه الصيغة للالتزام بالضريبة بالإقدام مسبقا على عضوية طوعية حيث يمكن للمكلف المعني الذي يرغب في الاستفادة من خدمات jibaya'tic الاتصال بخدمة الاستقبال على مستوى الهياكل الجديدة والاستفادة من استقبال يتم من خلاله تقديم صيغة التصريح و الدفع الضريبي الجديدة.

يكون ملف العضوية المبسط متاح للتنزيل المجاني في قسم التوثيق و تمنح العضوية لدافع الضرائب الحق في مساحة خاصة وأمنة، والتي تشمل العمليات التي قام بها في شكل لوحة القيادة.

بعد إجراء العضوية المبسطة لخدمات Jibaya'tic ، سيتم منح دافع الضرائب إمكانية الوصول إلى مساحة خاصة وأمنة حيث سيتم تقديم الخدمات التالية:

-الوصول إلى بيانات تحديد الهوية الخاصة بهم (اسم الشركة والعنوان ورقم الهاتف ، وما إلى ذلك).

-إمكانية الإدخال المساعد لإقرار ضريبي ، مع الحساب التلقائي واختيار الخيارات في شكل قوائم منسدة.

-توفر هذه الخدمة أيضًا للمكلف تأكيدًا على أن الضريبة محدثة.

-من الممكن أيضًا تحديث إعلان تم إدخاله ولم يتم إرساله بعد.

نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب و دوره في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال

بوابة جبايتيك (jibayatic) بالجزائر

The electronic tax payment and collection system and its role in developing tax collection procedures through the jibayatic portal in Algeria

د/فريد أيمن

د/مصعب دعاس

-نظام لإرسال إقرارات الدفع مع المراقبة المستمرة طوال السنة المالية.

-البوابة أيضا وثائق شاملة عن النظام الضريبي الجزائري في متناول الجميع.

و يستفيد دافعي الضرائب الأعضاء في jibayatic من المزايا المختلفة كالتالي:

-إنه مجاني وسهل الوصول إليه باستخدام بديهي.

-أنها آمنة مع أقصى قدر من إمكانية الوصول والتوافر.

-ترافق المساعدة سهلة الاستخدام الإدخال ، وفقاً لقواعد الضرائب المحدثة ، والتي تحمي

من أخطاء الحساب والأخطاء المطبعية في الإجراء الورقي.

-تظل جميع تبادلات وبيانات دافع الضرائب متاحة ويمكن الوصول إليها في مساحتها

الخاصة.

تقدم تتبعاً أفضل وتحكماً في عمليات التبادل مع إدارة الضرائب ، وذلك بفضل المراقبة

الدقيقة للتصريحات المرسلة.

2-1-3 عرض الجانب القانوني

تطرق المشرع الجزائري إلى ربط الدفع و التصريح الالكتروني للضرائب ضمن العديد من

المواد القانونية حيث يتعين على الأشخاص المعنويين والشركات التابعة لمديرية كبريات

المؤسسات اكتتاب تصريحاتهم وتسديد الضرائب المدينين بها عبر الطريق الالكتروني و

يحدد تاريخ تطبيق الاختيار بالنسبة للتصريح والتسديد الآليين وكذا الإجراءات والشروط

الخاصة بتطبيقه عن طريق التنظيم.¹⁴

علاوة على كيفية التصريح و الدفع عن طريق التصريح سلسلة G50 فإن الدفعات الوقتية

للضريبة على أرباح الشركات الرسم على القيمة المضافة و الرسم على النشاط المهني يمكن

أن يتم التصريح بهم وتسديدهم عبر الطريق الالكتروني في الآجال والشروط التي يتم

تحديدتها عن طريق التنظيم.¹⁵

إما عن طريقة دفع الضرائب والرسوم فيمكن أن تكون نقدا لدى صندوق القابض القائم

على جدول الضرائب أو حسب طرق الدفع الأخرى بما فيها الاقسطاع البنكي أو التحويل

والدفع الآلي.¹⁶

نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب و دوره في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال

بوابة جبايتيك (jibayatic) بالجزائر

The electronic tax payment and collection system and its role in developing tax collection procedures through the jibayatic portal in Algeria

د/فريد أيمن

د/مصعب دعاس

2-3 خطوات التصريح و الدفع الالكتروني للضرائب

من اجل القيام بالتصريح و الدفع الالكتروني للضرائب عبر البوابة فانه يتم إتباع عدة خطوات كالتالي:

1-2-3 كيفية الاشتراك

الاشتراك مطلوب للوصول إلى خدمات . jibaya'tic والهدف من ذلك هو إقامة علاقة تعاقدية بين المديرية العامة للضرائب والمكلف العضو. و يجدد تلقائيا هذا الاشتراك سنوياً ضمناً، ما لم يتم إنهاؤه من قبل أحد الطرفين كما يتضمن ملف الاشتراك ما يلي:

- نموذج طلب الاشتراك.

-الأحكام العامة.

-بيان كشوف الهوية المصرفية RIB.

-تفويض من دافع الضرائب العضو بتفويض الموقع على نموذج الاشتراك للتصرف نيابة عنه ، إذا لم يكن الموقع على النموذج هو ممثله القانوني.

بعد تكوين الملف ، يقوم دافع الضرائب بتحديد موعد من اختياره على jibaya'tic لإيداعه في خدمة الاستقبال للهيكل الذي يعتمد عليه DGE ، CDI ، CPI .

يوم التسجيل يتلقى تحت ظرف مغلق ، رمز دخوله إلى مساحته الخاصة على بوابة التصريح و الدفع الضريبي عبر الإنترنت و بمجرد تلقي رمز الدخول الخاص بك ، يمكنك الوصول إلى منطقتك الخاصة والبدء في استخدام الخدمات المقدمة هناك:

-يتم الوصول إلى مساحتك الخاصة من البوابة العامة ، في قسم " مساحة التصريح الإلكتروني".

-تتم دعوتك لإدخال رمز الدخول الخاص بك ، والذي توفره DGI .

-تمنحك " مساحة التصريح و الدفع الإلكترونية "إمكانية الوصول إلى مجموعة من الخدمات:

-إدخال تصريحاً جديداً.

-تصحيح التصريحات المعلقة.

نظام الدفع و التحصيل الإلكتروني للضرائب و دوره في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال

بوابة جبايتيك (jibayatic) بالجزائر

The electronic tax payment and collection system and its role in developing tax collection procedures through the jibayatic portal in Algeria

د/فريد أيمن

د/مصعب دعاس

-استشارة التصريحات المدخلة.

-تتبع حالة مدفوعاتك.

-عرض بيانات الاشتراك الخاصة بك.

2-2-3 تحديث الملف

يجب على دافعي الضرائب الذين يرغبون في تحديث بيانات الاشتراك الخاصة بهم:

- إيداع المستندات المكتملة حسب الأصول لدى DGE .

- تقوم هذه المستندات بإلغاء واستبدال المستندات المودعة سابقاً لدى DGE .

- يتم أخذ التعديلات بعين الاعتبار في موعد أقصاه الموعد النهائي الضريبي التالي.

- لن يتم إرسال أي معلومات حساسة عبر البريد الإلكتروني إلى دافع الضرائب.

- يتعلق هذا التحديث بالبيانات التي تظهر في نموذج الاشتراك و / أو ملحقه.

3-2-3 التصريح الضريبي

تعمل خدمة التصريح الإلكتروني من أول وصول أثناء التسجيل ويظل التصريح في وضع

المسودة في المجال الخاص لدافع الضرائب، والذي لا يمكن لأي طرف آخر الوصول إليه

ويتم الإرسال بالضغط على " أرسل البيان " ويتم إعداد التصريح عبر ثلاثة مراحل كالتالي:

- إدخال التصريح : ويتم ذلك كما يلي:

-يتم عرض نموذج معبأ مسبقاً بمعلومات التعريف الخاصة بك.

-سيُطلب منك تحديد فئات الضرائب التي تخضع لها وملء الحقول المتعلقة ببيانات

الإعلان.

-يقوم النظام تلقائياً بحساب المبالغ الخاضعة للضريبة والرسوم المستحقة لكل ضريبة

معلن عنها بالإضافة إلى إجمالي مبلغ التصريح.

- تصحيح التصريح : هو ثاني مرحلة من مراحل إعداد التصريح و وتمنح للمكلف إمكانية

تعديل بيانات التصريح في أي وقت قبل إرساله إلى DGI .

- إرسال التصريح : بعد إدخال الإعلان، يجب إرساله إلى DGI بالنقر فوق الزر " إرسال "

ويتم إنشاء إشعار دفع لضمان استلام الإعلان.

نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب و دوره في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال

بوابة جبايتيك (jibayatic) بالجزائر

The electronic tax payment and collection system and its role in developing tax collection procedures through the jibayatic portal in Algeria

د/فريد أيمن

د/مصعب دعاس

3-2-4 دفع الضريبة

التحويل هو صيغة الدفع المحتفظ بها في هذه الخدمة . بمجرد "إرسال" التصريح، يتم:

-إنشاء أمر نقل ويتم تقديمه للطباعة إلى دافع الضرائب.

-يتاح بعد ذلك إقرار بالاستلام لتنزيله من دافع الضرائب.

-يقدم المكلف أمر التحويل، من نسختين، إلى مصرفه للتنفيذ.

-يسمح جهاز ملاحظات البيانات غير المادي لإنهاء الإجراء وتحديث البوابة الإلكترونية وفقًا لذلك.

-يتم إبلاغ دافع الضرائب، في منطقته الخاصة بالبوابة، بنتيجة الإجراء.

-في أي وقت، يمكن للمكلف استشارة تصريحاته الصادرة ومتابعة حالة تنفيذ مدفعاته.

3-2-5 التجديد أو الإنهاء

يتم تجديد الاشتراك في هذه الخدمة سنويًا بموجب اتفاقية ضمنية ، ما لم يتم إنهاؤها من قبل أحد الطرفين وذلك بمبادرة من:

- دافع الضرائب : يمكنه إلغاء اشتراكه برسالة موجهة إلى DGE. يسري هذا الإنهاء بعد شهر واحد من استلامه من قبل DGE ، وهو الوقت اللازم لتنفيذ إجراء التصريح الورقي.

- المديرية العامة للضرائب DGE : يمكنها إنهاء الاشتراك عند وقف النشاط ، عدم امتثال دافع الضرائب للقواعد التي تحكم هذه الخدمة و بعض الحالات الأخرى و في هذه الحالات يتم إخطار هذا الإنهاء عن طريق البريد لدافعي الضرائب.

3-3 التزامات الأطراف

إن التعامل بين المكلف و الإدارة الضريبية في إطار البوابة jibayatic يوجب التحديد السليم لالتزامات الطرفين و ذلك من اجل تحقيق وضوح العلاقة بين المتعاملين و قد تم تحديد هذه الالتزامات كالتالي:

3-3-1 التزامات DGE

تتمثل التزامات المديرية العامة للضرائب إزاء المكلفين ضمن البوابة فيما يلي:

نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب و دوره في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال

بوابة جبايتيك (jibayatic) بالجزائر

The electronic tax payment and collection system and its role in developing tax collection procedures through the jibayatic portal in Algeria

د/فريد أيمن

د/مصعب دعاس

- تتعهد DGE بضمان أقصى قدر من توافر وسهولة الوصول إلى البوابة والحفاظ على وظائفها في حالة جيدة.

- في حالة الظروف القاهرة، التي تغير بشكل دائم توافر البوابة وسهولة الوصول إليها، تتعهد DGE بإبلاغ دافع الضرائب الأعضاء في النظام التلطفي لإعلان ودفع الالتزامات الضريبية، دون المساس بدافع الضرائب.

2-3-3 التزامات دافع الضرائب

يتعهد دافع الضرائب العضو بالامتثال لقواعد حسن سير هذه الخدمة:

- استخدام كمبيوتر الوصول مع حل الحماية ضد تهديدات الفيروسات والتعليمات البرمجية الخبيثة .

- الالتزام بالمواعيد القانونية للإعلان والدفع .

- الحفاظ على سرية رموز الوصول.

- تعتبر البيانات المرسلة صادرة بانتظام من دافع الضرائب العضو أو من الوكيل الذي وافق عليه .

- إن نظام التصديق الإلكتروني للبوابة هو أساس هذا المبدأ وإطاره.

- يقوم دافع الضرائب بتقديم ملف لدى DGE ، مقابل إقرار الاستلام، خلال الشهر، بأي وثيقة مرفقة يجب أن تصحب بيانه الشهري.

3-3-3 التحكم في البيانات

أثناء إدخال التصريح، تخضع البيانات لجهاز رقابة يهدف فقط إلى تحسين موثوقيتها إذ لا تتعلق هذه الرقابة على الامتثال الضريبي لمحتوى التصريح الذي يقع تقييمه ضمن اختصاص الخدمات المختصة وعلى هذا النحو، يتم الحفاظ على مبدأ "التصريح" للنظام الضريبي الجزائري في وظائف البوابة .

4-3-3 التبادل الآمن

فيما يخص امن البيانات و العمليات ضمن البوابة فقد عملت الإدارة الضريبية ضمن برمجة البوابة على توفير المميزات التالية:

نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب و دوره في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال

بوابة جبايتيك (jibayatic) بالجزائر

The electronic tax payment and collection system and its role in developing tax collection procedures through the jibayatic portal in Algeria

د/فريد أيمن

د/مصعب دعاس

- تم تجهيز البوابة بشهادة إلكترونية تم الحصول عليها من هيئة إصدار الشهادات التي تضمن صحة البوابة إلى دافع الضرائب العضو.

- يتم تشفير تبادل البيانات بين البوابة الإلكترونية وحاسوب دافع الضرائب الأعضاء مسبقاً (باستخدام مفتاح 128 بت) قبل إرسالها عبر الإنترنت . وبالتالي فإن سلامة التبادلات مضمونة.

4- الخاتمة:

جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب من خلال تبين آثاره الايجابية على عملية التحصيل الضريبي هذا الأمر يعطي ثماره من خلال تعديل عمل الإدارة الجبائية و ما يتعلق بها و نقصد بذلك تعميم هذه الهياكل المستحدثة عبر كامل ربوع الوطن وربطها بالتكنولوجيات الحديثة حتى يتسنى لها العمل على التحصيل الضريبي في أحسن الظروف هذا من جهة، و التكفل الأحسن بجمهور المساهمين والرقى بهم فعلا إلى مصاف الشراكة الحقيقية من جهة ثانية.

4-1 نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة النظرية و الميدانية التي قمنا بها فقد توصلنا إلى النتائج التالية:

- أن تطبيق نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب من قبل مصالح الضرائب يستلزم وجود نظام مصرفي معد لإتمام عملية التحصيل الضريبي.

- توفر مستوى وعي جيد بأهمية تطبيق نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب لدى السلطة الضريبية في الجزائر و هو الذي يترجم الإرادة السياسية للبلاد في هذا المجال.

- توفر متطلبات تطبيق نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب بما يمكن من تحقيق النجاح في هذه الخبرة .

- الإجراءات التقليدية تعتبر معرقل لتطوير إجراءات التحصيل الضريبي .

- لتطبيق نظام الدفع و التحصيل الالكتروني اثر ايجابي في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي .

نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب و دوره في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال

بوابة جبايتيك (jibayatic) بالجزائر

The electronic tax payment and collection system and its role in developing tax collection procedures through the jibayatic portal in Algeria

د/فريد أيمن

د/مصعب دعاس

- استخدام نظام الدفع والتحصيل الالكتروني للضرائب يعزز الثقة بين طرفي عملية التحصيل الضريبي .

- توفر القوانين والتشريعات الملائمة لبيئة التعاملات الالكترونية.

2-4 التوصيات:

يمكن اقتراح جملة من التوصيات كما يلي:

- الاستفادة من الخبرات الأجنبية في مجال وسائل الدفع الالكترونية و العمل على تطويرها

من اجل مواكبة تطورات الأنظمة الضريبية في الدول.

- العمل على تحسين تدفق الانترنت من اجل تسهيل العمليات عبر البوابة الالكترونية.

- تطوير مهارات الموظفين من خلال التثقيف من الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والبرامج الالكترونية الحديثة.

المراجع:

أولاً- المراجع العربية:

الكتب:

1. المطالقة محمد فواز(2006)، الوجيز في عقود التجارة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان .

2. الصمادي عيسى لافي حسن(2005)، عقد نقل التكنولوجيا الالكترونية عبر الانترنت، طبعة أولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.

3. علي محمد خليل سليمان اللوزي(2003)، المالية العامة، الطبعة الثانية، دار زهران للنشر والطباعة، الأردن.

4. مهدي محفوظ(2005) ، علم المالية العامة والتشريع المالي والضريبي، الطبعة الرابعة، دار الكتب، القاهرة.

5. مصطفى الفار(2008) ، الإدارة المالية العامة ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، الطبعة الأولى .

محمد طاقة(2007) ، اقتصاديات المالية العامة ، دار المسيرة ، عمان ، الطبعة الأولى .

6. منصور ميلاد يونس(1991) ، مبادئ المالية العامة ، الجامعة المفتوحة ، طرابلس ، الطبعة الأولى .

الرسائل الجامعية:

1. فتحي عبد العزيز طيب(2004)، دور المعلوماتية في إقامة متطلبات الإدارة الالكترونية، رسالة ماجستير، جامعة الموصل.

نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب و دوره في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال

بوابة جبايتيك (jibayatic) بالجزائر

The electronic tax payment and collection system and its role in developing tax collection procedures through the jibayatic portal in Algeria

د/فريد أيمن

د/مصعب دعاس

2.عزيز جوان إسماعيل(2004)، الحكومة الالكترونية ومدى إمكانية تطبيقها في الإدارات العامة في إقليم كردستان العراق، أطروحة دكتوراه، جامعة صلاح الدين، أربيل.

المقالات:

1. البعاج قاسم محمد(2013)، أطار مقترح لتقييم مدى إمكانية تطبيق نظام جباية ضريبة الدخل الكترونية باستخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء، بحث منشور في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية .

ثانيا- المراجع الاجنبية:

1. S. moertini, veronica(2011), and others, the development of electronic payment system for universities in indonesia: on resolving key success factors, International Journal of computer science and information technology, vol3,no 2, April.

2. Khosravani, Amir(2008), the modern integrated payment system: the Iran Experience to data, journal of internet Banking and commerce, no1, vol 13.

¹ المطالقة محمد فواز، الوجيز في عقود التجارة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 84.

² S. moertini, veronica, and others, the development of electronic payment system for universities in indonesia: on resolving key success factors, International Journal of computer science and information technology, vol3,no 2, April, 2011, page 17.

³ Khosravani, Amir, the modern integrated payment system: the Iran Experience to .data, journal of internet Banking and commerce, no1, vol 13, 2008, page 1

⁴ البعاج قاسم محمد، أطار مقترح لتقييم مدى إمكانية تطبيق نظام جباية ضريبة الدخل الكترونية باستخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء، بحث منشور في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، 2013 ، ص 26

⁵ الصمادي عيسى لافي حسن، عقد نقل التكنولوجيا الالكتروني عبر الانترنت، طبعة أولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2005 ، ص 98.

⁶ فتحي عبد العزيز طيب، دور المعلوماتية في إقامة متطلبات الإدارة الالكترونية، رسالة ماجستير، جامعة الموصل، 2004 ، ص 78.

⁷ عزيز جوان إسماعيل، الحكومة الالكترونية ومدى إمكانية تطبيقها في الإدارات العامة في إقليم كردستان العراق، أطروحة دكتوراه، جامعة صلاح الدين، أربيل، 2004 ، ص 29.

⁸ علي محمد خليل سليمان اللوزي، المالية العامة، الطبعة الثانية، دار زهران للنشر والطباعة، الأردن، 2003 ، ص176 .

⁹ مهدي محفوظ ، علم المالية العامة والتشريع المالي والضريبي، الطبعة الرابعة، دار الكتب، القاهرة، 2005 ، ص339 .

¹⁰ مصطفى الفار ، الإدارة المالية العامة ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2008 ، ص 2.

كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وإشكالية التطبيق 895

ISBN: 978-9931-9719-1-7

نظام الدفع و التحصيل الالكتروني للضرائب و دوره في تطوير إجراءات التحصيل الضريبي من خلال

بوابة جبايتيك (jibayatic) بالجزائر

The electronic tax payment and collection system and its role in developing tax collection procedures through the jibayatic portal in Algeria

د/فريد أيمن

د/مصعب دعاس

-
- ¹¹ زينب حسين عوض الله ، مبادئ المالية العامة ، الدار الجامعية الجديدة ، الإسكندرية ، 2006 ، ص14 .
- ¹² محمد طاقة ، اقتصاديات المالية العامة ، دار المسيرة ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2007 ، ص11 .
- ¹³ منصور ميلاد يونس ، مبادئ المالية العامة ، الجامعة المفتوحة ، طرابلس ، الطبعة الأولى ، 1991 ، ص171.
- ¹⁴ المادة 161 من قانون الإجراءات الضريبية.
- ¹⁵ المادة 166 من قانون الإجراءات الضريبية.
- ¹⁶ المادة 370 من قانون الضرائب المباشرة و الرسوم المماثلة.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف - مساعدي سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 43			
تقنيات ونظم الإدارة الإلكترونية ومشروع الحكومة الإلكترونية			المحور رقم 3-
مشروع الإدارة الإلكترونية خيار ضرورة لتعزيز خدمة الإدارات العمومية - دراسة استقصائية على عينة من موظفي بلديات ولاية المسيلة - The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila			عنوان المداخلة
الاسم واللقب	بن بوزيد سليمان	بن سليم محسن	طواف فاتح
المؤهل العلمي	استاذ محاضر أ	استاذ محاضر أ	طالب دكتوراة
الوظيفة	/	/	/
التخصص	/	/	/
المؤسسة	جامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس	جامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس	جامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس
ملاحظات	/	/	/

مشروع الإدارة الالكترونية خيار ضرورة لتعزيز خدمة الإدارات العمومية

- دراسة استقصائية على عينة من موظفي بلديات ولاية المسيلة -

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

ط.دكتوراه ج سوق أهراس

أستاذ محاضر أ ج سوق أهراس

أستاذ محاضر أ ج سوق أهراس

taouaffateh@gmail.com

m.benslim@univ-soukahras.dz

s.benbouzid@univ-soukahras.dz

المخلص:

إن الاهتمام بالإدارة الالكترونية ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وبالتالي فالإدارة الالكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح له تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى أنحاء العالم.

لقد جاء هذا البحث للإجابة عن الإشكالية المتعلقة بمدى توفر متطلبات إرساء مشروع الإدارة الالكترونية والعوائق التي تواجه ذلك؛ من خلال استقصاء آراء مجموعة من موظفي بلديات ولاية المسيلة، بالاعتماد على أسلوب الاستبيان في ذلك، وقد خلصنا من هذا البحث سواء في الجانب النظري منه أو الميداني إلى أنه لتحقيق مشروع الإدارة الالكترونية لابد من توفر مجموعة من المتطلبات كالإرادة السياسية والتمويل المالي الكافي، توفر خدمة الانترنت، الوسائل التكنولوجية وقواعد حفظ البيانات، أنظمة الحماية والأمن الالكتروني.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، الخدمة العمومية، المتطلبات، العوائق

رموز تصنيف JEL: M15, H83

Abstract:

The interest in e-management appeared with the beginning of the government's interest and its orientation towards achieving transparency of dealings, and deepening the use of digital technology to serve the goals of economic, social and political development, and the e-management is one of the concepts of the digital revolution that leads us to the age of knowledge, and the powerful transformative nature of this technology has had an impact. Deep in the way people interact, work, exchange social relationships and communicate around the world.

This research came to answer the problem of the availability of requirements for establishing the e-management project and the obstacles facing that. By surveying the views of a group of employees of the municipalities of M'sila, relying on the method of the questionnaire in that. The Internet, technological means and data archiving rules, protection and electronic security systems.

Keywords : E-management, Publics services, Requirements, Barriers

JEL Classifications: H83, M15

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of

M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

مقدمة:

يرى أصحاب العديد من الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الالكترونية ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وبالتالي فالإدارة الالكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح له تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى أنحاء العالم. كما أنه أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها، وجودة خدماتها، وهو ما اصطلح على تسميته بالدارة الالكترونية، حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورة حتمية يجب السعي نحو تطبيقها لمواكبة تطور عصر مجتمع المعلومات والنظم الرقمية في الأعمال الإدارية، لخلق نمط يركز على ابعاد التكنولوجيا.

1. الإشكالية:

انطلاقا مما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي الآتي:

إلى أي مدى يمكن إرساء مشروع الإدارة الالكترونية لتعزيز خدمة الإدارات العمومية؟
من التساؤل الرئيسي يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو مفهوم الإدارة الالكترونية؟ وما هي مبررات التحول نحو الإدارة الالكترونية؟
- فيما تتمثل متطلبات إرساء مشروع الإدارة الالكترونية في الإدارات العمومية؟
- ما هي أهم العوائق التي تواجه إرساء مشروع الإدارة الالكترونية في الإدارات العمومية؟

مشروع الإدارة الالكترونية خيار ضرورة لتعزيز خدمة الإدارات العمومية

- دراسة استقصائية على عينة من موظفي بلديات ولاية المسيلة -

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

2. الفرضيات:

انطلاقا من التساؤلات السابقة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

-الإدارة الالكترونية هي الإجراءات المعتمدة على أنظمة الإعلام والاتصال.

-لتحقيق الإدارة الالكترونية لابد من توفر العديد من المتطلبات كوسائل الإعلام والاتصال والقوانين والتشريعات.

-تعتبر قلة الثقافة لدى أفراد المجتمع ونقص الوعي لدى المسؤولين بضرورة تبني فكر الإدارة الالكترونية من أهم العوائق التي تواجه مشروع الإدارة الالكترونية.

3. أهمية الموضوع:

يرى أصحاب العديد من الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الالكترونية ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وبالتالي فالإدارة الالكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحولية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح له تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى أنحاء العالم.

4. أهداف الدراسة:

• الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الالكترونية في إصلاح وتحسين الخدم في الإدارات العمومية؛

• تحديد أهم المتطلبات اللازمة لتحقيق مشروع الإدارة الالكترونية

• تسليط الضوء على مدى مواكبة الإدارة الجزائرية للإدارة الالكترونية؛

5. منهج الدراسة:

سيتم الاعتماد في هذه الدراسة على نوعين من المناهج:

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

1.5. المنهج الوصفي: وذلك من خلال وصف الظاهرة المدروسة (الإدارة الالكترونية، الأهمية والأهداف، الخصائص، مبررات التحول نحو الإدارة الالكترونية) بالاعتماد على مجموعة من المراجع من كتب، أبحاث جامعية وملتقيات تطرقت لذات الموضوع، والقيام بتحليلها وذلك لتبيان متطلبات إرساء مشروع الإدارة الالكترونية والعوائق التي تواجه ذلك. 2.5. منهج دراسة الحالة: وذلك من خلال تصميم استبيان يتضمن ثلاث محاور رئيسية (المحور الأول حول الخصائص والسمات الشخصية لعينة الدراسة، المحور الثاني حول متطلبات إرساء مشروع الإدارة الالكترونية من وجهة نظر موظفي بلديات ولاية المسيلة، المحور الثالث حول العوائق التي تواجه إرساء مشروع الإدارة الالكترونية من وجهة نظر موظفي بلديات ولاية المسيلة.

6. تقسيمات الدراسة:

1.6. المبحث الأول: الخلفية النظرية لمتغيرات الموضوع

وذلك من خلال خمسة مطالب، الأول حول مفهوم الإدارة الالكترونية، الثاني حول أهداف الإدارة الالكترونية، الثالث حول خصائص الإدارة الالكترونية، الرابع حول مبررات التحول نحو الإدارة الالكترونية أما المطلب الخامس فخصص لذكر مزايا الإدارة الالكترونية.

2.6. المبحث الثاني: الدراسة الميدانية على عينة من موظفي بلديات ولاية المسيلة

وذلك من خلال خمسة مطالب، الأول حول منهجية البحث الميداني (المجتمع، العينة وأداة الدراسة)، الثاني حول اختبار ثبات الاستمارة وطبيعية البيانات الميدانية، الثالث حول الدراسة الوصفية للبيانات الشخصية للعينة، الرابع حول الاتجاه العام لإجابات العينة على محوري الدراسة أما المطلب الخامس فخصص للاختبارات الإحصائية لمخرجات الاستبيان.

مشروع الإدارة الالكترونية خيار ضرورة لتعزيز خدمة الإدارات العمومية

- دراسة استقصائية على عينة من موظفي بلديات ولاية المسيلة -

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

المبحث الأول: الخلفية النظرية لمتغيرات الموضوع

1. مفهوم الإدارة الالكترونية:

تعرف الإدارة الالكترونية على أنها:

- هي توظيف التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصالات في انجاز مهام الجهاز الإداري ووظائفه بما يحقق تكامل بين إدارات المنظومة لتحقيق أهدافها واستثمار مواردها وتحسين أدائها.
- هي منظومة الكترونية متكاملة تهدف تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل تكاليف
- هي مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنت والاتصالات الالكترونية عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة لتقديم الخدمات والمعلومات للأفراد والحصول على المعلومات رفي شتى المجالات بيسر وسهولة.
- هي مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين والمؤسسات التجارية والإدارية في عملية صنع القرار وربط طريق أفضل في الوصول إلى المعلومات وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني.

2. أهداف الإدارة الالكترونية:

يمكن أن نوجز الأهداف الإستراتيجية للإدارة الالكترونية في العناصر التالية:

- محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين لأداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت في انجاز الأعمال وفق تطور مفهوم الإدارة الالكترونية؛
- إعادة النظر في الإطارات البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها تكنولوجيا لتحقيق الأهداف المنشودة للإدارة الالكترونية بالأداء والتطبيق؛

كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وإشكالية التطبيق 901

ISBN: 978-9931-9719-1-7

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

- تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والخروج برؤية إستراتيجية واضحة من أجل الانطلاق بخطى ثابتة نحو تطبيق الإدارة الالكترونية ووضع معايير تشريعية وأنظمة قانونية لمناقشتها لضمان بيئة الكترونية متوافقة؛
- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية ومستمرة دون انقطاع خلال 24 ساعة في اليوم طيلة أيام الأسبوع؛
- تحقيق السرعة المطلوبة لانجازات العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
- كما أنه تتمثل أهم الأهداف التي تسعى الإدارة الالكترونية لتحقيقها فيما يلي:
- تكامل أجزاء التنظيم وتوحيدها كنظام مترابط من خلال تكنولوجيا المعلومات؛
- تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية؛
- تقديم آلية فاعلة وداعمة لاتخاذ القرارات؛
- ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة؛
- تقليل كلفة التشغيل وتحسين متواصل لمعدلات الإنتاجية؛
- إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل؛
- إدارة الملفات بدل من حفظها؛
- استعراض المحتويات بدل من القراءة؛
- البريد الالكتروني بدل من الصادر والوارد؛
- الإجراءات التنفيذية بدل من محاضر الاجتماعات؛
- الانجازات بدل من المتابعة؛
- اكتشاف المشكلات بدل من المتابعة؛
- التحفيز الناجح للاجتماعات؛

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

- رفع مستوى الأداء للموظفين ومتخذي القرار.

3. خصائص الإدارة الالكترونية:

تتمثل أهم خصائص الإدارة الالكترونية فيما يلي:

- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛
 - توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية موجبة لدى كافة العاملين؛
 - التعلم المستمر وبناء المعرفة وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا؛
 - إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة كأنها وحدة واحدة؛
 - زيادة الإتقان وتبسيط الإجراءات وتحقيق الشفافية في المعاملات الإدارية بين عناصر التنظيم والعالم الخارجي.
- كما يمكن القول أن المنظمة الالكترونية تتصف بما يلي:
- تنظيم ديناميكي متطور ومتفاعل باستمرار مع المتغيرات الخارجية والداخلية؛
 - تباشر المنظمة الالكترونية أعمالها على مدار 24 ساعة بلا انقطاع؛
 - تتسم المنظمة الالكترونية بالسرعة والمرونة في تنفيذ القرارات؛
 - تستثمر المنظمة الالكترونية تقنيات الاتصالات والمعلومات إلى أقصى حد ممكن؛
 - يتسع سوق المنظمة الالكترونية ليشمل العالم كله؛
 - تتميز المنظمة الالكترونية بانجاز عمليات إدارية وتسويقية وإنتاجية عالية الترابط؛
 - تستثمر المنظمة الالكترونية الانترنت وتستخدمه في كافة معاملاتها مع العملاء؛

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

- تتمتع المنظمة الالكترونية بنظم متطورة لاستثمار وتبادل المعرفة.

4. مبررات التحول نحو الإدارة الالكترونية:

هناك العديد من المبررات والدواعي التي تدفع بالحكومات إلى السعي نحو تطبيق الإدارة الالكترونية، حيث أجمع العديد من الباحثين على ما يلي:

- التسارع في الثورة التكنولوجية والمعرفية التي فرضت نفسها على مختلف مجالات الحياة الإنسانية ومن بينها قطاع الإدارة؛
- التكيف مع متطلبات البيئة المحيطة بالإدارة وتجنب العزلة والتخلف عن مواكبة العصر بتحدياته، وبالتالي السعي إلى تحقيق الكفاءة في الإدارة النوعية والكمية الملائمة للفكر الإداري المعاصر؛
- الانفتاح والتكامل بين المجتمعات الإنسانية، ذلك الانفتاح الذي أوجدته عولمة الإعلام الآلي من خلال الثورة التكنولوجية، ومحولة الربط بين أفراد المجتمع الإنساني ككل من خلال شبكة الانترنت والفضاء الالكترونية وما إلى ذلك من الأدوات الرقمية؛
- تعرض الحكومات لضغوط مستمرة من المواطنين والمستفيدين بشكل عام من أجل تلبية الطلبات المتزايدة من الأعمال الإدارية، وذلك بسبب تزايد عدد السكان والرغبة في تحسين نوعية الخدمة، والإسراع في إنجازها؛
- التوجه نحو توظيف واستخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اتخاذ القرارات الإدارية؛

5. مزايا الإدارة الالكترونية:

للإدارة الالكترونية العديد من المزايا والفوائد التي جعلت الكثير من الباحثين وصناع القرار الاهتمام بها بشكل كبير، ويمكن أن نوجز أهم الفوائد فيما يلي:

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، ومنه اختصار وقت تنفيذ الإجراءات والمعاملات الإدارية المختلفة؛
- تسهيل إجراء الاتصالات بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى؛
- الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة؛
- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابا على أداء ونشاط المؤسسة؛
- كما أن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها العديد من المؤسسات في عملية حفظ والتوثيق الملفات الورقية، مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى وجود أماكن للأرشفة والتخزين والاستفادة من تكلفتها في أمور أخرى.

المبحث الثاني: دراسة استقصائية على عينة من موظفي بلديات ولاية المسيلة

1. منهجية البحث الميداني (المجتمع، العينة وأداة الدراسة)

1.1. المجتمع والعينة:

قصد الإجابة على الإشكالية نحاول من خلال هذا المبحث القيام بدراسة ميدانية على عينة من موظفي بعض بلديات ولاية المسيلة، بحيث تم تصميم استمارة بالاعتماد على بعض المراجع وبالرجوع إلى بعض الأساتذة أهل الاختصاص في ذلك، وذلك قصد القيام بتوزيعها على عينة الدراسة، حيث وقع الاختيار على العينة العشوائية البسيطة بسبب أن معالم المجتمع المستهدف محددة، بحيث تم توزيع 80 استمارة على موظفي 10 بلديات ليتم استرجاع 62 استمارة، وبعد التفرغ تبين أن عدد الاستمارات الصالحة للتحليل هو 54 استمارة أي ما نسبته 67.5 بالمائة من الاستمارات الموزعة.

2.1. أداة الدراسة:

مشروع الإدارة الالكترونية خيار ضرورة لتعزيز خدمة الإدارات العمومية

- دراسة استقصائية على عينة من موظفي بلديات ولاية المسيلة -

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

تم الاعتماد في جمع البيانات الميدانية على استمارة صُممت بناء على خصوصية الموضوع، بحيث اشتملت على ثلاث محاور رئيسية، المحور الأول به أربع أسئلة متعلقة بالبيانات الشخصية لعينة البحث (المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي والخبرة)، أما المحور الثاني به 10 عبارات متعلقة بمتطلبات إرساء مشروع الإدارة الالكترونية، أما المحور الثالث المتعلق بالعوائق التي تواجه إرساء مشروع الإدارة الالكترونية فقد احتوى على 08 عبارات).

كما تم الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي في إعداد اختيارات الإجابة على العبارات، بحث أعطي كل اختيار وزن معين كما يلي:

الجدول رقم (01): أوزان اختيارات سلم ليكارت

الاختيار	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحثين

2. اختبار ثبات الاستمارة وطبيعية البيانات الميدانية

قصد القيام اختبار ثبات الاستمارة وطبيعية البيانات الميدانية تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار 23.

1.2. اختبار الثبات والصدق للاستمارة:

تم الاعتماد في هذا الاختبار على أشهر الاختبارات التي يقدمها برنامج (SPSS) وهو اختبار معامل ألفا كرومباخ، وبعد إدخال البيانات في البرنامج كانت نتائج الاختبار كما يلي:

الجدول رقم (02): قيمة معامل الثبات ألفا كرومباخ

عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرومباخ
18	0.6821

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

مشروع الإدارة الإلكترونية خيار ضرورة لتعزيز خدمة الإدارات العمومية

- دراسة استقصائية على عينة من موظفي بلديات ولاية المسيلة -

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

بما أن قيمة معامل ألفا كرومباخ هي 0.682 وهي قيمة أكبر من 0,6 وبالتالي يمكن القول أنه لو تم توزيع نفس عدد الاستثمارات على نفس العينة أو على عينة مماثلة من نفس المجتمع لكانت نسبة التطابق في الإجابات 68.21 %، وبالتالي يمكن القول أن الاستثمارة تمتاز بالثبات.

كما يتم قياس صدق الاستثمارة بجدر قيمة معامل ألفا كرومباخ وفي هذه الحالة تكون قيمة معامل صدق المحك هي 82.58 %، بمعنى أن الاستثمارة قادرة على تحقيق أهداف البحث بدرجة كبيرة.

2.2. اختبار طبيعى توزيع البيانات الميدانية:

قصد معرفة مدى إتباع توزيع بيانات البحث الميداني للتوزيع الطبيعي نستعمل اختبارين يوفرهم برنامج (SPSS)، الأول هو اختبار كولموغوروف سميرونوف والثاني اختبار شبيروويلك، بحيث توضع الفرضيات التالية:

- **فرضية العدم (H_0):** بيانات المحورين (R_1, R_2) تتبع التوزيع الطبيعي وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أكبر من 0.05.
 - **فرضية البديل (H_1):** بيانات المحورين (R_1, R_2) لا تتبع التوزيع الطبيعي وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أقل من 0.05.
- بالرجوع إلى برنامج (SPSS) كانت نتائج الاختبار كما يلي:

الجدول رقم (03): قيم اختبار طبيعى البيانات الميدانية

اختبار كولموغوروف سميرونوف	اختبار شبيروويلك
مستوى المعنوية	مستوى المعنوية
0.532	0.068
0.036	0.715
المحور R1	
المحور R2	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وإشكالية التطبيق 907

ISBN: 978-9931-9719-1-7

مشروع الإدارة الإلكترونية خيار ضرورة لتعزيز خدمة الإدارات العمومية

- دراسة استقصائية على عينة من موظفي بلديات ولاية المسيلة -

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية بالنسبة لبيانات المحور (R1) في اختبار كولموغوروف سميرنوف بقيمة 0.532، أما في اختبار شبيرو ويلك بقيمة 0.068، وبما أن حجم العينة أكبر من 50 (عدد أفراد العينة 54) فإننا سنعتمد على نتائج اختبار كولموغوروف سميرنوف، وبالتالي نرفض الفرضية (H_1) ونقبل الفرضية (H_0)، بمعنى أن بيانات المحور (R1) تتبع التوزيع الطبيعي. كما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية بالنسبة لبيانات المحور (R2) في اختبار كولموغوروف سميرنوف بقيمة 0.036، أما في اختبار شبيرو ويلك بقيمة 0.715، بالتالي نقبل الفرضية (H_1) ونرفض الفرضية (H_0)، بمعنى أن بيانات المحور (R2) لا تتبع التوزيع الطبيعي.

3. الدراسة الوصفية للبيانات الشخصية للعينة:

في هذه النقطة من الدراسة نقوم بعرض كل الخصائص الديمغرافية للعينة المدروسة في شكل قيم وأرقام نسبية، لدينا أربع خصائص: (المستوى التعليمي، الخبرة، المنصب الوظيفي وصفة التعيين) حيث كانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (04): الدراسة الوصفية للبيانات الشخصية للعينة

الخبرة الميدانية			المستوى التعليمي		
25	أقل من 10 سنوات	46.29%	13	ثانوي	24.07%
17	من 10 إلى أقل من 20	31.48%	16	مهي	29.62%
12	20 سنة أو أكثر	22.22%	25	جامعي	46.29%
54	المجموع	100%	54	المجموع	100%
صفة التعيين			المنصب الوظيفي		
11	منتخب	20.37%	39	موظف	72.22%
43	موظف	79.63%	15	رئيس مصلحة	27.78%
54	المجموع	100%	54	المجموع	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

4. الاتجاه العام لإجابات العينة على محوري الدراسة:

مشروع الإدارة الالكترونية خيار ضرورة لتعزيز خدمة الإدارات العمومية

- دراسة استقصائية على عينة من موظفي بلديات ولاية المسيلة -

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

قصد معرفة الاتجاه العام لإجابات العينة لكل عبارة في المحور أو للمحور ككل، لابد من إنشاء متغير جديد يمثل إجابات العينة حول المحور ككل يتمثل في المتوسط الحسابي، وبالتالي للوقوف على اتجاه الإجابات نستعمل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة والمحور ككل.

1.4. دراسة الاتجاه العام لإجابات العينة على المحور (R1):

بعد تحليل البيانات الميدانية الممثلة لاختيارات العينة حول عبارات المحور (R1) (متغير متطلبات إرساء مشروع الإدارة الالكترونية) باستخدام برنامج (SPSS) كانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (05): الاتجاه العام لإجابات العينة على المحور (R1)

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاختيار
س 01	4.32	0.37	موافق
س 02	4.15	0.25	موافق بشدة
س 03	4.37	0.42	موافق
س 04	4.08	0.16	موافق بشدة
س 05	3.72	0.12	موافق
س 06	3.21	0.43	محايد
س 07	4.12	0.51	موافق بشدة
س 08	4.02	0.31	موافق
س 09	4.31	0.45	موافق
س 10	4.52	0.28	موافق بشدة
المحور R1	4.08	0.33	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

مشروع الإدارة الالكترونية خيار ضرورة لتعزيز خدمة الإدارات العمومية

- دراسة استقصائية على عينة من موظفي بلديات ولاية المسيلة -

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

بعد ملاحظة اتجاه إجابات العينة على عبارات المحور (R1) ككل نجد أن قيمة المتوسط الحسابي 4.08 بانحراف معياري 0.33، وبما أن قيمة المتوسط الحسابي تقع ضمن مجال الاختيار موافق (3,60 – 4,19)، ومنه يمكن القول أن الاتجاه العام لإجابات العينة حول المحور (R1) ككل تمركزت حول الاختيار موافق وبانحراف معياري ضعيف.

2.4. دراسة الاتجاه العام لإجابات العينة على المحور (R2):

بعد تحليل البيانات الميدانية الممثلة لاختيارات العينة حول عبارات المحور (R2) (متغير العوائق التي تواجه إرساء مشروع الإدارة الالكترونية) باستخدام برنامج (SPSS) كانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (06): الاتجاه العام لإجابات العينة على المحور (R2)

العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاختيار
ع 01	4.16	0.14	موافق
ع 02	4.39	0.37	موافق
ع 03	4.61	0.27	موافق
ع 04	4.03	0.44	موافق
ع 05	3.81	0.41	موافق
ع 06	4.22	0.38	موافق
ع 07	4.35	0.27	موافق
ع 08	4.41	0.51	موافق بشدة
المحور R2	4.25	0.35	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

بعد ملاحظة اتجاه إجابات العينة على عبارات المحور (R2) ككل نجد أن قيمة المتوسط الحسابي 4.25 بانحراف معياري 0.35، وبما أن قيمة المتوسط الحسابي تقع

مشروع الإدارة الالكترونية خيار ضرورة لتعزيز خدمة الإدارات العمومية

- دراسة استقصائية على عينة من موظفي بلديات ولاية المسيلة -

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

ضمن مجال الاختيار موافق (4,20 – 5,00)، ومنه يمكن القول أن الاتجاه العام لإجابات العينة حول المحور (R2) ككل تركزت حول الاختيار موافق وبانحراف معياري ضعيف.

5. الاختبارات الإحصائية لنتائج الاستبيان:

بعد إجرائنا لاختبار الطبيعية لاحظنا أن بيانات المحور (R1) المتعلق بمتغير بمتطلبات إرساء مشروع الإدارة الالكترونية تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي فسيتم اختبار مدى تأثير السمات الشخصية بالاعتماد على أحد الاختبارات المعلمية (اختبار ستيودنت، اختبار ANOVA one way)، أما فيما يتعلق ببيانات المحور (R2) المتعلق بمتغير العراقيين التي تواجه إرساء مشروع الإدارة الالكترونية وجدنا أنها لا تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي فسوف نعتمد على أحد الاختبارات اللامعلمية (اختبار مان ويتي، اختبار كروسكال واليز).

1.5. اختبار نتائج المحور (R1) المتعلق بمتغير بمتطلبات إرساء مشروع الإدارة الالكترونية:

في هذه النقطة وبما أن بيانات المحور (R1) المتعلق بمتغير بمتطلبات إرساء مشروع الإدارة الالكترونية تتبع التوزيع الطبيعي سنحاول اختبار مدى تأثير متغيري المنصب الوظيفي وصفة التعيين بالاعتماد على اختبار ستيودنت، أما فيما يتعلق باختبار تأثير متغيري المستوى التعليمي والخبرة فسوف نعتمد على اختبار ANOVA one way.

1.1.5. اختبار ستيودنت:

لإنجاز هذا الاختبار نضع الفرضيتين التاليتين:

✓ (H_0) : لا يوجد تأثير لمتغيري المنصب الوظيفي وصفة التعيين لموظفي بلديات ولاية المسيلة على نظرتهم لمتطلبات إرساء مشروع الإدارة الالكترونية، وتقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى المعنوية أكبر من 0.05.

مشروع الإدارة الالكترونية خيار ضرورة لتعزيز خدمة الإدارات العمومية

- دراسة استقصائية على عينة من موظفي بلديات ولاية المسيلة -

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

✓ (H_1): يوجد تأثير لمتغيري المنصب الوظيفي وصفة التعيين لموظفي بلديات ولاية المسيلة على نظرتهم لمتطلبات إرساء مشروع الإدارة الالكترونية، وتقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى المعنوية أقل من 0.05.
بالاعتماد على برنامج (SPSS) كانت النتائج لهذا الاختبار كما يلي:
الجدول رقم (07): نتائج اختبارستودنت

المتغير	مستوى المعنوية
المنصب الوظيفي	0.612
صفة التعيين	0.001

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المتعلقة بتأثير متغير المنصب الوظيفي على إجابات العينة حول عبارات المحور (R_1) المتعلق بمتغير بمتطلبات إرساء مشروع الإدارة الالكترونية أكبر من القيمة 0,05، وبالتالي نقبل الفرضية (H_0)، بمعنى لا يوجد تأثير لمتغير المنصب الوظيفي على إجابات العينة حول عبارات المحور (R_1).
كما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المتعلقة بتأثير متغير صفة التعيين على إجابات العينة حول عبارات المحور (R_1) المتعلق بمتغير متطلبات إرساء مشروع الإدارة الالكترونية أقل من القيمة 0,05، وبالتالي نقبل الفرضية (H_1)، بمعنى يوجد تأثير لمتغير الصفة على إجابات العينة حول عبارات المحور (R_1).

2.1.5. اختبار ANOVA one way:

لانجاز هذا الاختبار نضع الفرضيتين التاليتين:

✓ (H_0): لا يوجد تأثير لمتغيري المستوى التعليمي والخبرة لموظفي بلديات ولاية المسيلة على نظرتهم لمتطلبات إرساء مشروع الإدارة الالكترونية، وتقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى المعنوية أكبر من 0.05.

مشروع الإدارة الالكترونية خيار ضرورة لتعزيز خدمة الإدارات العمومية

- دراسة استقصائية على عينة من موظفي بلديات ولاية المسيلة -

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

✓ (H₁): يوجد تأثير لمتغيري المستوى التعليمي والخبرة لموظفي بلديات ولاية المسيلة

على نظرهم لمتطلبات إرساء مشروع الإدارة الالكترونية، وتقبل هذه الفرضية

عندما يكون مستوى المعنوية أقل من 0.05.

بالاعتماد على برنامج (SPSS) كانت النتائج لهذا الاختبار كما يلي:

الجدول رقم (08): نتائج اختبار ANOVA one way

المتغير	مستوى المعنوية
المستوى التعليمي	0.161
الخبرة	0.095

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المتعلقة بتأثير متغير

المستوى التعليمي على إجابات العينة حول عبارات المحور (R1) المتعلق بمتطلبات إرساء مشروع الإدارة الالكترونية أكبر من القيمة 0,05، وبالتالي نقبل الفرضية (H₀)، بمعنى لا يوجد تأثير لمتغير المستوى التعليمي على إجابات العينة حول عبارات المحور (R1).

كما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المتعلقة بتأثير متغير الخبرة على إجابات العينة حول عبارات المحور (R1) المتعلق بمتطلبات إرساء مشروع الإدارة الالكترونية أكبر من القيمة 0,05، وبالتالي نقبل الفرضية (H₀)، بمعنى لا يوجد تأثير لمتغير المنصب الوظيفي على إجابات العينة حول عبارات المحور (R1).

2.5. اختبار نتائج المحور (R2) المتعلق بمتغير العوائق التي تواجه إرساء مشروع الإدارة الالكترونية:

في هذه النقطة وبما أن بيانات المحور (R2) لا تتبع التوزيع الطبيعي سنحاول اختبار مدى تأثير متغيري المنصب الوظيفي وصفة التعيين بالاعتماد على اختبار مان ويتني، أما فيما يتعلق باختبار تأثير متغيري المستوى التعليمي والخبرة فسوف نعتمد على اختبار كروسكال واليز.

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

1.2.5. اختبار مان ويتني:

لإنجاز هذا الاختبار نضع الفرضيتين التاليتين:

✓ (H_0): لا يوجد تأثير لمتغيري المنصب الوظيفي وصفة التعيين لموظفي بلديات ولاية المسيلة على نظرتهم للعوائق التي تواجه إرساء مشروع الإدارة الالكترونية، وتقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى المعنوية أكبر من 0.05.

✓ (H_1): يوجد تأثير لمتغيري المنصب الوظيفي وصفة التعيين لموظفي بلديات ولاية المسيلة على نظرتهم للعوائق التي تواجه إرساء مشروع الإدارة الالكترونية، وتقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى المعنوية أقل من 0.05.

بالاعتماد على برنامج (SPSS) كانت النتائج لهذا الاختبار كما يلي:

الجدول رقم (09): نتائج اختبار مان ويتني

المتغير	مستوى المعنوية
المنصب الوظيفي	0.875
صفة التعيين	0.001

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المتعلقة بتأثير متغير المنصب الوظيفي على إجابات العينة حول عبارات المحور (R2) المتعلق بمتغير العوائق التي تواجه إرساء مشروع الإدارة الالكترونية أكبر من القيمة 0,05، وبالتالي نقبل الفرضية (H_0)، بمعنى لا يوجد تأثير لمتغير المنصب الوظيفي على إجابات العينة حول عبارات المحور (R2).

كما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المتعلقة بتأثير متغير صفة التعيين على إجابات العينة حول عبارات المحور (R2) المتعلق بمتغير العوائق التي تواجه إرساء مشروع الإدارة الالكترونية أقل من القيمة 0,05، وبالتالي نقبل الفرضية (H_1)، بمعنى يوجد تأثير لمتغير صفة التعيين على إجابات العينة حول عبارات المحور (R2).

مشروع الإدارة الالكترونية خيار ضرورة لتعزيز خدمة الإدارات العمومية

- دراسة استقصائية على عينة من موظفي بلديات ولاية المسيلة -

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

2.2.5. اختبار كروسكال واليز:

لإنجاز هذا الاختبار نضع الفرضيتين التاليتين:

✓ (H_0): لا يوجد تأثير لمتغيري المستوى التعليمي وصفة التعيين لموظفي بلديات ولاية المسيلة على نظرتهم للعوائق التي تواجه إرساء مشروع الإدارة الالكترونية، وتقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى المعنوية أكبر من 0.05.

✓ (H_1): يوجد تأثير لمتغيري المستوى التعليمي وصفة التعيين لموظفي بلديات ولاية المسيلة على نظرتهم للعوائق التي تواجه إرساء مشروع الإدارة الالكترونية، وتقبل هذه الفرضية عندما يكون مستوى المعنوية أقل من 0.05.

بالاعتماد على برنامج (SPSS) كانت النتائج لهذا الاختبار كما يلي:

الجدول رقم (10): نتائج اختبار كروسكال واليز

المتغير	مستوى المعنوية
المستوى التعليمي	0.081
الخبرة	0.12

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المتعلقة بتأثير متغير المستوى على إجابات العينة حول عبارات المحور (R2) المتعلق بمتغير العوائق التي تواجه إرساء مشروع الإدارة الالكترونية أكبر من القيمة 0,05، وبالتالي نقبل الفرضية (H_0)، بمعنى لا يوجد تأثير لمتغير المستوى التعليمي على إجابات العينة حول عبارات المحور (R2). كما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المتعلقة بتأثير متغير الخبرة على إجابات العينة حول عبارات المحور (R2) المتعلق بمتغير العوائق التي تواجه إرساء مشروع الإدارة الالكترونية أقل من القيمة 0,05، وبالتالي نقبل الفرضية (H_1)، بمعنى يوجد تأثير لمتغير صفة التعيين على إجابات العينة حول عبارات المحور (R2).

6. النتائج والاقتراحات:

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

بعد القيام بهذه الدراسة بجانبها النظري والميداني بالتطبيق على عينة من موظفي بلديات ولاية المسيلة، قصد الوقوف على متطلبات إرساء مشروع الإدارة الالكترونية والعوائق التي توجه ذلك، توصلنا إلى مجموعة من النتائج نوجزها فيما يلي:
البنية التحتية:

- قصد تحقيق مشروع الإدارة الالكترونية لابد من توفر شبكة من أنظمة المعلومات والاتصالات ومراكز قواعد حفظ البيانات كبنية تحتية؛
- الإرادة السياسية: لتحقيق مشروع الإدارة الالكترونية لابد من وجود إرادة لدى الطبقة السياسية في ذلك وتبني مشروع الدولة والأمة لا مشروع المسؤول؛
- التمويل المالي: لتحقيق مشروع الإدارة الالكترونية يجب على الحكومة توفير الموارد المالية اللازمة؛
- خدمة الانترنت: حتى تصل الحكومات لتحقيق مشروع الإدارة الالكترونية لابد من توفر خدمة الانترنت بشكل كافي وبجودة عالية لتسيير شبكات الإعلام والاتصال؛
- الوسائل الالكترونية: إن تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية يتطلب وجود العديد من الوسائل التقنية من حواسيب ووسائل الربط بشبكة الانترنت؛
- الأمن الالكتروني: بما أن تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية يتطلب شبكة اتصالات وقواعد تخزين المعلومات والبيانات تشتغل بشبكة الانترنت وبالتالي فلا بد كمن توفير أنظمة للحماية ومواجهة التجسس والقرصنة وتحقيق السرية الالكترونية؛

مشروع الإدارة الالكترونية خيار ضرورة لتعزيز خدمة الإدارات العمومية

- دراسة استقصائية على عينة من موظفي بلديات ولاية المسيلة -

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

- التدريب والرسكلة: لتحقيق مشروع الإدارة الالكترونية لابد من تدريب الموظفين على استخدام الوسائل التكنولوجية والتقنيات التي تعتمد على أنظمة الإعلام الآلي وشبكة الانترنت؛
- التشريعات والقوانين: لتحقيق مشروع الادارة الالكترونية لابد من توفير ترسانة من القوانين والتشريعات التي من شأنها تحديد صلاحيات ومسؤوليات كل طرف فاعل في هذا المشروع، لاسيما ما تعلق بالجريمة الالكترونية؛
- الترويج والتسويق: لتبني مشروع الادارة الالكترونية من قبل أفراد المجتمع بمختلف أطيافه لابد من القيام بحملات ترويج وتسويق لضرورة تبني هذا المشروع وتبيان الفوائد المرجوة منها بشكل مستمر.

قائمة المراجع:

أولا: المقالات

1. عمر يحيياوي (2019): الإدارة الالكترونية كمسعى لترقية الخدمات العمومية في الجزائر، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية - دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور ، الجلفة، العدد 37.
2. عقبي آمال وعاشور نصر الدين (2018): الإدارة الالكترونية رؤية مستقبلية في تطوير العمل الإداري - تجارب بعض الدول في العالم، مجلة المفكر، العدد 17.
3. مراكشي محمد لمين وفقاير فيصل (2017): الإدارة الالكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة الأغواط، العدد 17.

مشروع الإدارة الالكترونية خيار ضرورة لتعزيز خدمة الإدارات العمومية

- دراسة استقصائية على عينة من موظفي بلديات ولاية المسيلة -

The electronic administration project is a necessity option to enhance the service of public administrations

A survey study on a sample of employees of the municipalities of the state of M'sila

ط.د. طواف فاتح

د.بن سليم محسن

د.بن بوزيد سليمان

4. ثناء عبد الكريم (2017): مبادئ الإدارة، قسم الإدارة البيئية، جامعة تشرين، سوريا.

5. رابحي لخضر ولكحل عائشة (2016): الإدارة الالكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، جامعة الأغواط، العدد الثالث.

6. عائشة بنت أحمد الحسيني وشذا بنت عبد المحسن الخيال (2013): أثر تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، المجلة العلمية لقطاع كلية التجارة، جامعة الأزهر، العدد العاشر.

ثانياً: المداخلات:

1. محمد متولي (2013): إدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الدول العربية، مداخله ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الأول حول الإدارة الالكترونية، إدارة شرطة دبي، الإمارات العربية المتحدة.

2. رأفت رضوان (2004): الدارة الالكترونية - الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني، للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، القاهرة.

3. مواقع الانترنت:

1. مجدي محمد يونس (2021): التحول نحو الإدارة الالكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر الرقمي، مقال في الموقع الالكتروني تعليم جديد، www.new-educ.com، تاريخ المعاينة 14 فيفري 2021.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف - مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 44		
المحور رقم - 3 -	تقنيات ونظم الإدارة الإلكترونية ومشروع الحكومة الإلكترونية	
عنوان المداخلة	التعامل الإلكتروني في إطار الصفقات العمومية في ظل المرسوم الرئاسي 15-247 المتعلق بتنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام Electronic dealing within the framework of public deals under Presidential Decree 15-247 related to the regulation of public deals and public utility authorizations	
الاسم واللقب	زين العابدين بخوش	هشام بخوش
المؤهل العلمي	أستاذة محاضر أ	أستاذة محاضر أ
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس	جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

التعامل الالكتروني في إطار الصفقات العمومية في ظل المرسوم الرئاسي 15-247 المتعلق بتنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام

Electronic dealing within the framework of public deals under Presidential Decree 15-247 related to the regulation of public deals and public utility authorizations

هشام بخوش
أستاذ محاضر أ، جامعة محمد الشريف
مساعدة سوق أهراس.

زين العابدين بخوش
أستاذ محاضر أ، جامعة محمد الشريف
مساعدة سوق أهراس .

h.bekhouch@univ-soukahras.dz z.bakhouch@univ-soukahras.dz

المخلص:

يهدف هذا البحث إلى الوقوف على مدى توفيق المشرع الجزائري في تنظيم فكرة التعاقد الالكتروني عبر الانترنت وما يحققه من سهولة التواصل والتعامل الالكترونيين للذان يغنيان المتعامل المتعاقد وكذا المصلحة المتعاقدة عن مسك الملف الورقي للصفقة، ناهيك عن ربح الوقت والجهد، وذلك من خلال تحليل النصوص القانونية المتبناة من المشرع الجزائري والمتضمنة لقانون الصفقات العمومية والقرار الوزاري عن وزير المالية والمؤرخ في 17 نوفمبر 2013 والمحدد لمحتوى البوابة الالكترونية للصفقات العمومية وكيفيات تسييرها وكيفيات تبادل المعلومات بالطريقة الالكترونية.

الكلمات المفتاحية: التعاقد الالكتروني-الصفقة العمومية- البوابة الالكترونية- المتعامل الاقتصادي.

رموز تصنيف k4-j2-k3-q3:JEL

Abstract:

This research aims to identify the extent of the Algerian legislator's success in organizing the idea of electronic contracting via the Internet and the ease of communication and electronic dealings that it achieves that enrich the contracting client, as well as the contracting interest in keeping the paper file of the deal, not to mention the profit of time and effort, by analyzing the legal texts adopted From the Algerian legislator, which includes the law on public procurement and the ministerial decision on the Minister of Finance dated November 17, 2013, which specifies the content of the electronic portal for public procurement, how to conduct it, and how to exchange information electronically.

Keywords : Electronic contracting-The public acts-electronic gate-The economic dealer

JEL Classifications: k4-j2-k3-q3

مقدمة: في هذا العصر الرقمي الذي انتشرت فيه الإنترنت¹ انتشاراً هائلاً شاعت التجارة الإلكترونية، والتي تتيح العديد من المزايا، فقد أصبح من الممكن لرجال الأعمال تجنب مشقة السفر والانتقال من بلد إلى آخر للقاء شركائهم وعملائهم وأصبح بمقدورهم توفير الوقت والمال من أجل الترويج للمنتجات والخدمات، كما أصبح في متناول المستهلك الحصول على ما يريده دون التنقل أو استخدام النقود التقليدية وكل ما يحتاجه المستهلك هو اقتناء جهاز كمبيوتر وبرنامج مستعرض للإنترنت واشتراك بشبكة الإنترنت.

ولأجل ذلك لم تعد فكرة اعتماد التكنولوجيا قاصرة على التعاقد في إطار أحكام القانون التجاري أو المدني بل امتدت حتى لعقود الإدارة العامة، أين تكون فيها الأخيرة صاحبة السلطة العامة لما تحققه من إيجابيات رغم اتصاف عقود الدولة أو الصفقات العمومية بالطابع الإجرائي.

ولعل أهم ما يميز الصفقة العمومية الإلكترونية عن الصفقة العمومية التقليدية هي الوسيلة التي تتم بها أو عن طريقها، حيث تتم من خلال بيئة إلكترونية تستخدم فيها وسائل الاتصال الحديثة وعلى رأسها شبكة الإنترنت.

ويعوق نمو الصفقات الإلكترونية تخلف الآليات القانونية التقليدية عن التعامل معها، تلك القوانين التي وضعت لتنظيم نوع آخر من الصفقات ألا وهي الصفقات التقليدية والتي تعتمد على التعامل بالأوراق والمستندات الورقية كدليل للإثبات، ذلك أن المشرع الجزائري لم ينظم التعاقد الإلكتروني في إطار الصفقات العمومية إلا في سنة 2010 بموجب المرسوم الرئاسي 10-236 المتعلق بتنظيم الصفقات العمومية².

إذا كان المشرع الجزائري قد نظم فكرة التعاقد الإلكتروني عبر البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية ابتداء من سنة 2013 إعمالاً لنص المرسوم الرئاسي 10-236 المتعلق بتنظيم الصفقات العمومية، الأمر الذي يدفع إلى التساؤل عن كيفية تنظيم هذه الأخيرة ومدى تحقيقها للغاية المرجوة منها، فهل وفق المشرع في تنظيم البوابة الإلكترونية وهل حققت الغاية المرجوة منها؟.

التعامل الإلكتروني في إطار الصفقات العمومية في ظل المرسوم الرئاسي 15-247 المتعلق بتنظيم الصفقات

العمومية وتفويضات المرفق العام

Electronic dealing within the framework of public deals under Presidential Decree 15-247 related to the regulation of public deals and public utility authorizations

د/ هشام بخوش

د/ زين العابدين بخوش

إن الإجابة على هذه الاشكالية لا تتحقق الا باعتماد المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل محتوى النصوص القانونية المنظمة لآلية التعاقد بالطريقة الالكترونية ضمن عنصرين يتعلق الأول بتعريف الصفقة العمومية الالكترونية وأساسها القانوني، في حين يتضمن العنصر الثاني تنظيم البوابة الالكترونية للصفقات العمومية.

الإشكالية، وأهمية الدراسة، والمنهج المتبع (يجب ترك مسافة في بداية كل فقرة)

1-تعريف الصفقة العمومية الالكترونية وأساسها القانوني: الحديث عن الصفقة العمومية الالكترونية يحتم علينا الحديث عن تعريفها ابتداء ثم التعرض للأساس الذي تستمد منه قانونيتها.

1-1-- مفهوم الصفقة العمومية الالكترونية وخصائصها:

1-1-1- معنى الصفقة العمومية الالكترونية: لم يعرف المشرع الجزائري الصفقة العمومية الالكترونية، وإنما اكتفى بالإشارة إلى شكلها ضمن معناها التقليدي وفقا للمادة 02 من المرسوم الرئاسي 15-247 المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام³ على أنها " عقود مكتوبة في مفهوم التشريع المعمول به، تبرم بمقابل مع متعاملين اقتصاديين وفق الشروط المنصوص عليها في هذا المرسوم لتلبية حاجات المصلحة المتعاقدة في مجال الأشغال واللوازم والخدمات والدراسات".
العقد الإلكتروني كما جاء في الفقه فإنه " اتفاق يتلاقى فيه الإيجاب بالقبول على شبكة دولية مفتوحة للاتصال عن بعد..."⁴.

وهو لا يختلف في جوهره وأركانه عن المعنى العادي للعقد، وبالتالي فهو لا يخرج عن نطاق النظرية العامة للعقد، غير أن ما يعطيه خاصيته ويضفي عليه طابعه هو بلا شك الوسيلة الالكترونية المستعملة عند عملية الإبرام أو على الأقل في إحدى مراحلها⁵، وهذه الوسيلة الالكترونية عرفتها المادة الثانية من التوجيه الأوروبي الصادر في 22 ماي 1991 المتعلق بحماية المستهلك في العقود المبرمة عن بعد بأنها " أية وسيلة تستخدم في التعاقد

ما بين المورد والمستهلك بدون التواجد المادي المتزامن لهما وذلك حتى إتمام التعاقد بين الأطراف⁶.

ومن ثم فالعقد الإلكتروني هو " اتفاق يبرم أو ينفذ جزئيا أو كليا عبر شبكة اتصالات دولية باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات، بقصد إنشاء التزامات تعاقدية وذلك بإيجاب وقبول يمكن التعبير عنهما من خلال ذلك الوسيط"⁷.

أما العقد الإداري كما درج عليه في كتب الفقه فهو ذلك العقد الذي يبرمه شخص معنوي عام من أجل تسيير مرفق عام أو تنظيمه، تأخذ فيه الإدارة بأحكام القانون العام ويتضمن شروطا استثنائية غير مألوفة في القانون الخاص ويخول المتعاقد مع الإدارة الاشتراك مباشرة في تسيير المرفق العام، وكما أقره القضاء بأنه " يتعين لاعتبار العقد إداريا أن تكون الإدارة بوصفها سلطة عامة طرفا فيه ، وأن يتصل العقد بنشاط مرفق عام بقصد تسييره أو تنظيمه وأن يتميز بانتهاج أسلوب القانون العام فيما يتضمنه من شروط استثنائية غير مألوفة في روابط القانون الخاص"⁸.

وعليه حتى يعتبر العقد صفقة عمومية إلكترونية يجب أن يكون مكتوبا في مفهوم التشريع المعمول به، يبرم بمقابل مع متعاملين اقتصاديين وفق الشروط المنصوص عليها في هذا المرسوم لتلبية حاجات المصلحة المتعاقدة في مجال الأشغال والوظائف والخدمات والدراسات على أن يتم التعامل بين طرفيه بالوسائل الإلكترونية.

1-2- خصائص الصفقة العمومية الإلكترونية: انطلاقا من التعريف أعلاه وبالعودة إلى عناصر العقد الإداري التقليدي التي سبق ذكرها (الإدارة طرف في العقد، اتصال العقد بنشاط المرفق العام، إتباع أسلوب القانون العام في إبرام العقد) نخلص على أن العقد الإداري الإلكتروني يتميز بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن غيره من عقود القانون العام والخاص، وإن كانت هذه الخصائص مشتركة بين العقد الإداري الإلكتروني والعديد من العقود الأخرى ويمكن حصر هذه الخصائص في:

1-2-1-1- عقد ملزم للطرفين: يعتبر العقد الإداري الإلكتروني من العقود الملزمة للطرفين، والتي ترتب التزامات متبادلة، بحيث يقع على عاتق الإدارة في حال ما كانت متلقية الخدمة أن تلتزم بدفع ثمنها والذي يتم غالبا في إطار العقد الإداري الإلكتروني عن طريق الدفع الإلكتروني، الذي يتناسب مع هذا الشكل من أشكال العقود، وفي المقابل يلتزم الطرف الثاني من العقد المقدم للخدمة للإدارة العامة بالقيام بمهامه التعاقدية وتسليم البضاعة أو الخدمة محل العقد في الزمان والمكان المتفق عليها، وفي هذا الإطار يقسم الفقه العقود الإدارية الإلكترونية من حيث مدى ارتباط العقد وتنفيذه من خلال شبكة الانترنت إلى قسمين:

أولاً: عقود تبرم وتنفذ بواسطة الشبكة مباشرة، وهي العقود التي يكون محلها غير ملموس، والتي تكون إما مسموعة وإما مرئية، دون إمكان لمسها باليد على نحو إبرام الإدارة العامة لعقد إداري بغرض الحصول على معلومات أو استشارات أو برامج معلوماتية.

ثانياً: عقود يتم إبرامها من خلال شبكة الانترنت ويتم تنفيذها خارج الشبكة مثل العقود التي يكون الهدف منها الحصول على سلع ملموسة تورد مباشرة للإدارة العامة أو أشغال أو توريدات.

1-2-2-1- عقد اتصال عن بعد: تتميز العقود الإدارية الإلكترونية بكونها من عقود الاتصال عن بعد أو عقود المسافة، وهي ذات الخاصة التي تتميز بها العقود الإلكترونية المتعامل بها في ظل القانون الخاص، لذلك وصفت الأخيرة بأنها عقود حكمية .

1-2-3- عقد واسع المجال: يتميز العقد الإداري الإلكتروني بأنه يزيد من مجال الاختيار أمام الإدارة العامة ويوسعه، بصورة أصبح معها بإمكانية الإدارة العامة استعراض العديد من خيارات واختيارات التعاقد على شاشة جهاز الحاسوب، الأمر الذي من شأنه تدعيم مبدأ تكافؤ الفرص أمام المتعاملين المتعاقدين مع الإدارة العامة، ويفتح أمامهم المجال

للعرض الواضح والمفصل لكافة منتجاتهم وخدماتهم بحرية دون أي تمييز أو قيود وهو الأمر الذي يسمح للإدارة العامة بالاطلاع المفصل والاختيار الدقيق لما يناسبها. انطلاقا من هذه الخصائص اكتسب العقد الإداري الإلكتروني أهمية كبرى في ظل التطور التقني والتقدم التكنولوجي، وأصبح وسيلة فعالة في يد الإدارات العمومية لتحقيق التنمية الوطنية والمحلية على حد سواء، والاضطلاع بمختلف مهام تقديم الخدمات العمومية، ويمكن حصر هذه الأهمية في:

أ- التغلب على مشاكل البيروقراطية: لما كانت من أهم أهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية وإداراتها العمومية القضاء على البيروقراطية بمختلف صورها السلبية، فإن العقد الإداري الإلكتروني أصبح يشكل وسيلة فعالة لمساعدة الإدارة الإلكترونية على تحقيق هذا الهدف، لكونه يساعد الدولة كثيرا في تجاوز البيروقراطية التي تعاني منها إجراءات إبرام العقود الإدارية التقليدية، فاعتماد الإدارة العمومية على الانترنت في أعمالها التعاقدية يقلل كثيرا من الروتين الإداري الذي يعاني منه المتعاملون المتعاقدون مع الإدارات من جهة، كما أنه يسهل ويبسط الإجراءات للإدارات العمومية وموظفيها لكونه لا يستلزم تواجد الموظف في مكتبه وقت إبرام العقد وهو الأمر الذي يقلل كثيرا من الأعباء الوظيفية الملقة على الموظفين في هذا المجال.

ب- توفير التكلفة المادية على الإدارة: فنشر العطاءات وفق الإجراءات المنصوص عليها في إطار إبرام العقد الإداري في الصحف الورقية وإعادة نشرها لأكثر مرة في كثير من الحالات يكلف الإدارة مبالغ مالية ضخمة في إطار العقد الإداري التقليدي، على أن التحول إلى نظام العقد الإداري الإلكتروني باستخدام أساليب النشر والإعلان الإلكتروني من خلال شبكة الإنترنت يوفر على الإدارة كثيرا تكاليف النشر الورقية، ويفتح أمامها مجال نشر الإعلانات عن نية التعاقد عبر موقعها الإلكتروني أو من خلال مواقع حكومية خاصة يتم استحداثها من طرف الدولة لهذا الغرض خصيصا ويبقى الإعلان منشورا على المواقع الإلكترونية طيلة صلاحيته دون أي تكلفة مادية.

التعامل الإلكتروني في إطار الصفقات العمومية في ظل المرسوم الرئاسي 15-247 المتعلق بتنظيم الصفقات

العمومية وتفويضات المرفق العام

Electronic dealing within the framework of public deals under Presidential Decree 15-247 related to the regulation of public deals and public utility authorizations

د/ هشام بخوش

د/ زين العابدين بخوش

ج- السرعة والشفافية في القيام بالمعاملات الإلكترونية التعاقدية: يفتح التعاقد الإلكتروني أمام الإدارة باب إيصال عروضها إلى أكبر عدد من المتعاملين المتعاقدين محليا ودوليا، ويخولهم السرعة في تبادل البيانات حين إبرام العقد بصرف النظر عن مكان تواجدهم وهو الأمر الذي من شأنه توفير الكثير من الوقت والجهد للطرفين، ويسمح بالحصول على المعلومات بكل سهولة ووضوح تجسيدا لمبادئ الشفافية في التعاقد التي ينص عليها القانون الأمر الذي من شأنه التأثير إيجابا على صواب عمليات اتخاذ القرارات ويساهم في اختيار الإدارة العمومية المتعاقدة لمتعاملين متعاقدين أكفاء، علاوة على أنها تساهم بصورة كبيرة في السرعة في اتخاذ القرار لكونها لا تتقيد بوقت ولا مكان معين لإبرام العقود واتخاذ القرارات الإدارية المتصلة بالعقد من طرف الإدارة وهو الأمر الذي يترتب عنه إيجاد حلول للكثير من مشاكل العقود المؤجلة والمعلقة في إطار التعاقد الإداري الورقي.

1-2-2- الأساس القانوني للصفقة العمومية الإلكترونية: على غرار القطاعات الأخرى التي مستها الرقمنة، سعى المشرع الجزائري إلى تحديث آليات التعاقد في إطار الصفقات العمومية من خلال أحكام المرسوم الرئاسي 10-236 المتعلق بتنظيم الصفقات العمومية، أين نص في المادتين 173 و174 منه على إحداث بوابة الكترونية للصفقات العمومية غرضها الأساسي تسهيل وتوضيح التعامل الإلكتروني في مجال الصفقات العمومية، على الرغم من أن المرسوم الرئاسي 10-236 عرف العديد من التعديلات المتلاحقة حتى الغي سنة 2015 بموجب المرسوم الرئاسي 15-247 المؤرخ في 16 سبتمبر 2015 المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، أين عمد المشرع الجزائري إلى التنصيب مجددا على التعامل وفق الوسائط الإلكترونية بموجب المواد 203 إلى 206 منه، ومؤكدا من جهة أخرى على استمرارية العمل بالنصوص الفرعية المتخذة تنفيذا للمرسوم الرئاسي 10-236 على المرسوم الرئاسي 15-247 المشار إليه أعلاه وذلك بموجب المادة 218 منه.

التعامل الإلكتروني في إطار الصفقات العمومية في ظل المرسوم الرئاسي 15-247 المتعلق بتنظيم الصفقات

العمومية وتفويضات المرفق العام

Electronic dealing within the framework of public deals under Presidential Decree 15-247 related to the regulation of public deals and public utility authorizations

د/ هشام بخوش

د/ زين العابدين بخوش

2-تنظيم البوابة الالكترونية للصفقات العمومية: إعمالا لنص المادة 218 من المرسوم الرئاسي 15-247 المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، والتي أكدت استمرارية العمل بالنصوص والقرارات المتخذة في ظل المرسوم الرئاسي 10-236، صدر القرار الوزاري عن وزير المالية والمؤرخ في 17 نوفمبر 2013 والمحدد لمحتوى البوابة الالكترونية للصفقات العمومية وكيفيات تسييرها وكيفيات تبادل المعلومات بالطريقة الالكترونية.

2-1-أهداف البوابة الالكترونية: نصت المادة 204 من المرسوم الرئاسي 15-247 المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، على أن تمكن المصالح المتعاقدة مل متعهد أو مترشح للصفقات العمومية من وثائق الدعوة إلى المنافسة الكترونيا في إطار جدول زمني محدد مع الأخذ في عين الاعتبار الوثائق المودعة يدويا أين يمكن تكييفها الكترونيا وذلك لتحقيق الأهداف التالية⁹:

- نشر المعلومات والوثائق الآتية:

- النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالصفقات العمومية وكذا الاستشارات القانونية المتعلقة بها.

- قائمة المتعاملين الاقتصاديين الممنوعين والمقصين من المشاركة في الصفقات العمومية.

- البرامج التقديرية لمشاريع المصالح المتعاقدة وقوائم الصفقات المبرمة أثناء السنة المالية السابقة وكذا أسماء المؤسسات أو تجمعات المؤسسات المستفيدة منها.

- تقارير المصالح المتعاقدة المتعلقة بتنفيذ الصفقات العمومية.

- قائمة المؤسسات التي سحبت منها شهادة التصنيف والكفاءة.

- الأرقام الاستدلالية للأسعار.

- كل وثيقة أو معلومة لها علاقة بموضوع البوابة.

التعامل الإلكتروني في إطار الصفقات العمومية في ظل المرسوم الرئاسي 15-247 المتعلق بتنظيم الصفقات

العمومية وتفويضات المرفق العام

Electronic dealing within the framework of public deals under Presidential Decree 15-247 related to the regulation of public deals and public utility authorizations

د/ هشام بخوش

د/ زين العابدين بخوش

2-2- التزامات البوابة الإلكترونية: يقع لزاما على المسيرين للبوابة الإلكترونية إنشاء

قاعدة بيانات مزودة بكل المعلومات التي تسهل عملية التعاقد وتبادل المعلومات بالطريقة

الإلكترونية¹⁰ ، ولتحقيق ذلك لابد من القيام بالتي:

- تسجيل المصالح المتعاقدة عن طريق البوابة.

- تسجيل المتعاملين الاقتصاديين عن طريق البوابة وملفاتهم الإدارية.

- بحث متعدد المعايير.

- التنبيه على المستجدات.

- تحميل الوثائق.

- التعهد عن طريق البوابة.

- تسير تبادل المعلومات بين المصالح المتعاقدة والمتعاملين الاقتصاديين.

- ترميز الوثائق.

- تاريخ وتوقيت الوثائق.

- التمرن على التعهد الإلكتروني.

- الإمضاء الإلكتروني للوثائق.

- صحيفة الأحداث.

- دلائل تفاعلية لمستعملي البوابة.

- كل وظيفة أخرى ضرورية للسير الحسن للبوابة.

- بطاقات الإحصاء الاقتصادي للطلب العمومي.

- منشورات البوابة.

- العنوان الإلكتروني لتحميل الوثائق¹¹.

2-3- ضمانات التعامل الإلكتروني في إطار الصفقات العمومية: كرس المشرع الجزائري

مجموعة ضمانات حفاظا على استقرار المعاملات الإلكترونية بين المتعامل المتعاقد

والمصلحة المتعاقدة، ولأجل ذلك أرسى مجموعة مبادئ تقوم عليها البوابة الإلكترونية وتمثل في¹²:

1 - سلامة الوثائق المتبادلة بالطريقة الإلكترونية: إذ يجب أن تضمن صيغ وأشكال رقمنة الوثائق المكتوبة عدم المساس بسلامتها، ناهيك على توقيع الوثائق بالطريقة الإلكترونية المؤمنة مع احترام الأحكام التشريعية والتنظيمية المعمول بها، مع ضرورة التعرف على هوية المتعاملين الاقتصاديين والتأكد منها.

2 - سرية الوثائق المتبادلة بالطريقة الإلكترونية : وذلك لما فيه من حماية الوثائق المتبادلة بالطريقة الإلكترونية عن طريق نظام ترميز الوثائق مع احترام الأحكام التشريعية والتنظيمية المعمول بها.

3 - تتبع الأحداث: وذلك من خلال:

- إنشاء صحيفة للأحداث تسمح بتعقب تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية.

- تاريخ وتوقيت الوثائق المتبادلة بالطريقة الإلكترونية، أين يسلم وصل استلام يبين تاريخ وتوقيت استلام العروض لكل عرض يرسل بالطريقة الإلكترونية أو على حامل مادي إلكتروني.

4 - توافقية الأنظمة المعلوماتية: وذلك باعتماد معايير ومقاييس تسمح لأنظمة معلوماتية مختلفة بالتواصل من أجل تبادل المعطيات.

5 - تأمين أرشفة الوثائق الرقمية بالطريقة الإلكترونية: لما يشكله ذلك من ضمانة كبيرة في الإثبات ومرونة العمل من خلال سهولة الرجوع إلى الوثائق والملفات.

3- إجراءات تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية: لما كانت الصفقة العمومية عبارة عن عقد إجرائي شكلي يتضمن مجموعة بيانات ووثائق إلزامية لقيامها وثبوت صحتها، حرص المشرع الجزائري على تحديد مجموع الوثائق التي يتم تبادلها الكترونياً بين المصالح المتعاقدة والمترشح أو المتعامل المتعاقد وهو ما فصله تباعاً.

التعامل الإلكتروني في إطار الصفقات العمومية في ظل المرسوم الرئاسي 15-247 المتعلق بتنظيم الصفقات

العمومية وتفويضات المرفق العام

Electronic dealing within the framework of public deals under Presidential Decree 15-247 related to the regulation of public deals and public utility authorizations

د/ زين العابدين بخوش د/ هشام بخوش

3-1- أنواع الوثائق المتداولة إلكترونياً¹³: ونميز بين تلك الخاصة بالمصلحة المتعاقدة وتلك التي تخص المتعامل المتعاقد.

3-1-1- بالنسبة للمصلحة المتعاقدة: وهي محددة على سبيل الخصوص.

- دفاتر الشروط.

- نماذج التصريح بالاككتاب ورسالة التعهد والتصريح بالنزاهة والتعهد بالاستثمار عند الاقتضاء.

- الوثائق والمعلومات الإضافية عند الاقتضاء.

- الإعلانات عن المناقصات والدعوات للانتقاء الأولي ورسائل الاستشارات.

- إرجاع العروض عند الاقتضاء.

- طلبات استكمال أو توضيح العروض عند الاقتضاء.

- المنح المؤقت للصفقات العمومية.

- عدم جدوى الإجراءات.

- إلغاء الإجراءات أو إلغاء المنح المؤقت للصفقات العمومية.

- الأجوبة عن طلبات الاستفسار حول أحكام دفاتر الشروط.

- الأجوبة عن طلبات نتائج تقييم العروض وعن الطعون.

3-1-2- بالنسبة للمتعامل الاقتصادي: وهي أيضاً محددة على سبيل الخصوص.

- التصريح بالاككتاب.

- رسالة التعهد.

- التصريح بالنزاهة.

- التعهد بالاستثمار عند الاقتضاء.

- طلبات معلومات إضافية وتوضيحات أحكام دفتر الشروط عند الاقتضاء.

- سحب دفاتر الشروط والوثائق الإضافية عند الاقتضاء.

التعامل الإلكتروني في إطار الصفقات العمومية في ظل المرسوم الرئاسي 15-247 المتعلق بتنظيم الصفقات

العمومية وتفويضات المرفق العام

Electronic dealing within the framework of public deals under Presidential Decree 15-247 related to the regulation of public deals and public utility authorizations

د/ هشام بخوش

د/ زين العابدين بخوش

- الترشيحات في إطار الإجراءات التي تتضمن مرحلة انتقاء أولي.

- العروض التقنية والمالية.

- العروض المعدلة عند الاقتضاء.

- طلبات نتائج تقييم العروض والطعون.

2-3- سير عملية التبادل الإلكتروني: لا يمكن لعملية التبادل الإلكتروني للوثائق المعلومات أن تتم إلا بعد قيام المصالح المتعاقدة والمتعاملين الاقتصاديين بالتسجيل على مستوى البوابة الإلكترونية بعد مل استمارة معلومات مزودة بعنوان الكتروني ويتم إرسالها الكترونيا أو إيداعها باليد على مستوى مصالح البوابة¹⁴ ، على أنه يقع لزما على المصالح المتعاقدة تحديد عنوان الكتروني يمكن من خلاله تحميل الوثائق من طرف المتعاملين الاقتصاديين، والذين لهم الحق في المشاركة في الصفقة العمومية عبر الرد على إعلان المصلحة وإرسال الوثائق عبر البوابة إليها، وحسنا فعل المشرع حينما تنبه للأعطال التي قد تلحق البوابة أو الملف المرسل من طرف المتعامل الاقتصادي أين مكنه من إرسال نسخة ورقية في نفس اجل إرسال النسخة الإلكترونية كي تكون بديلا عمها في حال أي خلل الكتروني يصيبها¹⁵ ، على أن المشرع من خلال نص المادة 14 من القرار الوزاري عن وزير المالية والمؤرخ في 17 نوفمبر 2013 والمحدد لمحتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفيات تسييرها وكيفيات تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية مكن المصلحة المتعاقدة من إعادة مراسلة المتعامل الاقتصادي الذي لم تتمكن من فتح ملفه الإلكتروني بسبب فيروس أصابه لإعادة إرسال نسخة أخرى في الآجال المحددة، غير أن التعامل الإلكتروني لا يغني المصلحة المتعاقدة من ضرورة التعامل الورقي ونشر الإعلان عن المناقصات أو الدعوة إلى الانتقاء الأولي أو رسائل الاستشارة في الجرائد أو النشرة الرسمية لصفقات المتعامل العمومي¹⁶ .

الخاتمة: إذا كانت التقنية والرقمية هي العنصر السائد والمميز للمجتمعات والإدارات العامة على حد سواء وما تحققه من سهولة التعامل والتواصل بين المصالح والأجهزة

التعامل الإلكتروني في إطار الصفقات العمومية في ظل المرسوم الرئاسي 15-247 المتعلق بتنظيم الصفقات

العمومية وتفويضات المرفق العام

Electronic dealing within the framework of public deals under Presidential Decree 15-247 related to the regulation of public deals and public utility authorizations

د/ هشام بخوش

د/ زين العابدين بخوش

الإدارية فيما بينها أو مع غيرها من الأشخاص الطبيعية أو المعنوية العامة أو الخاصة، إلا أن التعامل في مجال الصفقات العمومية يشكل جزئية هامة من جزئيات الاقتصاد الوطني ولها من الأهمية التي لا يجب ألا يستهان بها، لأجل ذلك لابد من الحرص تمام الحرص على إنجاح الأخيرة بحكم قيامها على المال العام وتسعى لتحقيق الصالح العام، ويكون الاهتمام أكبر إذا تحدثنا عن صفقة مبرمة إلكترونياً لأن ذلك يتطلب جهداً مضاعفاً يشترك فيه ثلاثة أجناس ألا وهم القائمين على البوابة، المصالح المتعاقدة والمتعاملين الاقتصاديين كل حسب التزاماته.

إن نجاح عملية التعاقد الإلكتروني على الرغم مما يحققه من سهولة التواصل وإرسال الوثائق إلكترونياً يتطلب وعياً من المتعاملين الاقتصاديين والمصالح المتعاقدة وتكوين عالي الدقة في مجال الرقمنة للقائمين على البوابة الإلكترونية، ناهيك عن ضمان سرعة تدفق كبيرة ومتواصلة لشبكة الانترنت، وإن كان ما يحز في النفس أن البوابة الإلكترونية لم تر النور إلى غاية اليوم رغم أن النصوص القانونية المفصلة لها صدرت منذ 2013.

المصادر والمراجع:

المصادر:

- 1- المرسوم الرئاسي 10-236 المتعلق بتنظيم الصفقات العمومية، الجريدة الرسمية رقم 58 لسنة 2010.
- 2- المرسوم الرئاسي 15-247 المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، الجريدة الرسمية رقم 50 لسنة 2015.
- 3- القرار الوزاري عن وزير المالية والمؤرخ في 17 نوفمبر 2013 والمحدد لمحتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفية تسييرها وكيفية تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية.

المراجع:

الكتب:

التعامل الإلكتروني في إطار الصفقات العمومية في ظل المرسوم الرئاسي 15-247 المتعلق بتنظيم الصفقات

العمومية وتفويضات المرفق العام

Electronic dealing within the framework of public deals under Presidential Decree 15-247 related to the regulation of public deals and public utility authorizations

د/ زين العابدين بخوش د/ هشام بخوش

1- المنزلوي صالح (2005)، القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة.

2- حلي محمود (1974)، العقد الإداري، دار الفكر العربي، القاهرة.

3- نمديلي رحيمة الصغير ساعد (2007)، العقد الإداري الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، القاهرة.
الرسائل الجامعية:

1- إبراهيم خالد ممدوح (2005)، إبرام العقد الإلكتروني، رسالة دكتوراه في القانون، كلية الحقوق، الإسكندرية.

2- الهاجري فهد المبارك (2006)، العقود الإدارية عبر الانترنت، مذكرة الماجستير في القانون، جامعة عمان، الأردن.

المقالات:

العيداني محمد (2018)، العقد الإلكتروني وتطبيقاته في التشريع الجزائري، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، العدد 02.

¹ ظهرت النواة الأولى لفكرة شبكة الإنترنت في أواخر الستينات من القرن الماضي وبالتحديد عام 1969 عندما طلبت وزارة الدفاع الأمريكية (البنجابيون) من خبراء الكمبيوتر إيجاد أفضل طريقة للاتصال بعدد غير محدود من أجهزة الكمبيوتر دون الاعتماد على كمبيوتر واحد ينظم حركة السير، وكان الدافع هو الخوف من أن الاعتماد على شبكة تدار مركزياً سيكون هدفاً سهلاً لهجوم نووي مباغت يقضي عليها ولذلك عمل البنجابيون على البحث عن تكنولوجيا جديدة للاتصالات فقام بتمويل وإعداد شبكة تعد من أهم شبكات الكمبيوتر وفي عام 1986 توسعت شبكة الإنترنت وشملت المئات من الجامعات والمعاهد ثم انتقلت إلى التطبيقات الكمبيوترية التجارية، وكونت آلافاً من الشبكات، ومنها انتشرت إلى باقي أجزاء العالم.

² الجريدة الرسمية رقم 58 لسنة 2010.

³ الجريدة الرسمية رقم 50 لسنة 2015.

⁴ صالح المنزلاوي، القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2005، ص.11.

⁵ خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني، بحث مقدم لنيل شهادة دكتوراه، كلية الحقوق، الإسكندرية، بحث غير منشور، 2005، ص.11.

⁶ محمد العيداني، العقد الإلكتروني وتطبيقاته في التشريع الجزائري، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، العدد 02 لسنة 2018، جامعة زيان عاشور، الجلفة، ص.203.

⁷ رحيمة الصغير ساعد نمديلي، العقد الإداري الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، 2007، ص.45.

⁸ محمود حلمي، العقد الإداري، دار الفكر العربي، القاهرة، 1974، ص.64.

- فهد المبارك الهاجري، العقود الإدارية عبر الانترنت، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير، بحث غير منشور، جامعة عمان، الأردن، 2006، ص.41.

⁹ المادة 03 من القرار الوزاري عن وزير المالية والمؤرخ في 17 نوفمبر 2013 والمحدد لمحتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفية تسيرها وكيفية تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية.

¹⁰ المادة 04 من القرار الوزاري عن وزير المالية والمؤرخ في 17 نوفمبر 2013 والمحدد لمحتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفية تسيرها وكيفية تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية.

¹¹ المادة 11 من القرار الوزاري عن وزير المالية والمؤرخ في 17 نوفمبر 2013 والمحدد لمحتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفية تسيرها وكيفية تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية.

¹² المادة 07 من القرار الوزاري عن وزير المالية والمؤرخ في 17 نوفمبر 2013 والمحدد لمحتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفية تسيرها وكيفية تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية.

¹³ المادة 09 من القرار الوزاري عن وزير المالية والمؤرخ في 17 نوفمبر 2013 والمحدد لمحتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفية تسيرها وكيفية تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية.

¹⁴ المادة 10 من القرار الوزاري عن وزير المالية والمؤرخ في 17 نوفمبر 2013 والمحدد لمحتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفية تسيرها وكيفية تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية.

¹⁵ المادة 12 من القرار الوزاري عن وزير المالية والمؤرخ في 17 نوفمبر 2013 والمحدد لمحتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفية تسيرها وكيفية تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية.

¹⁶ المادة 15 من القرار الوزاري عن وزير المالية والمؤرخ في 17 نوفمبر 2013 والمحدد لمحتوى البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وكيفية تسيرها وكيفية تبادل المعلومات بالطريقة الإلكترونية.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 45		
المحور رقم - 3 -	تقنيات ونظم الإدارة الإلكترونية ومشروع الحكومة الإلكترونية	
عنوان المداخلة	دور مهارات القيادة الإلكترونية في تعزيز الولاء التنظيمي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة The role of electronic leadership skills in enhancing the organizational loyalty of professors of the Faculty of Economic Sciences at the University of Tebessa	
الاسم واللقب	الطاوس غريب	حنان دريد
المؤهل العلمي	أستاذة محاضر أ	أستاذة محاضر أ
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة العربي التبسي	جامعة العربي التبسي
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

دور مهارات القيادة الإلكترونية في تعزيز الولاء التنظيمي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة
The role of electronic leadership skills in enhancing the organizational loyalty of professors of the Faculty of Economic Sciences at the University of Tébessa

حنان دريد

الطاوس غريب

أستاذ محاضر- جامعة العربي التبسي

أستاذ محاضر- جامعة العربي التبسي

hanane.drid@univ-tebessa.dz

taoues.ghrieb@univ-tebessa.dz

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور مهارات القيادة الإلكترونية في تعزيز الولاء التنظيمي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة وذلك من خلال التركيز على مهارات الذكاء الإلكتروني، الذكاء الانفعالي والذكاء الاستراتيجي للقائد الإلكتروني، حيث تم جمع البيانات بالاعتماد على أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان، وقد ارتكزت الدراسة على عينة قدرت بـ 59 استبانة صالحة للتحليل، وقد توصلت إلى أن هناك أثرا إيجابيا لمهارات القيادة الإلكترونية على الولاء التنظيمي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة، وأوصت الدراسة بضرورة توفر المتطلبات التقنية لممارسة القائد الإلكتروني لمهامه الإدارية لتحفيز الأساتذة وتعزيز ولائهم خاصة في الجو الأخوي الذي يسود الأقسام.

الكلمات المفتاحية: قيادة الكترونية، ذكاء استراتيجي، ذكاء انفعالي، ذكاء الكتروني، ولاء تنظيمي.

رموز تصنيف JEL: I63 , L 01, D23, M 12

Abstract:

This study aimed to identify the role of electronic leadership skills in enhancing organizational loyalty among professors of the Faculty of Economic Sciences at the University of Tébessa, by focusing on the skills of electronic intelligence, emotional intelligence and strategic intelligence of the e-leader, where data were collected based on the study tool represented in the questionnaire. The study was based on a sample estimated at 59 questionnaires suitable for analysis, and this study concluded that there is a positive effect of electronic leadership skills on the organizational loyalty of professors of the Faculty of Economic Sciences at the University of Tébessa, and the study recommended the necessity of providing the technical requirements for the electronic leader's practice of his administrative tasks to motivate professors and enhance their loyalty in particular, In the fraternal atmosphere that prevails departments.

Keywords : e-leadership, strategic intelligence, emotional intelligence, electronic intelligence, organizational loyalty.

مقدمة:

في ظل التطور الهائل في التقنيات الحديثة والثورة المعلوماتية وتوفر شبكة الانترنت وشبكات الاتصال الأخرى، أصبح من الضروري على كل المنظمات الاستفادة من تلك التقنية، لضمان جودة الأداء والإنتاج، وتطوير أساليب العمل، وتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية، باعتبارها القوة الدافعة للتحويلات الاقتصادية والاجتماعية والسياسة على المستوى العالمي، ليظهر على إثرها مفهوم الإدارة الإلكترونية، والذي من أهم وظائفه التوجيه الإلكتروني.

تتطلب وظيفة التوجيه الإلكتروني بالمنظمات المعاصرة وجود القيادات الإلكترونية والتي تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها كما يعتمد أيضا وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال بطريقة إلكترونية مع الأفراد الآخرين، من خلال القدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة، مما يساهم في تعزيز الولاء التنظيمي لديهم، كما يعتمد التطبيق الكفء للتوجيه الإلكتروني على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة كشبكة الانترنت بحيث يتم انجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها.

ومن هذا المنطلق سيتم تسليط الضوء على مختلف المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بالقيادة الإلكترونية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة، وذلك بالاعتماد على دراسة تحليلية احصائية لعينة من أساتذة الكلية، وذلك من خلال العناصر الموالية:

- الإطار العام للبحث؛
- الإطار النظري للقيادة الإلكترونية والولاء التنظيمي في الجامعة؛
- دراسة تحليلية لأثر مهارات القيادة الإلكترونية على الولاء التنظيمي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية.

1- الإطار العام للبحث

1-1- مشكلة البحث: تبرز أهمية القيادة الإلكترونية وفعاليتها في التأثير بدرجة كبيرة على جودة وفاعلية نشاط المنظمة، وعلى تقبل والتزام العاملين، وبالتالي مدى ارتباطهم واستمراريتهم في العمل بها، فنجاح القائد يتوقف أساساً على خصائصه وسماته الشخصية، ومهاراته في التعامل الإلكتروني بما ينعكس على السلوك الإيجابي للأفراد، ومن هذا المنطلق وفي مسعى لمعرفة أثر القيادة الإلكترونية على الولاء التنظيمي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة تبسة، تسعى هذه الورقة البحثية إلى الإجابة على الإشكالية الموالية: ما مدى تأثير مهارات القيادة الإلكترونية على الولاء التنظيمي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة؟

1-2- أهمية البحث: تعتبر القيادة الإلكترونية موضوعاً أساسياً في الدراسات الإدارية، نظراً لدورها الأساسي والحاسم في كل مرحلة من مراحل العملية الإدارية، وهي بذلك تضمن الفعالية والسرعة والدقة والديناميكية المستمرة من أجل تحقيق أهداف المنظمة، خاصة في ظل اكتساب تكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة حيث أصبحت متغيراً يؤثر في جميع نواحي الحياة، كما تنبثق أهمية هذه الدراسة في كونها تبحث في إطار الجامعة التي تعتبر منظمة تربوية وأكاديمية وبحثية في آن واحد، ومتميزة عن مؤسسات المجتمع الأخرى، مما يستدعي تسليط الضوء على مقومات تعزيز رغبة الأساتذة في البقاء في الجامعات، واعتزازهم بالانتماء إليها.

1-3- أهداف البحث: تسعى هذه الورقة البحثية لتحقيق الأهداف الموالية:

- تناول المفاهيم النظرية المتعلقة بالقيادة الإلكترونية من مفهوم وخصائص، كذلك الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة؛
- تحديد المهارات القيادية الواجب توفرها في القادة الإلكترونيين من أجل تأدية مهامهم بفعالية وكفاءة؛

- تشخيص آراء المبحوثين (أساتذة كلية العلوم الاقتصادية في جامعة تبسة) حول الصفات والمميزات التي تتوفر في القيادة الإلكترونية وأهميتها في ربط الأستاذ بالكلية التي ينتهي إليها؛

- تقديم مقترحات وتوصيات تساهم في تعزيز الولاء التنظيمي لدى أساتذة الكلية من خلال الاعتماد على القيادة الإلكترونية.

4-1- فرضيات البحث: في ضوء الاهداف البحثية وتحليل معطيات الجانب الميداني للبحث يمكن صياغة الفرضيات الآتية :

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين مهارات القيادة الإلكترونية والولاء التنظيمي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكاء الاستراتيجي للقائد الإلكتروني والولاء التنظيمي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة.

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكاء الانفعالي للقائد الإلكتروني والولاء التنظيمي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة.

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكاء الإلكتروني للقائد الإلكتروني والولاء التنظيمي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة.

5-1- أداة جمع البيانات: بهدف جمع بيانات من أفراد عينة البحث تم استخدام استمارة استبيان اعتمدت في ضوء دراسات الاطار النظري واشتملت على ثلاث اجزاء، تضمن الجزء الاول بيانات شخصية عن أفراد عينة البحث فيما احتوى الجزء الثاني مهارات القيادة الإلكترونية والمتمثلة في الذكاء الاستراتيجي (14 عبارة) والذكاء الانفعالي (10 عبارة) والذكاء الإلكتروني (09 عبارة)، أما الجزء الثالث فقد شمل عبارات تشخص مدى الولاء التنظيمي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة (12 عبارة).

6-1- مجتمع البحث وعينته: تمثل مجتمع البحث في أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة تبسة، والبالغ عددهم 107 أستاذ، موزعين على 04 أقسام: قسم العلوم الاقتصادية (28 أستاذ)، قسم العلوم التجارية (23 أستاذ)، قسم علوم التسيير (31 أستاذ)، وقسم المالية والمحاسبة (25 أستاذ)، وبعد توزيع استمارة

البحث الكترونيًا عبر صفحات التواصل الاجتماعي الخاصة بأقسام الكلية تم جمع 59 استمارة صالحة للتحليل.

2- الإطار النظري للقيادة الإلكترونية والولاء التنظيمي في الجامعة

2-1- مفهوم القيادة الإلكترونية

تعرف على أنها قيادة تكنولوجية تقوم على استخدام تقنيات الحاسبات والمعلومات وشبكات الاتصالات لإدارة أعمالها وعلاقاتها المختلفة؛ كما يمكن تعريفها بأنها عملية تتم داخل سياق بيئة الأعمال الإلكترونية وتتوسطها تقنية المعلومات والإنترنت ويعبر عنها بوجهات جديدة تربط بين القيادة وأتباعها من خلال قنوات إلكترونية؛¹

وهي أيضًا الممارسات القيادية التي تعتمد على تقنيات المعلومات والاتصالات لزيادة كفاءة العمليات القيادية في الإدارة ولتوفير الجهد والوقت والمال في التواصل مع المرؤوسين والمستفيدين داخل النظام وخارجه والتأثير عليهم بأسلوب إبداعي مبتكر لاتخاذ قرارات أسرع وأشمل، ولتحفيزهم نحو تحقيق الأهداف المرجوة.²

ويقصد بالقيادة الإلكترونية، ذلك الشخص الذي تتوفر فيه مجموعة من السمات والخصائص الشخصية والمهارية، والقادر على التعامل بطريقة إلكترونية فعالة مع الأفراد الآخرين مع القدرة على تحفيزهم، واتخاذ القرارات بطريقة سريعة وفورية وتحكمه في مهارة المعارف الإلكترونية ومهارة الاتصال الفعال مع الآخرين داخل التنظيم وخارجه.³ ولتطبيق القيادة الإلكترونية الإيجابية الآتية:⁴ الاستفادة من المؤثرات التقنية الحديثة، زيادة القدرة على تشخيص المشكلات، مرونة الهيكل التنظيمي، تقليل معوقات اتخاذ القرار، تبني المشاريع الإبداعية، تحقيق التواصل الإلكتروني الفعال، سد الفجوة الرقمية بين صناع القرار والتقنيين، تمكين أنظمة التقويم الإلكتروني.

2-2- مهارات القيادة الإلكترونية: وتمثل هذه المهارات في الآتي:

2-2-1- الذكاء الاستراتيجي: يعرف الذكاء الاستراتيجي بأنه: " ذكاء يوسم به القادة الذين يتمتعون بنظرة ثاقبة ورؤية مستقبلية وتفكير عالي المستوى وقدرة على رفع الإبداع من

التركيز على نظام معلوماتي يتيح لهم استقصاء المعلومات ومعالجتها وتحليلها ليتسنى لهم توظيف أفكارهم في صناعة القرارات وصياغة الاستراتيجيات بمستوى عالي من الذكاء والقدرة على العمل⁵.

وهو أيضا نظام يتكون من عدة عناصر تساعد القائد على فهم وتحديد الفرص والتهديدات للتطلع إلى المستقبل، ولها دور كبير في الارتقاء بقدرات القائد، وتتمثل هذه العناصر في الآتي:⁶

أ- الاستشراف: يعبر الاستشراف عن القدرة على رؤية الاتجاهات المستقبلية عبر إجراء مسح للعوامل الديناميكية في الماضي والحاضر، وعليه فهو يعني إمكانية إسقاط الحالة الراهنة على المستقبل عن طريق التبصر بتطوره المستقبلي، والتمييز ما بين ما يمكن تجنبه، والتأثير فيه، والسيطرة عليه، وتشير إلى النظر في عواقب الأمور، ورؤية الاتجاهات المستقبلية.

ب- تفكير النظم: يقوم التفكير بمنطق النظم على أساس دمج العناصر المختلفة بهدف تحليلها والتعرف على الكيفية التي تتفاعل بموجها لتشكل نظام أو صورة واضحة بخصوص الأشياء التي يتم التعامل معها، ويعني التفكير النظمي كذلك القدرة على تركيب وتكامل العناصر المختلفة لفهم كيفية تفاعلها مع بعضها للوصول إلى أهداف المنظمة، عن طريق دراسة الأجزاء وعلاقتها بالكل، وتقييم مدى نجاحها في خدمة أهداف النظام.

ج- الرؤية: الرؤية هي وصف لصورة أفضل تتطلع إليها المنظمة وتتفوق بها على أوضاعها الراهنة في جانب أو أكثر من جوانب هذه الصورة، وتشكل الرؤية حالة تنبؤ عن الظروف أو الأحداث المستقبلية ذات العلاقة لإطار أو سياق معين، وهذه العملية تتجاوز مجرد النظر إلى ما وراء الأحداث لتشمل الفهم والإدراك أيضا.

د- التحفيز: هو قدرة القائد الذكي على تشجيع العاملين لتنفيذ الرؤى والتصورات التي وضعها وتوجيههم نحو هدف معين لتعزيز الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، وعليه فهو عملية التأثير في السلوك وتوجيهات العاملين من حيث توجيهه، واستمرارية وقوة التوجه

نحو الهدف، باستخدام الوسائل المختلفة لتحفيزهم ولتنفيذ التصورات والرؤى التي تم وضعها المنظمة.

هـ- الشراكة: تتمثل مقدرة الشراكة في إمكانية إقامة التحالفات الاستراتيجية مع منظمات أخرى، ففي الوقت الذي يقيم فيه ذوو الذكاء الشعوري أو العاطفي صداقات مع الآخرين لكسب دعمهم، يميل الأشخاص ذوو الذكاء الاستراتيجي إلى تكوين شراكات وتحالفات للوصول إلى الأهداف المشتركة، والتحالف الاستراتيجي هو اتفاق يلزم مجموعتين من المنظمات أو أكثر للمشاركة بمواردهم لتطوير مشروع مشترك لاستثمار فرص الأعمال.

و- الحدس: الحدس هو الصوت الداخلي والذي يولد لدينا مشاعر ضد قراراتنا أو معها بشكل عام لا سيما إذا تضاربت البيانات أو كانت غير كافية فإننا نعتمد عليها للوصول إلى نتيجة على الحاسة السادسة وهي الحدس⁷.

2-2-2- الذكاء الانفعالي: يعرف الذكاء الانفعالي بأنه: " قدرتنا في التعرف على انفعالاتنا وانفعالات الآخرين، والقدرة على تحفيز أنفسنا وإدارة الانفعالات بصورة فعالة، في ذاتنا وعلاقتنا". وهو أيضا: " قدرة الشخص على قراءة رغبات ومقاصد الآخرين، حتى ولو لم تكن واضحة"⁸.

ويعرف أيضا بأنه: مجموعة من القدرات والمهارات التي تشتمل على إدراك الفرد ووعيه بمشاعره وانفعالاته وعواطفه، وفهمه لها والاستفادة منها في دفع نفسه نحو تحقيق ذاته وأهدافه وحل مشكلاته الوجدانية، وفهم مشاعر وعواطف وانفعالات الآخرين وتوظيفها في التواصل الجيد معهم ومساعدتهم على حل مشكلاتهم الاجتماعية⁹.

أ- أبعاد الذكاء الانفعالي: يتضمن الذكاء الانفعالي وفق نموذج دانيال جولمان خمسة أبعاد تتوزع على بعدين رئيسيين، وتتمثل هذه الأبعاد في الآتي:¹⁰

الكفاءة الشخصية: تحدد هذه الكفاءة، كيف يدير الفرد نفسه؟ وهي تتضمن أبعاد هي: الوعي بالذات وتنظيم الذات والدافعية، وكل بعد من هذه الأبعاد تندرج ضمنه مجموعة من الكفاءات والمهارات وهي كالآتي:

- الوعي بالذات، والتي تعني قدرة الفرد على فهم مشاعره الشخصية وإدراكه لحالته النفسية وانفعالاته الداخلية، ويشمل التقييم الدقيق للذات والثقة بالنفس.
- إدارة الانفعالات، والتي تتضمن القدرة على التعامل مع المشاعر، ومقدرته على التحكم بالانفعالات والدوافع، الجدارة بالثقة، الضمير، القدرة على التكيف في التعامل مع التغيير، الابتكار والذي يعني الشعور بارتياح للأفكار والتوجهات والمعلومات الجديدة.
- تحفيز النفس والدافعية، والتي تعني القدرة على تحفيز الذات والتفكير الإيجابي، وتتضمن: دافع الإنجاز، الالتزام، المبادرة، التفاؤل.
- الكفاءة الاجتماعية: تحدد هذه الكفاءة طريقة تعامل الفرد وعلاقاته مع الآخرين من حيث الاهتمام بحاجاتهم ورغباتهم، وتتكون من بعدين هما الآتي:
- التعاطف، والذي يعني وعي الفرد وقدرته على الشعور بانفعالات الآخرين والتعامل معها على نحو فاعل، ويتضمن المهارات الآتية: فهم الآخرين والإحساس بمشاعرهم، تطوير الآخرين واستشعار احتياجاتهم، التوجه نحو الخدمة، الاستفادة من التنوع وإيجاد الفرص للناس على اختلاف حاجاتهم وأهدافهم.
- التعامل مع العلاقات، وتعني القدرة على التفاعل الإيجابي مع المواقف الاجتماعية، وإقامة شبكة واسعة من العلاقات الإيجابية مع الآخرين، ويتضمن ذلك المهارات الآتية: التأثير، التواصل، إدارة الصراع، القيادة، تحفيز التغيير، بناء الروابط، التعاون والمشاركة وتمكين الفريق.
- 2-2-3- الذكاء الإلكتروني: يتمثل الذكاء الإلكتروني في مختلف مهارات المعارف الإلكترونية والتي لا بد أن تتوفر في القائد الإلكتروني، مثل تقنية المعلومات في الحاسبات الآلية وشبكات الاتصالات الإلكترونية والبرمجيات الخاصة بها والتعامل الجيد معها.¹¹
- 2-3- مفهوم الولاء التنظيمي
- يعتبر الولاء التنظيمي مفهوم متعدد الأبعاد، يعكس مدى الانسجام والترابط بين الفرد والمنظمة، ومدى استعداد الأفراد لبذل المزيد من الجهد من أجل تحقيق أهدافها، وزيادة فعاليتها، فضلا عن الرغبة في البقاء فيها.

ويعرف الولاء التنظيمي على أنه قوة ترابط الفرد مع منظمته وارتباطه بها، وهو حالة نفسية تعكس علاقة الفرد بالمنظمة التي يعمل فيها¹²، كما يعرف بأنه "الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة، والذي يتجلى في رغبة الفرد بالبقاء بالمنظمة وتبني قيمها، وبذل جهد كبير لتحقيق أهدافها".¹³

يعبر الولاء التنظيمي عن ظاهرة تحدث نتيجة للعلاقات التبادلية بين الفرد والمنظمة، التي يترتب عليها اتفاق متبادل لطالما بقيت العلاقة التبادلية التعاقدية مستمرة، فهو يتضمن علاقات نشطة وإيجابية مثمرة بين الفرد ومنظمته، تتمثل في استعداد تام من قبل الفرد لبذل كل ما يستطيع من وقت وجهد وتفان بغرض المساهمة في تحقيق النجاح لتلك المنظمة لتعلقه وارتباطه الشديد بها.

وينظر للولاء التنظيمي على أنه اقتران بين الفرد والمنظمة، بحيث يبدي الموظفون الموالون للمنظمة رغبتهم في خدمة المنظمة بشكل كبير برغم حصولهم على مردود أقل، حيث يركز الولاء التنظيمي على ثلاث مرتكزات رئيسية عليها وهي:¹⁴
- الاحساس بالانتماء؛ ويظهر في التعبير عن الفخر بالمنظمة، والقناعة الذاتية بأهدافها وقيمها؛

- المشاركة والمساهمة الفعالة: من قبل الفرد النابعة من رضاه النفسي بأهمية الأنشطة والأدوار التي يقوم بها؛

- الاخلاص؛ والمعبر عنه برغبة الفرد الأكيدة بالاستمرار والعمل في المنظمة في كل الظروف.

وبالنظر الى ما سبق، يمكن استخلاص المقومات الأساسية للولاء التنظيمي:¹⁵

- اعتقاد وقبول قوي لأهداف وقيم المنظمة؛

- بذل مستوى عالي من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة؛

- درجة عالية من الانغماس في المنظمة والولاء لها؛

- الرغبة الشديدة في البقاء والاستمرارية في المنظمة؛

- الاخلاص والميل لتقييم المنظمة تقييما ايجابيا.

2-4- أبعاد الولاء التنظيمي: يمكن الإشارة الى ثلاثة أبعاد للولاء التنظيمي وهي:

1-4-2- الولاء العاطفي أو الوجداني: ويشير الى الارتباط العاطفي للعامل وتوافقه واندماجه مع المنظمة، حيث يستمر العامل ذو الولاء الوجداني المرتفع في العمل في المنظمة لأنه يريد الاستمرار بناء على رغبة وشعور ايجابي وتعاطف من قبل الفرد نحو المنظمة، أي أن الفرد الذي يظهر معدلات عالية من الولاء الوجداني نحو منظمته يبقى فيها بسبب علاقة الحب أو الميل التي يشعر بها نحو تلك المنظمة وقيمها، وقد يكون هذا الولاء ناتج عن احساس وتأثر شخصي، كما قد يكون لمدة محدودة.¹⁶

2-4-2- الولاء المعياري أو الأخلاقي: ويتعلق بشعور العامل بضرورة العمل لدى المنظمة من منظور أخلاقي، حيث يشعر الفرد بأنه من واجبه الأخلاقي فعل تلك الأشياء والقيام بتلك الأنشطة في هذه المنظمة، وغالبا ما يكون المصدر الأساسي لمثل هذا الاحساس نابعا من القيم التي اكتسبها الفرد قبل التحاقه بالمنظمة (مثل الأسرة أو التطبيع الاجتماعي)، وبالتالي يكون سلوك الفرد انعكاسا لما يشعر به ولما يعتقد أنه أخلاقي.¹⁷

3-4-2- الولاء الاستمراري: يشير إلى وعي العامل بالتكلفة المرتبطة بترك الوظيفة، ويعكس نتيجة مقارنة الفرد للمساهمات التي يقدمها للتنظيم في مقابل ما يحصل عليه في عملية التبادل النفعي القائم بينهما، والأفراد الذين لديهم ولاء عالي يبقون في المؤسسة لمجرد الحاجة الماسة، أي بسبب ما قد يتحمله الفرد من تكاليف متوقعة نتيجة تركه لعمله.¹⁸

3- دراسة تحليلية لأثر مهارات القيادة الإلكترونية على الولاء التنظيمي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية

3- خصائص عينة الدراسة : استهدفت الدراسة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي، وبعد توزيع استمارات الاستبيان على الأساتذة تم استرجاع 59 استمارة. وكانت خصائص العينة كالآتي:

بالنسبة للجنس كانت نسبة 57.6% إناث و42.4% ذكور، أما العمر فكانت نسبة 93.2% للأساتذة الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و49 سنة، و3.4% ممن أعمارهم أقل من 29 سنة، لتبلغ فئة الأساتذة الذين تفوق أعمارهم 50 سنة نسبة 3.2%؛ فيما كانت نسبة

الأساتذة الذين كانت رتبهم العلمية أستاذ محاضر والمقدرة بـ 71.2% ونسبة 25.4% برتبة أستاذ مساعد، أما الأساتذة الذين كانت رتبهم العلمية أستاذ فقد بلغت نسبة 3.4%. وبالنسبة للأقسام التي ينتمي لها الأساتذة فقد كانت نسبة الذين ينتمون إلى قسم علوم التسيير 42.4%، ونسبة 27.1% ممن ينتمون إلى قسم علوم المالية والمحاسبة، ونسبة 25.4% من قسم العلوم التجارية، أما الأساتذة الذين ينتمون إلى قسم العلوم الاقتصادية فقد بلغت نسبتهم 5.1%.

2-3- ثبات أداة الدراسة

لقياس مدى ثبات الاستمارة تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ، ومعامل الصدق وهو عبارة عن الجذر التربيعي لمعامل "ألفا كرونباخ"، والجدول الموالي يوضح ذلك:
الجدول رقم (1): معامل الثبات "ألفا كرونباخ" ومعامل الصدق لأجزاء الاستبيان

أجزاء الدراسة	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ	معامل الصدق
المتغير المستقل (مهارات القيادة الإلكترونية)	33	0.969	0.984
المتغير التابع (الولاء التنظيمي لدى الأساتذة)	12	0.828	0.909
معامل الثبات الكلي	45	0.963	0.981

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS).

يتضح من خلال الجدول أن جميع معاملات الثبات كانت أكبر من 0.6 مما يدل على صدق وتناسق العبارات، حيث حازت مجموع عبارات متغيرات الدراسة ما نسبته 96.3% من معامل الثبات "ألفا كرونباخ" و 0.981 من معامل الصدق، مما يدل على قبول الأداة والاعتماد عليها كمصدر لجمع البيانات واختبار فروض الدراسة.

3-3- تحليل متغيرات الدراسة

3-3-1- تحليل إجابات أفراد العينة نحو متغير مهارات القيادة الإلكترونية

سيتم عرض إجابات أفراد العينة نحو الجزء الخاص بمهارات القيادة الإلكترونية، من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، على النحو الموالي:
أ- الذكاء الاستراتيجي للقائد الإلكتروني

دور مهارات القيادة الإلكترونية في تعزيز الولاء التنظيمي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة
*The role of electronic leadership skills in enhancing the organizational loyalty of professors
of the Faculty of Economic Sciences at the University of Tébessa*

د/حنان دريد

د/ الطاوس غريب

إجابات أفراد العينة حول هذا البعد موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2): المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارة الذكاء الاستراتيجي للقائد الإلكتروني

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	تمتلك إدارة القسم الإرادة والقدرة على استقراء المستقبل	2.55	1.02	ضعيفة
2	تستفيد إدارة القسم من الخبرات الشخصية والإمكانات الذاتية في تسيير الأحداث المستقبلية	2.88	1.20	متوسطة
3	تمتلك إدارة القسم القدرة على دمج الأحداث المختلفة في الكلية بغرض تحليلها وفهما	3.01	1.16	متوسطة
4	تمتلك إدارة القسم القدرة على النظر للمشكلات من زوايا مختلفة	3.16	1.10	متوسطة
5	تمتلك إدارة القسم رؤية ذات أبعاد شمولية تحدد من خلالها اتجاه الأعمال في القسم	2.79	1.15	متوسطة
6	تعمل إدارة القسم على توفير مناخ ملائم يساعد الأساتذة على زيادة انجازاتهم	3.11	1.06	متوسطة
7	تمتلك إدارة القسم القدرة على تحويل الرؤية إلى واقع ممكن التطبيق ضمن أهداف تطوير	2.84	1.04	متوسطة
8	تعمل إدارة القسم على إثارة التنافس بين الأساتذة لتقديم المزيد من الإنجازات	2.27	0.88	ضعيفة
9	تشجع إدارة القسم الأساتذة باستخدام حوافز نظير أعمالهم وانجازاتهم	2.23	1.02	ضعيفة
10	تسعى إدارة القسم للتعاون مع بقية الإداريين في الكلية لتحقيق الأهداف المرجوة	3.33	1.07	متوسطة
11	تشجع إدارة القسم أسلوب الشراكة بهدف المساهمة في تطوير القدرات والخبرات للأساتذة	2.66	1.04	متوسطة
12	تتوفر لدى إدارة القسم القدرة على توقع مشكلات العمل قبل حدوثها	2.54	1.07	متوسطة
13	تتسم أنظمة وقواعد واجراءات العمل في القسم بالبساطة والوضوح والبعد عن الروتين	3.05	1.25	متوسطة
14	تتقبل إدارة القسم الانتقادات الموجهة من الأساتذة بصدر رحب	3.30	1.27	متوسطة
	الذكاء الاستراتيجي للقائد الإلكتروني	2.84	0.86	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS).

يوضح الجدول أعلاه أن المعدل العام لعبارة المحور الخاص بالذكاء الاستراتيجي للقائد الإلكتروني قد قدر بـ 2.84 وانحراف معياري قدره 0.86 مما يدل على وجود تشتت منخفض للقيم عن متوسطها الحسابي وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة متوسطة.

ومن خلال النتائج السابقة لمتغير الذكاء الاستراتيجي للقائد الإلكتروني يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية متوسطة بمعنى أن القادة في جميع الأقسام حسب وجهة نظر

دور مهارات القيادة الإلكترونية في تعزيز الولاء التنظيمي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة
*The role of electronic leadership skills in enhancing the organizational loyalty of professors
of the Faculty of Economic Sciences at the University of Tebessa*

د/حنان دريد

د/ الطاوس غريب

عينة الدراسة لا تمتلك مهارات الذكاء الاستراتيجي كعدم تشجع الأساتذة باستخدام حوافز نظير أعمالهم وانجازاتهم ، بالإضافة الى عدم إثارة التنافس بينهم لتقديم المزيد من الإنجازات، في حين حازت عبارة تسعى إدارة القسم للتعاون مع بقية الإداريين في الكلية لتحقيق الأهداف المرجوة متوسط حسابي قدره 3.30 وهذا دليل على وجود روح التعاون بين أقسام الكلية لتحقيق أهدافها، كما أن إدارة القسم تتقبل الانتقادات الموجهة من الأساتذة بصدر رحب وقد حازت هذه العبارة متوسط حسابي قدره 3.30.

ب- الذكاء الانفعالي للقائد الالكتروني

إجابات أفراد العينة حول هذا البعد موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (3): المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الذكاء الانفعالي للقائد الالكتروني

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	تتحمل إدارة القسم مسؤولية ردود أفعالها تجاه الآخرين	3.23	1.00	متوسطة
2	تستطيع إدارة القسم تحليل وفهم محتوى الرسائل غير اللفظية التي ترسلها للآخرين	3.18	0.93	متوسطة
3	تدرك إدارة القسم تأثير الأساتذة بانفعالات الآخرين (آراء الآخرين)	3.28	0.91	متوسطة
4	تحافظ إدارة القسم على هدوئها أثناء محاولتها حل خلافاتها مع الآخرين	3.55	1.11	عالية
5	تجيد إدارة القسم الاستماع لمشاكل الأساتذة	3.45	1.11	عالية
6	تثني إدارة القسم الأساتذة عندما يقومون بعمل جيد	3.44	1.05	عالية
7	تعتمد إدارة القسم على العاطفة والعلاقات الإنسانية في توزيع الأعمال والمهام على الأساتذة	3.37	1.01	متوسطة
8	تستطيع إدارة القسم إيجاد الحلول المناسبة للتخفيف من حدة التوتر لدى الأساتذة	3.40	1.03	عالية
9	تمتلك إدارة القسم القدرة على التواصل المستمر مع الأساتذة	3.77	1.05	عالية
10	تعمل إدارة القسم على الاستجابة السريعة لرغبات وانفعالات الأساتذة	3.16	1.03	متوسطة
	الذكاء الانفعالي للقائد الالكتروني	3.38	0.80	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS).

دور مهارات القيادة الإلكترونية في تعزيز الولاء التنظيمي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة
*The role of electronic leadership skills in enhancing the organizational loyalty of professors
of the Faculty of Economic Sciences at the University of Tébessa*

د/حنان دريد

د/ الطاوس غريب

يوضح الجدول أعلاه أن المعدل العام لعبارات المحور الخاص بالذكاء الانفعالي للقائد الإلكتروني قد قدر بـ 3.38 وبانحراف معياري قدره 0.80 مما يدل على وجود تشتت منخفض للقيم عن متوسطها الحسابي وبهذا فهو يقع عند الموافقة بدرجة متوسطة. وقد كانت اجابات عينة الدراسة بدرجة تحقق عالية تتمحور حول قدرة ادارة القسم على ادارة الانفعالات والتعامل مع الآخرين من حيث تواصلها المستمر مع الاساتذة، إيجاد الحلول المناسبة للتخفيف من حدة التوتر لديهم، وهذا راجع لقدرتها للحفاظ على هدونها أثناء حل خلافاتها مع الأساتذة والاستماع لمشاكلهم.

ج- الذكاء الإلكتروني للقائد الإلكتروني

إجابات أفراد العينة حول هذا البعد موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (4): المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارة الذكاء الإلكتروني للقائد الإلكتروني

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	تتوفر إدارة القسم على أجهزة كمبيوتر حديثة	2.38	1.17	ضعيفة
2	تتوفر إدارة القسم على خدمات حديثة وسريعة للأنترنت	1.98	1.00	ضعيفة
3	تمكن إدارة القسم الأساتذة من متابعة كل التطورات في مجال العمل	3.18	1.19	متوسطة
4	تضمن إدارة القسم سرعة إصال المعلومات وسريتها بين الأساتذة	3.22	1.09	متوسطة
5	تساعد القيادة الإلكترونية في القسم الأساتذة على تخزين المعلومات والاستفادة منها	2.89	1.10	متوسطة
6	توفر إدارة القسم للأساتذة الوثائق اللازمة للتدريس إلكترونيا للاستفادة منها	2.83	1.21	متوسطة
7	ساهم التعامل الإلكتروني بين إدارة القسم والأساتذة على سرعة اتخاذ القرارات	3.42	1.26	عالية
8	تعمل القيادة الإلكترونية على إلغاء الحواجز بين الأساتذة وإدارة القسم	3.47	1.19	عالية
9	تشجع القيادة الإلكترونية على العمل بروح الفريق	3.27	1.25	متوسطة
	الذكاء الإلكتروني للقائد الإلكتروني	2.96	0.88	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS).

يوضح الجدول أعلاه أن المعدل العام لعبارات المحور الخاص بالذكاء الإلكتروني للقائد الإلكتروني قد قدر بـ 2.96 وبانحراف معياري قدره 0.88 مما يدل على وجود تشتت منخفض للقيم عن متوسطها الحسابي وهذا فهو يقع عند الموافقة بدرجة متوسطة. ومن خلال النتائج السابقة لهذا المتغير يتضح أن إدارة القسم لا تتوفر على أجهزة كمبيوتر حديثة وخدمات حديثة وسريعة للإنترنت وهذا ما يؤكد المتوسط الحسابي على التوالي 2.38 و 1.98 بدرجة تحقق ضعيفة، مما يدل على أن الكلية لا تتوفر على المتطلبات التقنية ومقومات الإدارة الإلكترونية بصفة عامة، والقيادة الإلكترونية بصفة خاصة، في حين يجمع أفراد عينة الدراسة على أن التعامل الإلكتروني بين إدارة القسم والأساتذة يساهم في إلغاء الحواجز بينهم وبالتالي السرعة في اتخاذ القرارات.

د- مهارات القيادة الإلكترونية

إجابات أفراد العينة حول مهارات القيادة الإلكترونية موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (5): المؤشرات الإحصائية الخاصة بمحور مهارات القيادة الإلكترونية

الرقم	المهارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	الذكاء الاستراتيجي للقائد الإلكتروني	2.84	0.86	متوسطة
2	الذكاء الانفعالي للقائد الإلكتروني	3.38	0.80	متوسطة
3	الذكاء الإلكتروني للقائد الإلكتروني	2.96	0.88	متوسطة
	مهارات القيادة الإلكترونية	3.06	0.77	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS).

يتضح من الجدول أعلاه أن القيادة الإلكترونية في الكلية تفتقد لمهارات الذكاء الاستراتيجي التي تساعد القائد على تحديد الفرص والتهديدات للتطلع للمستقبل، كما تفتقد لمهارات الذكاء الإلكتروني والراجع الى عدم توفر المتطلبات والمقومات التقنية لممارسة القيادة الإلكترونية، في حين تمتلك إدارة القسم القدر الكافي من مهارات الذكاء الانفعالي من خلال قدرتها على إدارة انفعالاتها والتكيف في التعامل مع انفعالات الأساتذة.

2-3-3- تحليل إجابات أفراد العينة نحو متغير الولاء التنظيمي لدى الأساتذة

يوضح الجدول الموالي توزيع إجابات أفراد العينة نحو الجزء الخاص بالولاء التنظيمي لدى الأساتذة، وذلك من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
جدول رقم (6): المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارة الولاء التنظيمي لدى الأساتذة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	لدي الاستعداد لبذل مجهود أكبر لتطوير أداء العمل في قسمي	4.06	0.90	عالية
2	أفتخر بالانتماء إلى قسمي، وأشعر بارتباط قوي نحوه	3.81	1.09	عالية
3	يسبب لي العمل مع لأقسام الأخرى ارتباكاً في عملي	2.91	1.17	متوسطة
4	أفضل التدريس ساعات إضافية في قسمي على أن أدرس في الأقسام الأخرى	2.98	1.44	متوسطة
5	أشعر بالاعتزاز عندما أتحدث عن القسم الذي أنتهي إليه	3.59	1.23	عالية
6	يسود جو اخوي في التعامل بين أساتذة القسم	3.86	1.12	عالية
7	تساعد ظروف العمل على تقديم أفضل ما عندي وتحسين أدائي في العمل	2.94	1.16	متوسطة
8	لدي استعداد لتغيير القسم فور تعرضي لأي صعوبات في العمل	2.88	1.20	متوسطة
9	التزامي للعمل في القسم هو فقط لعدم توفر بديل أفضل في الكلية	2.76	1.33	متوسطة
10	يدفعني الالتزام الأخلاقي بضرورة البقاء في القسم وعدم تغييره	3.54	1.19	عالية
11	أشعر بالواجب والمسؤولية اتجاه القسم الذي أنتسب إليه	4.15	0.88	عالية
12	يدفعني الالتزام الأخلاقي بضرورة الإخلاص والوفاء لقسمي	4.11	0.94	عالية
	الولاء التنظيمي لدى الأساتذة	3.47	0.67	عالية

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS).

اشتمل هذا الجزء على 12 عبارة تقيس بمجملها مجتمع الدراسة نحو متغير الولاء التنظيمي، والجدول أعلاه يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كل فقرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا الجزء 3.47، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي 0.67، مما يدل على عدم وجود تشتت بين القيم عن متوسطها الحسابي.

ومن خلال النتائج السابقة يمكن ملاحظة أن جميع المتوسطات الحسابية مرتفعة بمعنى أن إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان تقابل درجة تحقق عالية حسب سلم

ليكارت، مما يشير إلى أن الأساتذة محل الدراسة مرتبطون بأقسامهم ولديهم الشعور بالافتخار لانتمائهم لها، وما يؤكد ذلك استعداد الأساتذة لبذل مجهود أكبر لتطوير أداء العمل في قسمهم، إلا أن هذا الولاء راجع للالتزام الأخلاقي لا غير والنابع من الجو الأخوي في التعامل بين أساتذة القسم.

4-3- اختبار الفرضيات

4-3-1- اختبار الفرضيات الفرعية

لاختبار الفرضيات الفرعية تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي يسمح بدراسة إمكانية وجود علاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضيات الفرعية من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (7): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت	معامل الانحدار a	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	القيمة المحسوبة T	القيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig
الذكاء الاستراتيجي	الولاء التنظيمي	2.24	0.431	0.548	0.301	8.698	24.508	0.000
الذكاء الانفعالي		2.011	0.431	0.512	0.262	6.031	20.237	0.000
الذكاء الإلكتروني		2.393	0.363	0.472	0.223	8.610	16.330	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS).

الفرضية الفرعية الأولى

يوضح الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لتحديد العلاقة بين الذكاء الاستراتيجي للقائد الإلكتروني والولاء التنظيمي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة، وقد أكدت النتائج أن هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغ معامل الارتباط 0.548، مما يدل على وجود ارتباط متوسط بين المتغيرين. أما معامل التحديد فقد بلغ 0.301، أي أن القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار كانت نسبته 30.1% من الولاء التنظيمي لدى أساتذة الكلية

تعود إلى مهارات الذكاء الاستراتيجي للقائد الإلكتروني والباقي يعود إلى عوامل أخرى، بينما أظهر اختبار (F) بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث بلغ مستوى الدلالة $\text{Sig}=0.000$ وهو أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الموالية: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكاء الاستراتيجي للقائد الإلكتروني والولاء التنظيمي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة".
الفرضية الفرعية الثانية

يوضح الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لتحديد العلاقة بين الذكاء الانفعالي للقائد الإلكتروني والولاء التنظيمي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة، ، وقد أكدت النتائج أن هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغ معامل الارتباط 0.512، مما يدل على وجود ارتباط متوسط بين المتغيرين. أما معامل التحديد فقد بلغ 0.262، أي أن القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار كانت نسبته 26.2% من الولاء التنظيمي لدى أساتذة الكلية تعود إلى مهارات الذكاء الانفعالي للقائد الإلكتروني والباقي يعود إلى عوامل أخرى، بينما أظهر اختبار (F) بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث بلغ مستوى الدلالة $\text{Sig}=0.000$ وهو أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الموالية: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكاء الاستراتيجي للقائد الانفعالي والولاء التنظيمي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة".

الفرضية الفرعية الثالثة

يوضح الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لتحديد العلاقة بين الذكاء الإلكتروني للقائد والولاء التنظيمي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة، ، وقد أكدت النتائج أن هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغ معامل الارتباط 0.472، مما يدل على وجود

ارتباط متوسط بين المتغيرين. أما معامل التحديد فقد بلغ 0.223، أي أن القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار كانت نسبته 22.3% من الولاء التنظيمي لدى أساتذة الكلية تعود إلى مهارات الذكاء الإلكتروني للقائد والباقي يعود إلى عوامل أخرى، بينما أظهر اختبار (F) بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث بلغ مستوى الدلالة Sig=0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الموالية: " توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكاء الاستراتيجي للقائد الإلكتروني والولاء التنظيمي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة".

2.4. اختبار الفرضية الرئيسية

تتمثل الفرضية الرئيسية في الجدول الموالي:

جدول رقم (8): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار b	معامل الانحدار a	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	القيمة المحسوبة T	القيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig
مهارات القيادة الإلكترونية	الولاء التنظيمي	1.973	0.489	0.559	0.313	6.503	25.923	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS).

يوضح الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لتحديد العلاقة بين مهارات القيادة الإلكترونية والولاء التنظيمي ، وقد أكدت النتائج أن هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغ معامل الارتباط 0.559، مما يدل على وجود ارتباط متوسط بين المتغيرين. أما معامل التحديد فقد بلغ 0.313، أي أن القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار كانت نسبته 22.3% من الولاء التنظيمي لدى أساتذة الكلية تعود إلى مهارات القيادة الإلكترونية والباقي يعود إلى عوامل

أخرى، بينما أظهر اختبار (F) بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث بلغ مستوى الدلالة $\text{Sig}=0.000$ وهو أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الموالية: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين مهارات القيادة الإلكترونية والولاء التنظيمي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة".

خاتمة

أصبحت الجامعات تسعى الى امتلاك التكنولوجيا الحديثة والتقنيات المتطورة لتحسين العملية التعليمية والإدارية بما يتماشى مع متغيرات البيئة الخارجية، إلا أن امتلاك هذه التكنولوجيا لا يكفي في غياب مهارات القيادة الإلكترونية، وذلك بهدف ضمان ولاء تنظيمي للعاملين فيها.

وقد توصلت الدراسة الى النتائج الموالية:

- أكدت اجابات عينة الدراسة ان القيادة الإلكترونية تفتقر لمهارات الذكاء الاستراتيجي وعدم توفر رؤية واستشراف للمستقبل وعدم القدرة على دمج العناصر والأحداث في الكلية، واستغلالها لتطوير العمل في الأقسام؛
- تمتلك ادارة القسم مهارات الذكاء الانفعالي الذي يتضح من خلال قدرتها على التواصل المستمر مع الاساتذة، وادارة الانفعالات والتعامل مع الآخرين للتخفيف من حدة التوتر لديهم، كما تعما على حل خلافاتها مع الأساتذة والاستماع لمشاكلهم؛
- تفتقر الأقسام للمتطلبات التقنية لممارسة القيادة الإلكترونية مما أثر على الممارسات الادارية الإلكترونية؛
- يجمع أفراد عينة الدراسة على أن القيادة الإلكترونية تساهم في الغاء الحواجز بين الأساتذة وادارة القسم والعمل بروح الفريق، مما يضمن سرعة في اتخاذ القرارات وأداء الأعمال؛
- أكدت النتائج على استعداد الأساتذة لبذل مجهود أكبر لتطوير أداء العمل في أقسامهم، إلا ان ظروف العمل لا تسمح بذلك؛

دور مهارات القيادة الإلكترونية في تعزيز الولاء التنظيمي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة
*The role of electronic leadership skills in enhancing the organizational loyalty of professors
of the Faculty of Economic Sciences at the University of Tebessa*

د/حنان دريد

د/ الطاوس غريب

- يعود الولاء التنظيمي للأساتذة نحو أقسامهم الى الالتزام الأخلاقي لا غير، مما عزز شعورهم بالواجب والمسؤولية اتجاه أقسامهم؛
- وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين مهارات القيادة الالكترونية والولاء التنظيمي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة.
- ويمكن تقديم جملة من المقترحات التالية:
- العمل على توفير متطلبات الادارة الالكترونية مما يساعد في ممارسة القيادة الالكترونية في الكلية؛
- العمل على تدريب الطاقم الاداري على استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمانا لتوفير مهارات بشرية فعالة قادرة على التأقلم مع التطورات البيئية؛
- العمل على تعزيز الولاء التنظيمي من خلال التواصل المستمر مع الأساتذة والاستماع لانشغالاتهم.

الهوامش

-
- 1- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص: 367.
 - 2- هدى عطية الطوري الجني، دور القيادة الإلكترونية في الإدارة التعليمية، ص: 7، على الموقع الإلكتروني: https://attaa.live/files/webinars/201/files/9d1ea29_1601227529.pdf
 - 3- موسى عبد النور، القيادة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة أداء الخدمات المؤسساتية: دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية جن جن بولاية جيجل، مجلة دراسات في علوم الإنسان والمجتمع، المجلد 2، العدد 3، سبتمبر 2019، ص: 126.
 - 4- هدى عطية الطوري الجني، مرجع سابق، ص: 11.
 - 5- نضال عبد الهادي عمران، أثر الذكاء الاستراتيجي على الإبداع التنظيمي دراسة تطبيقية في شركة أسياسيل للاتصالات، مجلة جامعة بابل، العلوم الصرفة والتطبيقية، المجلد 23، العدد 3، 2015، ص: 1287.
 - 6- سعاد حرب قاسم، أثر الذكاء الاستراتيجي على عملية اتخاذ القرارات: دراسة تطبيقية على مدراء في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، ديسمبر 2011، ص: 41- 48.
 - 7- نضال عبد الهادي عمران، مرجع سابق، ص: 1290.

دور مهارات القيادة الإلكترونية في تعزيز الولاء التنظيمي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة
*The role of electronic leadership skills in enhancing the organizational loyalty of professors
of the Faculty of Economic Sciences at the University of Tebessa*

د/حنان دريد

د/ الطاوس غريب

- 8- رشيدة سعادة، الذكاء الانفعالي وعلاقتها بإدارة الضغوط المهنية لدى مديري المؤسسات التعليمية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 38، ديسمبر 2012، ص: 160.
- 9- جمال يحيى، خلافة محمد، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى تلاميذ السنة الثانية ثانوي: دراسة ميدانية بثنائية شريف مساعدي بالمسيلة الجزائر، مجلة أفكار وآفاق، المجلد 7، العدد 2، 2019، ص: 110.
- 10- علي صالح الشايع، عواطف بطاح المطيري، الذكاء العاطفي وعلاقته بالقيادة الخادمة لدى قائدات المدارس في محافظة المذنب من وجهة نظر المعلمات، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد 5، العدد 2، 2019، ص: 98-99.
- 11- عائشة بنت أحمد الحسيني، شذا بنت عبد المحسن الخيال، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفات العمدات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، المجلة العلمية لقطاعه كليات التجارة، جامعة الأزهر، العدد 10، 2013، ص: 64.
- 12- عبد الفتاح صالح خليفات، منى خلف الملاحمة، الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية، مجلة دمشق، المجلد 25، العدد 4+3، 2009، ص: 292.
- 13- منصور عبد القادر محمد منصور، أثر العوامل البيئية الداخلية على الولاء التنظيمي من وجهة نظر الموظفين الإداريين (حالة جامعة الأقصى بغزة)، مجلة رؤى الاقتصادية، جامعة الوادي، العدد 06، جوان 2014، ص: 81.
- 14- عبادو خديجة، الشايب محمد الساسي، الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات دراسة ميدانية بجامعات (ورقلة - غرداية - الوادي - بسكرة)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، العدد 18، مارس 2015، ص: 52.
- 15- بلطرش حياة، جميل أحمد، أبعاد الولاء التنظيمي وواقعه بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، المجلد 10، العدد 3، 2019، ص: 31.
- 16- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2007، ص: 339.
- 17- زرقين حمزة، غزيباوي علي، مساهمة التمكين الإداري في تحقيق الولاء التنظيمي - دراسة ميدانية: مؤسسة مناجم الفوسفات بئر العاتر -، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، المجلد 12، العدد 01، 2021، ص: 497.
- 18- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص: 339.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساهدية - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 46		
المحور رقم - 3 -	تقنيات ونظم الإدارة الإلكترونية ومشروع الحكومة الإلكترونية	
عنوان المداخلة	حماية المعطيات الشخصية وفق القانون رقم: 15-04، - المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين- Protection of data of a personal nature in accordance with Law No. 15-04 Specifying general rules related to electronic signature and authentication	
الاسم واللقب	عقوني محمد	دغيش حملاوي
المؤهل العلمي	أستاذة محاضر أ	أستاذة محاضر أ
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة بسكرة	جامعة بسكرة
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعدي- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

حماية المعطيات الشخصية وفق القانون رقم: 04-15، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين-

Protection of data of a personal nature in accordance with Law No. 15-04 Specifying general rules related to electronic signature and authentication

د/ دغيش حملاوي
أستاذ محاضر "أ"
جامعة بسكرة-

د/ عقوني محمد
أستاذ محاضر "أ"
جامعة بسكرة-

البريد الإلكتروني: hamlaoui.dh@gmail.com البريد الإلكتروني: m.aggoni@univ-biskra.dz

الملخص:

تعالج هذه الدراسة آليات الحماية التي أقرها المشرع الجزائري في القانون رقم: 04-15، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، لحماية البيانات و المعطيات الشخصية للمتعاملين. حيث تعتبر مسألة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي في البيئة الافتراضية من المواضيع المهمة، بسبب التقدم التكنولوجي الذي أدى الانتشار الواسع لهذه المعاملات، وأيضاً بسبب طبيعة البيئة الافتراضية التي تكثُر فيها مخاطر الاعتداء على حرمة الحياة الخاصة، عند مباشرة عمليات جمع وتخزين البيانات الاسمية وتشغيلها ومعالجتها؛ ما جعل المشرع الجزائري يعمل على إيجاد الآليات الكفيلة ببعث الثقة والاطمئنان لدى المتعاملين عبر الوسائط الإلكترونية، لتحقيق الحماية الضرورية للمعطيات ذات الطابع الشخصي من أي اختراق أو تلاعب أو تحايل إلكتروني، بإقراره لعملية التشفير كإجراء تقني لحماية البيانات الإلكترونية و المعلومات ذات الطابع الشخصي، بالإضافة إلى العمل على تنظيم مهام جهة التوثيق الإلكترونية وتحديد مسؤولياتها.

الكلمات المفتاحية: المعطيات، الإلكترونية، الطابع، الشخصي.

رموز تصنيف IEL:

Abstract:

This study deals with the protection mechanisms approved by the Algerian legislator in Law No. 15-04, which specifies general rules related to electronic signature and ratification, to protect data and data of a personal nature for customers.

Whereas, the issue of protection of data of a personal nature in the virtual environment is considered an important topic, due to the technological progress that led to the widespread spread of these transactions, and also because of the nature of the virtual environment in which the risks of attacking the privacy of private life abound, when undertaking the collection, storage, operation and processing of nominal data; What made the Algerian legislator work to find mechanisms to send confidence and confidence among customers via the electronic media, to achieve the necessary protection for data of a personal nature from any electronic penetration, tampering or fraud, by approving the encryption process as a technical measure to protect electronic data and information of a personal nature, in addition to Work to organize the tasks of the electronic documentation authority and define its responsibilities to achieve the same purpose.

Keywords: data, electronic, character, personal.

IEL Classifications:

مقدمة :

رغم ما تقدمه الثورة الرقمية و التطور التكنولوجي في هذا المجال من رقي وازدهار، إلا أن الدخول إلى العالم الافتراضي لا يَسْلَم من تحديات جديدة تخلق عدة إشكالات، من أهمها الاختراقات الأمنية و القرصنة الإلكترونية التي قد تؤدي إلى عدم الثقة في استخدام البيانات الإلكترونية، وخاصة المعطيات ذات الطابع الشخصي للمتعاملين، نتيجة عدم توفر الأمن القانوني في المعاملات الإلكترونية وكذا الاستغلال غير قانوني للمعطيات ذات الطابع الشخصي أثناء المعالجة الإلكترونية.

حيث تشكل المعطيات ذات الطابع الشخصي جزءاً مهماً من الحق في الحياة الخاصة التي كفلها المشرع الجزائري حمايتها دستورياً طبقاً لنص الفقرة الرابعة من المادة 46 من دستور 2016، حيث نصت على ما يلي " حماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي حق أساسي يضمنه القانون و يعاقب على انتهاكه."¹ تعتبر المعطيات ذات الطابع الشخصي كل معلومة كيف ما كان نوعها بغض النظر عن دعائها، حيث عرفها المشرع في القانون رقم: 18-07²، المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي في نص المادة الثالثة، بما يلي: " بأنها كل معلومة بغض النظر عن دعائها، متعلقة بشخص معرف أو قابل للتعرف عليه و المشار إليه أدناه، "الشخص المعني"، بصفة مباشرة أو غير مباشرة لا سيما بالرجوع إلى رقم التعريف أو عنصر أو عدة عناصر خاصة بهويته البدنية أو الفيزيولوجية أو الجينية أو البيومترية أو النفسية أو الاقتصادية أو الثقافية أو الاجتماعية".

تعتبر مسألة حماية المعطيات الشخصية في البيئة الافتراضية أكثر أهمية، بسبب التقدم التكنولوجي والانتشار الواسع لهذه المعاملات، وأيضاً بسبب طبيعة البيئة الافتراضية التي تكثر فيها مخاطر الاعتداء على المعطيات و البيانات الشخصية، حيث يسهل التلاعب بالبيانات الإلكترونية التي تستغل بطريقة غير قانونية وغير أخلاقية

حماية المعطيات الشخصية وفق القانون رقم: 04-15، - المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين-

Protection of data of a personal nature in accordance with Law No. 15-04 Specifying general rules related to electronic signature and authentication

د/ عقوني محمد د/ دغيش حملاوي

لأغراض متعددة، سواء من طرف الجهات المعالجة لهذه البيانات و المعطيات أو من طرف الغير.

عمل المشرع الجزائري على مواكبة التطور الحاصل في مجال المعاملات الإلكترونية بإصدار قوانين تنظم المعاملات و رافقها بنصوص لحماية المعطيات الشخصية؛ فلم يكتفي بوضع الجزاءات المترتبة عن الاعتداء على المعطيات الشخصية في قانون العقوبات، و القانون رقم: 07-18 ، بل أقر أيضا آليات وقائية لحماية البيانات عموماً و المعطيات ذات الطابع الشخصي خصوصاً، و هو ما تضمنه القانون رقم: 04-15، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكترونيين³، و هو مجال دراستنا.

حيث جاء القانون المذكور أعلاه بعدة نصوص تعمل على توفير الحماية اللازمة للمحرر و التوقيع الإلكترونيين الذي يتضمننا البيانات الشخصية، فلا يخفى على أحد أهمية ودور هذين الأخيرين الذين أصبحا بديلاً عن الكتابة التقليدية و التوقيع التقليدي على التوالي في اثبات التصرفات و العقود القائمة على الدعامة الإلكترونية و المساهمة في إعطاء الثقة لهذا النوع من التعاملات.

انتشار العقود و التعاملات الإلكترونية يبقى رهين بمدى توفير الحماية التقنية و القانونية الكافية لنظام التعامل الإلكتروني، لإعطاء ضمانات تُشجع المتعاملين على اللجوء إلى العالم الافتراضي وهم مطمئنين على معلوماتهم و معطياتهم الشخصية و تعاملاتهم و توقيعاتهم من أي احتيال أو تسريب أو اختراق.

وبناء على ما سبق، نحاول الإجابة في بحثنا عن تساؤل مهم يمثل إشكالية الدراسة، نصوغه كما يلي: ما هو دور و أهمية الآليات التقنية و القانونية التي أقرها المشرع الجزائري في القانون رقم: 04-15، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكترونيين، في تحقيق الحماية المطلوبة للمعطيات ذات الطابع الشخصي؟

انطلاقاً من هذا التساؤل سندرس الموضوع بالاستعانة بالمنهج التحليلي و الوصفي في مطلبين:

نتناول تقنية التشفير في المطلب الأول، و دور جهات التوثيق الإلكتروني في حماية المعطيات الشخصية في المطلب الثاني.

المطلب الأول: تقنية التشفير

الكتابة و التوقيع الإلكترونيين موجودين ضمن محرر على وسيط إلكتروني، يمكن للقراصنة اختراق أنظمة المعلومات الشخصية والتقاط صورة للمحرر و التوقيع، أو فك شفرة هذا الأخير، ثم استخدامه بدون علم صاحبه، و كذا ظهور حالات عديدة لتزوير بطاقات الائتمان، زيادة على ذلك ظهور الفيروسات التي تهدد بإتلاف الملفات المحفوظة، مما يؤدي إلى اضطراب التعامل على الوسائط الإلكترونية⁴؛ وعدم توفير الحماية اللازمة للمعطيات ذات الطابع الشخصي.

وبالرجوع إلى نص المادة 38، من القانون رقم: 07/18، المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، التي تقضي بما يلي " يجب على المسؤول عن المعالجة وضع التدابير التقنية و التنظيمية الملائمة لحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي من الإتلاف العرضي أو غير المشروع أو الضياع العرضي أو التلف أو النشر أو الولوج غير المرخصين"، نجد أن المشرع أكد في نفس المادة الفقرة الثانية، على أن هذه التدابير يجب أن تضمن مستوى ملائماً من السلامة بالنظر إلى المخاطر التي تمثلها المعالجة و طبيعة المعطيات الواجب حمايتها.

و بناء على ما تقدم وُضعت آلية لحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي والتوقيع الإلكتروني من أجل تأمين المعاملات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وتجاوز هذه الصعوبات، حيث تم اعتماد آلية التشفير لكبح مرتكبي جرائم الاختراق و التجاوزات و

الاحتيال الإلكتروني قصد المساس بالبيانات الإلكترونية و بالأخص المعطيات ذات الطابع الشخصي.

الفرع الأول: المقصود بالتشفير

لم يتطرق المشرع الجزائري في قانون التجارة الإلكترونية إلى تعريف التشفير، واكتفى بتعريف مفتاح التشفير الخاص ومفتاح التشفير العمومي⁵ في القانون رقم: 04-15، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، على خلاف المشرع المصري الذي عرفه في مشروع قانون التجارة الإلكترونية بأنه تغيير في شكل البيانات عن طريق تحويلها إلى رموز أو إشارات لحماية هذه البيانات من إطلاع الغير عليها أو تعديلها أو تغييرها⁶، كما عرفه المشرع التونسي بأنه " استعمال رموز أو إشارات غير متداولة تصبح بمقتضاها المعلومات المرغوب تحريرها أو إرسالها غير قابلة للفهم من قبل الغير. أو استعمال رموز أو إشارات لا يمكن الوصول إلى المعلومات بدونها".⁷

وقد ورد العديد من التعاريف لأدوات التشفير من قبل الفقه، فذهب البعض إلى تعريفها على أنها " عملية تحويل النص إلى رموز وإشارات غير مفهومة تبدو ذات غير معنى لمنع الغير من الاطلاع عليها إلا الأشخاص المرخص لهم بالاطلاع على النص المشفر وفهمه، فتنصب عملية التشفير على القيام بتحويل النصوص العامة إلى نصوص مشفرة مع إمكانية إعادة النص المشفر إلى نص عادي بعد فك التشفير بمفتاح التشفير الذي تم إنشاؤه للتشفير وفكه⁸، وذهب بعض الفقه إلى اعتماد تعريف من الناحية التقنية بالقول " أن التشفير أو الترميز أو الكتابة المشفرة هو تقنية قوامها خوارزمية رياضية ذكية، تسمح لمن يمتلك مفتاحاً سرياً بأن يحول رسالة مقروءة إلى رسالة غير مقروءة وبالعكس، أي أن يستخدم المفتاح السري بفك الشفرة وإعادة الرسالة المشفرة إلى وضعيتها الأصلية".⁹

يتضح من خلال التعريف الأخير أن التشفير يعتمد على عمليات رياضية يتم بها تحويل النص المراد إرساله إلى رموز وإشارات لا يتاح فهم محتواها إلا بواسطة فك الشفرة و

تحويل هذه الرموز والإشارات إلى نصوص مقروءة ومفهومة عن طريق استعمال مفاتيح التشفير العامة والخاصة، وبالتالي لا يمكن أن تتم هذه العملية إلا إذا كان مُستقبل الرسالة يملك مفتاح التشفير الذي يعيد الإشارات والرموز إلى نصه الأصلي.¹⁰ وبناء على ما سبق فإن عملية التشفير تتكون من ثلاثة عناصر مترابطة وهي:

- 1- المعلومات التي سيتم تشفيرها.
- 2- خوارزمية التشفير التي ستطبق على المعلومات، و خوارزمية فك التشفير التي تعيدها إلى حالتها الأصلية.
- 3- المفاتيح وهي سلسلة أو أكثر من الرموز تستند إلى صيغ رياضية معقدة في شكل خوارزميات.¹¹

ولا يقتصر دور التشفير على وظائف الحماية والأمن والسرية في المعلومات الشخصية والعقود المتبادلة عن بعد في شبكة الانترنت فحسب، وإنما يقوم فضلاً عن ذلك بوظائف أخرى متعلقة بالتحقق من هوية الشخص صاحب التوقيع والمصادقة على مضمون المحرر الموقَّع عليه إلكترونياً والتأكد من سلامته، ويقصد بذلك التثبيت من عدم تغييره في أثناء عبور داخل شبكة الاتصال.¹²

الفرع الثاني: ضوابط التشفير

أقر المشرع الجزائري بضرورة تشفير البيانات والمعلومات، كما نص على العمل من أجل الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات المشفرة، بالإضافة إلى اعتباره أن النص المشفر محرراً إلكترونياً، وسوف نتناول كل هذه الضوابط بأكثر تفصيل فيما يلي:

أولاً: مشروعية تشفير البيانات والمعلومات: التي يتم تبادلها عن طريق الوسائط الإلكترونية، على غرار ما ذهب إليه أغلب التشريعات المقارنة في تناول نصوص قانونية تتعامل مع تشفير البيانات والمعلومات، أقر المشرع الجزائري من خلال القانون رقم: 15-

حماية المعطيات الشخصية وفق القانون رقم: 04-15، - المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين-

Protection of data of a personal nature in accordance with Law No. 15-04 Specifying general rules related to electronic signature and authentication

د/ عقوني محمد د/ دغيش حملاوي

04، نصوصا تتناول نظام التشفير، وعرف التشفير الخاص العام، و أجاز استخدامه في المراسلات الإلكترونية و التعاملات الإلكترونية التجارية.

و أكد حماية البيانات المشفرة والعناصر المستخدمة في عملية التشفير و فكها من أي اعتداء عليها، سواء تم ذلك باستخدام عناصر التشفير الشخصية الخاصة بالتوقيع من غير طرفي العلاقة، أو بسبب استخدام التشفير في ارتكاب جرائم احتيالية، أو سرقة مفاتيح التشفير التي تفك النص المشفر و تعيده إلى النص الأصلي باستعمال مفتاح التشفير الخاص.¹³

و من المهم الإشارة إلى أن جل التشريعات العربية تناولت في النصوص الخاصة بالتجارة الإلكترونية عملية التشفير بطريقة غير مباشرة من خلال التوقيع الإلكتروني باستثناء المشرع التونسي و المصري الذين تناولوا عملية التشفير بشكل مباشر من خلال نصوص خاصة تجنباً لاختلاف التفسير و الاجتهادات الفقهية بشأنها.¹⁴

ثانياً: الحق في الحفاظ على سرية البيانات و المعلومات المشفرة: اعتبر المشرع الجزائري من خلال القانون رقم: 04-15، على أن الاعتداء على البيانات المرسلّة بين طرفي العقد عبر الوسائط الإلكترونية هو اعتداء على خصوصية و سرية البيانات و المعلومات المرسلّة بين طرفي العلاقة.

حيث نص المشرع على أنه لا يمكن للغير الاطلاع على المعطيات ذات الطابع الشخصي الخاضعة للمعالجة إلا من أجل انجاز الغايات المرتبطة مباشرة بمهام المسؤول عن المعالجة و المرسل إليه، ولا يشترط موافقة الشخص المعني إذا كانت المعالجة ضرورية لتنفيذ عقد يكون الشخص المعني طرفاً فيه أو من أجل تنفيذ إجراءات سابقة للعقد اتخذت بناءً على طلبه¹⁵؛ وبالتالي وجب ضمان سرية البيانات المستخدمة لإنشاء التوقيع الإلكتروني بكل الوسائل التقنية المتوفرة وقت الاعتماد، كما يجب على مؤدي خدمات

التصديق الإلكتروني الحفاظ على سرية البيانات و المعلومات المتعلقة بشهادات التصديق الإلكتروني الممنوحة.¹⁶

لأن هذه البيانات و المعلومات تتميز بالخصوصية و السرية و تعبر عن إرادة الطرفين بالقيام بتصرف قانوني، و إطلاع الغير على هذه البيانات و المراسلات يمكن أن يؤدي إلى إلحاق الضرر بطرفي العقد و التعدي على خصوصيتهم بعد فك التشفير.

و أقر المشرع الجزائي نصوصا تعاقب كل من يقوم بانتهاك سرية البيانات المشفرة و إفشائها، سواء كان ذلك من طرف الغير¹⁷ ، أو من طرف مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني.¹⁸ أو من طرف الشخص المكلف بالتدقيق.¹⁹

و يبقى أن نشير و في ما تعلق بتقنية التشفير، ضرورة مواكبة التطور السريع للتكنولوجيا، فما يبدوا اليوم مستحيلا من إمكانية اختراق التشفير قد يكون مباحا بعد بضع سنوات، زيادة على ذلك نظام التشفير قد يشمل على ثغرات في تصميمه يمكن أن تستغل في كشف الرسالة المشفرة.

ثالثا: اعتبار النص المشفر محرراً إلكترونياً؛ نتيجة إقرار المشرع للنص المشفر وحجته في اثبات كل التصرفات القانونية التي تتم عبر الوسائط الإلكترونية، فإنه يعتبر من المحررات الإلكترونية بالرغم أنها غير مفهومة للعامة، وبالتالي فإنه يتم تحويل الإشارات والرموز إلى نصوص مقروءة ومفهومة تكون حجة على من يخالف ما التزم به طرفي الاتفاق.²⁰

الفرع الثالث: طرق التشفير

يمكن تصنيف تقنيات التشفير في مجال المعلوماتية إلى فئتين رئيسيتين بالنظر إلى نوعية المفتاح المستخدم في التشفير.

أولاً: المفتاح الخاص (تقنية التشفير المتماثل): هو نظام الكتابة المشفرة بالمفتاح الخاص، يعمل بواسطة مفتاح واحد يُعرف بالخاص ويملكه كل من مُرسل الرسالة و مُتلقيها، و بالتالي يستخدم هذا الصنف من تقنية التشفير المفتاح أو الرمز السري ذاته في تشفير الرسائل و في فك تشفيرها. حيث يتم الاتفاق بين طرفي العلاقة في البداية على كلمة المرور ليتم استخدامها في التشفير وفك التشفير التي تم اعدادها، و في حالة ادخال كلمة المرور يتم تحويل عبارة المرور إلى عدد ثنائي يتم فهمه من قبل أجهزة الحاسب، و عند ارسال الرسالة إلى الطرف الآخر ولكي يتمكن من قراءتها لا بد من إزالة الغموض وبيان الرسالة على شكلها الأصلي عن طريق استخدام كلمة المرور التي تمت بها عملية التشفير.²¹ يعاب على هذه التقنية استعمال المفتاح ذاته من قبل شخصين مختلفين (المُرسل و المُرسل إليه)، وهذا قد يَضَعُفُ من حجية المستندات الرقمية و التوقيع الإلكتروني و قوتها الثبوتية، على أساس الخطر الدائم في أن يكون المفتاح الخاص قد سُرب أو انتقل بشكل غير شرعي، و ذلك بالنظر إلى صعوبة تحديد مصدر التسرب أو حصول الانتقال، و بالإضافة إلى هذا فإن استعمال هذه التقنية تجعل مُتلقي الرسائل المشفرة القادمة من مصادر مختلفة، عليه أن يقتني عددا من المفاتيح الخصوصية يوازي عدد الرسائل الواردة من هذه المصادر و هو ما يعتبر أمراً مرهقاً.²²

ثانياً: المفتاح العمومي (التشفير غير المتماثل): خلافاً للتشفير بالمفتاح الخاص لا يستعمل المفتاح ذاته من أجل تشفير الرسائل، بحيث أنه يُستعمل مفتاحين سريين مختلفين من أجل فك تشفيرها، الأول خاص ويملكه مُستخدم معين لمستعمل الوسائط الإلكترونية و يبقيه سرياً و خاصاً به، أما الثاني عمومي يوزعه إلى المتعاملين الآخرين الذي يود تلقي رسائل مشفرة منهم.²³

و بالتالي يتم الاستعانة بمفتاحين مرتبطين بشكل حسابي لإنشاء التوقيع الإلكتروني لتحويل البيانات و المعلومات، ثم تثبيتها مرة أخرى بنظام التشفير غير المتماثل،

ولا يمكن للغير لو عرفوا مفتاح الشفرة العام اكتشاف المفتاح الخاص بالموقع واستعماله في التعرف على محتوى الرسالة، و المفتاح الخاص يكون معروفا لدى جهة واحدة فقط و هو المُرسِل و يستعمل لتشفير الرسالة أو فك تشفيرها ، أما المفتاح العام فعادة ما يكون معروفا لدى أكثر من جهة أو شخص.²⁴

حققت هذه التقنية إيجابيات عملية وقانونية مهمة، حيث أعطت لكل مستخدم في المعاملات الإلكترونية أن يستعمل مفتاح أو رمز سري واحد في تشفير الرسائل التي يرغب إرسالها، أو في فك تشفير الرسالة التي تلقاها. ورغم أن هناك صعوبات تواجه هذا النوع من التشفير، تتمثل أساسا في مسألة ضمان المفتاح العمومي، أي أنه عائد فعلا إلى المستخدم الحائز على المفتاح الخصوصي إلا أنه تم معالجة هذه العقبة بتدخل جهة ثالثة محايدة و مستقلة تتمثل في جهة التصديق الإلكتروني.²⁵

المطلب الثاني: دور جهات التوثيق الإلكتروني في حماية المعطيات الشخصية

تتطلب تقنية التشفير بالمفتاح العمومي تدخل طرف ثالث محايد ومستقل بين الحائز على المفتاح الخصوصي وبين الحائز على المفتاح العمومي، يطلق على هذا الشخص بالثالث المصادق مؤدي خدمات التصديق

استحداث جهة التوثيق الإلكتروني لم يكن بغرض تسهيل ومراقبة التعاملات الإلكترونية فحسب، بل يعتبر من أولوياتها ضمان الأمن القانوني وحماية التعاملات الإلكترونية وخاصة التوقيع الإلكتروني و المعطيات ذات الطابع الشخصي من الأخطار التي قد تواجهه بسبب طبيعة هذه المعاملات التي تتم عبر وسائط إلكترونية وبين أشخاص و متعاملين يجمعهما مجلس عقد افتراضي، و هو ما نص عليه المشرع في القانون رقم: 18-07، بالقول: إذا أدت معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي في شبكات الاتصال الإلكترونية المفتوحة للجمهور إلى إتلافها أو ضياعها أو إفشائها أو الولوج غير المرخص إليها، وجب أن يُعلم مُقدم الخدمات فوراً السلطة الوطنية و الشخص المعني، إذا أدى هذا

د/ عقوني محمد د/ دغيش حملاوي

إلى المساس بحياته الشخصية، ما لم ترى السلطة الوطنية أن الضمانات الضرورية لحماية المعطيات قد تم اتخاذها من طرف مؤدي الخدمات.²⁶

و يعتبر من أهم الضمانات القانونية لحماية و المحافظة على سلامة المحرر المتضمن المعطيات ذات الطابع الشخصي و التوقيع الإلكتروني هي اصدار شهادة التصديق الإلكتروني التي تثبت ذلك، و العمل على التحقق من هوية الشخص الموقع، بالإضافة إلى اثبات مضمون البيانات الإلكترونية وإصدار مفاتيح التشفير.

الفرع الأول: اصدار شهادة التصديق الإلكتروني

ميز المشرع الجزائري بين الشهادة الإلكترونية البسيطة و الشهادة الإلكترونية الموصوفة في نص المادة 3 مكرر من المرسوم التنفيذي رقم : 162/07²⁷، و عَرَفَ الأولى بأنها : " وثيقة في شكل إلكتروني تثبت الصلة بين معطيات فحص التوقيع الإلكتروني و الموقع. " أما الثانية فهي " شهادة إلكترونية تستجيب للمتطلبات المحددة "؛ ثم عاد المشرع الجزائري في القانون رقم : 04-15، ليبين بأكثر تفصيل الفرق بين الشهادتين، فأبقى على نفس التعريف تقريبا لشهادة التصديق في نص المادة 7/2، في حين اسهب في تعريف شهادة التصديق الإلكترونية الموصوفة بقوله أن " شهادة التصديق الإلكترونية الموصوفة هي شهادة تصديق إلكتروني تتوفر فيها المتطلبات الآتية:

1- أن تُمنح من قبل طرف ثالث موثوق أو من قبل مُؤدي خدمات تصديق إلكتروني طبقا لسياسة التصديق الإلكتروني الموافق عليها.

2- أن تُمنح للموقع دون سواه.

3- يجب أن تتضمن على الخصوص:

أ- اشارة تدل على أنه تم منح هذه الشهادة على أساس أنها شهادة تصديق إلكتروني موصوفة.

- ب- تحديد هوية الطرف الثالث الموثوق أو مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني المرخص له المُصدِر لشهادة التصديق الإلكتروني، و كذا البلد الذي يقيم فيه.
- ج- اسم الموقع أو الاسم المستعار الذي يسمح بتحديد هويته.
- د- إمكانية ادراج صفة خاصة للموقع عند الاقتضاء، وذلك حسب الغرض من استعمال شهادة التصديق الإلكتروني.
- هـ- بيانات تتعلق بالتحقق من التوقيع الإلكتروني، وتكون موافقة لبيانات انشاء التوقيع الإلكتروني.
- و- الإشارة إلى بداية و نهاية مدة صلاحية شهادة التصديق الإلكتروني.
- ز- رمز تعريف شهادة التصديق الإلكتروني.
- ح- التوقيع الإلكتروني الموصوف لمؤدي خدمات التصديق الإلكتروني أو للطرف الثالث الموثوق الذي يمنح شهادة التصديق الإلكتروني.
- ط- حدود استعمال شهادة التصديق الإلكتروني عند الاقتضاء.
- ي- حدود قيمة المعاملات التي قد تستعمل من أجلها شهادة التصديق الإلكتروني عند الاقتضاء.
- ك- الإشارة إلى الوثيقة التي تثبت تمثيل شخص طبيعي أو معنوي آخر عند الاقتضاء.²⁸
- عند استقصاء النصوص المذكورة أعلاه يتبين لنا أن الشهادة الإلكترونية البسيطة تتطلب إجراءات ترتبط بمعطيات و معلومات تتعلق بالتحقق من توقيع شخص معين، و تؤكد هوية هذا الشخص، أما شهادة التصديق الإلكترونية الموصوفة، فإنها ترتبط بإصدار الشهادة النوعية وفق شروط حددها المشرع من بينها أن تتضمن على الخصوص التوقيع الإلكتروني الموصوف.

يتضح من خلال ما سبق أن كلا الشهادتين تفي بوجود ارتباط التوقيع الإلكتروني بشهادة إلكترونية والتي تصدر حصرياً من جهة تصديق إلكتروني معتمدة ؛ و من ثم فلا بد من توافر شهادة التصديق الإلكتروني لكي يكون التوقيع الإلكتروني موصوفاً. اشترط المشرع في القانون رقم: 07-18، المذكور أعلاه، أن يتم الحصول على المعطيات ذات الطابع الشخصي التي يتم جمعها قبل مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني لأغراض تسليم و حفظ الشهادات المرتبطة بالتوقيع الإلكتروني من الأشخاص المعنيين بها مباشرة، ما عدا في حالة موافقتهم الصريحة، كما لا يجوز معالجتها لأغراض غير تلك التي جمعت من أجلها.²⁹

و يتم التحقق من المعلومات الواردة بالشهادة عن طريق استخدام المفتاح العام لمن صدرت عنه شهادة التصديق، حيث تتضمن هذه الشهادة المفتاح العام بالإضافة إلى باقي التفاصيل التي تبين أن الموقع المحدد بالشهادة حائزاً للمفتاح الخاص المناظر للمفتاح العام الوارد في الشهادة، الأمر الذي يجعل مُتلقى الشهادة يستخدم المفتاح العام المذكور فيها للتأكد من أن التوقيع الإلكتروني أُستحدث من المفتاح الخاص المقابل له، وأن الرسالة لم يصحها أي تغيير منذ التوقيع عليها.³⁰

الفرع الثاني : التحقق من هوية الشخص الموقع

ينص المشرع الجزائري في القانون رقم: 04-15، على أنه يجب على مُؤدي خدمات التصديق الإلكتروني وقبل منح شهادة التصديق الإلكتروني أن يتحقق من تكامل بيانات الإنشاء مع بيانات التحقق من التوقيع، و يمنح مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني شهادة أو أكثر لكل شخص يقدم طلباً وذلك بعد التحقق من هويته وعند الاقتضاء التحقق من صفاته الخاصة، أما في حالة الأشخاص المعنوية فإن مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني يحتفظ بسجل يدون فيه هوية و صفة الممثل القانوني للشخص المعنوي المُستعمل

للتوقيع المتعلق بشهادة التصديق الإلكتروني الموصوفة، بحيث يمكن تحديد هوية الشخص الطبيعي عند كل استعمال لهذا التوقيع الإلكتروني.³¹ تعمل جهة التصديق أو مُقدم أو مُزود خدمات التصديق عبر إصدارها شهادة التصديق الإلكتروني من تحقيق الثقة لدى الغير بصحة البيانات التي تحتويها، وخاصة ما تعلق بهوية الموقع و نسبة التوقيع الإلكتروني إليه، مما يدفع المُطلع عليها إلى التعاقد بثقة و اطمئنان.³²

كما تختص جهة التوثيق بأن توفر لمن يُعول على هذه الشهادة الإلكترونية الوسائل التي تثبت أن الشخص المحددة هويته في الشهادة كان يسيطر على أداة التوقيع و أنها كانت سارية المفعول وقت اجراء التوقيع.³³ فضلاً عن هذا، نص القانون رقم: 07-18، على ضرورة قيام كل مُقدم خدمات بمسك جرداً محيناً حول الانتهاكات المتعلقة بالمعطيات ذات الطابع الشخصي و الإجراءات التي اتخذها بشأنها.³⁴

الفرع الثالث: إثبات مضمون التبادل الإلكتروني

نص المشرع الجزائري على أنه يلغي مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني شهادة التصديق الإلكتروني الموصوفة عندما يتبين أنه قد تم منحها بناء على معلومات خاطئة أو مزورة أو إذا أصبحت المعلومات الواردة في شهادة التصديق الإلكتروني غير مطابقة للواقع، أو إذا تم انتهاك سرية بيانات إنشاء التوقيع.³⁵

يعتبر من مهام جهة التوثيق التحقق من مضمون التبادل الإلكتروني بين الأطراف وسلامته وبعده عن أي غش أو احتيال، فضلاً عن إثبات وجوده ومضمونه، حيث تعمل جهة التوثيق على تعقب المواقع التجارية و التأكد من وجودها الفعلي ومصداقيتها³⁶، فإذا اتضح أن هذه المواقع غير جادة أو حقيقية تعمل على تحذير المتعاملين.

و بالتالي فإن هدف جهة التصديق هو ضمان سلامة و تأمين التعامل عبر الوسائط الإلكترونية، من حيث أطرافه و مضمونه و محله و تاريخه.³⁷

حماية المعطيات الشخصية وفق القانون رقم: 04-15، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين-

Protection of data of a personal nature in accordance with Law No. 15-04 Specifying general rules related to electronic signature and authentication

د/ عقوني محمد د/ دغيش حملاوي

الفرع الرابع : إصدار المفاتيح الإلكترونية

من بين مهام جهة التوثيق الإلكتروني إصدار المفتاح الخاص الذي يستعمل في تشفير المعاملة الإلكترونية و المفتاح العام الذي يتم من خلاله فك هذا التشفير.³⁸ و يتولى مهمة المصادقة على هوية الحائز على المفتاح العمومي و يصدر شهادات إلكترونية من شأنها أن تضمن بأن المفتاح العمومي عائد إلى الجهة الحائزة على المفتاح الخصوصي. ومن ثم استخدام المفتاح العام لفك تشفير الرسالة الأصلية والتأكد من عدم حصول أي تعديل عليها.³⁹

الخاتمة:

عملت من خلال هذا البحث تسليط الضوء على الوسائل التقنية و القانونية التي أقرها المشرع في القانون رقم : 04-15، المدعمة لحماية البيانات و المعطيات الشخصية من القرصنة الإلكترونية و الاختراقات ومنع الغير من الدخول و التقاط رسائل البيانات التي يتم تبادلها من خلال شبكة الإنترنت أو تعديلها أو تحريفها و التحايل و التزوير الإلكتروني باستعمال توقيع الغير دون علمه، وهذا من أجل الحفاظ على سريتها وخصوصيتها للأطراف باستعمال وسائل إلكترونية رقمية أو رموز معينة.

فاستمرار التجارة الإلكترونية ودوام التعامل من خلالها يفرض تنظيم تدابير وقائية للحفاظ على المعطيات الشخصية للمتعاملين و المحرر و التوقيع الإلكتروني الذين يتطلبان بنية أساسية و عالمية للمعلومات تتسم بالأمن لمنح المستخدمين الثقة و الأمان من أجل تحقيق مواجهة معظم المخاطر التي تعترض مستخدمي الوسائط الإلكترونية.

و قد توصلنا إلى عدة نتائج عند عرض هذه الدراسة، من أهمها أن المشرع الجزائري وبعد صدور القانون رقم : 04-15، حاول مواكبة التطور الحاصل في حماية المعاملات الإلكترونية و المعطيات الشخصية وإضافة الأمان القانوني على مستعملي المحرر و التوقيع الإلكتروني من خلال النص على عملية التشفير الإلكتروني كوسيلة تقنية تعتمد على

مفاتيح التشفير، تقي البيانات الإلكترونية من أي قرصنة خارجية تهدد سلامة المعاملات فاستخدام التشفير يحقق أكبر درجة من الأمن و الحماية لمستخدمي شبكة الإنترنت نتيجة استعمال أفضل طرق التشفير التي يصعب فكها، ورغم أن المشرع لم يبين بالتفصيل آلية التشفير إلا أنه أقر العمل بهذا النظام الذي يعتبر الضامن التقني المعمول به عالميا.

كما نص المشرع إلى جانب استخدام تكنولوجيا التشفير على نظام الشهادات المؤتقة الذي ينفذه طرف ثالث لتأكيد أن العميل الحقيقي هو الذي يتعامل مع الموقع من خلال اصدار شهادات إلكترونية تبين فيها نسبة التوقيع الإلكتروني لصاحبه والتأكد من هوية الموقع ومن اتصال التوقيع بالمحرر الإلكتروني وسلامته، بالإضافة إلى التثبت من سلامة البيانات الإلكترونية وإصدار المفاتيح الإلكترونية المستعملة في عملية التشفير، وبذلك يتم من خلال الجمع بين هاتين الوسيلتين- التشفير و التصديق- ضمان سرية البيانات الشخصية و المعاملات التجارية وحماية المحرر و التوقيع الالكتروني من اجل عقد صفقات آمنة.

وفي الأخير نذكر أهم التوصيات التي خرجنا بها فيما يلي:

- 1- حذروا من نص المشرع على آلية التشفير و أنواعه وطرق العمل به من أجل إضفاء الصبغة القانونية على هذه التقنية المهمة في ضمان سلامة المعطيات الشخصية و المعاملات الإلكترونية.
- 2- توعية المتعاملين بأهمية أخذ الحيطة و الخذر في تعاملاتهم الإلكترونية وضرورة الاستعانة بالتوقيع الإلكتروني الموصوف الذي يتميز بحماية أكبر من التوقيع الإلكتروني البسيط.
- 3- ضرورة تكوين القضاة في مجال المنازعات الإلكترونية، وتنظيم ندوات و أيام تكوينية خاصة في ما تعلق بحماية البيانات الإلكترونية و المعطيات الشخصية للمتعاملين في البيئة الإلكترونية.

حماية المعطيات الشخصية وفق القانون رقم: 04-15، - المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين-

Protection of data of a personal nature in accordance with Law No. 15-04 Specifying general rules related to electronic signature and authentication

د/ عقوني محمد د/ دغيش حملاوي

الهوامش:

- ¹ - القانون رقم : 01-16 المؤرخ في 06 مارس 2016، يتضمن التعديل الدستوري، ج ر ج ج ، العدد 14 المؤرخة في 7 مارس 2016.
- ² - القانون رقم: 07-18، المؤرخ في 10 يونيو سنة 2018، المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، ج ر ج ج ، العدد 34 المؤرخة في 10 يونيو سنة 2018.
- ³ - القانون رقم : 04-15، المؤرخ في أول فيفري 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، ج ر ج ج ، العدد 06، المؤرخة في 10 فيفري 2015.
- ⁴ - هناك العديد من طرق الاحتيال و التعدي على البيانات الإلكترونية، أنظر نضال إسماعيل برهم، 2005، "أحكام عقود التجارة الإلكترونية"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، ص 127-129.
- ⁵ - تنص المادة 8/2 من القانون رقم : 04-15، على ما يلي: "مفتاح التشفير الخاص، هو عبارة عن سلسلة من الأعداد يحوزها حصريا الموقع فقط، و تستخدم لإنشاء التوقيع الإلكتروني، و يرتبط هذا المفتاح بمفتاح تشفير عمومي". وتنص الفقرة التاسعة من نفس المادة ومن نفس القانون على ما يلي: "مفتاح التشفير العمومي، هو عبارة عن سلسلة من الأعداد تكون موضوعة في متناول الجمهور بهدف تمكينهم من التحقق من الإمضاء الإلكتروني و تدرج في شهادة التصديق الإلكتروني".
- ⁶ - الفصل الأول من مشروع قانون التجارة الإلكترونية المصري، التعريفات.
- ⁷ - المادة الثانية من قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي.
- ⁸ - محمد فواز المطالقة، 2008، "الوجيز في عقود التجارة الإلكترونية"، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الإصدار الثاني، عمان، ص 159.
- ⁹ - سلطان عبد الله محمود الجوازي، 2010، "عقود التجارة الإلكترونية والقانون الواجب التطبيق، دراسة مقارنة"، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، ص 202.
- ¹⁰ - محمد فواز المطالقة، مرجع سابق ، ص 159.

-
- ¹¹ - بلقاسم حامدي، 2015، "إبرام العقد الإلكتروني"، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه العلوم في العلوم القانونية، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، ص 239.
- ¹² - سلطان عبد الله محمود الجوارى، مرجع سابق، ص 201.
- ¹³ - أسامة بن غانم العبيدي، (دون ذكر سنة النشر) "حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات"، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، المجلد 28، العدد 56، المملكة السعودية، ص 158 و 159.
- ¹⁴ - محمد فواز المطالقة، مرجع سابق، ص 161.
- ¹⁵ - المادة 7 من القانون رقم: 18-07، مصدر سابق.
- ¹⁶ - أنظر كلا من المادة 1/11/أ، و المادة 42 من القانون رقم: 15-04، مصدر سابق.
- ¹⁷ - أنظر المادة 68 من القانون رقم: 15-04، نفس المصدر.
- ¹⁸ - أنظر كلا من المادة 70 و 71 من القانون رقم: 15-04، نفس المصدر.
- ¹⁹ - أنظر المادة 73 من القانون رقم: 15-04، نفس المصدر.
- ²⁰ - أسامة بن غانم العبيدي، مرجع سابق، ص 160.
- ²¹ - محمد فواز المطالقة، مرجع سابق، ص 163 و 164.
- ²² - سلطان عبد الله محمود الجوارى، مرجع سابق، ص 203 و 204.
- ²³ - محمد فواز المطالقة، مرجع سابق، ص 165.
- ²⁴ - أسامة بن غانم العبيدي، مرجع سابق، ص 160 و 161.
- ²⁵ - فادي محمد عماد الدين توكل، 2010، "عقد التجارة الإلكترونية"، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، ص 155.
- ²⁶ - أنظر الفقرة الأولى من المادة 43، من القانون رقم: 18-07، مصدر سابق.
- ²⁷ - المرسوم التنفيذي رقم: 07-162، المؤرخ في 30 ماي 2007، يعدل و يتمم المرسوم التنفيذي رقم: 01-123، المؤرخ في 09 ماي 2001، والمتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية، ج ر ج، العدد 37، المؤرخة في 07 جوان 2007.
- ²⁸ - المادة 15 من القانون رقم: 15-04، مصدر سابق.
- ²⁹ - أنظر المادة 42، من القانون رقم: 18-07، مصدر سابق.

حماية المعطيات الشخصية وفق القانون رقم: 04-15، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني-

Protection of data of a personal nature in accordance with Law No. 15-04 Specifying general rules related to electronic signature and authentication

د/ عقوني محمد د/ دغيش حملاوي

- ³⁰ - آلاء أحمد محمد حاج علي، 2013، "التنظيم القانوني لجهات التصديق على التوقيع الإلكتروني"، أطروحة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في القانون الخاص، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين، ص 57.
- ³¹ - المادة 44 من القانون رقم: 04-15، مصدر سابق.
- ³² - هلا الحسن، 2010، "تصديق التوقيع الإلكتروني"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد الأول، ص 531.
- ³³ - زهيرة كيسي، جوان 2012، "النظام القانوني لجهات التوثيق (التصديق) الإلكتروني"، دفتار السياسة والقانون، العدد السابع، ص 216.
- ³⁴ - الفقرة الثانية من المادة 43، من القانون رقم: 07-18، مصدر سابق.
- ³⁵ - المادة 45 من القانون رقم: 04-15، مصدر سابق.
- ³⁶ - خلوي (عنان) نصيرة، 2013، "الحماية القانونية للمستهلك عبر الأنترنت- دراسة مقارنة"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، جامعة مولود معمري تيزي وزو، كلية الحقوق و العلوم السياسية، ص 164.
- ³⁷ - سمير سعد رشاد سلطان، (عدم ذكر العدد و سنة الشر)، "التصديق الإلكتروني دراسة مقارنة"، مجلة كلية الحقوق، جامعة المنصورة، ص 6.
- ³⁸ - لزهري بن سعيد، 2012، "النظام القانوني لعقود التجارة الإلكترونية"، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، ص 177.
- ³⁹ - محمود عبد الرحيم الشريفات، 2011، "التراضي في تكوين العقد عبر الأنترنت"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، ص 204.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر

- 1- المرسوم التنفيذي رقم: 07-162، المؤرخ في 30 ماي 2007، يعدل و يتمم المرسوم التنفيذي رقم: 01-123، المؤرخ في 09 ماي 2001، والمتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما

فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية، ج ر ج ج، العدد 37، المؤرخة في 07 جوان 2007.

2- القانون رقم: 04-15، المؤرخ في أول فيفري 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، ج ر ج ج، العدد 06، المؤرخة في 10 فيفري 2015.

3- القانون رقم: 01-16 المؤرخ في 06 مارس 2016، يتضمن التعديل الدستوري، ج ر ج ج، العدد 14 المؤرخة في 7 مارس 2016.

4- القانون رقم: 07-18، المؤرخ في 10 يونيو سنة 2018، المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، ج ر ج ج، العدد 34 المؤرخة في 10 يونيو سنة 2018.

ثانيا: المراجع

I- الكتب:

1- سلطان عبد الله محمود الجواري، 2010، "عقود التجارة الإلكترونية والقانون الواجب التطبيق، دراسة مقارنة"، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت.

2- فادي محمد عماد الدين توكل، 2010، "عقد التجارة الإلكترونية"، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت.

3- لزه بن سعيد، 2012، "النظام القانوني لعقود التجارة الإلكترونية"، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر.

4- محمد فواز المطالقة، 2008، "الوجيز في عقود التجارة الإلكترونية"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الإصدار الثاني، عمان.

5- محمود عبد الرحيم الشريقات، 2011، "التراضي في تكوين العقد عبر الانترنت"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان.

6- نضال إسماعيل برهم، 2005، "أحكام عقود التجارة الإلكترونية"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.

II- الرسائل العلمية:

- 1- آلاء أحمد محمد حاج علي، 2013، "التنظيم القانوني لجهات التصديق على التوقيع الإلكتروني"، أطروحة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في القانون الخاص، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين.
- 2- بلقاسم حامدي، 2015، "إبرام العقد الإلكتروني"، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه العلوم في العلوم القانونية، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة.
- 3- خلوي (عنان) نصيرة، 2013، "الحماية القانونية للمستهلك عبر الأنترنت- دراسة مقارنة"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو.

III- المقالات العلمية:

- 1- أسامة بن غانم العبيدي، (دون ذكر سنة النشر) "حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات"، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، المجلد 28، العدد 56، المملكة السعودية.
- 2- زهيرة كيسي، جوان 2012، "النظام القانوني لجهات التوثيق (التصديق) الإلكتروني"، دفتر السياسة والقانون، العدد السابع.
- 3- سمير سعد رشاد سلطان، (عدم ذكر العدد و سنة النشر)، "التصديق الإلكتروني دراسة مقارنة"، مجلة كلية الحقوق، جامعة المنصورة.
- 4- هلا الحسن، 2010، "تصديق التوقيع الإلكتروني"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد الأول.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 47	
المحور رقم - 04	تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
عنوان المداخلة	الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية في الإدارات العمومية الجزائرية E-governance is imperative in Algerian public administration
الاسم واللقب	أسامة أحمد مسعود
المؤهل العلمي	أسناذ مؤقت
الوظيفة	/
التخصص	/
المؤسسة	جامعة لوني سي علي البليدة 2
ملاحظات	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية في الإدارات العمومية الجزائرية
E-governance is imperative in Algerian public administration

أسامة أحمد مسعود

أستاذ مؤقت جامعة لوئيسي علي البليلة 2

Ouss.ahmed@hotmail.com

المخلص:

لقد جاء هذا البحث بغرض تعريف الإدارة الإلكترونية وأهميتها في الإدارات العمومية الجزائرية، وذلك بتعريف القارئ بما صار في العقود الأخيرة من الزمن، من تطورات مذهلة للتكنولوجيا الرقمية، والتي سبقتنا فيها الدول المتطورة وطبقها في إدارتها ومؤسساتها، وقد سارت الجزائر كغيرها من الدول على نفس المنهج ورسمت مخططا لتطبيقها في الإدارات العمومية، ولكنها بقيت ناقصة لعدم اكتمال شروطها ومتطلباتها اللازمة لتطبيقها بشكل فعال وناجح.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الإدارات العمومية الجزائرية، الرقمنة في القطاع العام.

رموز تصنيف L3: JEL

Abstract:

This research, designed to define e-governance and its importance in Algerian public administration, recognizes the remarkable developments in digital technology that have taken place in recent decades, and in which developed countries have applied it to their departments and institutions. Algeria, like other States, has followed the same approach and has planned its application in public administration, but remains incomplete because of its incomplete conditions and requirements.

Keywords : e-administration, Algerian public administration, digitization in the public sector.

JEL Classifications: L3

مقدمة:

مع تطور التكنولوجيات الحديثة في العالم وغزوها لمختلف مجالات الحياة، تغيرت الكثير من أنظمة العمل وصرنا نتحدث عن توجه جديد في العقدين الأخيرين من الزمن، والذي يعرف الآن بالإدارة الإلكترونية والتي تعنى باستخدام الرقمنة والأتمتة في مختلف القطاعات بشكل عام، و الإدارات بشكل خاص. ومع ازدياد مستخدمي هذا النوع من الإدارات الحديثة في العديد من الدول، قامت الجزائر وكغيرها من الدول بتجسيد مشروع الذي سمي ب "برنامج الجزائر الإلكترونية"، والذي كان يطمح إلى تغيير كل القطاعات التي تعنى بالخدمة العمومية أي التي لها صلة مباشرة بالمواطن وبخدمته (الإدارات العمومية، المحكمة، البريد، الصحة، التعليم...)، وتحويل نظامها من التقليدي الورقي إلى الإلكتروني الرقمي، وبالنظر إلى التجارب الناجحة في هذا المجال على غرار الولايات المتحدة واليابان والنرويج وغيرهم من الدول المتطورة المنتجة للتقنيات الحديثة، فقد رأينا قفزة نوعية في أنظمتهم تلك، وما يهمننا في هذا البحث هو واقع الجزائر من هذا التطور والتغير الذي مس جل دول العالم، وهل نجحت في تطبيق الإدارة الإلكترونية على مختلف قطاعاتها العمومية؟. للإجابة عن هذا التساؤل يجب علينا أولاً تعريف الإدارة الإلكترونية وما تعنيه، ثم التطرق لأبعادها ودواعي التحول إليها، وميزاتها مقارنة بالإدارة التقليدية، وتبسيط الضوء على مخطط الذي وضعته الحكومة بقصد تحويل نظامها من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني، وختاماً كيف هو واقع الحال محلياً (الجزائر) مقارنة مع بقية الدول التي نجحت في هذا النوع من التجارب.

1- تعريف مفاهيم البحث:

1-1 الإدارة الإلكترونية:

1-1-1 التعريف اللغوي :

مصطلح الإدارة الإلكترونية E_management ، يتكون من مقطعين الأول الإلكترونية E_electronic مرتبطة بشهرة الكلمة في أوساط تكنولوجيا المعلومات ،

والإتصالات فأصبحت الدلالة هنا على التبعية مع إختيار حرف E كإختصار يتبع حقل أو أي مجال من مجالات العلوم. (عزب، 2013).

2-1-1 التعريف الإصطلاحي :

عرفها (Dale ,2001) بأنها منظومة تقنية شاملة تختلف أنشطتها عن أنشطة الإدارة التقليدية ، كونها تمثل منعطفًا كبيرًا و شاملاً لجميع المجالات الإنسانية و الإجتماعية و الإقتصادية و الإنتاجية و التطويرية من أجل تقديم أفضل الخدمات قياساً لما تقدمه الإدارة التقليدية. (عزب، 2013).

2-1-2 الإدارات العمومية:

تعريف بالبلدية:

المادة الأولى : البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة .
و تتمتع بالشخصية المعنوية و الذمة المالية المستقلة .
و تحدث بموجب القانون. (الإقليمية، المؤرخ في 22 يونيو 2011).

2-أهمية البحث:

تأتي أهمية البحث من متغيراته، بحيث شهدت الجزائر في الفترة الأخيرة تحولا واضحا في أنظمتها التي تغيرت بشكل كبير وملحوس، بحيث نحاول طرح إشكاليتنا وتساؤلنا حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر من منظور علم النفس العمل والتنظيم من جهة، و محاولة منا لمس نقاط الضعف في هذا الجانب وتبسيط الضوء على المعوقات والعقبات التي تحول دون التطبيق الأمثل للإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية من جهة أخرى، وكذا إثراء المكتبة الجزائرية بهذا النوع من المواضيع التي لا تزال تحتاج إلى دراسة معمقة وطويلة الأمد.

3-أهداف البحث:

-تعريف الإدارة الإلكترونية كبرنامج وكنظام سطرته الحكومة الجزائرية.
-تحديد الإدارات العمومية التي شملها هذا النظام الإلكتروني في الجزائر.

-تسليط الضوء على نقاط الضعف وكذا المعوقات والعقبات التي تصعب من تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

-تقديم اقتراحات وحلول ميدانية فعلية للتقليل من السلبيات الموجودة بأرض الواقع بخصوص الإدارات العمومية لتتماشى مع الإدارة الإلكترونية.

4-الأدب النظري:

4-1تعريف الإدارة:

تعريف لفننجستون: " حيث يقول عن الإدارة أن وظيفتها هي الوصول إلى الهدف بأحسن الوسائل وأقل التكاليف في حدود الموارد والتسهيلات المتاحة وبحسن استخدامها". (الصيرفي، 2009).

4-2ما هي الحكومة الرقمية :

الحكومة الرقمية تسعى إلى الإستفادة المثلى من قنوات الإتصال الإلكترونية و المشاركة في تحسين الخدمات المقدمة للمواطن لكي يكون في أريحية ، كذلك تسعى الحكومة الرقمية لتعزيز القدرة التنافسية الإقتصادية و ذلك بتحسين كل من ثقة المواطن وكذا الخدمات العامة ، كما تشمل الحكومة الرقمية التمثيل الرقمي و ذلك بإضفاء الطابع الرقمي على الخدمات العامة الأساسية. (Accenture, 2014).

4-3الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية:

جاء في أحد الأبحاث المقدمة في جامعة الملك سعود الفرق بين الحكومة التقليدية و الإلكترونية كما يلي :

الحكومة التقليدية :

هي منظومة الحكومة التي تؤدي فيها الأنشطة (عمل – خدمة) بشكل تقليدي من خلال علاقة مباشرة بين الموظف والمواطن (الحضور الزماني والمكاني) يستيقظ الموظف و يذهب للعمل بعد عناء الطريق ، مشكلات كبيرة ، تأخير ، إنخفاض القدرة على العمل ، معاناة على الطريق و في العمل أيضا (وقت العمل محدد ، مكان العمل محدد) .

مجتمع تقليدي يعتمد على الأساليب التقليدية في ممارسة الأنشطة الحياتية المختلفة (الحياة التقليدية) .

الحكومة الإلكترونية :

هي منظومة الحكومة التي تؤدي فيها الأنشطة (عمل – خدمة) بشكل غير تقليدي من خلال علاقة غير مباشرة بين الموظف والمواطن (الحضور اللازماني واللامكاني) .
الموظف غير مقيد بمواعيد محددة أو مكان محدد للعمل ، العمل بكفاءة ، لا يوجد وقت ضائع ، لا مشاكل بالطبع (وقت العمل لا زمني ، و مكان العمل لا مكاني) مجتمع يعتمد على المعلوماتية في تأدية الأنشطة الحياتية ، جميع الأنشطة تتم من بعد أو من أي مكان (الحياة الإلكترونية ، يوتوبيا على أرض الواقع) . (عزب، 2013).

4-4 أبعاد الإدارة الإلكترونية : ويمكن تحديد أهم أبعاد الإدارة الإلكترونية في ضوء الآتي:
1-4-4 البعد الإداري : يتوقف البعد الإداري على توجهات القيادة الإدارية العليا التي تلعب دورا مهما يتوقف عليه نجاح الإدارة و بالعكس ، ففناعة و تفهم المسؤولين ووضوح الرؤية الإستراتيجية لهم في المنظمة و الإستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية و دورها في التخطيط والتنفيذ و التطوير ، والسعي لتكوين ثقافة جديدة في المنظمة ، وخلق القدرات الإبتكارية ، ومستوى مرونة الهيكل التنظيمي و مدى ملائمة لمتطلبات الإدارة الإلكترونية لتوجيه الإدارة العليا في تطوير أساليب عمليات الرقابة والتقييم والمتابعة ، كل ذلك له الأثر الكبير في تطبيق و نجاح الإدارة الإلكترونية ، ونمط الإدارة و القيادة يمكن أن يتجدد مع مستجدات العصر ، ونجد أن الإدارة لا تقود التكنولوجيا فقط و إنما تقود الأفراد و التكنولوجيا ، و أكد على ذلك إنتشار الأنترنت الذي أثر على الإقتصاد والصناعة و التجارة ولكن لم تلغي مفهوم الإدارة إلا أننا بحاجة إلى إدارة مختلفة لأن كثيرا ما توجد الإدارة و لا توجد الثقافة القائمة على الإدارة ، حيث أدت التطورات الكبيرة في تقنية الإتصالات إلى تغيير مهمات الإدارة و خصوصا الإتصالات الإلكترونية التي تتيح للإدارة كل ما تحتاجه من معلومات سواء من داخل المنظمة أو خارجها ، بسرعة ودقة فائقة وبتكاليف زهيدة ، إذ أن تقنية المعلومات IT عززت من

القدرات الإستراتيجية لنظم الإتصالات و الإدارة فضلا عن تحقيق عدد من الفوائد . ولذا تتعامل الإدارة الآن مع العديد من الأنماط غير التقليدية كنمط الإدارة المنفتح المتكامل و المتناسق الذي يعمل على تقديم حلول إدارية و تنظيمية بإستخدام تكنولوجيا المعلومات لمواجهة التحديات المفروضة عليها من البيئات الداخلية والخارجية المحيطة بها ، فنجد أن التنظيم الإداري الإلكتروني لأي منظمة يقوم على : (عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي، 2013)

الهيكل التنظيمي الإلكتروني والأفراد و القوى البشرية و إجراءات وسياسات العمل .

الثقافات التنظيمية للمنظمة وخاصة المنظمة الإلكترونية التي يطلق عليها الثقافة الحاسوبية أو المعلوماتية أو الإلكترونية .

مستوى المنظمة الإلكترونية وفهم الأبعاد الفنية للتقنية التي يمكن أن تقدم الحلول الإدارية والتنظيمية التي تفرضها البيئة لتساعد على تأمين القيمة للمنظمة .

مستوى وحدات الأعمال الأساسية و إدارة العلاقات فيما بينها ، وإدارة التحالفات و العلاقات الخارجية مع عناصر مناخ المحيط .

4-4-2 البعد التكنولوجي التقني : البعد التكنولوجي واحد من أدوات الإدارة المستخدمة لمعيشة التغيرات ، وتتألف من المكونات المادية والأجهزة و البرمجيات بمختلف أجزائها و أنواعها و المكونات البرمجية التي تمثل الإيعازات والبرامج التطبيقية المختلفة و تكنولوجيا التخزين إضافة إلى تكنولوجيا الإتصالات و الشبكات ، و تعكس الإعجاب بالتكنولوجيا التي تأتي بالتطورات السريعة التي لم تعد الإدارة بمفاهيمها وأساليبها السابقة قادرة على مجاراتها ، فالتكنولوجيا لم تعد مجرد أداة تحدد الإدارة إتجاهات تطورها و إستخدامها ، حيث تعتبر الإدارة هي الفكرة القبلية والتكنولوجيا هي الفكرة التالية ، و أصبحت التكنولوجيا هي التي تحدد خيارات تخصيص الموارد و إتجاهات الإدارة في الوقت الراهن ، فبدأ إحلال الألة محل العامل فالتخطيط والرقابة والتنظيم و التنسيق بمساعدة الحاسوب ، إلى أن جعل منها الأنترنت وشبكات الأعمال ذات أبعاد تكنولوجية أكثر من أي

مرحلة تاريخية تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا الحديثة وهذا كله أدى إلى تيسير الأعمال في المؤسسات التي كانت تعتمد على الطرق التقليدية المقيتة ، ويقترن مستوى نجاح و تطور الإدارة الإلكترونية بمستوى التطور التقني المستخدم ، فتوفير البنية التحتية من أجهزة الحاسوب والأجهزة و المعدات بالتنوع المطلوبة و توفير شبكات و وسائل الإتصال الحديثة السلكية واللاسلكية لتأمين المعلومات بالكمية و الوقت المناسب ، كذلك إستخدام أساليب العمل وفق البرامج المطلوبة ، كل ذلك يعد شرطاً أساساً لنجاح الإدارة الإلكترونية . (عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي، 2013)

3-4-4 البعد البشري القوى البشرية : تسعى المنظمات إلى تطوير إمكانات مواردها البشرية بشكل متواصل و يتكامل ذلك مع متطلبات المرحلة لمواكبة التطور الثقافي و المعرفي و التخصصي الذي يتوجب تأمينه لكي تستطيع المحافظة على توازنها التنافسي مع المنظمات ، و لذلك فالمنظمة تعمل على تأمين الإحتياجات التدريبية لجميع مواردها البشرية وتنمية قدراتهم الإبتكارية التقنية والإدارية ، وترسيخ ثقافة التغيير لديهم وتهيئة البيئة المناسبة للعمل من جميع النواحي لتكييفها بما ينسجم مع الواقع الراهن ، والبشر من ذوي المعرفة هم رأس المال الحقيقي في المنظمة الإلكترونية ، حيث يتميزون في الأداء والإستجابة لمتطلبات العملاء ومتطلبات المناخ ، فضلاً عن الإستيعاب التام لمتطلبات وتقنيات الإتصالات و المعلومات والفرص التي تتيحها التي تتطلب ضرورة التعامل مع السرعة الواجبة الذي ينعكس على مستوى أدائهم وقدرات إنجازهم و يتطلب ذلك العديد من السمات الخاصة من العاملين في مجال الإدارة الإلكترونية منها ما يلي :
أن يتمتع بدرجة عالية من الإستقلالية و حرية الحركة نتيجة لأعمال مفهوم التمكين .
أن يكون قادر على إدارة العلاقات التبادلية فيما بينهم حيث يعملون بمنطلق التشابك و التكامل والترابط

أن يكون لديه مستوى عالي من الخبرات و المعرفة تتبرجم في شكل مهارات وقدرات على الأداء و الإبداع في تنفيذ المهام وخدمة العملاء و الابتكار و التجديد . (عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي، 2013)

4-4-4 البعد المعرفي والمعلوماتي : الرصيد أو المخزون المعلوماتي و المعرفي المتجدد ، تعتبر وحدة المعلومات و المعرفة من الأسس الهامة في زيادة الرصيد المعرفي لدى المنظمة ، وهي الشغل الشاغل للإدارة فيها على عكس إدارة المنظمات التقليدية المنشغلة عادة بإدارة الأصول المادية حيث تهيم المعرفة للإدارة الإلكترونية فرص أفضل للتعامل مع العديد من إشكاليات التغيير و التعامل مع المستجدات العصرية و التغييرات السريعة ، تركز كل المنظمات منها على الآتي :-

التنمية التنظيمية وتحسين عمليات المنظمة .

التعامل الإيجابي مع عناصر المناخ المحيط و التكيف مع المتغيرات .

تنمية قدرات المنظمة التنافسية في صراعها من أجل البقاء. (عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي، 2013).

4-5 بعض المجالات التي إرتبطت بمصطلح الإدارة الإلكترونية :

التجارة الإلكترونية E_Commerce

الأعمال الإلكترونية E_Business

العمليات الإلكترونية E_Process

البنوك الإلكترونية Electronic Banking .

التحويل الإلكتروني للأموال Electronic Funds Transfer

النقود الإلكترونية . (عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي، 2013).

4-6 الفرق بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية تدخل في حيز الحكومة الإلكترونية التي هي أوسع منها و أشمل و أعم ، و هذا لأن الإدارة الإلكترونية تقتصر فقط على الإدارات وما يخص المواطن في جانب الوثائق و كيفية إستخراجها ، لكن الحكومة الإلكترونية من خلالها يمكن للمواطن أن يقوم عقد صفقات عبر الأنترنت كذلك تمكنه من دفع الضرائب الخاصة به عن طريق الشبكة العنكبوتية . لهذا فالحكومة الإلكترونية تحتوي الإدارة الإلكترونية وتعتبر جزء من الكل . (مسعود، 2019).

4-7 تحديد رؤية الحكومة الإلكترونية :

إن مصطلح الحكومة الإلكترونية حقق مركزا متقدما في أربع سنوات فقط ، غير أن تعريفا محددا له لا يزال بعيد المنال ، فالبعض يحددون الحكومة الرقمية بالمعلومات والمعاملات عبر الأنترنت التي تخدم المواطن ، أما آخرون يستخدمون المصطلح للإشارة إلى التجارة الإلكترونية ، وهي المشتريات عبر الشبكة مباشرة. (Caldow, 1999).

4-8 مبررات الحكومة الإلكترونية:

إن مبررات الحكومة الإلكترونية يمكن أن نعتبرها ضرورة ملحة من الدول المتقدمة لأنها تفرض على الدول الأخرى الأقل منها تكنولوجيا أن يتبعوها لأغراض إقتصادية ، ولكن ما يهمنا هنا هو الغرض من وجودها أصلا أو بداية لما وجدت ؟ الجواب هو تشعب الأعمال والمهن وكذا زيادة النمو الديموغرافي قد ألزم وجود حلول بديلة عن الحكومة التقليدية فلم تعد قادرة على مسايرة أو بالأحرى أصبحت متعبة و مكلفة أكثر ، و بالتالي وجدت الحكومة الإلكترونية كبديل مناسب في الفترة الحالية . (مسعود، 2019).

4-9 عيوب الإدارة التقليدية و ميزات النسخ الورقية مقارنة بالإلكترونية :

أولا : عيوب الإدارة التقليدية :

صعوبة الحصول على المعلومات عند الحاجة إليها.
بطء في إنهاء المعاملات وضعف الرقابة على سير العمل .
ضيق الوقت و الجهد في الأعمال الورقية اليومية .
تفاقم أثار البيروقراطية السلبية على سير العمل اليومي .

ضعف الإنتاج على مستوى الفرد و المؤسسة .

تكرار الأعمال المتشابهة بين الإدارات خاصة ذات البعد الجغرافي نتيجة لضعف الإتصال والربط بينهم .

ازدياد مصاريف تنفيذ الأعمال الإدارية دون عائد إيجابي على سير إنهاء المعاملات .

ثانيا : ميزات النسخ الورقية مقارنة بالإلكترونية :

ليس واقعيا أن نقول بأننا سوف نستغني كليا عن الورق في تعاملاتنا الإدارية ، وذلك لإعتبارات نفسية وثقافية وقانونية وطبية في عالم الأعمال ، وفيما يلي أهم الأسباب ذلك :

عدم توفر تشريعات كافية لإعتماد النسخ الإلكترونية كوثائق قانونية (الإتفاقيات ، عقود العمل ، ... إلخ).

تمكن القارئ من الحصول على شمولية واستيعاب أكبر لما يطالعه (أكثر من ورقة للنظر فيها والمقارنة بين الجداول).

أقل إجهادا للعين .

مرونة أكبر في الإمساك بالأوراق و مكان قراءتها وكيفية قراءتها .

الشعور بالراحة أكثر في التعامل مع الأوراق في القراءة لإعتبارات نفسية . (المهتدي، 2011).

10-4 دواعي التحول للإدارة الإلكترونية :

يمكن القول بأن ثورة العلم و التكنولوجيا الأصلية تشبعت في الأونة الأخيرة إلى مجموعة من الثورات العلمية و التكنولوجية ، ويأتي في مقدمتها ما يعرف بثورة التكنولوجيا الدقيقة ذات التطبيق و الأثر الكبير على مجموعة من العلوم الطبيعية و الغير الطبيعية و على الأوضاع الإقتصادية والإجتماعية و الثقافية . فهناك أولا ثورة الإلكترونيات الدقيقة و تكنولوجياتها وتطبيقاتها الهائلة في أكثر من علم و أكثر من مجال و بالأخص مجال الإتصالات ، كما لا يمكن فصل ثورة تكنولوجيا الإلكترونيات الدقيقة

عن ثورة المعلومات التي أخذت تغير المعطيات الأساسية للحياة والبنى الثقافية و الاجتماعية والإقتصادية والإدارية وغيرها .

و كذلك نرى الآن أن تطورات التقنية المتسارعة في العصر الحديث و في مقدمتها تقنيات المعلومات والإتصالات أوجدت حالة جديدة تماما تعيشها المنظمات المعاصرة حيث انقلبت كل الموازين السابقة وتغيرت المعايير والمواصفات وتعاضمت قدرات البشر وتطلعاتهم ، ونشأت أوضاع مختلفة في نظم الأعمال و علاقات المنظمات و مرامها ، و بقدر ما أحدثته من تلك المتغيرات من إختلالات في مراكز المنظمات و أوضاعها و علاقاتها فإنها أيضا ساعدتها على إستعادة التوازن و تحقيق انجازات غير مسبوقة في مجالات تطوير المنتجات وأساليب وتقنيات الأداء ومستويات العوائد المتحققة . (عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي، 2013).

و تسعى كل مؤسسة في العالم المعاصر للتحويل إلى الميكنة أو ما يسمى بالإدارة الإلكترونية ، وهذا المصطلح في مرحلة الطموح وبداية الخطط الإستراتيجية لإنجازه ، ومن البديهي أن يكون مثل هذا التحويل طموحا وتحديا جديدا للدول المتقدمة و النامية الغنية و الفقيرة و هذا التوجه الإلكتروني لابد له من أسباب و دواعي تدفعه للظهور . و هناك مجموعة من الدواعي للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمات الإدارية للمستفيدين ، و تجديد أساليب و طرق وإجراءات العمليات والأعمال الإدارية والتنظيمية للمنظمات .

ويمكن إيجاز أهم بنود دواعي التحويل للإدارة الإلكترونية على النحو التالي :

تسارع التقدم العلمي و التطور التكنولوجي مع إنتشار الثقافة الإلكترونية ، و تطور الحاسوب وتطبيقاته و تطور الإتصالات التي أدت إلى ترابط المجتمعات الإنسانية من خلال توجهات العولمة نحو القرية الكونية ، الدواعي العالمية وتتضمن العديد من النقاط من أهمها :

ضرورة الإستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة و التكيف معها، التحولات الديموقراطية وما رافقها من متغيرات و توقعات إجتماعية، تزايد شح الموارد والإتجاه نحو

الخصخصة و أزمات القطاع العام ، التحول إلى التقنية الجديدة المتجددة و التحول إلى المعاملات الإلكترونية ، ضرورة وجود أليات للتميز داخل كل مؤسسة التي تسعى للتنافس . (عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي، 2013).

التحول من نمط الإدارة التقليدي إلى نمط الفكر الإداري الجديد القائم على تقنيات الإتصالات والمعلومات و إستيعابها من منظور إداري يقوم على تحديد الأهداف الإستراتيجية للمنظمة و إستكشاف التقنيات المناسبة القادرة على مساعدتها في تحقيق أهدافها ، ويمكن حصر بعض من الدواعي الإدارية في النقاط التالية :

تصميم هياكل تنظيمية على ضوء تدفق حركة المعلومات فيما بين مستويات التنظيم ، تحول المنظمات من الهياكل المركزية إلى الهياكل المرنة البيئية ، إستخدام تدفق المعلومات كأساس لإعادة بناء الهياكل التنظيمية ، تنظيم علاقات العمل بدلا من التخصص الوظيفي ، و تغير الإجراءات والعمليات ، تحقيق الإتصال المستمر بين العاملين على إتساع نطاق العمل ، إدارة الوقت بإعتباره مورد رئيسي بالإضافة إلى حشد و إستثمار كل الطاقات ، التحول من منظومات المعلومات المحوسبة المستقلة إلى منظومات المعلومات الشبكية ، الإنتقال من نظم المعلومات الإدارية التقليدية إلى نظم المعلومات الإدارية الذكية ، التوجه نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات حتى يتم إنجاز الأعمال بالدقة المطلوبة . الدواعي المرتبطة بالتقنية الجديدة لنظم المعلومات والحاسبات : (عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي، 2013).

تطبيق أساليب متطورة لنظم دعم وإتخاذ القرارات و تقديم التوصيات الفورية ، توحيد البيانات على مستوى المؤسسة للوقوف على معدلات قياس الأداء ، توفير البيانات المتداولة للعاملين على مستوى المنظمة ، الإنتقال من نظم المعالجة بالدفعات إلى نظم المعالجة التحليلية الفورية ، العمل من خلال الشبكات المحلية القطرية و العالمية . و بذلك يتضح أن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليس فقط أساسها الحاسبات و نظم شبكات الإتصالات و برمجيات نظم تكنولوجيا المعلومات رغم أنها أحد

الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية في الإدارات العمومية الجزائرية
E-governance is imperative in Algerian public administration

أسامة أحمد مسعود

الركائز الداعمة للإدارة الإلكترونية ، و لكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تحتاج إلى فكر إداري متطور وقيادة إدارية واعية تستهدف التطوير و تسانده و تدعمه بكل قوة لتحقيق مسؤوليتها الرئيسية لخدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الإلتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل. (عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي، 2013).

11-4 أهداف الإدارة الإلكترونية:

ربح عامل الوقت والجهد سواء بالنسبة للمواطن أو الموظف على حد سواء .
إستبدال الأرشيف الورقي بالأرشيف الرقمي والذي هو عبارة عن ملفات رقمية داخل الحاسوب و لا تحتاج مكان مثل الورق .
محاولة القضاء على البيروقراطية قدر الإمكان . (مسعود، 2019).
عوامل النجاح المتوقعة في الإدارة الإلكترونية:

وضع خطة بعيدة المدى لمشروع الإدارة الإلكترونية مع بحث كل الإحتمالات الممكن حدوثها أثناء تطبيق الخطة و بعد الإنتهاء منها .
التكوين المتخصص لكل الموظفين وباستمرار لمواكبة التقنيات الحديثة و المتطورة .
و كذا تحديث مختلف الأجهزة و البرمجيات بما يتلائم مع التقنيات ، لأننا في عصر السرعة ضرورة التنسيق بين المصالح و الإدارات والربط بينها لتسهيل المهام . (مسعود، 2019).

12-4 أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للقطاع العام :

لا تقل حاجة القطاع العام إلى التقنية عن حاجة القطاع الخاص إليها ، فلدى القطاع العام من المشكلات الإدارية ما يدفعه دائما إلى البحث عن حلول هذه المشكلات ، و ليس أنسب حلا من تغيير نمط إدارته من الأسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن للخروج من أزمت الإدارة الحكومية التقليدية ، إضافة إلى أن كثيرا من الإدارات الحكومية ليست إدارات خدمية فحسب ، فهناك إدارة حكومية تدير مواقع إنتاج مصانع أو مزارع أو مشروعات تابعة للدولة ، وهذه تسعى إلى المنافسة وتحتاج إلى ما تحتاج إليه إدارات القطاع الخاص من إمكانات الإدارة الإلكترونية وقدراتها ومزاياها

لخوض منافساتها داخل الأسواق بإقتدار ، ويمكن إستعراض أهم النقاط التي تؤكد حاجة القطاع الحكومي لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال الأتي :

تردي مستوى خدمات كثير من تلك الإدارات وتعقيده إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها وجعلها أكثر سلاسة و مرونة وتسهيل تقديمها للمواطنين .
(أمال، 2016).

حاجة الإدارة الحكومية إلى مزيد من الثقة المتبادلة بينها وبين المراجعين لها ، ورغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومي ، مما يدعو تلك الإدارات إلى التوجه إلى الإدارة الإلكترونية بوصفها نمطا جديدا فيه من الحياد والموضوعية والإنضباط ما يعين على تغيير وجهة النظر السائدة لدى المواطن وتعديل الصورة القديمة للإدارة الحكومية في عقله .

حرص الجهات الحكومية على تنمية كواردها الوطنية وتأهيلها بعلوم التقنية الحديثة للإعتماد عليها في إدارة برامج التنمية وخططها المستقبلية للدولة ، التي ينبغي أن تقف أمام قدم المساواة مع خطط التنمية وبرامجها في دول العالم ، ولن يتم ذلك إلا بتوفير البنية الأساسية التقنية لتلك الكوادر الوطنية من شبكات وقواعد معلومات ودعم كل ما يدفع إلى خطط الإستثمار في التقنية ، مما يتيح الفرص أمام المشروعات التقنية التي ينبغي أن تكون بيئة تنشأ فيها تلك الكوادر .

تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة ، وتسهل الإتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية وترشد إستخدام الورق في المعاملات ، مما سيوفر بالتبعية المخازن اللازمة لتخزين هذه الأطنان من الأوراق وتجميع البيانات والمعلومات من مصادرها الأصلية ، إضافة إلى دعم الثقافة التنظيمية لدى العاملين كافة ، وزيادة الترابط بين الإدارة العليا والوسطى والعاملين و توفير البيانات للمراجعين والمستفيدين عامة وبصورة فورية والحد من معوقات إتخاذ القرار. (أمال، 2016).

4-13 برنامج الجزائر الإلكترونية 2013:

المحاور الرئيسية لبرنامج الجزائر الإلكترونية 2013 :

المحور الرئيسي أ: الإدارة الإلكترونية ، وذلك من خلال تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العمومية ، والذي يؤدي بها إلى تحول كبير في أساليب تنظيمها وعملها ، مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب ، لاسيما من خلال وضع خدماتها المختلفة على شبكة الأنترنت ، وفي هذا السياق ، تم وضع أهداف خاصة وأحيانا مشتركة . لكل دائرة وزارية ، وهي تخص الجوانب التالية :

إستكمال البنى الأساسية المعلوماتية- وضع نظم معلومات مدمجة - نشر تطبيقات قطاعية متميزة - تنمية الكفاءات البشرية - تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والمؤسسات والعمال والإدارات الأخرى .

المحور الرئيسي ب : المؤسسة الإلكترونية ، ويتم تجسيدها عن طريق تسريع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات ، لأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أضغى أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى المؤسسات ، وتمكينها بالتالي من الإستفادة من الفرص التي تتيحها سوق أوسع وفائقة النشاط . كما أن ذلك يوفر مصادر دخل جديدة ويمكن من تحسين العلاقات مع الزبائن والشركاء ويساعد بشكل عام ، على تحقيق فعالية أكبر .

ولهذا تم تحديد الهدف الأساسي المتمثل في إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع الإقتصادي ودعم تملك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل المؤسسات . وتترتب عن ذلك الأهداف الخاصة الثلاثة التالية :

دعم تملك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة- تطوير تطبيقات ضرورية لتحسين أداء المؤسسات - تطوير عرض خدمات إلكترونية من طرف المؤسسات.

الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية في الإدارات العمومية الجزائرية
E-governance is imperative in Algerian public administration
أسامة أحمد مسعود

المحور الرئيسي ج : المواطن الإلكتروني ، والذي يتم إعداده من خلال تطوير الأليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الإستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، من الضروري مواصلة عملية تعميم النفاذ إلى الإنترنت ، إذ يجب أولا توسيع هذا النفاذ من أجل السماح لكل مواطن أينما وجد عبر التراب الوطني ، بالإستفادة من الخدمات الإلكترونية ومن قاعدة المعارف والعلم الهائلة المتمثلة في الإنترنت ، ومن الضروري إرفاق برامج التجهيز وتطوير التوصيلات ذات التدفق السريع والمضامين المتعددة الوسائط ببرامج تكوين من أجل تسريع عملية تعميم استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات . وبالتالي تشكل عملية تعميم النفاذ إلى الأنترنت هدفا رئيسيا يتفرع بدوره إلى ثلاثة أهداف خاصة ، هي :

إعادة بعث عملية "أسرتك" عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات التدفق السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفائدة كل فئة من فئات المجتمع - الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الإنترنت والمنصات المتعددة الوسائط والحظائر المعلوماتية ودور العلم ودور الثقافة... إلخ- توسيع الخدمة العمومية لتشمل النفاذ إلى الإنترنت.

و يمكن الوصول من خلال ما سبق إلى أن الجزائر أدركت أن عملية التحسن والإرتقاء بخدمات الإدارات العمومية لن يتأتى إلا بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحديث نفسها والتحول نحو طريق رقمي من خلال تبنيها لمشاريع الإدارة الإلكترونية والذي يسمح بزيادة قدرتها التنافسية ، كما تفتطنت أيضا إلى ضرورة توسيع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتجسيد مختلف المشاريع الإلكترونية التي من شأنها تحسين مستوى معيشة المواطن ومواكبة الطفرة التكنولوجية التي يشهدها العالم. (عماد، 2011).

4-14 حتميات التغيير في الإدارة العامة الجزائرية :

إن حتمية التغيير الإداري في كل الإدارات بمختلف إتجاهاتها وتياراتها فرضت لعدة عوامل موضوعية ، وبما أن الإدارة هي عصب الدولة ووظيفتها الأساسية تكمن في تحقيق النفع العام وفق الرؤية السياسية العامة للنظام السياسي القائم ، فإن أي تغيير في هياكل أو وظائف هذا الأخير يستدعي بالضرورة تكيفا للإدارة مع هذا الوضع ومع ما عرفتة الجزائر من تحول سياسي وإقتصادي منذ سنة 1989 ، كان لزاما على الدولة إجراء التغييرات المنوطة على وظائف الإدارة تماشيا مع النهج الجديد الذي إعتمدته .

الحتميات السياسية : تنبع هذه الحتمية من كون الإدارة العامة هي الإدارة الفعالة لتنفيذ السياسة الجديدة للنظام السياسي وبرامجه وأهدافه ، وفي هذا الإطار أكدت لجنة إصلاح هياكل الدولة ومهامها أن تطوير وتحسين أداء الإدارة في الجزائر برز في سياق التحولات السياسية التي عرفتها البلاد نظرا لإنفتاح الحقل السياسي على فاعلين جدد نظرا لإرساء التعددية ، كما يندرج ضمن التحولات المؤسساتية التي عرفتها البلاد بعد العشرية السوداء التي أفقدت مؤسسات الدولة هيبتها ومشروعيتها ، ومن ثم كان البحث عن تعزيز مؤسسات الدولة عن طريق إعادة البناء الهندسي للمؤسسات . إن الحتميات السياسية الدافعة نحو إعادة النظر في الإدارة العامة الجزائرية تمثلت أساسا في : (مرسلي، 2011).

تكريس المسار الديمقراطي وتعزيز دور منظمات وجمعيات المجتمع المدني-تعزيز الحريات المدنية وحقوق الإنسان-تعزيز مؤسسات الدولة وتحقيق الشفافية في التسيير الإداري .

الحتميات الاقتصادية : وذلك في نطاق التغييرات الإقتصادية التي شهدتها بلادنا في إطار ما يعرف بالتحريك الإقتصادي وإنفتاح السوق .

فمثل هذا التغيير الذي يتم إدخاله على السياسات الإقتصادية يتطلب بالمقابل تغييرا جوهريا في الإدارة العامة في الإتجاه الذي يتوافق مع هذه السياسات ، من خلال ما يلي :

تقليص حجم الجهاز الحكومي ، وضبط هياكله الإدارية والوظيفية من خلال الإبقاء على الضرورية منها فقط ، والالزام لأداء أدوار الجهاز الحكومي بعد إعادة تشكيلها

إعادة تشكيل أدوار الجهاز الحكومي وإعادة النظر في وظائفه ، وذلك بتنمية أدوار الحكومة في بعض المجالات وتقليصها في مجالات أخرى تتعلق ببعض المجالات الاقتصادية والاجتماعية .

الإهتمام بتحسين مؤشرات الجودة والفعالية في الإدارة العامة بالإعتماد على نظم إدارة الجودة الشاملة . (مرسلي ، 2011).

الحتميات الاجتماعية والثقافية : التي تفرضها مجموعة التحولات الاجتماعية التي تعرفها البلاد ، والتي تشمل تطلع المجتمع لمستويات معيشية أفضل ، الإحساس المجتمعي بأعراض العجز الذي يعاني منها الجهاز الإداري ، إضافة إلى الضغط الشعبي لتحسين الخدمات وتحقيق العدالة الاجتماعية .

الحتميات الإدارية : و ذلك في إطار تجديد قدرة الجهاز الإداري على تقديم مستويات أفضل من الأداء ، سيما وأن الجهاز الإداري يعاني من العديد من مظاهر العجز والخلل ، وهو ما ولد أزمة ثقة بين المواطن وأجهزة الإدارة العامة والتابعة أساسا من عدم رضا المواطن عن الخدمات التي تقدمها الإدارة ، خاصة عندما يتعلق الأمر بالقيود البيروقراطية واللاعلاقة في توزيع الخدمات .

إضافة إلى كل ما سبق ذكره ، يبرز دور المعطيات الخارجية وما تفرضه من تحولات ، وفي هذا الشأن أكدت لجنة إصلاح هياكل الدولة ومهامها أن إصلاح الدولة يسجل في إطار عالمي يرتبط أساسا بالتغيرات الحاصلة من جراء العقائد الجديدة للعولمة بكل أشكالها ، وبالمنطق الجديد للسيطرة والتبعية الذي تفرضه مراكز القوى العالمية ، والذي يرمي إلى تقليص سيادة الدول ، وتحويلها إلى دول حارسة للديموقراطية وحقوق الإنسان على مستوى إقليمها ، كما يرتبط بسياق التطورات التكنولوجية الحديثة والمتسارعة التي يشهدها العالم ، كل هذا يجعل الدول النامية ومنها الجزائر مضطرة لإعادة بناء هياكلها ووظائفها وفق هذه الرؤية الجديدة. (مرسلي ، 2011).

5-الخاتمة:

الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية في الإدارات العمومية الجزائرية
E-governance is imperative in Algerian public administration
أسامة أحمد مسعود

مما سبق ذكره نجد أن الإدارة الإلكترونية في الجزائر قد تم تطبيقها في الجزائر، ولكن ليست بالشكل الذي يوافق أهدافها، ولا بالشكل الذي يوافق الدول السبابة في تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي نجحت بشكل باهر في ذلك، ولعل أهم الأسباب تكمن في الآتي:

-عدم توفر تنسيق بين مختلف القطاعات المعنية بخدمة المواطن (أي الإدارات العمومية فيما بينها) بحيث يوجد تعارض في القوانين والتي لا يزال بعضها غير متماشي مع التطور الرقمي والتكنولوجي.

-لمسنا فعليا تحسينات في ما يخص الوثائق الخاصة ببعض الملفات، أين تم تقليصها وتسهيل استخراجها من الإدارات العمومية، ولكنها تبقى ناقصة وغير كافية لأننا لا نزال نعتمد على الحضور والانتظار للمواطن لكي يقضي معاملاته وينجزها.

-لا تزال فئة معتبرة من المجتمع تجهل استعمال الانترنت والحواشيب، فكيف يمكن لنا أن نقول عن الإدارة الإلكترونية أنها طبقت بشكل صحيح؟.

-انقطاع الكهرباء وكذا الشبكة الرابطة بين الوزارة والإدارات العمومية (الانترنت) قد يؤدي إلى تضيق وقت المواطن وتعطيله عن مصالحه، في حين جاءت الإدارة الإلكترونية لتسهل عليه لا العكس.

- مقاومة الجيل السابق لهذا النوع من الأنظمة (الإدارة الإلكترونية) وذلك لعدم درايتهم بكيفية استعمالها، لا سيما التصفح عبر الانترنت والبحث عن معلومات تخصهم أو تسجيلهم بغرض استخراج بعض الوثائق (بطاقة التعريف الوطنية، جواز السفر مثلا).

وغيرها من النقاط التي نراها تصعب من تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال وناجع، ولكن يجب الإستفادة من تجارب الدول الأجنبية المتطورة والعمل على تحسين و التغلب على نقاط الضعف التي لدينا، لكي نرتقي في هذا المجال.

المراجع:

أولا- المراجع العربية:
الكتب:

الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية في الإدارات العمومية الجزائرية
E-governance is imperative in Algerian public administration

أسامة أحمد مسعود

1. سوسن زهير المهدي. (2011). تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية. عمان الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
 2. عزب محمد عزب. (2013). أساسيات الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية. القاهرة مصر: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.
 3. عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي. (2013). الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة. عمان الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
 4. محمد الصيرفي. (2009). الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية. الإسكندرية مصر: المكتب الجامعي الحديث.
- الرسائل الجامعية:
5. أسامة أحمد مسعود. (2019). علاقة المناخ التنظيمي بفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية دراسة ميدانية على عمال بلديات شرق وسط غرب الجزائر. البليدة، الجزائر: جامعة لونيبي علي البليدة 2.
 6. بوقلاشي عماد. (2011). الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل. ماجستير علوم التسيير تخصص تسيير عمومي. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3.
 7. رافيق بن مرسل. (2011). الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق "دراسة حالة الجزائر 2001-2011". ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية. تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، جامعة مولود معمري.
 8. مروش أمال. (2016). الإدارة الإلكترونية وفعالية التسيير في المؤسسات الجزائرية دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الإجتماعي CNAS. أطروحة دكتوراه تخصص علم الاجتماع علاقات عامة واتصال. قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية: جامعة البليدة 2.
- القوانين:
9. قانون الجماعات الإقليمية. (المؤرخ في 22 يونيو 2011). قانون رقم 11-10 يتعلق بالبلدية. الجزائر: القسم الأول أحكام تمهيدية الباب الأول المبادئ الأساسية المادة الأولى.

ثانيا- المراجع الأجنبية:

1. Accenture. (2014, january). **Digital Government. performance across 10 countries.**
2. Caldow, J. (1999). **The Quest for Electronic Government A Defining Vision Director Institute for Electronic Government.** www.ieg.ibm.com.

997 كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وإشكالية التطبيق

ISBN: 978-9931-9719-1-7



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 48		
المحور رقم -4-	تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر.	
عنوان المداخلة	الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر: التحديات ومتطلبات التفعيل Electronic management of human resources in Algeria: ... challenges and operational requirements	
الاسم واللقب	حبيبة بلحاج	فريدة بوغازي
المؤهل العلمي	دكتورة	أستاذة محاضر أ
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر: التحديات ومتطلبات التفعيل

Electronic management of human resources in Algeria: ... challenges and operational requirements

فريدة بوغازي
أستاذة محاضرة "أ" جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
f.boughazi@univ-skikda.dz

حبيبة بلحاج
دكتوراه جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
h.belhadje@univ-skikda.dz

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر، ومحاولة التعرف على أهم التحديات التي تواجه التطبيق الفعال لها بالمؤسسات الجزائرية، إضافة إلى تحديد أهم متطلبات التفعيل، من خلال عرض تجربة الجزائر في مجال الإدارة الإلكترونية وأهم الجهود والمساعدات الرامية لتحقيق ذلك. وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها وجود بعض العراقيل والمعوقات أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، إلا أنه يمكن التغلب عليها في حالة توفر الإرادة الفعلية من قبل القيادات وأصحاب القرار.

الكلمات المفتاحية: إدارة، إدارة إلكترونية، موارد بشرية: إدارة إلكترونية للموارد البشرية.

رموز تصنيف JEL: M15, M12

Abstract:

This study aims to shed light on the reality of electronic management of HR in Algeria, and to try to identify the most important challenges facing its effective implementation in Algerian institutions, in addition to identifying the most important activation requirements, by presenting Algeria's experience in the field of E-management and the most important efforts and endeavors to achieve this. The study concluded with a number of results, the most important of which is the existence of some obstacles and obstacles to the application of E-management of HR. However, they can be overcome if the actual will is provided by the leaderships and decision-makers.

Keywords : Administration, electronic administration, HR; Electronic human resources management.

JEL Classifications: M15. M12

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر: التحديات ومتطلبات التفعيل
Electronic management of human resources in Algeria: ... challenges and operational requirements
د.حبيبة بلحاج، د.فريدة بوغازي

تعد الموارد البشرية المحرك الإستراتيجي الفعال للمؤسسة وأساس لتمييزها واستمرارها، باعتباره المسير لجميع مواردها وأعمالها، لذلك لابد من ضرورة مسايرة التطورات التي تشهدها بيئة الأعمال من أجل تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات، باعتبارها الدعامة الرئيسية وأساس تميز المؤسسات ومصدر تنافسيتها. والجزائر كغيرها من الدول تسعى جاهدة إلى مواكبة التطور التكنولوجي والولوج إلى الاقتصاد المعرفي، والاستفادة من ثورة المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، من أجل النهوض باقتصادها الوطني خاصة في ظل الانفتاح العالمي وانتشار العولمة، وذلك من خلال تبنيها لمجموعة من البرامج والمشاريع الرامية لتطوير ورقمنة الإدارة وهياكلها المختلفة، كأحد التوجهات الحديثة التي فرضها عصر التكنولوجيا والمعلومات. وتعد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية أحد أشكال تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ممارسات إدارة الموارد البشرية.

إشكالية الدراسة

في ظل الانفتاح العالمي والانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها المختلفة، أصبح التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية أحد متطلبات الاقتصاد الرقمي وضرورة فرضتها بيئة الأعمال الحديثة. ومن خلال هذه الورقة البحثية سيتم التطرق إلى تجربة الجزائر في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية وأهم الصعوبات والتحديات التي تحد من التطبيق الفعال لها. وذلك من أجل الإجابة على الإشكالية التالية:

ما تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر ومتطلبات

تفعيلها؟

أهمية الدراسة

تتجلى الأهمية العلمية للدراسة في كونها تهتم بأحد التوجهات الحديثة التي يشهدها الفكر الإداري كنتيجة للتطور التكنولوجي والثورة المعلوماتية، والانتشار الواسع لظاهرة العولمة والانفتاح العالمي، أما الأهمية العملية لهذه الدراسة فتتجلى في محاولة تبيان أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الممارسات الإدارية بما فيها إدارة الموارد البشرية،

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر: التحديات ومتطلبات التفعيل
Electronic management of human resources in Algeria: ... challenges and operational requirements

د.حبيبة بلحاج، د.فريدة بوغازي

وتشجيع تبنيها من طرف القيادات العليا وأصحاب القرار من أجل الاستفادة من التطورات العلمية والتكنولوجية في تحقيق التميز في الأداء وتحسين مستويات تقديم الخدمات بما يعود بالنفع على المؤسسات والمستفيدين.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة على إشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية، كما تهدف أيضا إلى:

- تقديم إطار مفاهيمي للإدارة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية للموارد البشرية؛
- التعرف على جهود ومساعي الجزائر نحو تكريس الإدارة الإلكترونية بمؤسساتها؛
- الوقوف على أهم الصعوبات والتحديات التي تواجهها الجزائر في تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- تقديم بعض التوصيات والاقتراحات التي من شأنها الاستفادة منها في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجزائر.

1- الإدارة الإلكترونية: التعريف ودوافع التحول

يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها "عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسات 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"¹. كما يمكن تعريفها بأنها نظام إلكتروني متكامل يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال إدارية تقوم بها التكنولوجيا الرقمية والحديثة، فهي إستراتيجية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات والزبائن، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية في إطار إلكتروني حديث، من خلال استغلال أمثل للوقت والجهد، وتحقيق المطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة².

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر: التحديات ومتطلبات التفعيل
Electronic management of human resources in Algeria: ... challenges and operational requirements
د.حبيبة بلحاج، د.فريدة بوغازي

من خلال التعريفين السابقين للإدارة الإلكترونية يمكن تعريفها بأنها التطوير في أساليب أداء الأعمال الإدارية وتحسين مستويات تقديم الخدمات بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها المختلفة، مما يساهم في تحقيق الأهداف المطلوبة بدرجة عالية من الكفاءة والفعالية.

يمكن تلخيص أهم الأسباب ودوافع التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية فيما يلي³:

- توجهات العولمة وترابط المجتمعات الإنسانية: ساهمت التوجهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية، مستخدمة في ذلك أدوات وأساليب تقنية ومعرفية كشبكات الانترنت والاتصال الفضائي وما إلى ذلك من أدوات رقمية، ويشمل هذا الترابط مجالات المعلوماتية، الخدمات والعلاقات بكافة جوانبها الاقتصادية، الإدارية، العلمية والتقنية وغيرها؛
- تسارع تقدم التطور التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به: أدت الثورة التكنولوجية إلى ظهور مزايا نسبية عديدة لتطبيقاتها العلمية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية، بما في ذلك نوعية السلع والخدمات التي توفرها المؤسسات العامة والخاصة للمجتمع، وعليه يعتبر التقدم التكنولوجي فرصة متميزة للأفراد، الحكومات ومؤسسات الأعمال لتحسين نوعية الحياة الإنسانية، كما أن حجم الاستثمارات المتزايد في قطاع التكنولوجيا يتطلب تعظيم الفوائد الناتجة عنه كخطوة لتسهيل الحياة وتحقيق الرفاهية الإنسانية عموماً؛
- الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة والتكيف معها: إن انتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية في كثير من المؤسسات والمجتمعات، يحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية، والتنافس في تقديم الخدمات بناء على معايير السهولة والفعالية والكفاءة والنوعية والجودة، أي أنه لا يمكن لأي دولة أو مؤسسة أن

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر: التحديات ومتطلبات التفعيل
Electronic management of human resources in Algeria: ... challenges and operational requirements
د.حبيبة بلحاج، د.فريدة بوغازي

تبقى منغلقة على نفسها دون مواكبة التطور الطبيعي للحياة الإنسانية بأبعادها المختلفة؛

➤ التحولات الديمقراطية وما رافقها من متغيرات وتوقعات اجتماعية: لقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغييرات جذرية في البناء المجتمعي عموما وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية على وجه الخصوص. وقد رافق هذه التغيرات ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات الاجتماعية بما في ذلك نشوء رؤى جديدة للقطاع العام بكافة أبعاده. ويأتي في مقدمة هذه الرؤى ضرورة تحسين مستوى الأداء الكلي للقطاع العام، والارتقاء بمستوى أداء مؤسساته كما ونوعا وتوقيتا وأسلوبا. وتمثل الإدارة الإلكترونية فرصة متميزة للارتقاء بالأداء في القطاع العام؛

➤ انتشار الثقافة الإلكترونية: هناك فجوة بين الأجيال في مجال الثقافة الإلكترونية، فالأجيال الحالية تتعامل بسهولة مع الثقافة الإلكترونية، ولم يعد الأمر يتطلب شهادة جامعية متخصصة في الحاسوب، لكي يمكن التعامل مع التقنية الرقمية، فلقد انتشرت وسائل التعليم عن بعد ووسائل الإعلام والقنوات الفضائية الإعلامية ومحلات الانترنت، وغيرها من وسائل لنقل الثقافة الإلكترونية، ولذلك فإن الأفراد في كثير من الدول تزايد لديهم الوعي عالميا وأصبحوا أكثر تطلعا نحو خدمات أفضل وأسرع وأسهل، وبالتالي أكثر ميلا نحو الإدارة الإلكترونية؛ كما يمكن تصنيف هذه الدوافع إلى⁴:

➤ دوافع إدارية: إن ضرورة التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية كان نتاج العديد من الدوافع الإدارية والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- ترقية العمل الإداري من خلال تقليص الجهود على عرض الملفات بدلا من حفظها وسرعة إجراء مختلف المعاملات الإدارية والتقليل من حدة التعقيدات الإدارية؛

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر: التحديات ومتطلبات التفعيل
Electronic management of human resources in Algeria: ... challenges and operational requirements
د.حبيبة بلحاج، د.فريدة بوغازي

- تطوير نظم الرقابة وترقيتها من خلال توفير المعلومات والبيانات الدقيقة والمفصلة والمعقدة بسرعة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في الوقت المناسب؛
 - إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام الأرشيف الإلكتروني، مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة، ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن، والاستفادة منها في أي وقت كان؛
 - دوافع اقتصادية: وتتمثل في:
 - انتشار معاملات التجارة الإلكترونية على الصعيدين المحلي والدولي لدى مختلف اقتصاديات دول العالم؛
 - إمكانية تقليل مستوى التكاليف من خلال اعتماد أسلوب الإدارة الإلكترونية التي تتطلب وقتا وجهدا يدويا أقل لأداء الخدمات؛
 - تعزيز قدرة الاستجابة لمستويات عالية من الطلب على الخدمات المطلوبة مما يسمح باتساع نطاق الأسواق؛
 - تحسين جودة الخدمات من حيث السرعة والدقة والتفصيل؛
 - دوافع اجتماعية: تتمثل في:
 - إرساء ظروف العصرية والحداثة بين عناصر المجتمع ومواكبة التطورات التي يشهدها العالم بخصوص تكنولوجيا المعلومات؛
 - التخلص من مظاهر البيروقراطية والتعقيدات الإدارية التي تتميز بالتعطيل والتأخر وكثرة الأخطاء الإدارية؛
 - تكريس مبدأ الشفافية بين أوساط المجتمع والحد من الفساد الإداري؛
 - دوافع علمية وتكنولوجية: تتمثل في:
 - استغلال عامل تكنولوجيا المعلومات في الأبحاث والدراسات العلمية؛
 - رفع مستوى أمن المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها أو تسربها.
- 2- الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية: التعريف والأهمية

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر: التحديات ومتطلبات تفعيل
Electronic management of human resources in Algeria: ... challenges and operational requirements
د.حبيبة بلحاج، د.فريدة بوغازي

يشير مفهوم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية كمصطلح شامل إلى جميع آليات التكامل بين إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات، والتي تهدف إلى خلق قيمة داخل المؤسسات⁵. ومنه يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بأنها "طريقة لتنفيذ إستراتيجيات وسياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية، من خلال استخدام الانترنت والاستفادة منها بشكل تام"⁶.

كما يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أنها الدعم الإداري لوظيفة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات باستخدام تقنية الانترنت⁷. ومنه فالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية هي دمج تكنولوجيا المعلومات بمختلف تطبيقاتها في أداء جميع ممارسات إدارة الموارد البشرية.

تتلخص أهمية الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في النقاط التالية⁸:

- إن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية هي الأكثر فعالية وكفاءة لتسيير العمل التشغيلي والفني والإستراتيجي
- من حيث التخطيط والتنفيذ والرقابة على أداء عمل إدارة الموارد البشرية في المؤسسات؛
- إن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تساهم في تحسين جودة المنتجات، من خلال الاستثمار في التقنيات الرقمية المتاحة والكفاءات المدربة والخبرة من الموارد البشرية؛
- تساهم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تحقيق شفافية المعلومات والتنافسية بين الموارد البشرية في المؤسسة، بالإضافة إلى قدرتها على تحقيق السرعة والمرونة العالية في الأداء؛
- إن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تساهم في تخفيض التكاليف، وتعزيز الأداء وتحسين مستويات جودة الخدمات المقدمة للموارد البشرية؛

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر: التحديات ومتطلبات تفعيل
Electronic management of human resources in Algeria: ... challenges and operational requirements
د.حبيبة بلحاج، د.فريدة بوغازي

كما تجدر الإشارة إلى أن التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية يتطلب توفر مجموعة من المبادئ، يمكن إيجازها في النقاط التالية⁹:

- ضرورة العمل على إعادة هيكلة الموارد البشرية في ضوء متطلبات الأوضاع التكنولوجية الجديدة والمتوقعة، والتي تتطلب مهارات وقدرات متميزة في الموارد البشرية؛
- تعديل وتطوير المهارات والقدرات، وإعادة تأهيل الموارد البشرية من خلال نظم وأساليب التدريب، والتأهيل المتطورة والمستندة إلى تكنولوجيا المعلومات؛
- تطوير الهياكل التنظيمية وإعادة هيكلة وهندسة العمليات، والأساليب والنظم في المؤسسات للتعامل مع التكنولوجيا، وتهيئة المناخ الملائم لاستثمارها؛
- تعديل ثقافة المؤسسة بما يتوافق ومتطلبات التعامل مع التكنولوجيا الجديدة، وسماتها كالسرعة والتواصل، والقدرة على التنوع، وإمكانيات التطوير، والتحسين المستمر؛
- تطوير نظم وأساليب تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية، مع الأخذ بعين الاعتبار إمكانيات تكنولوجيا المعلومات، ونظم الاستخدام الإلكترونية؛
- تطوير أساليب تدريب وتنمية الموارد البشرية، باستثمار آليات جديدة كشبكة الانترنت، ووسائل التدريب التفاعلية المستندة على الحاسب الآلي؛
- تشجيع القدرات الابتكارية للموارد البشرية، وتهيئة قنوات وأساليب الابتكار والمشاركة في تطوير وتحديث الأساليب والابتكارات في مختلف المجالات؛
- تعميق استخدام فرق العمل المتكاملة، كأساس لتنظيم وتنسيق جهود الموارد البشرية، بحسب ما تسمح به الظروف وطبيعة العمل.

3- تجربة الجزائر في الإدارة الإلكترونية: بين المعوقات و أفاق التطوير

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر: التحديات ومتطلبات التفعيل
Electronic management of human resources in Algeria: ... challenges and operational requirements
د.حبيبة بلحاج، د.فريدة بوغازي

-1

مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013

تعد الجزائر كغيرها من الدول التي تبنت مشروع الإدارة الإلكترونية ضمن أحد إستراتيجياتها الوطنية، من خلال مجموعة من الجهود والمسااعي والتي تمثلت أساسا في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، إلا أنها لا تزال تشهد بعض الضعف في تجسيد هذا التوجه الحديث في الإدارة، ويعود ذلك إلى مجموعة من التحديات والعراقيل التي تواجهها.

تبنت الجزائر مشروع الجزائر الإلكترونية والذي يعكس مدى اهتمام الحكومة الجزائرية بضرورة عصرنه القطاع الحكومي وما تمليه عليه الحاجة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتكنولوجية التي مست أغلب الدول المتقدمة، وتشكل الثورة الرقمية وتدعيم الرأسمال البشري أساسا للرهانات التي تطرحها التنمية الاقتصادية والاجتماعية وعاملا رئيسيا لمواجهة تحديات العولمة، واتخذت الحكومة عدة تدابير على شكل استراتيجيات لتطبيق المشروع على أرض الواقع،¹⁰ وتتمثل أهداف مشروع إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 في ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وأن تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية والتنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية ومكافحة البيروقراطية، إضافة إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة والمساهمة في تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة وتقريب المواطن من الإدارة¹¹. وقد تمثلت هذه الاستراتيجيات في 13 محور أساسي كما يلي:

- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية: فإدخال هذه التكنولوجيات وتعزيز استخدامها في الإدارة العمومية تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها، مما يجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب، وفي هذا السياق تم وضع أهداف تشمل استكمال البنية التحتية الأساسية المعلوماتية، وضع نظم إعلامية مندمجة، نشر

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر: التحديات ومتطلبات التفعيل
Electronic management of human resources in Algeria: ... challenges and operational requirements
د.حبيبة بلحاج، د.فريدة بوغازي

- تطبيقات قطاعية متميزة، تنمية الكفاءات البشرية، تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والمؤسسات والعمال والإدارات الأخرى؛
- تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المؤسسات: حيث أصبح استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى المؤسسات، ولهذا تم إدماج هذه التكنولوجيات في القطاع الاقتصادي وذلك بهدف:
 - دعم تملك تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
 - تطوير تطبيقات لتحسين أداء المؤسسات؛
 - تطوير عرض خدمات إلكترونية من طرف المؤسسات؛
 - تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال: وذلك من خلال إعادة بعث عملية "أسرتك" عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات التدفق السريع مع توفير التكوين لفئات المجتمع، مع الزيادة في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الانترنت والمنصات المتعددة الوسائط والحظائر المعلوماتية ودور العلم ودور الثقافة؛
 - دفع تطوير الاقتصاد الرقمي: مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والمؤسسات، والذي تمت مباشرته في إطار في إطار إعداد إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية"؛
 - توفير الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيز؛
 - وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج البرمجيات وغيرها؛
 - توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيا الإعلان والاتصال نحو التصدير؛

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر: التحديات ومتطلبات تفعيل
Electronic management of human resources in Algeria: ... challenges and operational requirements
د.حبيبة بلحاج، د.فريدة بوغازي

- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة: وتتم عن طريق تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات، تأمين الشبكات، نوعية خدمات الشبكات، التسيير الفعال لاسم نطاق "dz";
 - تطوير الكفاءات البشرية: من خلال إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتعليمها لجميع فئات المجتمع؛
 - تدعيم البحث والتطوير والابتكار: يستلزم الاقتصاد القائم على المعرفة تفاعلا قويا بين البحث والتطوير، إذ أن الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
 - ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني: إذ لابد من ضبط مستوى الإطار القانوني بما يتماشى مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات؛
 - الإعلام والاتصال: من خلال إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر، وإقامة نسيج جمعي كامتداد للمجهود الحكومي؛
 - تثمين التعاون الدولي: من خلال المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية، وإقامة شركات إستراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات والمهارات؛
 - آليات التقديم والمتابعة: إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية؛
 - إجراءات تنظيمية: تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا وبين القطاعات، لتدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة؛
 - الموارد المالية: إذ يستلزم تنفيذ إستراتيجية الجزائر الإلكترونية موارد مالية، لذا فإن برنامج الجزائر الإلكترونية ميزانية إستراتيجية وفق المراحل التنفيذية المرتقبة؛
- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

-2

من بين المعوقات التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر نجد ¹²:

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر: التحديات ومتطلبات التفعيل
Electronic management of human resources in Algeria: ... challenges and operational requirements
د.حبيبة بلحاج، د.فريدة بوغازي

- التخوف من التقنيات الحديثة وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لأمن وخصوصية في الخدمات العامة مثل التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقة الائتمان؛
 - ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، إضافة إلى مشاكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية؛
 - قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في مجال تكنولوجيا المعلومات ذات الكفاءة العالية؛
 - عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية وغياب التشريعات القانونية التي تسمح بالتحقق من هوية العميل وما يتعلق بعنصر الخصوصية والسرية في التعاملات الإلكترونية.
 - ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية¹³؛
 - غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية؛
 - مقاومة التغيير في المؤسسات من طرف العاملين ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي؛
 - غياب الإرادة السياسية الداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.
- كما يواجه تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر جملة من العقبات أهمها:
- محدودية الانتشار واستخدامات الانترنت في الجزائر، ذلك أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة؛

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر: التحديات ومتطلبات تفعيل
Electronic management of human resources in Algeria: ... challenges and operational requirements
د.حبيبة بلحاج، د.فريدة بوغازي

- التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، واتساع حجم الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم؛ ومنه يمكن تصنيف هذه المعوقات إلى ¹⁴:
- **معوقات تشريعية:** تتمثل في عدم مواكبة التشريعات القائمة للتطورات العلمية ووسائل التعامل معها؛
- **معوقات مؤسسية:** تتمثل في جمود الهياكل التنظيمية في المؤسسات الجزائرية ومقاومة بعض القيادات للتغيير، خوفا على مراكزهم؛
- **معوقات فنية:** متمثلة في نقص الخبرات الإدارية والفنية المتخصصة في مشاريع التحول للإدارة الإلكترونية، سواء من ناحية إعداد الأنظمة الإلكترونية التشغيلية اللازمة أو من ناحية إعداد الحملات الإعلامية التوعوية المطلوبة لجميع المستفيدين؛
- **معوقات مالية:** تتمثل في سوء التقدير للميزانية اللازمة للتحول نحو الإدارة الإلكترونية أو عدم كفاية التقديرات المالية المرصودة لهذه المشاريع أو سوء التصرف في الميزانية المقررة فعليا لهذا المشروع؛
- **معوقات معرفية:** تتمثل في وجود أمية إلكترونية عند بعض شرائح المجتمع الجزائري، أي محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر، حيث أن نسبة استخدام هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لا يزال ضعيفا في الجزائر مقارنة بالدول الأخرى.
- **معوقات بشرية:** أهمها ¹⁵:
- انخفاض مستوى الخبرات التكنولوجية والكفاءة العالية في تقديم الخدمات؛
- عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الإلكترونية، حيث يقتصر تدريبهم على الشرح النظري دون أن يرتبط ذلك بالتنفيذ الفعلي لها، أو بمعنى آخر

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر: التحديات ومتطلبات تفعيل
Electronic management of human resources in Algeria: ... challenges and operational requirements
د.حبيبة بلحاج، د.فريدة بوغازي

ممارسة النشاط على هذه الأخيرة وفقا للشكل التقليدي دون أن يتطور هذا الأسلوب إلى المستوى المطلوب؛

- عدم تطور طرق اختيار القائمين على الأجهزة الإلكترونية، حيث يتم اختيارهم اعتمادا على المقابلة الشخصية دون أن يقرن ذلك بممارسة عملية على هذه الأجهزة؛

- ضعف طرق تقييم الخدمات التي تقوم الكوادر البشرية بحيث يتم تقييمها بصورة شكلية بحته دون النظر إلى الجانب الموضوعي أساس الخدمة؛
- انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها، بل وتبني مواقف سلبية منها.

3- متطلبات تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

-

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية والحفاظ على ديمومتها واستمرار أدائها بشكل كفء وفعال، يتطلب توفر مجموعة من الأساسيات الواجب توفرها، ذلك أن الإدارة الإلكترونية إستراتيجية إدارية لعصر المعلوماتية تعمل على تحقيق وتقديم أفضل الخدمات إلى الجمهور المستفيد، ويمكن إيجاز أهم هذه المتطلبات في النقاط التالية¹⁶:

- التثقيف المستمر بشأن البيئة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- التأكيد على إظهار مزايا الإدارة الإلكترونية وما تقدمه من خدمات وتحقيق السرعة في اتخاذ القرارات؛
- استمرارية التدريب والتثقيف لتهيئة الكادر المتعلم والكفاء في إدارة البيئة الإلكترونية؛
- متابعة التطورات وما يستجد من تقنيات تخدم أعمال بناء أحدث النظم والأطر المعلوماتية لصالح إدارة المؤسسة والجمهور المستفيد؛
- تشجيع نقل وتداول المعرفة بين القائمين على تطبيق الإدارة الإلكترونية؛

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر: التحديات ومتطلبات التفعيل
Electronic management of human resources in Algeria: ... challenges and operational requirements
د.حبيبة بلحاج، د.فريدة بوغازي

- السعي نحو إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نظم ومرافق المؤسسة ككل؛
- السعي نحو مكننة الأعمال والفاعليات والأنشطة التنظيمية؛
- ربط المؤسسة ومرافقها بشبكة حواسيب كفؤة لضمان أمن وتحقيق الحماية للبيانات والمعلومات؛
- كما يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر عصنة كل من البيئة الداخلية والخارجية لمؤسسات الأعمال وذلك من خلال ¹⁷:
- تطوير كفاءة الموارد البشرية لمؤسسات الأعمال في التعامل الإلكتروني: من أجل ترقية المستوى المني للموارد البشرية لمؤسسات الأعمال في الجزائر وتطوير كفاءاتهم الإدارية، فإنه من المهم جدا أن يتم استخدام الإدارة الإلكترونية كأسلوب بديل للإدارة الورقية التقليدية، باعتبار أن اتجاه الموارد البشرية نحو التعاملات الإلكترونية والتقنيات الحديثة سيزيد من معارفهم الإدارية وسيوفر لهم الكثير من الجهد والوقت لاستغلال طاقاتهم في وظائف أخرى، وهو ما يعزز إنتاجية الموارد البشرية لمؤسسات الأعمال الجزائرية؛
- تعزيز فرص الذكاء الاقتصادي لدى مؤسسات الأعمال في الجزائر؛
- تشجيع الإبداع لدى مؤسسات الأعمال في الجزائر؛
- إضافة إلى ما سبق يمكن تحديد أهم المهارات الواجب توفرها لضمان نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية وتفعيلها في الجزائر، أهمها ¹⁸:
- المهارات التحليلية: تتمثل في مهارات التفسير والتحليل وهي مهارات أساسية ينبغي توفرها في كل مرحلة من مراحل تطوير مشروع الإدارة الإلكترونية، وتبدأ هذه المهارات بتحديد المشكلات ووصف أغراضها والكشف عن السياسات والعمليات والممارسات، وتحليل حاجات ومتطلبات المستخدمين وسبل تدفق المعلومات

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر: التحديات ومتطلبات التفعيل
Electronic management of human resources in Algeria: ... challenges and operational requirements
د.حبيبة بلحاج، د.فريدة بوغازي

والأعمال، ويتطلب ذلك إجراء بحوث ودراسات استطلاعية أو تشخيصية ومعمقة أيضا؛

- مهارة إدارة المعلومات والمعرفة: تبين هذه المجموعة من المهارات مدى وأسس التعامل مع المعارف والمعلومات كمورد أساسي ذي قيمة عالية ومضافة، حيث تحتاج إلى التأكد من سلامة محتوى وجود البيانات والمعلومات ومستويات توافقها مع غيرها من البيانات والمعلومات. ويرتبط ذلك بتصنيف وفرز وفهرسة البيانات وبالتالي التمكن من تصميم النظم والقواعد أو مستودعات البيانات وملفات البيانات المستخدمة لتقديم وعرض المعلومات بشكل منظم. وهذا ما يساعد على تصميم واجهات التفاعل ونظم الأمن التي تضمن سلامة وسرية المعلومات المتاحة والقيام بأنشطة البحث عن المعلومات، التصنيف، الفهرسة، والحفاظ على سلامة البيانات والمعلومات؛

- المهارات الفنية: من خلال تصميم وتنفيذ نظم معلومات متوافقة مع البنية الأساسية القائمة وتطوير واجهات التفاعل مع المستخدمين النهائيين، بحيث تكون سهلة الاستخدام ومقبولة منهم، حيث يتم تحويل البيانات من نظام أو شكل ما إلى شكل آخر في إطار نظام معلومات متكامل وإتاحة بياناته وتقاريره للاستخدام بأساليب عديدة، وذلك بتصميم وإدارة نظم وشبكات المعلومات المختلفة وتكوين قواعد ومستودعات بيانات قادرة على توحيد المعلومات واستقطابها من مصادر مختلفة لأغراض الاسترجاع وتوسيع نطاق الاستخدام؛

- مهارات الاتصال والتقديم: وذلك لأغراض تسويق مشروع الإدارة الإلكترونية واستقطاب الدعم اللازم من كل الأطراف المعنية به؛

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر: التحديات ومتطلبات التفعيل
Electronic management of human resources in Algeria: ... challenges and operational requirements
د.حبيبة بلحاج، د.فريدة بوغازي

- مهارات إدارة مشروع الإدارة الإلكترونية: وذلك بهدف التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة على بنية العمل، وتفعيلها من أجل تقديم خدمات للمواطنين، والتخطيط الجيد لمشروع الإدارة الإلكترونية عن طريق بناء هياكل وإنشاء آليات لمراقبة جودة المشروع.

3. الخاتمة:

تعد الإدارة الإلكترونية أحد التوجهات الحديثة التي فرضتها بيئة الأعمال الحديثة على مؤسسات الأعمال في ظل التحول نحو الاقتصاد الرقمي والانفتاح على العالم، فبفضل التطورات العلمية والتكنولوجية المتلاحقة وما تتيحه من تطبيقات ساهم في تبسيط إجراءات أداء الأعمال، وأصبح تميز المؤسسات يعتمد على مدى قدرتها على الاستفادة من هذه التقنيات واستغلالها الاستغلال الأمثل. والجزائر كغيرها من الدول التي تبنت مشروع الإدارة الإلكترونية كأحد إستراتيجياتها الوطنية من أجل الارتقاء بمستويات تقديم الخدمات وتحسينها من أجل تحقيق الاستفادة المثلى منها. وذلك من خلال مجموعة من الجهود والماسعي والتي تجسدت أهمها في مشروع الجزائر الإلكترونية، إضافة إلى جهودها المبذولة في سبيل تطوير البنية التحتية الأساسية لتفعيل الإدارة الإلكترونية. إلا أن لا تزال متأخرة نوعا من في هذا المجال ويعود ذلك إلى مجموعة من التحديات والمعوقات والتي يمكن التغلب عليها في حال توفر رغبة وإرادة قوية من طرف أصحاب القرار والإدارات العليا، وتكاثف الجهود المشتركة. ومنه خلصت هذه الدراسة إلى تقديم مجموعة من الاقتراحات التي من شأنها الاستفادة منها في سبيل تفعيل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية منها:

- تطوير وتحسين البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والسهل على تحديثها لمسايرة التطور والتقدم فيها؛
- نشر ثقافة المعلوماتية والأعمال الإلكترونية بين مختلف فئات وأوساط المجتمع المختلفة؛

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر: التحديات ومتطلبات التفعيل
Electronic management of human resources in Algeria: ... challenges and operational requirements
د.حبيبة بلحاج، د.فريدة بوغازي

- الاستفادة من خبرات وتجارب الدول الرائدة في مجال الإدارة الإلكترونية، واستخلاص الدروس ومحاولة تطبيقها على أرض الواقع من أجل الاستفادة منها؛
- تنظيم الملتقيات العلمية الدولية والوطنية حول الإدارة الإلكترونية من أجل تبادل الخبرات والاستفادة منها؛
- تخصيص البرامج التدريبية المكثفة حول الاستخدامات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات في مجال الأعمال الإدارية، من أجل تنمية قدرات العاملين من الاستخدام الأمثل لها في مجال أداء أعمالهم؛
- زيادة حجم المخصصات المالية لدعم مشاريع التحول نحو الإدارة الإلكترونية؛
- ضمان الانتشار الواسع لشبكات الانترنت وزيادة تدفقاته وتخفيض تكاليف الربط؛
- الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات وعدم اقتصره فقط على اقتناء المعدات؛
- تحسين البيئة التشريعية الكفيلة بضمان أمن وسرية المعلومات الشخصية لتعزيز التعامل بالإدارة الإلكترونية وعدم التخوف منها؛

المراجع:

- ¹ - مروان سليم الأغا، خليل جعفر حجاج، رؤى علي كساب، (2012)، العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مجلة جامعة الأزهر، غزة، المجلد 14، العدد 01.
- ² - سامية منزر، زرفة بولقواس، (2020)، الإدارة العمومية في الجزائر وإستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 12(01).
- ³ - عماري سمير، شيلي إلام، (2020)، قراءة مفاهيمية حول ممارسات الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي، الإستراتيجية الحديثة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الاقتصادية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر.
- ⁴ - خالد بن عمر، جيلالي بورزامة، يوسف بودة، (2019)، قراءة حول تجارب تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى منظمات الأعمال في الجزائر، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، جامعة أمجد بوكرة، بومرداس، الجزائر، العدد 04.

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الجزائر: التحديات ومتطلبات التفعيل
Electronic management of human resources in Algeria: ... challenges and operational requirements
د.حبيبة بلحاج، د.فريدة بوغازي

- ⁵ - Hassan.N.Rawash, Serdar Saydam, (2012), **The Impact of Electronic Human Resource Management on Organization's Market**, Share: An Empirical Study on The Housing Bank for trade and Finance in Jordan, International Journal of Business and Social Science, Vol. 03, Issue. 24.
- ⁶ - Tanya v. Bondarouk, H.J.M.Ruel, (2009), **Electronic Human Resource Management: challenges in Digital Era**, Article in the international journal of Human Resource Management, Vol. 20, Issue. 03.
- ⁷ - Tanya v. Bondarouk, H.J.M.Ruel, (2009), **Electronic Human Resource Management: challenges in Digital Era**, Article in the international journal of Human Resource Management, Vol. 20, Issue. 03.
- ⁸ - محمد قريشي، عادل بوجمان، محمد رشدي سلطاني، (2017)، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية: المفاهيم، المتطلبات ودورها في تطوير الإدارة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد 47.
- ⁹ - إيمان آيت مهدي، (2018/2017)، تسير الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة محمد أمين دباغين، سطيف 02، الجزائر.
- ¹⁰ - ليليا عين سوية، عبد القادر مخلوب، (2020)، مساعي الجزائر في تجسيد التجارة الإلكترونية ورقمنة الإدارة، مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والإنسانية، المجلد 03، العدد 10.
- ¹¹ - خالد بن عمر، جيلالي بورزامة، يوسف بودلة، مرجع سبق ذكره.
- ¹² - غنية نزي، (2016)، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، العدد 12.
- ¹³ - أم الخير قوارح، (2018)، مقارنة نظرية حول الإدارة الإلكترونية، مجلة المجتمع والرياضة، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، المجلد 01، العدد 02.
- ¹⁴ - خالد بن عمر، جيلالي بورزامة، يوسف بودلة، مرجع سبق ذكره.
- ¹⁵ - تفرات يزيد، سلاوي حنان، بصري ريمة، (2020)، مبررات الانتقال إلى تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر مع الإشارة إلى تجارب بعض المؤسسات الجزائرية، مجلة البديل الاقتصادي، جامعة الجلفة، الجزائر، المجلد 07، العدد 02.
- ¹⁶ - زروقي نسرين، (2016)، الإدارة الإلكترونية كأحد إفرازات عالم تكنولوجيا الانترنت والتجارة الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، المجلد 02، العدد 15.
- ¹⁷ - خالد بن عمر، جيلالي بورزامة، يوسف بودلة، مرجع سبق ذكره.
- ¹⁸ - عيشاوي وهيبه، (2017)، فاعلية المورد البشري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، العدد 17.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشرف مساعدية - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 49	
المحور رقم - 04	تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
عنوان المداخلة	الأمن الإلكتروني كتحدٍ لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في المنظمات الجزائرية cybersecurity as a challenge to the success of the e-government project in Algerian organizations
الاسم واللقب	هجيرة سومية بوزيد
المؤهل العلمي	أستاذة محاضرة أ
الوظيفة	/
التخصص	/
المؤسسة	جامعة الجزائر 3
ملاحظات	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعدي- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الأمن الإلكتروني كتحدٍ لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في المنظمات الجزائرية
cybersecurity as a challenge to the success of the e-government project in Algerian organizations

هجيرة سومية بوزيد

أستاذة محاضرة أ جامعة الجزائر Hadjirasoumaya.bouazid@gmail.com

الملخص:

تعد حماية الأنظمة المعلوماتية للمنظمات من خطر التعرض للإعتداءات الإلكترونية أحد الركائز الأساسية في موضوع الحكومة الإلكترونية. وعليه فإن التوجه نحو اعتماد هذا النموذج يجب أن يصاحبه وعي بالاهتمام بالأمن الإلكتروني. وهذا ما هدفنا لتحليله إلى جانب البحث عما إذا كانت المنظمات في الجزائر جاهزة لتطبيق الإدارة الإلكترونية. فنتج تأخر الجزائر على المستوى العالمي والعربي والإقليمي في الاهتمام بالأمن الإلكتروني بسبب إحتشام التدابير التقنية وخاصة الإدارة المتخذة وضعف بناء القدرات البشرية وعدم إمتلاكها إستراتيجية وطنية. كذلك على المستوى الجزئي تحكم المنظمات في الأمن الإلكتروني كان ضعيف وعكس نقص إهتمامها بالسياسة الأمنية ما جعلها غير مستعدة لتجنب أو مواجهة الإعتداءات الإلكترونية ما يعيق الانتقال السليم نحو الحكومة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الإدارة الإلكترونية، الاعتداءات الإلكترونية، الأمن الإلكتروني.

رموز تصنيف JEL: L63, L86, M15

Abstract:

Protecting organizations' information systems from the risk of cyberattacks is one of the cornerstones of e-government. Therefore, the interest in adopting this model must be accompanied by an awareness of cybersecurity. This is what we aim to analyze, besides looking at whether the organizations in Algeria are ready to implement e-administration. As a result Algeria lagged behind on cybersecurity At the global, arab and regional levels because of the modest technical measures, particularly management ones, and the weak human capacity-building and lack of a national strategy. Also, at the micro level, the organizations' control over cyber security was weak and reflected their lack of interest in security policy, which made them unwilling to avoid or face cyberattacks, hindering the proper transition to e-government.

Keywords: information and communication technology, e-administration, cyberattacks, cybersecurity

JEL Classifications: M15, L86, L63

الأمن الإلكتروني كتحدى لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في المنظمات الجزائرية
cybersecurity as a challenge to the success of the e-government project in Algerian organizations

هجيرة سومية بوزيد

مقدمة:

الملاحظ للتطور التكنولوجي يكاد يجزم أنه غير محدود بل وأصبح غير متوقع فتكنولوجيا المعلومات والاتصال اجتاحت العالم بأسره وغيّرت الكثير من المفاهيم واستمر تطورها على مدى السنوات الماضية إلى أن وصل إلى تغطية جميع مجالات الحياة وأحدثت تحولات جذرية وسعت من مجالات استخدامها وتغلغلها الحتمي في المجال الاقتصادي والإداري بالتحديد فغيّرت من كيفية تأدية الأعمال. في هذا السياق اتجهت المنظمات لاستخدام التكنولوجيا للقيام بجميع أعمالها بما في ذلك نموذج الإدارة الإلكترونية الذي تأثر بدوره بهذه التحولات التكنولوجية.

لكن، رغم الصلة البديهية بين الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلا أنه ليس مسألة تكنولوجية مختزلة في البرامج والأجهزة والمواقع الإلكترونية فقط بل يتطلب تشريعات ونصوص قانونية تتماشى مع هذا النموذج وكذلك قدرات بشرية واعية وممكنة في التعامل مع التكنولوجيات الحديثة كما يحتاج إلى إدارة تغيير أو إعادة هندسة الإجراءات الإدارية وكيفية ممارستها بشكل رقمي. هذه المتطلبات هي بمثابة عناصر ضرورية لنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية النجاح المرهون كذلك بتوفر عنصر الثقة بين المنظمة والأطراف التي تتعامل معها، والثقة بدورها تتحقق بتوفير القدر الكاف من الخصوصية وأمن المعلومات لتتصدر المتطلبات الأمنية الأولوية كحجر الزاوية لنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية حيث أن كثافة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن أن يشكل تهديدا قد يضر بالمنظمة لطبيعتها الإلكترونية غير الملموسة ويتمثل في الاحتمال المتزايد لتعرضها لإعتداءات إلكترونية قد تصل حد شل تعاملاتها وفشلها في القيام بوظائفها ومنه فقدان موقعها التنافسي. ووفقا لهذا إن التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية يجب أن يصاحبه وعي وإدراك المنظمات بهذا التهديد فالإعتداءات اليوم أصبحت إلكترونية مستحدثة مترافقة مع التقدم التكنولوجي وأصبح من الضروري تبني سياسة لحماية

الأمن الإلكتروني كتحدٍ لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في المنظمات الجزائرية
cybersecurity as a challenge to the success of the e-government project in Algerian organizations

هجرية سومية بوزيد

التعاملات الإلكترونية أو ما يُسمى بالأمن الإلكتروني كأحد المتطلبات الضرورية للإنتقال السليم نحو الإدارة الإلكترونية ونجاحها.

ليكون هذا هو موضوع بحثنا الذي سندسقطه على الجزائر فرغم عدم تفشي الجرائم الإلكترونية نسبيا فيها إلا أن هذا الواقع الضعيف لا ينف ضرورة البحث في كيفية التصدي لها خاصة مع وتيرة النمو المتسارع الذي يعرفه العالم في ظل الثورة التكنولوجية والتحول الحتمي نحو الإقتصاد الرقمي فضلا عن ظروف العولمة. وأمام هذه المعطيات تشكل لدينا تساؤل حول جاهزية الجزائر لاعتماد نموذج الإدارة الإلكترونية بدراسة وضعية الأمن الإلكتروني في بعض المنظمات لمعرفة ما إذا كان معوقا أم عامل يساهم في نجاحها؟ وهذا من خلال معالجة جانبي الإعتداءات الإلكترونية وجاهزية المنظمات في الجزائر للتعامل معها.

1. الإعتداءات الإلكترونية: الإعتداءات إفتراضية والخسائر واقعية

أدى الإستعمال المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى فتح المجال واسعا أمام صراعات وأفعال غير مشروعة وهذا ما أصبح يعرف بالإعتداءات الإلكترونية للدلالة على أخطر التهديدات التي تواجهها المنظمات وأهم عائق أمام نجاحها. ورغم أن الإستغلال السلبي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ليس وليد اليوم فظهوره وتطوره مرتبط بظهور وتطور التكنولوجيا في حدّ ذاتها إلا أننا لم نجد مفهوم موحد للدلالة على هذه الظاهرة الإجرامية الناشئة في بيئة إفتراضية ومتصلة بها ربما لسرعة الاستحداث في شكلها، حيث تعتبر جمعية الأمم المتحدة أن التكنولوجيا فضلاً عن كونها وسيلة هي كذلك هدف للإعتداءات الإلكترونية فتُعرفها على أنها:

"كل سلوك غير مشروع يتم عن طريق عمليات إلكترونية تستهدف أمن الأنظمة المعلوماتية والمعطيات التي تُعالجها"¹ وهو الأمر الذي يتوافق مع ما ورد في التشريع الجزائري وبالتحديد في المادة 2² من القانون المتضمن قواعد الوقاية من الجرائم

الأمن الإلكتروني كتحدٍ لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في المنظمات الجزائرية
cybersecurity as a challenge to the success of the e-government project in Algerian organizations

هجيرة سومية بوزيد

الإلكترونية التي تعتبرها : "جرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات المحددة في قانون العقوبات وأي جريمة أخرى ترتكب أو يسهل ارتكابها عن طريق منظومة معلوماتية أو نظام للاتصالات الإلكترونية"²، وهنالك من يضيف لهذه الزاوية القانونية البعد أخلاقي في سلوك الإعتداءات الإلكترونية وهو الأمر الوارد في رؤية المنظمة الإقتصادية للتعاون والتنمية للإعتداءات الإلكترونية التي تنص على أنها: "سلوك غير قانوني وغير أخلاقي يتعلق بالمعالجة الآلية للبيانات أو تداول هذه البيانات"³.

هكذا نكون قد توصلنا إلى أن الإعتداءات الإلكترونية هي: "كل فعل غير مشروع يرتكب في الفضاء الافتراضي ويتم بموجبه إستهداف أنظمة المعالجة الآلية للبيانات ونقلها من حواسيب، هواتف نقالة، أنترنت وغيرها كوسيلة أو كمحل لإلحاق الضرر بها أو بالمعلومات المخزنة داخلها أو ما تمثل هذه المعلومات من أفكار، أموال وحتى سمعة أشخاص أو منظمات بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بكل أدواتها"⁴.

إن التطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال عزز من إرتكاب الإعتداءات الإلكترونية وجعلها جرائم متسارعة، مستحدثة يحكمها قانون الفورية للمجرم فيها ميزة المفاجأة في الإعتداء، إفتراضية لا تترك دليل ملموس؛ بل ويمكن في أي لحظة إتلاف الدلائل فيها كما أن الضحية والمعتدي فيها غير متكافئين في القوى، وتوسع نطاقها حتى أصبحت تميل أكثر فأكثر إلى العالمية ففي الفترة ما بين 12 و14 ماي 2017 أصابت الموجة الأولى من هجوم « WannaCry » أكثر من 200 000 ألف ضحية في 150 دولة على الأقل أبرزها روسيا، بريطانيا، فرنسا، البرتغال، الأرجنتين وإسبانيا بما في ذلك شركات عالمية كبيرة مثل شركة Kaspersky Lab. وأصبحت الإعتداءات الإلكترونية تكبد ضحاياها من المؤسسات والحكومات خسائر فادحة خاصة وأنها تتميز بالتعقيد وشدة العدوانية حيث كشفت شركة yahoo في 3 أكتوبر 2017 أن الهجوم الإلكتروني الذي تعرضت له عام 2013 طال حسابات جميع مستخدميها وعددها ثلاثة مليارات حساب، ووفقا لوكالة

الأمن الإلكتروني كتحدٍ لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في المنظمات الجزائرية
cybersecurity as a challenge to the success of the e-government project in Algerian organizations

هجيرة سومية بوزيد

الأخبار Reuters وفي فيفري 2016 تمكن مجرمو الأنترنت من إختراق نظام الرسائل بين البنوك «Swift» الذي من المفترض أن يكون آمن للغاية كونه يسمح بالقيام بالمبادلات المالية لأكثر من 10 800 مؤسسة مالية في 200 دولة ويستخدم لنقل مليارات الدولارات كل يوم وهذا عبر محاكاة تحويل للأموال مصرح به وسرقة 81 مليون دولار من حساب في البنك المركزي لبنغلاديش.

كما لا يمكننا إهمال ذكر الهجمات الإلكترونية التي تعرضت لها الولايات المتحدة الأمريكية في أكتوبر 2016 التي صنفت الأعنف من بين الإعتداءات التي تعرضت لها شبكات ومؤسسات مختلفة في الدولة مثل: Amazon, Netflix, Paypal, Twitter. وفي الجزائر ورغم شح الإحصائيات المعلن عنها سجلت مصالح المديرية العامة للأمن الوطني خلال الـ 08 أشهر الأولى من سنة 2016، 567 قضية تتعلق بجرائم الأنترنت تورط فيها 543 شخصا أغلبها جرائم مساس بسمعة الأشخاص وتمكنت من معالجة 385 جريمة إلكترونية من أصل 567 قضية مسجلة⁵.

تتميز الإعتداءات الإلكترونية بسمات من ناحية الطبيعة، المظهر والأضرار فصلتها جذريا عن الإعتداءات العادية، يتفرغ لإرتكابها المعتدي ويتخذها مهنة له يسعى من وراءها تحقيق هدف قد يكون ربحيا أي بدافع إقتصادي أو تنافسي أو غير مادي أي بدافع نضالي أو عسكري أو سياسي.

على أساس الدافع المحفز لإرتكابها يمكن أن نميز بين الأشكال التالية للإعتداءات الإلكترونية:

- الإعتداءات الإلكترونية دون دوافع إقتصادية أو ما يعرف بالنضال الإلكتروني: وهي تلك الإعتداءات القائمة على الدوافع الإيديولوجية بالدرجة الأولى وهذا لنشر الأفكار الدينية والتوجهات السياسية المتعصبة مثلا.

• الإعتداءات الإلكترونية ضد المصالح الاقتصادية: والتي تنتشر بين المؤسسات ولا دافع آخر لها سوى التنافس سواءً بالتجسس للحصول على معلومات سرّية أو بالتخريب لتعطيل الأنظمة المعلوماتية للمؤسسة المنافسة أو للحصول على المال عن طريق الممارسات الإلكترونية غير الشرعية في القطاع المالي أي في إطار تبادلات التجارة الإلكترونية عامة كجرائم الإحتيال والتزوير المرتبطة ببيانات الدفع الإلكتروني والغش في وسائل التعريف أثناء نقل الأموال إلكترونياً.

• الإعتداءات الإلكترونية بين الدول في إطار ما يعرف بالحرب الإلكترونية والإرهاب الإلكتروني: والتي تعبر عن إستخدام الإنترنت لشن إعتداءات إلكترونية لتعطيل المنشآت الحيوية العسكرية وحتى المدنية من طرف الجماعات الإرهابية التي تتمكن من التجسس على المعلومات والمنجزات العلمية ذات الطابع العسكري وتخريب وتشويه وإستغلال الهياكل الأساسية لأنظمة المعلومات.

لأجل هذا يُستعمل لتنفيذ الإعتداءات الإلكترونية عدّة آليات أو وسائل منها التقنية وغير التقنية نوجزها كالتالي:

• البرامج الخبيثة: تسمى كذلك لقدرتها على إلحاق الضرر بالحاسوب كتعطيله أو بالشبكات كتدمير المواقع الإلكترونية إضافة إلى سرقة المعلومات المتداولة فيها. وفي ذروة انتشار البرامج الخبيثة في العالم التي وصلت حد 1.319.148 خلال الثلاثي الثاني من سنة 2017⁶ ظهرت برامج الفدية وهي برامج حديثة تصيب الحواسيب والهواتف الذكية وباقي الأجهزة المحمولة الأخرى، إنتشرت بكثرة في السنوات القليلة الماضية. ويعمل برنامج الفدية على تشفير بيانات هذه الأجهزة أو التحكم بها كلياً ومنع المستخدم من الوصول إليها إلا بعد دفع مبلغ مالي كفدية مقابل فك التشفير عن ملفاته. لا تكون هذه الفدية في شكل عملة فيزيائية وإنما في شكل عملة رقمية أهمها عملة الـ Bitcoin وهي عملة إفتراضية مشفرة تعد العملة الرقمية الأكثر تداولاً في مواقع الأنترنت وتستخدم لجعل التعاملات المالية

إفتراضية، وتشبه إلى حد ما العملات الفيزيائية المعروفة لكنها تختلف في أنها وهمية أي ليس لها وجود مادي ومشفرة أي لا يمكن تتبع عمليات البيع والشراء التي تتم بها، فيمكن بهذه الطريقة لصاحبها تجنب الملاحقة والحفاظ على خصوصيته وسريته هويته عند إستهدافه لضحاياه. إن الإصابة بالبرامج الخبيثة تكون خاصة عبر التحميل العشوائي لبرامج مجانية. تبدو كبرامج مفيدة كتلك التي تحسن من أداء الحاسوب، أو مسلية كالألعاب الإلكترونية. وتتراوح أضرار الإصابة بالبرامج الخبيثة من مجرد الإزعاج بتكرار إظهار نافذة معينة أو رسالة معينة، الذي صُممت من أجله معظم البرامج الخبيثة في جيلها الأول أو في بدايات ظهورها إضافة ضرر محو البيانات المخزنة بالحاسوب، وصولاً إلى التحكم الكلي فيه أو تدميره إلى حد إجبار المستخدم على تغيير البطاقة الأم أو حتى تشفير البيانات وتقييد وصول المستخدم إلى الملفات إلّا بعد دفع المال. فمع مرور الزمن وتطور التكنولوجيا تنوعت مهام البرامج الخبيثة وأصبحت أكثر فتكا.

● **البرامج التجسسية:** التي تقوم بالتصنت على المعلومات المخزنة على حاسوب المستخدم مثل المعلومات الشخصية التي تشكل ما يسعى بالهوية الرقمية للأفراد، وبيانات الدفع الإلكتروني وكل المعلومات التي يستعملها أثناء إبحاره في الأنترنت كالمواقع التي يتصفحها والكلمات التي يبحث عنها في محركات البحث وغيرها. وإن كثافة إنتشار البرامج التجسسية في الوقت الحاضر راجع إلى إتجاه العديد من المؤسسات إلى جمع وتخزين عدد كبير من البيانات التي تتمثل أساساً في البيانات الشخصية للزبائن وبيانات حول البيئة التنافسية وإستغلالها للقيام بتحليلات معقدة ومتطورة للحصول على معلومات يركز عليها مصير المؤسسة. الأمر الذي زاد من أهمية هذه البيانات وزاد كذلك من خطورة وصول المخترقون إليها.

● **الهندسة الاجتماعية:** هي أسلوب يعتمد على العنصر البشري من خلال التلاعب بالمستخدمين وخداعهم بحيل نفسية لكسر الإجراءات الأمنية والوصول غير المشروع إلى أنظمة الحاسوب⁷ خاصة في حال جهلهم وقلة وعيهم وتكوينهم.

الأمن الإلكتروني كتحدٍ لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في المنظمات الجزائرية
cybersecurity as a challenge to the success of the e-government project in Algerian organizations

هجيرة سومية بوزيد

● **انتحال الشخصية:** أي بانتحال المعتدي لشخصية الضحية على الأنترنت بهدف تشويه سمعته أو مواقفه السياسية وغيرها أو لانتحال بياناته الشخصية المتاحة على الأنترنت لاستغلال بطاقته الإئتمانية.

● **التصيد الإلكتروني:** هو أسلوب إحتيال على الأنترنت يتم بإرسال طعم للضحية يتمثل في بريد الكتروني مزعج بمجرد أن يأخذ الضحية هذا الطعم يقوم بإرسال معلوماته الشخصية للمخادع إما من خلال الرد على البريد الإلكتروني أو من خلال النقر على الرابط الموجود في الرسالة والذي يحوله إلى نموذج مزيف للموقع الأصلي المتعامل معه حيث يستنسخ المخادع بعناية الشكل، الشعارات، الرسومات وغيرها من الموقع الأصلي وجعل الموقع المزيف محاكيا له لكن عنوان ال IP أو إسم النطاق DNS في هذه المواقع مزور.

● **الإعتداء عن طريق استغلال ثغرات 0 Day:** أي استغلال نقط الضعف الجديدة في الأنظمة قبل إكتشافها أو العلم بها أو قبل إيجاد التصحيح الخاص بها.

● **منع تقديم الخدمة الموزعة:** هو ذلك الإعتداء الذي يعتمد على تعطيل خادم النظام ومنعه من تقديم خدماته، وهذا بإغراقه بكم هائل من الإيعازات أو الطلبات أو الرسائل الإلكترونية دفعة واحدة بإستخدام برمجيات خاصة فيعجز على تلبية هذه الطلبات ويتوقف عن أداء عمله. ويتم في هذه الآلية توظيف عدّة أجهزة متصلة فيما بينها على الإنترنت تسمى شبكات ال zombies التي تمثل شبكة من الحواسيب المغيبة المتحكم فيها عن بعد ودون علم صاحبها، وتضم عشرات الملايين من الحواسيب حول العالم المكلفة بإطلاق هجمات ضد الأنظمة المعلوماتية.

● **الإعتداءات المستهدفة أو الموجهة:** تسمى كذلك بالتهديدات المستمرة المتقدمة لوصف الإعتداءات المعقدة والمحددة والمتناسقة التي تطال بشكل منهجي ونظامي الأنظمة المعلوماتية وتشمل أساسا أفعال التجسس الإلكتروني ضد الهيئات الرسمية أو المؤسسات الكبرى في حكومة ما والتي تستغل عادة الثغرات 0 day للتحكم في الأنظمة المعلوماتية

الأمن الإلكتروني كتحدٍ لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في المنظمات الجزائرية
cybersecurity as a challenge to the success of the e-government project in Algerian organizations

هجيرة سومية بوزيد

وتعطيلها من خلال تثبيت برامج خبيثة جد معقدة أولها كان برمجية Stuxnet الموجهة للتجسس ومهاجمة النظام المعلوماتي في المنشآت النووية الإيرانية والتي ساهمت وقتها في تعطيل ولو جزئيا عشرات الآلاف من الحواسيب.

يوماً بعد يوم تظهر آليات حديثة لتنفيذ الإعتداءات الإلكترونية تُستعمل فيها وسائل جد متطورة لتنتهي الإعتداءات المطلقة على الإنترنت بشكل عشوائي وتظهر إعتداءات تميل إلى الإحتراف. ونشهد انتشار كبير للشتم عبر الأنترنت سواءا ضد شخص طبيعي أو هيئة حكومية، والتشهير الإلكتروني عبر نشر معلومات حساسة والإضرار بالحياة الخاصة للأفراد إضافة إلى التحرش الإلكتروني ضد أطراف لا يمكنهم الدفاع عن أنفسهم عبر الأنترنت.

كما يتبين جليا أن الإعتداءات الإلكترونية تفتشت في الوقت المعاصر وتضاعف حجم تكلفتها فلقد أعطت نتائج دراسة أجريت على هيئات في مختلف القطاعات الصناعية، المالية، الحكومية وغيرها وفي مناطق مختلفة من العالم أنه خلال يوم واحد يتم: كل 32 دقيقة تسريب معلومات حساسة خارج المنظمة، وكل 4 دقائق تحميل برنامج ذو خطر كبير، وكل 4 دقائق تحميل برنامج خبيث غير معروف. كما يحصى حوالي 120 000 إعتداء إلكتروني كل يوم حول العالم وتقريبا 9 005 259 إعتداء منذ 1 جانفي لغاية مارس 2019 ومن المتوقع أن تكلف العالم بحلول عام 2020 حوالي 3000 مليار دولار أمريكي.

في دراسة جزئية أجريناها على عينة من عشرة منظمات في الجزائر منها جامعات ووزارات ومنشآت حكومية ومؤسسات إقتصادية وهذا للوقوف على واقع تعرضها لإعتداءات إلكترونية توضح لنا أن 6 من 10 منظمات مستجوبة تعترف بتعرضها لإعتداء إلكتروني، ونشير هنا إلى أن نفي البقية لا يرجع بالضرورة إلى حقيقة عدم تعرضها لإعتداء إلكتروني ناجح وإنما قد يكون سببه عدم المقدرة على إثبات ذلك أي عدم معرفتها فيما إذا تعرضت أصلا لإعتداء أم لا أو قد يكون سبب النفي عدم التصريح بذلك خشية تأثر

الأمن الإلكتروني كتحدٍ لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في المنظمات الجزائرية
cybersecurity as a challenge to the success of the e-government project in Algerian organizations

هجيرة سومية بوزيد

الصورة أو السمعة، وعليه لا يعبر هذا النفي عن قدرة هذه المنظمات في مواجهة الإعتداءات الإلكترونية.

كما أن أغلبية المنظمات المدروسة لا تعرف مصدر الإعتداءات التي تعرضت لها أو ترجع أنها خارجية المصدر غالبا ولم تصرح أي منظمة أنها تعرضت لإعتداء إلكتروني من مصدر داخلي الأمر الذي يشكل عائقا أمام إتخاذ الإجراءات العلاجية وحتى الوقائية لعدم تكرار التعرض لإعتداء إلكتروني مستقبلا. وفي حال التعرض لإعتداءات إلكترونية فكانت أغلب النتائج تشير إلى البرامج الخبيثة هي أكثر الوسائل المستعملة حيث 5 من 6 منظمات قد أصيبت من قبل، إلى جانب أسلوب الهندسة الإجتماعية بدرجة أقل مقابل إنخفاض الأنواع الأخرى من الإعتداءات.

إذن الأضرار والخسائر المالية التي تخلفها الإعتداءات الإلكترونية المتمثلة في تأخر أو توقف الإنتاجية أو العمل حتى أثناء إصلاح الأجهزة المتلفة وفي التعويضات المقدمة للمتضررين تقودنا إلى التساؤل حول سبيل للتخفيف من هذه الأضرار؟ خصوصا أنه وعلى المستوى الكلي نلاحظ نجاح الكثير من دول العالم في الوصول إلى معدلات عامّة في مستوى التأهب والإلتزام بالتدابير الأمنية المتضمنة بالتحديد في المؤشر القياسي العالمي للأمن الإلكتروني الصادر عن هيئة الأمم المتحدة حيث تصدر كل من الولايات المتحدة الأمريكية بمعدل 0.82 وسنغافورة بمعدل 0.92 الترتيب العام لسنة 2015 وكذلك لسنة 2017. أما بالنسبة للجزائر وكما هو مفصل في الجدول رقم (1) حققت في سنة 2015 معدل لا يفوق 0.17 وكان ترتيبها بعد كل من مصر والمغرب وتونس والسودان وليبيا. ورغم تقدمها في سنة 2017 وحصولها على معدل 0.43 لكننها تبقى نتائجها بعيدة عن النتائج المحققة على المستوى العالمي وحتى العربي أو الإقليمي نظرا لإحتشام التدابير المتخذة من قبل الحكومة كما ورد في المؤشر إضافة لنقص الإهتمام ببناء القدرات البشرية والتعاون الدولي في مجال الأمن الإلكتروني حيث تسجل فقط إهتماما بالجانب القانوني لمكافحة الجريمة الإلكترونية

الأمن الإلكتروني كتحدٍ لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في المنظمات الجزائرية
cybersecurity as a challenge to the success of the e-government project in Algerian organizations

هجيرة سومية بوزيد

والوقاية من خلال إنشاء الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها لتكون سلطة عليا مستقلة تهتم بتنشيط وتنسيق عمليات الوقاية من الجرائم الإلكترونية والتحري عنها وتبادل المعلومات مع نظيراتها في الخارج قصد مكافحة هذه الجرائم.

الجدول رقم (1): ترتيب دول منطقة شمال إفريقيا حسب الرقم القياسي العالمي للأمن الإلكتروني

2017		البلد	2015		البلد
المعدل المحقق	الترتيب العالي		المعدل المحقق	الترتيب العالي	
0.772	14	مصر	0.588	9	مصر
0.591	40	تونس	0.559	10	المغرب
0.541	49	المغرب	0.529	11	تونس
0.432	68	الجزائر	0.441	14	السودان
0.271	96	السودان	0.294	19	ليبيا
0.224	105	ليبيا	0.176	23	الجزائر

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على الرقم القياسي العالمي للأمن الإلكتروني الصادر عن الاتحاد الدولي للاتصالات لسنتي 2015 و2017 المتوفر في التقارير الموجودة على:

https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/str/D-STR-SECU-2015-PDF-A.pdf PP: 49-51

2. جاهزية المنظمات في الجرائر لمواجهة الإعتداءات الإلكترونية

تولي المنظمات أهمية إستثنائية لحماية أنظمتها من الإعتداء عليها وتلجأ إلى استخدام العديد من الوسائل التقنية والتنظيمية للوصول إلى تخفيف أضرار التهديدات التي يمكن أن تعترضها ويعد الأمن الإلكتروني الذي يسمى كذلك بالأمن الرقمي أو الأمن السيبراني من المواضيع ذات الأهمية البالغة في الوقت الحالي لكل من الإدارات العمومية والهيئات الحكومية وكذلك للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والكبرى وهو موضوع يتكيف مع التطورات التكنولوجية والتهديدات الإلكترونية والرهانات المختلفة على الصعيد الاستراتيجي كالدفاع الرقمي المتعلق بالموارد المادية والافتراضية التي تستخدمها الوكالات والهيئات التي تهتم بأمن الحكومات من الإعتداءات التي تحدث في إطار حرب المعلومات أو الحرب الإلكترونية، وعلى الصعيد القانوني كالمراقبة الإلكترونية وحماية الحياة الخاصة والتراث اللاملموس، ومع الرهانات على الصعيد الإقتصادي كالتنافسية والحاجة إلى الإبداع⁸.

يعرف الأمن الإلكتروني بأنه: "مجموعة الاستراتيجيات، السياسات، الإجراءات، الخطط، والتدابير التنظيمية، والقانونية والبشرية ومجموعة الوسائل التقنية التي تستخدم لحفظ وحماية تداول المعلومات المخزنة في الوسائط الرقمية والإجراءات المجردة ماديا والأنظمة المعلوماتية وما تحويه من أجهزة وشبكات وهذا من المخاطر الإلكترونية التي قد تهددها وضمان إسترجاع هذه المعلومات والتخفيف من الضرر الذي ينجم عن إفسادها في حال وقوع هذه المخاطر الإلكترونية".

كما يمكن تصور الأمن الإلكتروني كمحصلة لعناصر تقنية وبشرية وتنظيمية وتشريعية، حيث يشتمل على تحديد الأهداف من الحماية بالنظر إلى الموارد المادية والبشرية المتاحة في الإدارة، وتحديد طبيعة المخاطر والإعتداءات الإلكترونية التي قد تُضرر

الأمن الإلكتروني كتحدٍ لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في المنظمات الجزائرية
cybersecurity as a challenge to the success of the e-government project in Algerian organizations

هجيرة سومية بوزيد

بها، واختبار قدرتها على مواجهتها بتحديد وتقييم الوسائل الضرورية وإجراءات العمل اللازمة لذلك والتي نذكر منها:

● البرمجيات المضادة للإعتداءات الإلكترونية:

التي تختص بمراقبة وتحليل الملفات وتحطيم البرمجيات الضارة.

● الجدران المقاومة للنار:

التي تعمل كحدود فاصلة بين شبكات المنظمة الخاصة والأنترنت تقوم من خلال مراقبة تدفق المعلومات التي تمر عبرها دخولا وخروجا وتحليلها والسماح بمرورها إذا كانت شرعية ومنعها في حال العكس.

● التشفير:

كتقنية لحماية المعلومات تعرف إستعمالا في مجالات عديدة منها البطاقات الذكية المستعملة في القطاع المالي والتوقيع الإلكتروني وأساليب حماية المواقع المخصصة للتبادلات النقدية مثل أسلوب بروتوكول SSL وخاصة في أسلوب الشبكة الخاصة الافتراضية «VPN».

● أدوات إدارة الأجهزة النقلة وأدوات إدارة التطبيقات النقلة:

المستعملة لغرض حماية المعلومات المتداولة بين الموظفين الذين يعملون عن بعد بواسطة أجهزتهم النقلة الشخصية ويسخرونها للأغراض المهنية، وهي أدوات تعتمد على تقنيات التشفير لمراقبة هذه الأجهزة وإنشاء منطقة آمنة داخلها بحيث تكون مكرسة فقط للوظائف الإدارية ومفصولة عن باقي التطبيقات الشخصية الأخرى.

في هذا الإطار كشفت الدراسة التي قمنا بها على عدم كفاية وسائل الأمن الإلكتروني المستخدمة لحماية الأصول المعلوماتية في المنظمات في الجزائر حيث تعتمد بالدرجة الأولى على كلمة المرور وهي أبسط وأقدم وسيلة للتحكم في النفوذ إلى الأنظمة والشبكات المعلوماتية متجاهلة مزايا وسائل التعريف البيومترية في هذا المجال مثلا والأهم من هذا غالبية الموظفين في هذه المنظمات لا تقوم بتجديد كلمة المرور وأحيانا تطول فترة تجديدها

الأمن الإلكتروني كتحدٍ لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في المنظمات الجزائرية
cybersecurity as a challenge to the success of the e-government project in Algerian organizations

هجرة سومية بوزيد

وهذا راجع لنقص توعية الموارد البشرية وتأهيلها أو إهمالها منها لهذا الأمر. بالإضافة إلى استعمال معظم الإدارات لبرامج الحماية للوقاية من البرامج الخبيثة لكن دون الحرص على توعية الموظفين بحسن إستخدامها مقابل إستخدامها النسبي لتقنيات التشفير إذ 8 من 10 منظمات تمتلك جدران مقاومة للنار ومنظمة واحدة فقط تعتمد على أسلوب الشبكة الخاصة الافتراضية.

هذا ويعتمد الأمن الإلكتروني بكل أبعاده على حماية الأصول الإلكترونية عامة والمعلومات المتداولة في البيئة الرقمية خاصة بإعتبارها حجر الزاوية والهدف الرئيسي من الإعتداءات الإلكترونية، ويعمل على الحفاظ على سرية وسلامة وتوافر المعلومات المجمعة والمعالجة والمخزنة والمتبادلة إلكترونيا. ولتحقيق ثلاثية المعايير سابقة الذكر تعتمد المنظمات على استراتيجيات الأمن الإلكتروني وجملة من الممارسات الإدارية والوسائل التي تنطوي ضمن ما يعرف بالسياسة الأمنية كخطة عمل تندرج فيها مجموعة التدابير والممارسات التي يُعتمد عليها لتحقيق الحماية من خلال تحديد مجالات تطبيق الأمن الإلكتروني، ومستويات حماية المعلومة وفق أهميتها الاستراتيجية، إدارة وتحليل المخاطر الإلكترونية التي تهدد أنظمة المعلومات، الجهة التي يقع على عاتقها مسؤولية تنفيذ السياسة الأمنية، وتحديد كافة الوسائل التقنية التي من شأنها ضمان الحماية بالإضافة لأعمال مراجعة السياسة الأمنية.

لقد استنتجنا في هذا الصدد نقص إهتمام المنظمات بوضع سياسة أمنية إذ أنه من بين 10 منظمات تدرج 5 منها مهام الأمن الإلكتروني ضمن مهام مديرية نظم المعلومات مقابل منظمة واحدة فقط من تُخصص مديرية لأمن نظم المعلومات، و3 من 10 منظمات توكل مسؤولية الأمن إلى مهندس الإعلام الآلي المكلف أساسا بكافة المهام المعلوماتية في المنظمة ولا تخصص لها وحدة تنظيمية خاصة وأحيانا تلحقها بمديريات أخرى. كما لا تعتمد أية منظمة مستجوبة على مرجعية معروفة دوليا في مجال الأمن الإلكتروني على غرار

الأمن الإلكتروني كتحدٍ لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في المنظمات الجزائرية
cybersecurity as a challenge to the success of the e-government project in Algerian organizations

هجرية سومية بوزيد

مرجعية ISO 27000 وتهمل العامل البشري حيث لم نحص أية منظمة يتحصل موظفوها على تدريب في تقنيات وأساليب حماية الأنظمة المعلوماتية كما لم يسبق لأي منها المشاركة في ملتقيات أو ندوات حول الأمن الإلكتروني.

إن الأمن الإلكتروني يتضمن بالدرجة الأولى إجراءات إدارة المخاطر للتخطيط للمخاطر الإلكترونية وتحليلها لتهيئة التعامل معها وإقتراح الحلول المناسبة لها إن حدثت ويعرف أنه عملية ديناميكية مستمرة؛ هذا لأنه لا يمكن تحقيق حماية مثلى أو 100٪ مهما كانت الوسائل المستعملة ومهما بلغت درجة تعقيدها ونستشهد هنا بمقولة Bruce Schneir الخبير الأمريكي في الأمن الإلكتروني الذي إعتبر فقط الحاسوب غير الشغال المقفل في خزانة والمدفون ستة أقدام تحت الأرض في مكان سري حاسوب محمي أحيانا. فسرعة التقدم التي تميز البيئة التكنولوجية تلج أن تتكيف وسائل الأمن الإلكتروني مع سرعة التغيرات وتواكبها بصورة مستمرة ليس هذا فحسب بل يجب أن تشمل السياسة الأمنية البعد الوقائي للأمن الإلكتروني المتمثل في الإستراتيجيات والوسائل المستعملة للإحتياط وإستباق مفاجأة الإعتداءات الإلكترونية.

من ثم لا يحتاج الامن الإلكتروني إلى إدارة أزمات بل إلى إدارة المخاطر الإلكترونية لذا يجب أن تتحول الجهود إلى البحث في الأساليب التي من شأنها التقليل من الخسائر الناجمة عن الإعتداءات الإلكترونية الناجحة. وتقدونا حالة إستحالة القضاء أو منع وقوع الإعتداءات الإلكترونية إلى التساؤل حول الترتيبات الواجب القيام بها عند التعرض لإعتداء إلكتروني ناجح؟

الإجابة على التساؤل السابق نقلت الأمن الإلكتروني إلى مفهوم حديث أصبح يسمى بالمرونة الإلكترونية" التي تعرف بصورة عامة على أنها:

"قدرة النظام على مواصلة العمل بصورة عادية قدر الإمكان بعد وقوع إضطراب أو حادث أو عطل"⁹ من خلال التكيف مع الظروف المتغيرة والتخفيف من الأضرار الناجمة

الأمن الإلكتروني كتحدٍ لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في المنظمات الجزائرية
cybersecurity as a challenge to the success of the e-government project in Algerian organizations

هجرية سومية بوزيد

عن الإعتداءات الإلكترونية والتعافي بسرعة منها عند وقوعها والتركيز على كيفية إستفادة المنظمة من تجربة التعرض لإعتداء إلكتروني وإستغلال أوجه القصور في السياسة الأمنية السابقة في صقل السياسة الأمنية الحالية وترشيدها بغرض التخطيط والوقاية من الإعتداءات الإلكترونية المستقبلية والتحضير لها مسبقا.

المرونة الإلكترونية نظرة حديثة تعتبر الأمن الإلكتروني مجالا للتعاون بين المنظمات حيث لا يجدر بالمنظمة التركيز على التهديدات الإلكترونية التي تعنيها فقط بل يجب أن تمتد إلى التيقظ والإهتمام بالتهديدات التي تمس مختلف المنظمات الأخرى مهما كانت طبيعتها ومجالها للإحتراز منها كذلك فينتج عن هذا تدنية التكاليف وخاصة تلك المرتبطة بالبحث والدراسة وإكتشاف الثغرات والإعتداءات مثلا والسرعة في إصلاحها. فإنتقلت بهذا الجهود من التساؤل عما إذا كان سيحدث إعتداء أو لا ذلك إلى متى سيحدث ذلك؟ ومن قبل من؟.

كما أن مفهوم المرونة الإلكترونية هو مفهوم مكمل لمفهوم الأمن الإلكتروني يضيف للسياسة الأمنية الإجراءات التصحيحية والحلول الجديدة التي لم تتضمنها سابقا بهدف ضمان إستمرارية النشاط أي أنها تتضمن مبدأ الإستباق والمبادرة بإلقاء الضوء على التهديدات المستقبلية وسرعة الإستجابة لها ويتحقق هذا عبر إعتماد سياسة أمنية مرنة أي تتمدد حتى تسمح بالتحضير والحماية والكشف والإستجابة السريعة في الوقت الحقيقي للإعتداءات الإلكترونية المعقدة.

خلاصة:

تعارض في العصر الراهن حاجة المنظمات للإنتقال التكنولوجي والخطر المصاحب لهذا الإنتقال المتمثل في التعرض للاعتداءات الإلكترونية¹ التي أصبحت تشهد تصاعدا في مستوياتها وتعددا في مجالاتها وأهدافها لتطال جميع القطاعات الاقتصادية والحكومية

الأمن الإلكتروني كتحدٍ لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في المنظمات الجزائرية
cybersecurity as a challenge to the success of the e-government project in Algerian organizations

هجرية سومية بوزيد

على حد السواء. ليصبح الأمن الإلكتروني السبيل الحتمي لاستباق مفاجأة الإعتداءات الإلكترونية بالتحضير لها والتيقظ وفق ما يندرج فيما أصبح يعرف بالمرونة الإلكترونية التي تتجسد من الناحية الإدارية في السياسة الأمنية المرنّة التي يتم إعدادها في ظل مبدأ أنه لا يمكن منع وقوع التهديدات الإلكترونية وإنما يمكن إدارة المخاطر الإلكترونية بهدف ضمان استمرارية النشاط ولو بعد التعرض لإعتداء إلكتروني ناجح. وفي موضوع إهتمام الجزائر بالأمن الإلكتروني وعلى المستوى الكلي فإنه بالرغم من سنّها للقوانين المرتبطة بمكافحة الجرائم الإلكترونية وإنشاء الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام وإتصال ومكافحتها لكنها في الواقع لا تقدم أي دور ملموس وبقيت أهدافها فقط كقرارات في الجريدة الرسمية لتبقى الجزائر وحسب ما يُقدمه المؤشر القياسي العالمي للأمن الإلكتروني بعيدة على المستوى العالمي وحتى العربي أو الإقليمي في الإلتزام والإهتمام بالأمن الإلكتروني بسبب إحتشام التدابير التقنية وخاصة الإدارية المتخذة وضعف بناء القدرات البشرية لتحقيق الأمن الإلكتروني وعدم إمتلاكها لإستراتيجية وطنية محددة في هذا المجال. وعلى المستوى الجزئي تحكم المنظمات المدروسة في الأمن الإلكتروني كان هو الآخر متدنيا وعكس نقص إهتمامها بالسياسة الأمنية ما جعلها غير قادرة وغير مستعدة على تجنب أو حتى مواجهة الإعتداءات الإلكترونية ما يعيق من الانتقال السليم نحو الإدارة الإلكترونية إذ يجب أن تكون إستراتيجية الأمن الإلكتروني متوافقة ومتوافقة مع نموذج الإدارة الإلكترونية ومرتبطة بجملة من التدابير نقترح منها: تخصيص مديرية خاصة بالأمن الإلكتروني في المنظمة مع ضرورة إعتماها على مرجعية من المرجعيات الدولية للأمن الإلكتروني، التحديث المستمر للوسائل الأمنية وفق المتطلبات الجديدة التي تملها طبيعة التهديدات الإلكترونية المتنامية، العمل على تكوين ثقافة الأمن الإلكتروني من خلال تدريب وتأهيل وتوعية الأفراد وكذلك الإهتمام بإدراج الأمن الإلكتروني في المناهج التربوية وتعميمه كتخصص جامعي في الكثير من الجامعات.

الهوامش:

¹: QUEMENER.M, CHAPRENEL.Y, (2010), « **Cybercriminalité, Droit Pénal Appliqué** », Economica, Paris, P :9.

² : الأزرق.ب، عمراني.أ، (6-7 ماي 2010)، "نظام المعلوماتية في القانون الجزائري: واقع وآفاق"، ورقة عمل ضمن المؤتمر السنوي السادس لجمعية المعلومات والمكتبات السعودية، حول بيئة المعلومات الآمنة: المفاهيم والتشريعات والتطبيقات، الرياض، ص: 06.

³ : CHAWKI.M, « **Essai sur la notion de cybercriminalité** », Article disponible sur : <http://www.ie-ei.eu/bibliotheque/cybercrime.pdf> , P:6, consulté le : 03/02/2021.

⁴ : بوزيد. ه.س، (2018)، "الأمن الإلكتروني كضرورة لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية حالة الجزائر"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2018، ص: 59.

⁵: <http://www.algeriepolice.dz> consulté le : 18/12/2017.

⁶ : <https://securelist.fr/it-threat-evolution-q2-2017-statistics/66408/> consulté le : 07/02/2021.

⁷: GERCKE.M, « **Comprendre la Cybercriminalité phénomène, difficultés et réponses juridiques** », ITU, Paris, 2014, P: 20.

⁸: REFALO.P, « **La Sécurité Numérique de l'Entreprise l'effet papion du hacker** », Eyrolles, Paris, 2013, P : 27.

⁹: GHERNAOUTI-HELIE.S & AGHROU. « **Cyber-résilience, risques et dépendances: pour une nouvelle approche de la cyber-sécurité** », Sécurité et stratégie, n° 11/4, 2012, P :75.

المراجع:

أولا- المراجع العربية:

الرسائل الجامعية:

1. بوزيد. ه.س، (2018)، "الأمن الإلكتروني كضرورة لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية حالة الجزائر"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2018.
المدخلات:

2. الأزرقي. ب، عمراني. أ، (6-7 ماي 2010)، "نظام المعلوماتية في القانون الجزائري: واقع وآفاق"، ورقة عمل ضمن المؤتمر السنوي السادس لجمعية المعلومات والمكتبات السعودية، حول بيئة المعلومات الآمنة: المفاهيم والتشريعات والتطبيقات، الرياض.
ثانيا- المراجع الأجنبية:

1. GERCKE.M, (2014), « **Comprendre la Cybercriminalité phénomène, difficultés et réponses juridiques** », ITU, Paris.
2. GHERNAOUTI-HELIE.S & AGHROU. (2012), « **Cyber-résilience, risques et dépendances: pour une nouvelle approche de la cyber-sécurité** », Sécurité et stratégie, n° 11/4.
3. QUEMENER.M, CHAPRENEL.Y, (2010), « **Cybercriminalité, Droit Pénal Appliqué** », Economica, Paris.
4. REFALO.P, (2013), « **La Sécurité Numérique de l'Entreprise l'effet papion du hacker** », Eyrolles, Paris.

ثالثا: المواقع الإلكترونية:

- 1: CHAWKI.M, « **Essai sur la notion de cybercriminalité** », Article disponible sur : <http://www.ie-ei.eu/bibliotheque/cybercrime.pdf> , P:6, consulté le : 03/02/2021.
- 2: <http://www.algeriepolice.dz> consulté le : 18/12/2017.
- 3: <https://securelist.fr/it-threat-evolution-q2-2017-statistics/66408/> consulté le : 07/02/2021.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 50	
المحور رقم - 04-	تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
عنوان المداخلة	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجال الرياضي بالجزائر Obstacles to applying electronic management in the sports field in Algeria
الاسم واللقب	قرماش وهيبة
المؤهل العلمي	أستاذة محاضرة أ
الوظيفة	/
التخصص	/
المؤسسة	جامعة الجزائر 3
ملاحظات	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجال الرياضي بالجزائر

Obstacles to applying electronic management in the sports field in Algeria

قرماش وهيبة

الرتبة: أستاذة محاضرة "أ" بمعهد التربية البدنية والرياضية بجامعة الجزائر 3

البريد الإلكتروني: grenitchwahiba@gmail.com

الملخص:

لقد هدفت الدراسة إلى تبيان ماهية الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها، ومدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجال الرياضي، والمعوقات التي تواجهها التي يجب أخذها في عين الاعتبار لتخطيها. كما قد استخدمنا في دراستنا هذه المنهج الوصفي التحليلي، كما قد توصلنا في نهاية بحثنا إلى اقتراحات وتوصيات.

الكلمات المفتاحية: الإدارة، الإدارة الإلكترونية، المجال الرياضي

رموز تصنيف JEL: L86, M15 ; C6

Abstract:

The study aimed to clarify the nature of electronic management and the requirements for its application, the extent to which electronic management is applied in the sports field, and the obstacles it faces that must be taken into account. We have also used in our study this descriptive and analytical method.

At the end of our research, we have come to suggestion recommendations.

Keywords : Administration, electronic administration, sports field.

JEL Classifications: L86, M15 ; C6

مقدمة:

كانت وظيفة الإدارة وما تزال موجهة نحو المحافظة على التوازن بين الاستقرار والتغيير استجابة للمتطلبات الداخلية والخارجية التي تعرضها الظروف البيئية التي تمارس عليها الإدارة نشاطها. وأصبحت هذه الوظيفة أكثر إلحاحا في الوقت الحالي الذي يتسم بالانفجار المعرفي والتقني المتسارع في شتى المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، والتحديات التي أفرزتها العولمة على العالم الذي نعيش فيه.

إن المنظمات التي تقاوم التغيير، وتعجز عن التكيف بفاعلية مع متطلبات العصر وتحدياته سوف تفشل في التقدم والاستمرار والبقاء إذا ما استمرت في التمسك بالنموذج البيروقراطي وبحرفية القوانين واللوائح والحفاظ على مبدأ السرية في المعلومات وتركيزها في الإدارة العليا، مما يؤدي إلى انعزال تلك المنظمات عن مجتمعاتها، وتخلفها في المجال الذي يمارس أعمالها عليه، وهذا يؤدي إلى تخلفها وجمودها في المعاملات التي تنجزها، وفي هذا العصر الذي يتسم بالتقدم العلمي والتكنولوجي ظهرت الكثير من المصطلحات التي تعبر عن هذا التقدم من بينها الإدارة الإلكترونية التي تمثل اتجاهات جديدة في عالم الإدارة، تسعى إلى تحويل المنظمات والمؤسسات إلى منظمات إلكترونية تستخدم الحاسب الآلي وشبكات الإنترنت في إنجاز أعمالها و معاملاتها ووظائفها الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة بسرعة فائقة. إن موضوع الإدارة الإلكترونية هو من الموضوعات الهامة والتي تلقى اهتماما من الأطراف المجتمعية المختلفة، و الإدارة الإلكترونية ليست مسألة فنية وحسب ، ولكنها مسألة حضارية وثقافية ترتبط بتغيير قيم ومفاهيم وعادات سائدة، فالأخذ بمفهوم الإدارة الإلكترونية في التعليم سوف يؤدي بالضرورة لزيادة الكفاءة والفاعلية للجهاز التعليمي والإداري. (Horton w. Forest : 2003,p58)

إشكالية الدراسة:

الإدارة الإلكترونية تعني تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية في الإدارة، إلى عمليات ذات طابع إلكتروني باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية في الإدارة. فالإدارة الإلكترونية

سوف تغير من وظائف الإدارة التقليدية، من حيث ظهور وظائف جديدة مثل التخطيط الإلكتروني والتنظيم الإلكتروني والتوجيه الإلكتروني والرقابة الإلكترونية.

وتكمن مشكلة الإدارة في المجال الرياضي في أن العديد من الإداريين على مستوى جميع الهيئات الرياضية تقريبا غير قادرين على استيعاب التعامل بالتكنولوجيات الحديثة واستخدامها في أعمالهم القيادية ومن ثم تضعف قدرتهم على الإدارة والإشراف. ، وتطبيق الإدارة الإلكترونية يساعد في إنجاز العمل وتوفير الوقت والجهد، مما يعني أن تطبيقها في المجال الرياضي سيساعد في إنجاز أعمالهم وتحقيق أهدافهم بسرعة ودقة وبأقل التكاليف وعلى ضوء ما سبق فإن إشكالية دراستنا كانت كالآتي:

فيما يكمن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟ وما هي أهم المعوقات التي تحول دون تطبيقها تطبيقا جيدا ؟

و للإحاطة أكثر بهذا الموضوع لقد جزئت الإشكالية العامة إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية؟ وما هي وظائف الإدارة الإلكترونية؟
- ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجال الرياضي؟
- فيما تكمن علاقة ارتباط الإدارة الإلكترونية بالإدارة الرياضية؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية موضوع الإدارة الإلكترونية فهي من المصطلحات الحديثة والتي ظهرت نتيجة التحولات الطارئة في العالم ككل ، وخاصة في شبكة المعلومات والاتصالات والتي أحدثت تحولا "هاما" في الخدمات المقدمة، لاسيما في المجال الرياضي .

أهداف الدراسة:

يهدف موضوعنا إلى تسليط الضوء على الإدارة الإلكترونية كما يهدف إلى إبراز علاقة الإدارة الإلكترونية بالإدارة الرياضية في الجزائر من خلال الهيئات الرياضية كما هدفت إلى التعرف عن أهم المعوقات التي تواجهها.

المنهج المستخدم

ل للوصول إلى أهداف الدراسة ومحاولة الإجابة على الإشكالية المطروحة تم اعتماد المنهج الوصفي لتبيان واقع ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة في الجزائر.

1. الإدارة الإلكترونية:

1.1. مفهوم الإدارة الإلكترونية : هي منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد والمنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل : البريد الإلكتروني، التحويلات الإلكترونية للأموال، التبادل الإلكتروني للمستندات أو الفاكس والنشرات.(الصيرفي محمد، 2009)

-هي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا. (مي عبد الله، 2010)

وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف.

(الهادي محمد، 1990)

2.1. عناصر الإدارة الإلكترونية

تشمل الإدارة الإلكترونية على أربعة مكونات أساسية وهي كالتالي(علاء عبد

الرزاق، 2008، ص)

-إدارة بلا أوراق: فهي تشمل مجموعة أساسيات حيث يوجد الورق لكن لا يستخدم بكثافة ويستخدم مكانه البريد الإلكتروني والأرشفة الإلكتروني والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

-إدارة بلا مكان: تعتمد بالأساس على الهاتف المحمول والشبكات والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية.

إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تستيقظ لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى نتمكن من الإتصال بهم وقضاء مصالحنا.

1. إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية التي تعتمد على صناعة المعرفة. في حين هناك من يعتبر أن الإدارة الإلكترونية تتكون من العناصر التالية (موسى عبد الناصر، 2011، ص 89-90)

2. عتاد الحاسوب: يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاته. ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فانه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما:
- توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة؛

- ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

3. البرمجيات والشبكات: البرمجيات هي مجموعة برامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة. بينما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت، الإكستراينت، وشبكة الإنترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية.

4. صناع المعرفة: وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية، والمديرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة. ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى.

وبناء على ما سبق يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي تمارس عناصرها (البرمجيات، المكونات المادية، الشبكات، وصناع المعرفة) أو وظائفها (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، والرقابة الإلكترونية) وفقا لمتطلبات المواكبة والاستخدام الكفء والفعال لتكنولوجيا المعلومات.

1. العتاد والمكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.
2. صناعة المعرفة: ويتكون من القيادات الرقمية والمحللون للموارد المعرفين ورأس المال الفكري في المنظمة.
- . شبكة الاتصالات: وهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصال وتمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها الإلكترونية.

3.1. أهداف الإدارة الإلكترونية:

يمكن تلخيص أهم أهداف الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية (محمد سمير، 73، 2009)

- تقديم الخدمات للمستخدمين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع؛
- تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز العمل وتكلفة مالية مناسبة؛
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي؛
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية؛
- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث تنمية روح الإبداع والابتكار؛
- الحفاظ على أمن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقده

4.1. دواعي التحول نحو الإدارة الإلكترونية

إن دواعي تحول المؤسسات من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية تتمثل فيما يلي (محمد بن سعيد، 2008، ص35)

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال؛
- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق؛
- العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة؛
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء؛
- صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة؛
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.

- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.

5.1. وظائف الإدارة الإلكترونية:

1.5.1. التخطيط الإلكتروني:

يرى غنيم (2004) أن التخطيط الإلكتروني ويعتمد على التركيز بصفة أساسية على استخدام التخطيط الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف الإستراتيجية ، حيث تتم القرارات التي تستخدم النظم الإلكترونية في تخطيط أعمالها بالشمولية لخدمة مختلف أقسام المنظمة وإدارتها ، ويعتمد التخطيط الإلكتروني أيضا في ظل الثروة الإلكترونية على استخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار، والنظم الخبيرة ، ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية ، كما يعتمد أيضا على تبسيط نظم وإجراءات العمل. هذا و يختلف التخطيط الإلكتروني تماما عن التخطيط التقليدي ، حيث أشار نجم (2004 م) إلى أن هناك اختلافات أساسية بين التخطيط الإلكتروني والتخطيط التقليدي وهي كالتالي:

1. التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد وقابلة للتطوير المستمر ، بعكس التخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة وعادة مايكون تغير الأهداف يؤثر سلبا على كفاءة التخطيط .
2. أن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيي استمرارية على كل شئ في الشركة بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط الزمني المنقطع إلى التخطيط المستمر .
3. التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي في إطاره العام بشكل بين الإدارة والعاملين ، بينما التخطيط التقليدي كان في جوهره تخطيط أعلى –أسفل حيث أن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدية بين إدارة تخطيط وعمال الخط الأمامي ينفذون.

2.5.1. التنظيم الإلكتروني:

يرى نجم (2004 م) أن التنظيم الإلكتروني هو الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية- الأفقية التي تحقق التنسيق الآني وكل مكان من أجل إنجاز الهدف المشترك

لأطراف التنظيم، فمع الانترنت يتم التحول من منظمة التركيز على الهياكل والخصائص التنظيمية الرسمية إلى منظمة التركيز على الهدف الواحد المتقاسم .
ويذكر غنيم (2004 م) أن التنظيم الإلكتروني للمنظمات المعاصرة يعتمد على إجراء تغييرات في مستويات وشكل الهياكل التنظيمية ، فيتم تحويلها من الشكل الطويل إلى الشكل المفطح ، كما يتطلب أيضا إحداث تغييرات في الهياكل التنظيمية نفسها ؛ لمواجهة كل مشكلات التنظيمات الإدارية التقليدية والقضاء عليها ، ويتم ذلك من خلال تجميع الوظائف ، أو إعادة توزيع الاختصاصات ، أو استبعاد بعض الوحدات الإدارية من التنظيم ، واستحداث بعض الوحدات التنظيمية الجديدة ، كما يتطلب التنظيم الإداري للمنظمات المعاصرة أن يتضمن العديد من الوحدات الإدارية الجديدة ، والتي يتمثل أهمها بصفة أساسية في الوحدات التالية:

1. إدارة قواعد البيانات والمعلومات والمعرفة إلكترونيا .

2. إدارة الدعم التقني للمستفيد .

3. إدارة علاقات العملاء إلكترونيا.

3.5.1. التوجيه الإلكتروني :

يشير غنيم (2004 م) إلى أن التوجيه الإلكتروني بالمنظمات المعاصرة يعتمد على وجود القيادات الإلكترونية والتي تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها كما يعتمد أيضا وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال بطريقة إلكترونية مع الأفراد الآخرين ، والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة كما يعتمد التطبيق الكفء للتوجيه الإلكتروني على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة كشبكة الإنترنت بحيث يتم إنجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها .

ويؤكد نجم (2004 م) أن قيادة الذات هي الأكثر بروزا في الإدارة الإلكترونية ، فالقائد الإلكتروني مطلوب منه أن يتخذ قرارات سريعة وفورية ، مما يجعله بحاجة إلى تطوير اتجاهات وقواعد خاصة للحالات المختلفة التي تساعد على سرعة الإستجابة .ولهذا فإن قادة الذات يتسمون بعدة خصائص منها :

1. القدرة على تحفيز أنفسهم وإبقاء التركيز على انجاز المهام .

2. فهم المنظمة ومساهماتها من أجل حل المشكلات.
3. الرغبة في المبادرة من أجل حل المشكلات .
4. البراعة ، المهارة، والمرونة في التكيف للبيئة المتغيرة .
- المسؤولية عن مساراتهم المهنية وأنشطتهم وتطورهم .
- كما أورد غنيم (2004 م) بعض المهارات الأساسية التي يجب أن تتوفر في القيادة الإلكترونية:
1. مهارات المعارف الإلكترونية : مثل تقنية المعلومات في الحاسبات الآلية وشبكات الاتصالات الإلكترونية والبرمجيات الخاصة بها والتعامل الجيد معها.
2. مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين : حيث يتطلب هذا الأمر ضرورة تأسيس علاقات عمل جديدة من خلال استخدام جميع أنواع الاتصالات سواء كانت مكتوبة أو شفوية.
3. مهارات إدارية : وهي تتضمن مهارات تحفيز الأفراد الآخرين بالمنظمة نحو العمل الجماعي (والتعاون، بالإضافة إلى مهارات التخطيط والتنظيم والمتابعة والرقابة).
- علاوة على ذلك ، يتأكد على القيادين والمديرين في هذا العصر متابعة كل جديد في حقل التقنيات الإلكترونية وأن يتحلوا بثقافة الإبداع والانفتاح والمرونة والتي تعد من ضروريات هذا العصر ؛ لكي يتمكنوا من التخطيط السليم والجيد للدخول إلى عصر الثورة الرقمية والاستفادة من إمكاناته لتطوير أداء المنظمات ورفع كفاءتها الإنتاجية .
- الرقابة الإلكترونية :
- يشير نجم (2004 م) إلى أن الرقابة الإلكترونية أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة بدلا من الرقابة التقليدية القائمة على العلاقات والمساءلة الرسمية ، وهذا يفسر الاتجاه المتزايد نحو التأكيد على الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني بين العاملين والإدارة ، وهذا ما يحول الرقابة كرصيد إلى الرقابة كعملية وتدفق مستمر ، وهناك العديد من المزايا للرقابة الإلكترونية منها:
1. أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية .
2. تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي الآن الحقيقي بدلا من الرقابة القائمة على الماضي ، فهي تحقق الرقابة بالنقرات بدلا من الرقابة بالتقارير .

3. الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية في الرقابة: فلا شئ يتفاجم داخل المنظمة دون معرفته أولا وهذا مما يقلص إلى الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية.
4. إن الرقابة الإلكترونية تتطلب بل وتحفز العلاقات القائمة على الثقة , وهذا مما يقلل من الجهد الإداري المطلوب في الرقابة .
5. إن الرقابة الإلكترونية تقلص مع الوقت من أهمية الرقابة القائمة على المدخلات أو العمليات أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج , فهي إذن أقرب إلى الرقابة بالنتائج.
6. أن الرقابة الإلكترونية تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المنظمة إلى حد كبير؛ من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت والأزمات في المنظمة.

2. الإدارة الرياضية الإلكترونية:

1.2. مفهوم الإدارة الرياضية الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية هي استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة بكل ما تقتضيه الممارسة أو الإجراءات أو الإعلان ويطل هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية. وتتيح الإدارة الرياضية الإلكترونية مزايا متعددة الأوجه على اقتصاد المنظمة وشكلها المؤسسي وحضارتها الجديدة فهي تساهم إلى حد كبير بتعزيز دور المستهلك أو العميل في تنمية الأداء المنظمي ورفع مستوى كفاءة الأداء وإجراءات العمل من خلال رد الفعل الآني أو الفوري الذي تتجه خصائص الإدارة الإلكترونية على نقيض الاتجاه التقليدي الذي كان أغلب الاهتمام يذهب إلى دور الإدارة وطاقتها نحو تطوير الأداء المنظم ومراقبته.

كما يمكن تعريفها بأنها الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات الهامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد. وبمعنى آخر (فالإدارة الإلكترونية الرياضية) هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت بدون أن يضطر العملاء إلى التنقل الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يتوافق من إهدار للمال والوقت والجهد والطاقات.

فالإدارة الإلكترونية الرياضية تقوم على مفهوم جديد ومتطور يتعدى المفهوم الحديث "اتصل ولا تنتقل" وينقله خطوة إلى الأمام بحيث يصبح " أدخل على الخط ولا تدخل في الخط" ونحن من

جهتنا نقول وكتعريف أمثل وأشمل للإدارة الإلكترونية الرياضية، أن الإدارة الإلكترونية الرياضية هي: إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل لإدارات والفروع والأندية والمؤسسات. "الإدارة الخاصة منها" مع استغلال أمثل لمعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المالية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الإدارة الإلكترونية الحديثة من أجل الاستغلال الأمثل لمال والوقت والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة مع الدعم لمفهوم "ادخل على الخط ولا تدخل في الخط"

وتشير بعض أدبيات الفكر الإداري أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر بعد الانتهاء من مواجهة توافق الأجهزة والبرامج مع مشكلة عام، إذ توجهت معظم البلدان العربية والأجنبية متمثلة في حكوماتها نحو الاستخدام الأمثل لتقنيات الاتصال، واستغلالها نحو تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويرى بعض الباحثين أن الإدارة الإلكترونية هي تكنولوجيا أكثر منها إدارة، وتكنولوجيا موجهة للإدارة أكثر من كونها إدارة موجهة لتكنولوجيا. (Clock, K. & joan2002,p27)

أما جوكسوب (jocobs) فيعرفها بأنها: بمثابة مجموعة من الشراء، أو الكيانات تتعامل بكفاية وفاعلية من خلال استخدام مجموعة أنظمة وآليات تقنية المعلومات والاتصالات فائقة ومتقدمة لأداء الأعمال بشكل منظم ودقيق. (Jacobs kai2003,p11)

ويتفق بيرد (Bird) مع جوكسوب (jocobs) في تعريفه بأنها: مجموعة من الكيانات المحورية لإدارة الأعمال في المنظمة تعمل من خلال منظومة من الإجراءات الفنية، والنظم المبرمجة، والتقنيات الفائقة مع تلاحم قواعد المعرفة، وأنظمة الاتصالات الرقمية داخل حلقات متكاملة من التخطيط والتنظيم والتنسيق والرقابة. (Bird,2002,p19)

ويرى لام (Lam) في تعريفه بأنها: مجموعة من شبكات الاتصال الإلكترونية التي تنتقل فيها البيانات والوثائق من المنظمات الافتراضية إلى المنظمات التربوية (Lam, Charles,2004,p05)

2.2. الإدارة بين المفهوم التقليدي والمفهوم الإلكتروني :

استخدم مصطلح الإدارة التقليدية في الرياضة ليعبر عن الأفراد الذين يمارسون الأعمال الإدارية في المؤسسات الرياضية، أما استخدم ليدل على الوظيفة التي يشغلها هؤلاء الأفراد، و التعبير عن الإدارة التقليدية أيضاً بأنها علم أو فن أو نظام، يتم من خلاله الوصول إلى الهدف بأحسن الوسائل وبالتكاليف الملائمة وفي الوقت الملائم بالاستخدام الأمثل للإمكانات المتاحة، وفي الإدارة التقليدية تظهر هيمنة فئة من الأفراد في منظمة ما على أعمال الآخرين من خلال القيام بالعديد من الوظائف وذلك وصولاً لتحقيق الأهداف المرجوة. أما الإدارة الإلكترونية في المجال الرياضي فما هي إلا نمط جديد من أنماط الإدارة الرياضية، ترك آثاره الواسعة على المؤسسات الرياضية ومجالات عملها، وإستراتيجياتها، ووظائفها، والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل بالتكنولوجيات الرقمية، وإنما تعود أيضاً إلى البعد الإداري المتمثل في تطوير المفاهيم الإدارية التي ترامت لعقود عديدة، وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض، والتمكين الإداري. (ثابت عبد الرحمان، 2005، ص161)

ومن خلال النظرة المتأنية والمتعمقة للمفاهيم السابقة، فإنه يمكن تقسيم مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى قسمين، أولهما الإدارة، وهو يعبر عن نشاط إنجاز الأعمال من خلال جهود الآخرين لتحقيق الأهداف المرجوة، وثانيهما الإلكترونية، وفيها يتم إنجاز النشاط من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية المختلفة. ويمكن تتبع تطور الإدارة في ظل الإدارة الإلكترونية من خلال ما يلي: (نجم عبود نجم، 2008، ص18)

- ١ - الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.
- ٢ - الانتقال من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد.
- ٣ - الانتقال من التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي.
- ٤ - الانتقال من قيادة الآخر إلى قيادة الذات.

3.1. أهمية الإدارة الرياضية الإلكترونية:

- الربط بين الإدارة الرياضية والهيئات التابعة لها.
- الربط بين المؤسسة والعملاء المستهدفين في هذه الخدمة.

- التغطية الجغرافية الواسعة بين الأندية والاتحادات والهيئات مثل (الوزارة، المديريات، المكاتب الرباطات، المنشآت الرياضية)
- استعمال وسائل الإعلام الرياضي لنقل الأحداث على وسائل الإعلام المقرروعة والمسموعة و البصرية على الأنترنت.
- بواسطة الإلكترونيات يتم إنجاز وبث روبرتاجات في المنشورات والقنوات التلفزيونية المخصصة للرياضة.

3.2. متطلبات مشروع الإدارة الإلكترونية الرياضية:

الإدارة عموما تؤثر بكل عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كل العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والرياضية والثقافية والتكنولوجية، لذلك فإن مشروع الإدارة الرياضية الإلكترونية أن يراعي عدة متطلبات منها:

أولاً: البنية التحتية ويتطلب وجود مستوى مناسب من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

ثانياً: توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية الرياضية والتي تستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية او الداخلية في البلد بأسعار معقولة تتيح لمعظم الشباب الحصول عليها.

ثالثاً: توافر عدد لبأس به مزودي الخدمة، ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكثر عدد ممكن من الشباب للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.

رابعاً: التدريب وبناء القدرات بحيث يشمل كل الشباب والمواطنين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكل المعلومات اللازمة للعمل على إدارة

وتوجيه الإدارة الإلكترونية الرياضية بشكل سليم وفعال بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة

ذات كفاءة عالية في هذا المجال.

خامسا: يجب نشر ثقافة استخدام الإدارة الإلكترونية وطرق وسائل استخدامها للشباب والمواطنين لتسهيل الاتصال والتواصل.

سادسا: توافر مستوى مناسب من التمويل بحيث يمكن التمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية تدريب الكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا "والإدارة الإلكترونية الرياضية" على مستوى العالم.

سابعا: توفر الإرادة السياسية بحيث يكون هناك مسئول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

ثامنا: إيجاد التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية الرياضية تضيف عليها المشروعية والمصادقية وكل النتائج القانونية المترتبة عليها.

تاسعا: توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد.

عاشرا: خطة تسويقية دعائية شاملة لترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية الرياضية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة كل الإدارات والاتحادات والأندية والشباب فيها والتفاعل معها،

ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة وتلفزيون وصحف والحرص على الجانب الدعائي وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والزوار والشباب والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ واسع قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية الرياضية.

الحادي عشر: إيجاد عناصر قيمة متخصصة تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية الرياضية بما يتناسب مع ثقافة جميع الشباب ومنها توحيد أشكال المواقع الحكومية

والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية والإدارية والشبابية في البلاد. (عامر إبراهيم، 1992، ص46)

4.2. علاقة ارتباط الإدارة الإلكترونية بالإدارة الرياضية:

أولاً: استخدام ثورة التقنية الرقمية لتكنولوجيا المعلومات (تكنولوجيا الحواسيب):

أصبحت تكنولوجيا المعلومات هي المحرك الرئيسي الذي يقود كل قطاعات المجتمع في شتى المجالات الحكومية والتعليم بالإضافة إلى الألعاب الرياضية.

والحاسوب هو الجهاز الأكثر أهمية الذي يدخل في معالجة تقنية تكنولوجيا المعلومات التي تعمل فيه فهو الجهاز الذي يسهل للمدير الرياضي بالاستفادة القصوى من المصادر النادرة، سواء كانت أفراداً أو مؤسسات أو أجهزة أو موارد مالية، كذلك ربح الرياضة والبرامج الرياضية بعدد كبير من المشاركين والاستفادة منها بشكل واسع النطاق ووضوح المعلومات والبيانات.

تطوير وصيانة قواعد البيانات التي سبق وأن أدخلت إلى أجهزة الحاسوب إذ تعد مصدر القوة في المجتمع المثالي الجديد.

هناك أمثلة كثيرة على استخدام تقنية تكنولوجيا المعلومات في الإدارة الرياضية، مثلاً يمكننا تنظيم معلومات الرياضيين المتخصصين، مثل قوائم وأسماء بأعداد الفريق التي تتضمن القياسات الأنثروبومترية ك: الإسم، الجنس، العمر، طريقة الاتصال بهم وقياسات الملابس للفريق، وبنفس قاعدة البيانات تلك يمكن أن تحتوي على تفاصيل الحالة الصحية وتواريخ إنجازاتهم الرياضية ومشاركاتهم وغيرها.

قواعد بيانات مهمة أيضاً وضرورية للمعلومات الإدارية، مثل: سجل العمل والمحاسبة وسجلات الأجور ونوعية الأجهزة و سجلات الصيانة وغيرها وهناك نظام يدعى نظام "نظام المعلومات التسويقي الإداري" الذي يعد نموذجاً لبرنامج قاعدة البيانات ففيه يتعقب التقرير المالي السنوي وإيصالات المدخولات وقوائم المبيعات وبرامج المحاسبة المالية.

ولكي تكون قواعد البيانات فعالة وذات جدوى فيجب أن تتجدد بانتظام وتسجل التغيرات الواردة. تأتي قوة قواعد البيانات في إدارة البرامج الرياضية الترابطية حيث تكون تقنية المعلومات

التي تربط الحسابات الفردية سوية فيما بينها بواسطة ما يسمى الشبكة الإلكترونية وشبكة الحاسوب هي الأجهزة والبرامج المطلوبة لإيصال ثنائي أو إثنان أو أكثر من الأجهزة سوية وذلك للسماح لاشتراك البيانات والمصادر الأخرى.

ثانيا: استخدام الانترنت:

إن شبكة الإنترنت هي شبكة واسعة لا تتجدد بموقع محدد أو وسيلة واحدة، وهي وسط رقمي يقدم المعلومات على شكل نص أو رسوم أو تسجيل صوتي بلغة بسيطة تقدم على شكل نص مقروءة من قبل المتصفح وأصبحت الآن بأعداد هائلة من المواقع الإلكترونية التي تحتوي على ملايين من الصفحات الفردية على تلك المواقع، بالإضافة إلى الآلاف التطبيقات الجديدة تضاف إلى الأنترنت. وفي مجالنا الرياضي المهم ملاحظة إمكانية ربط مدراء الإدارة الرياضية معا ومن كل أنحاء العالم على سبيل المثال يمكن ربط المكاتب الإقليمية لاتحاد كرة القدم بغض النظر عن موقع الممثلات المرتبطة معه جغرافيا حيث بإمكان المشاركين جميعا المشاركة، في إدارة وبرمجة المعلومات والاتصال فيما بينهم بسعر رخيص وبكفاءة عالية من خلال البريد الإلكتروني. تصفح المجالات والجرائد الرياضية عن طريق الإنترنت مثلما أصبحت صحيفة في أمريكا يتصفحها في اليوم أكثر من 3 ملايين زائر على الأنترنت (60%) منهم يتصفحون صفحاتها الرياضية.

أما من ناحية التعليم فهناك أسلوب التعليم الموزع أو الدراسة الخارجية، وهناك في الأكاديمية الرياضية الأمريكية نجد الإمكانات نفسها في المستوى الجامعي حيث يمكن الانخراط في فصل دراسي في العلوم الرياضية من خلال الإنترنت دون ترك منازلهم وهي الإمكانات نفسها الموجودة في المستوى الجامعي.

ثالثا: التجارة الإلكترونية:

تكمن أهمية التجارة الإلكترونية في كونها حلقة ترابط عملي بين الألعاب الرياضية للمحترفين وتسويق النشاطات الرياضية والمسابقات من خلال البيع والإعلام عن المبيعات بالإضافة إلى حقوق النقل وغيرها. وتستعمل الأنترنت، بشكل واسع في هذا المجال من قبل اللاعبين المحترفين، حيث ارتباطهم مع معجبهم ومتابعة المباريات وبلغات مختلفة تجدها شبكة الأنترنت، بمجرد فتح موقع

ذلك الفريق أو اللاعب فإننا قد نجد هناك ارتباطا مباشرا بالإضافة إلى استخدام البريد الإلكتروني وتشجيع الرياضيين على امتلاك كل واحد منهم بريدا إلكترونيا خاصا به. من خلال الأمثلة الواردة تبين لنا كم هو تأثير الإنترنت في الألعاب الرياضية مستقبلا وذلك من خلال تغيير الطريق الذي تسير فيه الألعاب الرياضية واستهلاك المنتجات الرياضية، حيث أن التسويق يمتد ويتطور جنبا إلى جنب مع تطور الألعاب الرياضية وتصبح اللعبة اليوم تتطور من خلال مواقع الانترنت لتسويقها إلى أكبر عدد ممكن من العملاء. (تيدور ليفيث، 1999، ص 63) هذه التطورات لو قارنها بالكلفة العالية إذا ما وضعناها بجانب وسائل تقليدية أخرى مثل الإذاعة أو التلفزيون فإن كلفة الانترنت من البث تكون أقل بكثير منه على ما ورد، كذلك تجلب عدد أكبر من المشجعين والمتابعين للألعاب الرياضية.

5.2. أهم مراحل الانتقال من الإدارة الرياضية التقليدية إلى الإدارة الرياضية الإلكترونية:

1.5.2. مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:

وفي هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية والعمل على تنميتها وتطويرها في الوقت الذي يتم البدء وبشكل يتوازي بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية الرياضية، بحيث يستطيع الشخص العادي في هذه المرحلة تخليص معاملات وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين أو ملاحظة في الوقت الذي يستطيع فيه من يملك حاسب شخصي أو عبر الأكشاك للاطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وأحداث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستثمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.

1. الفاكس والتلفون الفاعل:

وتعد هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة الأولى والمرحلة التي ستأتي فيما بعد وفي هذه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا المنازل وخدمتها معقولة التكلفة يستفيد منها في الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سلس وسهل ودون أي مشاكل وبحيث أنه يستطيع استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق أو الاستثمارات وغير ذلك

وفي هذه المرحلة يكون قسم أكبر من الناس قد سمع أو جرب نمط الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع كبار التجار والإداريين والقادرين في هذه المرحلة من إنجاز معاملاتهم عبر طريق الشبكة الإلكترونية لأن في هذه المرحلة يكون عدد المستخدمين للإنترنت متوسط كما في الطبيعي أن تكون التعريفية في مرحلة أكثر كلفة من الهاتف والفاكس لذلك فإن الميسورين هم الأقدر على استعمال هذه التكنولوجيا.

2. الإدارة الإلكترونية الفاعلة :

وفي هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية قد وصل إلى مستوى ما يعادل (10-20%) من عدد الأشخاص وتوفر الحواسيب سواء بشكل شخصي أو بواسطة الأكشاك أو في أماكن عمومية ، بحيث تكون تكلفتها معقولة مما يسمح لجميع الشباب باستعمال الشبكة الإلكترونية الرياضية لإنجاز أي معاملة إدارية وبالشكل المطلوب بأسرع وقت و أقل جهد و أقل تكلفة ممكنة و بأكثر فعالية ويكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية الرياضية وتقبلها وتفاعل معها وتعلم طرق استعمالها.

6.2. البنية الأساسية لتكنولوجيات المعلومات والاتصال في الجزائر:

أولا: الأجهزة:

يراعى في الجزائر توفير أجهزة الكمبيوتر وكذلك آلات الطباعة من أجل العمل عليها في المؤسسات العمومية والقطاع الخاص ، ومن هنا وجب التطرق إلى نسبة غلاء هذه الآلات التي وصل معدل سعرها ثلاثة أضعاف الدخل الشهري للمواطن فلا يزال استعمال التكنولوجيات الحديثة مكلفا وهذا ما يحتاج من السلطات العليا المتخصصة النظر في هذا الأمر لأجل تخفيض رسوم هذه المعدات والآلات .

ثانيا: الشبكة العامة للاتصالات :

توجد في الجزائر عدة شبكات وألياف بصرية ، إذ تعد من بين الدول الرائدة في مجال الاتصالات كما توجد بها عدة محطات أرضية بالإضافة إلى شبكة لإرسال المعطيات ... إلخ والتي وضعت تحت تصرف وزارة الإعلام والاتصال بالإضافة إلى الشبكة المؤسسية الخاصة بالبريد. كما

تملك الجزائر أوعية دولية مشتركة زيادة على الأوعية الوطنية كخطوط الألياف البصرية والخطوط البحرية، كما تعتبر أسعار هذه الاتصالات في الجزائر مقبولة بصفة عامة .

ثالثا: برامج الحاسوب:

ما يزال هذا المجال بعيدا عن مستويات الأداء العالمية رغم وجود موارد بشرية ذات كفاءة، ويرجع السبب في ذلك إلى المنافسة القوية جدا من الشركات العالمية في هذا المجال.(عامر إبراهيم، مرجع سابق)

رابعا: الشبكات:

هناك تطور في الشبكات (les réseaux) في المؤسسات الجزائرية بغض النظر عن بعض القطاعات كالجمارك والبنوك والطيران... التي يوجد بها تطور وتوسع ملحوظان بفضل أوعية سريعة وفعالة للمعطيات إلا أن مستويات الإدارة تبقى ضعيفة.

3. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

1.3. المعوقات الإدارية: تواجه الإدارة في رحلة تحركها من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني عددا من المعوقات الإدارية، لعل من أبرزها ما يلي:

- ضعف التخطيط والتنسيق من قبل الإدارة العليا لانجاز المشروع، سواء من جانب تحديد الوقت الملائم لبدء التنفيذ، أو سماح الظروف بذلك من عدمه، مما يستدعي التأجيل حتى تتهيأ الأجواء المناسبة، وقد يصل ضعف التخطيط إلى حد العشوائية، مما قد يؤدي إلى عكس المرجو من مشروع التحول تماما.

- استهانة بعض القيادات بضرورة متابعة خطوات مشروع التحول، ومراقبة تطوراتهِ تحسبا لظهور عارض أو حاجة تلزم المشروع وقت تنفيذه وللتأكد من أن خطة التحول تطبق بالتزام وعلى نحو صحيح، هذه الاستهانة من قبل الإدارة العليا تعد أحد معوقات التطبيق، ففي بعض البيئات المعارضة أو غير المتحمسة لذا يلزم اهتمام القيادة العليا بالتطبيق حتى يستشعر الموظفون والجهات المستهدفة أهمية الأمر، ويحظى المشروع بالدعم المجتمعي اللازم.

- من الممكن أن تستعين المؤسسات التي تطبق أسلوب الإدارة الإلكترونية بخبرات مؤسسات وأجهزة سبقتها إلى هذه التجربة، مما يسهل التطبيق ويسرع من وتيرته، ويجنب الجهة المستعينة ما وقعت فيه الجهة السابقة من مشكلات، لذا فإن غياب التنسيق بين هذه الجهات وانقطاع القنوات التي يمكن من خلالها تبادل المشورة يصبح معوقا من معوقات التطبيق، إذ تبدأ كل جهة وإدارة مشروعها من الصفر، في حين كان من الأنفع أن تبدأ من حيث انتهى الآخرون.

2.3. المعوقات البشرية: تعد العناصر البشرية من أبرز العناصر التي تقود مجتمعاتها إلى تحقيق التقدم والرقى في مختلف المجالات، إلا أن النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية، أصبح أمر تعاني منه أغلب الدول وبالأخص الدول النامية ويؤكد كلا من (جيسب وفالسيش 2006, Jessup & Valacich) على أن النقص في الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي يعد معوقا يواجه المؤسسات عن ممارستها للتكنولوجيا الحديثة. ومن أبرز تلك المعوقات البشرية ما يلي:

- التباين من نظام لأخر مما يصعب مهمة تبادل الرسائل والملفات.
- الجهل نتيجة لعدم متابعة التطورات في مجال الحاسوب.
- البنية التحتية للشبكات المحلية وأنظمة الاتصالات ضعيفة هزيلة، نظرا لقدم المواصلات الهاتفية أو الأنظمة المستخدمة، أو لعدم وجود خدمات قوية مناسبة، ولعدم وجود صيانة أو تحديث مستمر للشبكة وعدم وجود مراكز بحوث عربية موثقة أو اعتمادها كمصدر متجدد للمعلومات على المستوى الإقليمي.
- التجاهل لهذه الثورة خوفا من سلباتها.

3.3. المعوقات المالية: إن مشروع مثل مشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى أموال ضخمة تتلاءم مع هذا الأسلوب التقني الحديث وتوفير كافة مستلزماته، لكن تعاني معظم المنظمات من النقص في الإمكانيات المادية اللازمة لمثل هذه المشاريع.

ويؤكد ذلك جبر (2002) حيث يرى أن من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ضعف الدعم السياسي والمالي، لذا لابد من أن يدعم المشروع سياسيا من قبل القيادات العليا

ويدعم ماليا ليؤمن له فرصة الاستمرار والتطور. وبناءا على ما سبق، نرى بأن الثورة المعلوماتية بكافة أشكالها وتطبيقاتها ، فرضت في مختلف المجالات تحديات كبرى؛ لذلك لابد من تنسيق الجهود والمبادرات المتفرقة لمناقشة تلك التحديات والعقبات التي قد تنشأ وإيجاد الحلول المناسبة ، وتحديد رؤية مستقبلية وخطوات محددة لضمان نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية وخاصة في المجال الرياضي، ونشر الوعي الإلكتروني والاستفادة من تجارب الدول الناجحة والمتميزة في مجال التقنية، مع مواكبة التطورات التي يشهدها العالم في هذا المجال.

مقترحات:

1. تبني تدريب مديري وموظفي الهيئات الرياضية على كيفية التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات الإرشادية اللازمة لهم من خلال إقامة مشاريع تدريبية تشمل إقامة ورش عمل تطبيقية حول وضع معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية وكيفية العمل على علاجها .

2. تصميم برامج تدريبية متخصصة مخطط لها بعناية حول التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وآليات التغلب على المشكلات أو الخلل الذي قد يظهر في تطبيقاتها ، التثبت من درجة صلاحيتها ، وان تأخذ صفة الاستمرارية بشكل يتواءم مع التطور القائم في التقنية الحديثة وزيادة المخصصات المالية التي تدعم وتقوي تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجال الرياضي .

التوصيات :

في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث تورد الباحثة عددا من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تقليل معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية ، وهي كما يلي :

1. توصي الباحثة بالعمل على تخفيف أو القضاء على الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

2. زيادة الدورات التدريبية لموظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الرياضية الإلكترونية.

3. وضع نظام للتحفيز (المادي/المعنوي) لدى موظفي الموارد البشرية في المجال الرياضي لاستخدام التقنيات الإلكترونية.

4. زيادة الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
5. تحسين مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المجال الرياضي .
6. وضع قواعد بيانات دقيقة و متكاملة .
7. زيادة الثقة لدى موظفي الموارد البشرية في الهيئات الرياضية في كافة التعاملات الإلكترونية .
8. زيادة عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي.

المراجع:

1. الصيرفي محمد : المرجع المتكامل في الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2009 .
 2. العبد لله مي، نظريات الاتصال ، ط2، دار النهضة العربية، بيروت 2010.
 3. الهادي محمد محمد: الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات، ط2، المكتبة الأكاديمية 1990
 4. علاء عبد الرزاق السالحي، خالد ابراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل، الأردن، 2008 .
 5. موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر)، مجلة الباحث، العدد 09، 2011.
 6. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، ط1، عمان، الأردن، 2009 .
 7. ثابت عبد الرحمان إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية الإسكندرية، سنة 2005.
 8. نجم عبود نجم: الإدارة الإلكترونية، الإستراتيجيات والوظائف والمجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان سنة 2008.
 9. عامر إبراهيم قندلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، بغداد، دار الشؤون الثقافية العامة، سنة 1992.
 10. تيدور ليفيث، الإدارة الحديثة ، الطبعة الأولى ، القاهرة، الدار الدولية للنشر والتوزيع، 1999.
 11. 31 - غنيم، أحمد محمد ، الإدارة الإلكترونية : أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل . المنصورة مكتبة العصرية. 2004 .
 12. نجم، عبود نجم الإدارة الإلكترونية : الإستراتيجية والوظائف والمشكلات . الرياض ، دار المريخ للنشر ، 2004 .
2. المجالات العلمية:
1. غنيم، أحمد علي دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العلم الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة. المجلة التربوية ، ع 81 ، 2006 .
 3. الرسائل الجامعية:

1. . أحمد محمد رجب جبريل، ترويج البطولات والمباريات الرياضية باستخدام المفهوم الحديث للاستثمار، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان، القاهرة، 2000.
2. محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، 2008.
3. الكتب الأجنبية:

1. Clock, K. & Joan Goldsmith : The End Of Management and the Rise of Organizational Democracy, Jossey-Bass, A Wiley Company, USA, 2002
2. Jacobs, kai : Trying to keep the internet's Standards Setting Process in Perspective . Computer Science Department, informatics IV, Technical University Of Aachen Ahornstr, Germany, 2003.
3. Bird, A., Et Al. : Netocracy: the New Power Elite and the after Capitalism Pearson Education – Harlow: London, 2002.
4. Lam, Charles, E-Management : the Need To Understand the boundary and Focus Before Embarking, Jul-http, 2004



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 51		
المحور رقم -4-	تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر.	
عنوان المداخلة	دور الإدارة الإلكترونية في جودة وفعالية الخدمات في المؤسسات الجزائرية العمومية The role of electronic management in the quality and effectiveness of services in Algerian public institutions	
الاسم واللقب	لهزيل طارق	لجلط ابراهيم
المؤهل العلمي	طالب دكتوراة	أستاذة محاضر أ
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة تيسمسيلت	جامعة تيسمسيلت
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

دور الإدارة الإلكترونية في جودة وفعالية الخدمات في المؤسسات الجزائرية العمومية

The role of electronic management in the quality and effectiveness of services in Algerian public institutions

لجلط ابراهيم

لهزيل طارق

أستاذ محاضراً جامعة تيسمسيلت

طالب دكتوراه جامعة تيسمسيلت

ladbir@gmail.com

Tarekeh3@gmail.com

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى دراسة مدى تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية من خلال دراسة حالة المؤسسة الجزائرية، ولبلغ هذا الهدف تناولنا في الجانب النظري مجلة من المفاهيم المحيطة بالموضوع التي ارتبطت مباشرة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات في المؤسسات العمومية الخدماتية، ويمكن للإدارة الإلكترونية وبصفتها منظومة إدارية وتقنية متكاملة أن تحدث جملة من التغيرات على النسق الاتصال للمؤسسة، لذلك هدفت هذه الدراسة للتعرف على مثل هذا التأثير وذلك من خلال البحث في إنعكاس الإدارة الإلكترونية في مفهومها الشامل ومن خلال عناصرها الأساسية الأربع والمتمثلة في الأبعاد المادية والبرمجية والشبكية والبشرية

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، أهمية الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية

رموز تصنيف JEL:

Abstract:

This research aims to study the extent of the impact of the use of electronic management on the quality of services in the Algerian public institutions by studying the case of the Algerian institution, and the topic that are directly related to electronic management and the quality of services in public service institutions. As integrated administrative and technical system, a number of changes occur to the organization's communication system, this study aimed to identify such an impact by researching the reflection of electronic management in its comprehensive concept and through four basic elements represented in the physical, network and human dimensions.

Key words: electronic administration. Importance electronic administration. Public service

مقدمة: يمثل استثمار مختلف تكنو لوجيات المعلومات والإتصالات لتطوير

العمل المؤسساتي بما ينعكس إيجابا على المؤسسات والبيئة الإقتصادية

والإجتماعية التي تتواجد فيها إحدى أهم ميزات المؤسسات العصرية، فلم يعد

إستغلال التكنولوجيا على إختلاف أنواعها وتطبيقاتها محصورا في مجالات

معينة بل أن الواقع يفرض توظيف مختلف التطورات التقنية لخدمة الأفراد

والمؤسسات والمجتمعات عموما، إذ أدت الثورة التكنولوجية التي لا تزال

مستمرة إلى إعادة النظر في المفاهيم والنظم القائمة وغيرت أساليب التسيير

وطرق التواصل التي كانت سائدة داخل المنظمات المختلفة وبينها وبين بيئتها ما

دفع إلى تغيير شكل المؤسسة نفسها ونمط العمل داخلها وطرق التواصل بين

أفرادها، وجعل التحول من نمط المنظمات التقليدية القائمة على هرمية

الإدارة إلى نمط جديد يقوم على الاستفادة من كل التطورات التكنولوجية

المتاحة لخدمة المنظمة.

إلى أي مدى تساهم الإدارة الإلكترونية في جودة وفعالية الخدمات في

المؤسسات الجزائرية العمومية ؟

وتقتضي معالجة هذه الإشكالية طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما هو واقع استخدام الإدارة الإلكترونية بالقطاع حمل الدراسة؟

- ما هو أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على عنصر الزمن بالقطاع حمل

الدراسة؟

- ما هو أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على عنصر المكان بالقطاع محل

الدراسة؟

كما يمكن أن ننطلق من مجموعة من الفرضيات الأساسية وهي:

1- يتم استخدام عناصر الإدارة الإلكترونية بالقطاع محل الدراسة بشكل

فعال.

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0,050 الاستخدام الإدارة

الإلكترونية على عنصر الزمن بالقطاع محل الدراسة.

3-- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0,050 الاستخدام الإدارة

الإلكترونية على عنصر المكان بالقطاع محل الدراسة.

أهمية الدراسة:

يكتسي البحث أهمية بالغة وتنبع أهمية هذه الدراسة من ندرة الدراسات في

موضوع القطاع الإلكتروني هو أساس لجودة الخدمة العمومية وتحسينها

والنهوض بجهودها بما يؤسس لإدارة قائمة على الشفافية في جميع معاملاتها،

تحقق رضا الصالح العام وبالتالي تأتي أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- تطور مفاهيم الجودة الشاملة، وإمكانية استعمالها في تحسين الخدمة

العمومية واستغلالها للإدارة الإلكترونية.

-تسعى الجزائر لمشروع الادارة الالكترونية جعل مختلف قطاعاتها الادارية
تسعى الى تحقيق الجودة في الخدمة وسرعة للوصول الى مواطنيها.

منهج الدراسة:

نظرا لطبيعة الدراسة ومن اجل الإجابة عن الأسئلة المطروحة و اختبار
الفرضيات، سوف يتم الاعتماد على المنهج التاريخي والوصفي من خلال عرض
الوقائع بالإضافة الى الاسلوب السببي المقارن والذي يختص بدراسة تأثير
المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة .

هيكلية الدراسة:

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها تم تقسيم الدراسة إلى
المحور الاول الى اهم مفاهيم الادارة الالكترونية ونظم المعلومات، اما المحور
الثاني فقد تناولنا في التأصيل النظري للجودة واهم المداخل الفلسفية للجودة
الشاملة، بالإضافة الى تقديم جملة من التعاريف والمفاهيم الخاصة بقطاع
الخدمات. اما المحور الثالث فتم التركيز على الخدمة العمومية وابعادها.

1- مفاهيم أساسية حول الادارة الالكترونية ونظم المعلومات .

1-1- ماهية الادارة الالكترونية

تعريف الادارة الالكترونية: إن الفكر الاداري في الممارسة لم يكن يواجه في أية مرحلة سابقة تحديات مثلما يواجهها الآن، والواقع أن هذه التحديات لا تقتصر على مستوى الممارسة فحسب وانما على مستوى التفكير الإداري المنطقي، كان التفكير الإداري في بداية القرن العشرين مع ظهور الادارة العلمية يعتمد على النمط الخطي القائم على العلاقة بين السبب الواحد والنتيجة الواحدة، بين الملاحظة الضرورية والطريقة المثلى الواحدة فيما يتمثل نموذجا خطيا مبسطا للعملية الإدارية بأبعادها المتشعبة والمتداخلة تنظيميا وآليا وإنسانيا، وظل هذا النمط من التفكير الإداري سائدا حتى ظهور التفكير المصفوفي الذي تجاوز العلاقة الخطية المباشرة أكثر تنوعا، ولقد كان التنظيم المصفوفي الجديد مفهوم جديدا ووسيلة تنظيمية جديدة في السبعينيات اعتمدتها الشركات لمواجهة تلك العقبات¹.

كما أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات الى بروز نموذج ونمط جديد من الادارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد امام الادارات البيروقراطية

كي تحسن من مستوى اعمالها وجودة خدماتها، وهو ما اصطاح على تسميته
بالادارة الرقمية او ادارة الحكومة الالكترونية، وبذلك فان ظهور الادارة
الالكترونية وانتشار الشبكة العنكبوتية جاء بعد التطور النوعي والسريع
للتجارة الالكترونية وهذه التكنولوجيا اصبح لها تاثير عميق على الطريقة التي
يتعامل بها الناس ويتبادلون العلاقات الاجتماعية والتواصل في جميع انحاء
العالم².

إن نشأة الادارة الالكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات
الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة الى توظيف
التكنولوجيا الحديثة في ادارة علاقات المواطن والمؤسسات وربط الادارات
العامة والوزارات، عبر اليات تكنولوجية والتحول الجذري لمفهوم الادارة
التقليدية³.

إن ظهور تطبيقات الادارة الالكترونية بهذا الشكل الواسع هو بسبب الانجازات
الهائلة في صناعة الحاسب وبرامجيته المختلفة، وشبكة الانترنت وظهور ادوات

تطوير نظم المعلومات وكثرة الشركات والمؤسسات التي اخذت على عاتقها
تطوير البرمجيات التي تتماشى مع الادارة الالكترونية⁴.

لقد كان تطبيق الادارة الالكترونية بصورة مصغرة وباساليب بسيطة، زلم تصل
الى الصورة الرسمية الا متاخرا حيث بدات بالظهور مع اواخر عام 1995
بفلوريدا الامريكية في هيئة البريد المركزي ومفهوم الادارة الالكترونية يدل على
ان كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون
الذهاب الى المؤسسة.⁵

1-1-1- مميزات الادارة الالكترونية:

تعرف الادارة الالكترونية بانها عملية ادارية قائمة على الامكانيات المتميزة
للانترنت وشبكات الاعمال في التخطيط والتوجيه، والرقابة على الموارد
للشركات والاخرين بدون حدود من اجل تحقيق الاهداف وعلى ضوء هذا
التعريف يمكن ذكر اهم مميزات الادارة الالكترونية⁶:

✓ التشبيك الفائق: وهذا التشبيك يعمل في ظل تعظم امكانيات الشبكة.

✓ التفاعل الانى وعلى مدار الساعة: حيث تتمثل الانترنت تفاعل حى ومباشر وبالوقت الحقيقى سواء بين العاملين او بينهم وبين الزبائن والموردين والاطراف الاخرى.

✓ التفاعل هنا وفى كل مكان: حيث أن الانترنت وشبكات الاعمال توفر امكانات التفاعل والعمل فى الوقت الحقيقى مع العاملين او الزبائن الموجودين. ✓ السرعة الفائقة: إن المزايا التى تتمتع بها الانترنت فى الاتصالات عن بعد والمتنقلة الخلوية وبسرعة هى سرعة التوصيل الكهربائى التى تقترب من سرعة الضوء.

✓ العمل عن بعد وبلا حدود: إن الشركة مع الانترنت لم تعد تهتم بالحدود التى تفصلها كموارد مادية وبشرية عن الاخرين لهذا فان سمة العمل الاساسية للاعمال الالكترونية هى إمكانية العمل بلا حدود.

ويمكن تلخيص أهم خصائص الادارة الالكترونية فى النقاط التالية⁷:

- تتميز الادارة الالكترونية بانها الاسلوب الاكثر فعالية وكفاءة لتسير العمل الافتراضى من حيث التخطيط والتنفيذ والرقابة.

- تتميز الادارة الالكترونية بخاصية القدرة على تحسين الفعالية التشغيلية من خلال الاستثمار الامثل لارقي التقنيات المتاحة والعقول الرقمية.
- القدرة على تحقيق أعلى درجات السرعة ورشاقة الحركة والمرونة العالية التي تتجسد بتوفير أي شيء في أي وقت وفي أي مكان.
- تتميز أيضا بقدرتها على تقليص التكاليف وتعزيز الاداء وتحسين مستويات جودة الخدمات المقدمة.

1-1-2- اهداف الادارة الالكترونية :

- لقد تمايزت أهداف الباحثين حول أهداف الادارة الالكترونية لكنها لم تخرج عن نطاقها الاساسي ، والمتمثل في اعادة هندسة الادارة من خلال تكريس وتطبيق نظام المعلومات والاتصال.
- فمنهم من يرى أن أهداف الادارة الالكترونية تنقسم الى ⁸ :
- أهداف مباشرة يمكن ترجمتها الى مكاسب مادية مثل :
- انجاز سريع للاعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الاجراءات.
 - تقليل ساعات العمل داخل المنظمات الحكومية.

- الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية.
- إمكانية أداء الأعمال عن بعد.
- اهداف عامة غير مباشرة يصعب ترجمتها الى مكاسب مادية ملموسة مثل:
- التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الانساني.
- التوافق مع بقية دول العامل خاصة المتقدمة منها.
- زيادة وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات.
- ويذهب البعض الآخر الى حوصلة أهداف الإدارة الإلكترونية جملة واحدة
بغض النظر عن عوائدها المادية و غير المادية وهي تتمثل فيمايلي⁹:
- تقليل كلفة الاجراءات الادارية وما يتعلق بها من عمليات.
- تقديم خدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم
،وطيلة ايام الاسبوع بما في ذلك الاجازة الاسبوعية.
- زيادة كفاءة عمل الادارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات
والمؤسسات.

- إلغاء عامل العالقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه الى أقصى حد

ممكّن، مما يؤدي الى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ.

- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل

والتخصص به.

- إلغاء عامل المكان والزمان في المعاملات الادارية.

2-1- عناصر الادارة الإلكترونية :

- جمع البيانات: أي تجميع البيانات المتعلقة بالنشاط موضوع الدراسة

والوارد المستخدمة والطرق والمتغيرات المحيطة ذات التأثير، ويكون التجميع من

كافة المصادر ذات العلاقة سواء كانت داخلية او خارجية رسمية او غير رسمية

اولية او ثانوية، وذلك وفقا لخطة محددة تعكس احتياجات مختلف اجزاء

التنظيم من المعلومات ¹⁰.

وهذا يجب ان تتضمن وظيفة جمع البيانات جذب البيانات من مختلف

مصادرها مع القيام بتقويمها للتأكد من صحتها او مناسبتها مع تحديد درجة

اهميتها للمنظمة ¹¹ يقتضي تحديد وبوضوح صلاحيتها وعلاقتها الوثيقة

بالأحداث الخارجية أو العمليات الداخلية أو القرارات الإدارية، وهنا يتطلب الأمر الإجابة على سؤال آخر قبل البدء في عملية الجمع وهو كم عدد العناصر ذات العلاقة مع الحدث أو العملية أو القرار الإداري التي يجب جمعها؟ كما يفترض الإجابة ومنذ البداية على السؤال التالي: من الذي يقوم بعملية جمع البيانات.

- تشغيل البيانات: ان البيانات المسجلة يمكن ان تكون مفيدة تماما وبطريقة فورية للمستخدمين، ولكنها غالبا ما تحتاج الى تشغيل ما لكي نحصل على البيانات التي توفر معلومات مفيدة، اذا انها تحول البيانات الخام الى معلومات قابلة للاستخدام¹² ومن اجل تحويل البيانات الى معلومات فان الامر يحتاج الى القيام بعدة عمليات كتصنيف البيانات وتحليلها فالأولى تتمثل في تصنيف البيانات من خلال تقسيمها الى مجموعة مماثلة، ذات خواص مشتركة وذلك طبقا لاحتياجات النظام وبدرجات متفاوتة من التفصيل في ضوء مجالات الاستخدام المحددة او المتوقعة

- ادارة البيانات: وتشمل كل الانشطة الخاصة بتنظيم وادارة عمليات

التخزين، استرجاع، اعادة الانتاج، تحديث وصيانة البيانات¹³، ويتم تخزين

البيانات التي تم جمعها في شكلها الخام والاولي، او تلك البيانات التي يتم

تشغيلها ومعالجتها وتحويلها الى معلومات مفيدة للنظام، وغالبا مايحتوي نظام

المعلومات على قاعدة بيانات تسمح بالاحتفاظ والتخزين بالمعلومات إضافة

سجلات الطلبة الجدد وحذف سجلات وملفات الطلبة الذين تركوا الدراسة أو

تحويلها الى قسم اخر من قاعدة البيانات الخاصة بالنظام كما يجب تصحيح

سجلات الطلبة التي قد تحتوي على اية اخطاء .

- رقابة وحماية البيانات: من أجل أن يقدم نظام المعلومات للمنظمة معلومات

نافعة يجب إرواؤها وبشكل مستمر بالبيانات اللازمة والصحيحة والدقيقة وفي

الوقت المناسب، بما يتيح له إمكانية استغلالها بالكيفية الصحيحة، وهذا يبرز

لنا إحدى الوظائف الأساسية التي ينبغي أن يقوم بها نظام المعلومات وهي

عملية رقابة وحماية البيانات، فالقيام بجمع البيانات من المصادر المختلفة

والعمل على تشغيلها ومعالجتها وتحديثها قد تعثره بعض الأخطاء التي تقع عن

قصد أو عن غير قصد، والتي تجعل مخرجات نظام المعلومات غير مفيدة،
"فمن الممكن ضياع بعض البيانات أو سرقتها أو تزييفها أو وضعها بطريقة
خاطئة"¹⁴.

- إنتاج المعلومات: إن الوظيفة النهائية لنظام المعلومات هي وضع المعلومات في
يد المستخدمين، ويتمثل ذلك في خطوتين أساسيتين هما إنتاج النسخ أو
التقارير، وعملية الاتصال، فالأولى هي وضع تقارير تحتوي على المعلومات
الناجمة عن التشغيل أو البيانات¹⁵ المخزنة أو من كليهما، أما الخطوة الثانية
فهي عملية الاتصال والتي تعني توصيل المعلومات إلى مستخدميها، ويجب أن
يكون الاتصال مزدوجا في الاتجاهين بين النظام داخل التنظيم وبين
المستفيدين للتأكد من فهمهم للمعلومات المطلوبة، كما يمكن أن تكون
مخرجات نظام المعلومات في صيغة أوامر محددة ينبغي القيام بها، وإلى جانب
ذلك يمكن أن تمثل مخرجات نظام المعلومات مدخلا لنظام آخر.

2- الخدمة العمومية وابعادها في الجزائر

2-1- ماهية الخدمة العمومية:

تعد جودة الخدمات على درجة كبيرة من الاهمية وذلك يعود الى تزايد أعداد المنظمات الخدمية وتنامي حدة المنافسة بينها حيث لم يعد يكفي تقديم خدمات بجودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة وفهم العملاء مع حرص المنظمات على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها.

2-2 - مفهوم جودة الخدمات:

يرى كيمار ان جودة الخدمات التي يتوقعها العملاء او التي يدركونها فعليا هي التي تحدد رضا العميل ومن ثم هي المحدد الرئيسي وليس الوحيد لمدى جودة الخدمة المقدمة¹⁶.

وتعرف جودة الخدمات بمدى توفر الخدمات التي تشبع الرغبات الكاملة للزبائن سواء الداخلية العاملين باختلاف مستوياتهم الوظيفية او الخارجيين الزبائن باختلاف طلباتهم ورغباتهم وذلك عن طريق تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم، وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة.

كما عرف باديروا جودة الخدمات بانها مجموعة من السمات والخصائص التي تتوفر في الخدمة مبنية على قدرة المنظمة الخدمية واحتياجات زبائنه.

كما تشمل جودة الخدمات على البعد الاجرائي والبعد الشخصي كابعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية حيث يتكون الجانب الاجرائي من النظم والاجراءات المحددة لتقديم الخدمة.

اما الجانب الشخصي للخدمة هو كيف يتعامل ويتفاعل العاملون او مقدموا الخدمات حسب اتجاهاتهم السلوكية واللفظية مع العملاء¹⁷.

من خلال استعراض جملة التعاريف السابقة يتضح لنا ان تعريف جودة الخدمات ليس بالامر الهين كونه مرتبط ارتباطا مباشرا بتوقعات وادراكات العميل حيث نجد انها عملية مقارنة من طرف العميل بين ما هو متوقع وما هو حقيقي، وهذا يعني ان جودة الخدمات هي الفرق بين تطلعاتهم وشعورهم بعد تلقي الخدمة من هنا نستنتج ان تقييم الخدمة يخضع الى:

- انتظارت العملاء وتوقعاتهم

- شعور العملاء ازاء الخدمة المقدمة لهم من طرف المؤسسة الخدمية

للاشارة فقط هناك مجموعة من الباحثين في مجال التسويق من امثال تايلور وكروين يرون ان جودة الخدمة تعبر فقط عن الاداء الفعلي للخدمة او ما يدركه الزبون ولا اساس لتوقعاته القبلية.

ويمكن ان نوجز الاراء السابقة وفق معادلتين:

جودة الخدمة = ادراك الزبون للاداء الفعلي - توقعات الزبون لمستوى الاداء

جودة الخدمة = الاداء الفعلي للمؤسسة الخدمية او الادراك المباشر للخدمة

من طرف العميل

3-2- جودة الخدمة الإلكترونية:

نعني بجودة الخدمة الإلكترونية الى أي مدى يسهل الموقع الإلكتروني، عملية البيع والشراء وتسهيل الخدمات والمنتجات بكفاءة وفعالية.

كما يمكن فهم جودة الخدمات الإلكترونية من خلال تقييم العملاء للخدمات المقدمة لهم عن طريق التفاعل مع الخدمة¹⁸، بالإضافة الى درجة استمتاع العميل بالموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة من خلال وصوله الى درجة اشباع معينة.

تبرز التعاريف السابقة ان جودة الخدمات الإلكترونية تعبر عن مدى تفاعل العملاء مع مقدم الخدمة عن طريق الاتصال غير المباشر مستغلى في ذلك تكنولوجيا المعلومات.

- ISO وجودة الخدمات :

اصدرت المنظمة العالمية للتقييس خطوات ارشادية لعناصر نظام الجودة في الخدمة تشتمل هذه النمطية -ISO 9000 على كل شئ في نظام الجودة من اولى خطوات التسويق، التي تعرف احتياجات العميل الى تسليم الجودة الى العميل وتحليل جودتها وبعد ذلك تطبق على الخدمات الرئيسية وكذلك الخدمات المساعدة التي تصاحب الخدمة الرئيسية، او المنتج الملموس وتغطي على ذلك عددا من المواقف التي تتراوح من موقف الخدمة المصاحبة لعملية جارية تشمل منتج ملموسا كما في حالة بيع السيارة، الى ذلك الذي لا يوجد فيه منتج ملموس كما في حالة الخدمات القانونية كما تناول ISO-9004

- احتياجات كل من مستخدمي الخدمات الداخليين والخارجيين ، وتطبق هذه

النمطية في حالة عدد من الخدمات مثلمايلي¹⁹ :

- المطاعم والفنادق، والخدمات السياحية والتسلية والراديو والتلفاز.

- النقل والاتصالات: المطارات والخطوط الجوية والسكك الحديدية والطرق

والنقل البحري والاتصالات المبرقة، والخدمات البريدية.

- خدمات الرعاية الصحية: الاطباء والمستشفيات، وخدمات الاسعاف، والمعامل

الطبية، واطباء الاسنان واطباء العيون.

- التجارة: تجارة الجملة والتجزئة، المستودعات والتوزيع.

- الخدمات المالية: البنوك، وشركات التأمين واتحادات الاقراض ووكالات

الممتلكات العقارية والمحاسبة.

- الخدمات المهنية: المعمارين والامن الخاص، والتدريب والهندسة وادارة

المشاريع .

- الخدمات الادارية: اقسام الافراد واقسام نظم الحاسبات.

- الخدمات التقنية: الاستشارات، والتصوير ومعامل الاختبارات.

- الخدمات العلمية: الابحاث والتطوير والمساعدة في اتخاذ القرارات والدراسات.

وتحدد ISO-9004 انه يجب تعريف متطلبات الخدمة المراد توفيرها بوضوح بالنسبة للخواص التي يمكن مشاهدتها ويمكن ان يقومها العميل، كما تحدد ايضا انه يجب تعريف العملية المستخدمة في توفير الخدمة بالنسبة الى خواص تؤثر بصورة مباشرة على تنفيذ الخدمة، حتى اذا لم يكن ان يلاحظها العميل.

دورة حياة جودة الخدمة:

للسلع دورة حياة اتفق عليها الباحثون كما أن جودة الخدمة أيضا دورة حياة ارتبطت نتيجة عن ارتباطها الجزئي بالسلع المادية ويمكن ان نميز اربعة مراحل لجودة الخدمة وهي كالتالي:

المرحلة الاولى:

من خلال هذه المرحلة تتعرف المؤسسة على توقعات عملاءها واسباب الرضا من خلال منهاج استقصائية تسويقية.

المرحلة الثانية:

تسعى المؤسسة الخدمية في هذه المرحلة الى دراسة محيطها الخارجي والمتمثل في منافسها بالدرجة الاولى وذلك لمعرفة نقاط قوتها، وضعفها بالمقارنة معهم حتى تتمكن من تحديد الجودة المرغوبة.

المرحلة الثالثة:

عند تحديد الجودة المرغوبة تنتقل المؤسسة الى تحديد المعايير التي تتبعها والتي تساعد على تحقيق جودة الخدمة.

المرحلة الرابعة:

في هذه المرحلة تهتم المؤسسة بالجودة المدركة من قبل العميل، وهذا حتى تتمكن من قياس مستوى الرضا العام لديه حول الخدمة المقدمة ومقارنتها بالجودة المتوقعة قبل تقديم الخدمة للعميل²⁰.

العوامل المؤثرة في جودة الخدمات:

حسب الباحثين فإن الجودة وتقييمها يرتبط أساسا بالزبون في حد ذاته وكيف يفكر، ومن هنا فإن كل ما يؤثر في الزبون له علاقة انعكاسية سواء ايجابية أو سلبية) على جودة الخدمة، هذا ما أدى المؤسسات الخدمية الى زيادة درجة

تحليل المؤشرات المباشرة و الغير مباشرة على الزبون ومن ثم على جودة الخدمة.

- الزمن وجودة الخدمة:

إذا انطلقنا من العبارة الانجليزية الشهيرة (money is Time) فإننا ندرك ما للوقت من اهمية في مخرجات المؤسسات الخدمية في جميع مراحل العملية الانتاجية وفي المقابل نجد انه لايمكن التحكم فيه، نظرا لطبيعته المستمرة ومروره بشكل متسق ومتزن.

يعتبر الوقت أحد العوامل التي تساهم في أداء الخدمة أي انها تنجز خلال وقت معني من كلا الطرفين (المؤسسة، الزبون)²¹.

- من منظور المؤسسة: وقت اداء الخدمة و وقت الانتظار لانجاز الخدمة.

- من منظور الزبون: زمن تلقي الخدمة وزمن الانتظار لتلقي الخدمة و إن المؤسسة الخدمية والزبون يتقاسمان وقت ويختصان الوقت الاخر، فالوقت الذي يشتركان فيه هو وقت أداء الخدمة بينما يبقى وقت الانتظار مشكل لکيہما.

- المكان وجودة الخدمة²²:

إن الزبون عادة ما ينتقل من مكان لآخر قصد اقتناء الخدمة أو يتلقى الخدمة عن بعد، مما يظهر عامل المكان أو المنافسة في إنتاج الخدمة سواء في مكان مخصص لها أو في أماكن مختلفة أو عن بعد، مما يظهر عامل المكان أو مسافة في إنتاج الخدمة سواء في مكان مخصص لها أو في أماكن مختلفة أو عن بعد، فإما الزبون هو الذي يتجه نحو المؤسسة الخدمية أو العكس.

3. الخاتمة:

تناولنا في الجانب النظري أهم مفاهيم الإدارة الإلكترونية واستخداماتها في

المؤسسات العمومية وأهم المداخل

الفلسفية للجودة وعلاقتها بالخدمات العمومية، تطرقنا بعدها أهم مشاكل

الإدارات العمومية التي دفعت بهذه

الآخيرة نحو التسريع في انتاج الادارة الالكترونية كسبيل للخروج من مشاكلها

المستمرة من بيروقراطية وثقل في

الاجراءات، وبعد تشخيصنا لواقع الادارة الالكترونية في الادارة الجزائرية وتعد واحدا من أهم اليات التي تبنت منهج الادارة الالكترونية، وبعد عرض اهم ماجاء في هذا البحث المتواضع نستخلص النتائج التالية :

- زيادة الاهتمام بالادارة الالكترونية في الجزائر خلال السنوات الأخيرة .
- تمتلك الجزائر الإمكانيات المادية والبشرية للمساهمة في تطوير الادارة الالكترونية .

من خلال دراستنا فقد اتضح لنا مجموعة من المتغيرات، الذي لم يتسن لنا تناولها لهذا نعتقد انها مرفأ لباحث مستقبلية تساهم في ايجاد حل لاشكاليات بحثية نذكرها على النحو التالي:

- اثر استخدام الادارة الالكترونية في ترشيد نفقات الخدمات العمومية في كل القطاعات.

- اثر تبني مفهوم الادارة الالكترونية على ثقافة المؤسسات الحكومية.

- اثر الانترنت على زيادة كفاءة الخدمات العمومية.

- انعكاسات مشروع الجزائر الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية.

المراجع:

أولا- المراجع العربية:

- 1 - نجم عبود نجم، الادارة والمعرفة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط عربية، عمان، 2009، ص 167.
- 2 - عبد الكريم عاشور، دور الادارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية-كلية الحقوق والعلوم السياسية- جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009، ص 11.
- 3 - عبد الكريم عاشور، مرجع سبق ذكره، ص 12.
- 4 - علاء عبد الرزاق السالمي، تق: خالد إبراهيم السليطي، الادارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، ط 1، عمان، 2008، ص 32
- 5 - عبد الكريم عاشور، مرجع سبق ذكره، ص 12
- 6 - نجم عبود نجم، الادارة والمعرفة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 159، 160.
- 7 - العلاق بشير عباس، الادارة الرقمية (المجلات والتطبيقات)، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستشارية ط 1، أبوظبي (الامارات) 2005، ص 21، 22.
- 8 - النمر وآخرون، الادارة العامة-الاسس والوظائف- مكتبة الشقري، ط 2، (الرياض)السعودية، 2002، ص 424.

- ⁹ فداء محمود حامد، الإدارة الإلكترونية، دار البداية للنشرون وموزعون، ط1
(عمان)الأردن، 2012، ص51.
- ¹⁰ شريف كامل شهين، نظم المعلومات الإدارية لمكتبات ومراكز المعلومات، الدار
الجامعية، مصر، 2003 م، ص 95.
- ¹¹ محمد السعيد خشبة، نظم المعلومات المفاهيم والتكنولوجيا، دار الإشعاع للطباعة، مصر،
1987 م، ص 60.
- ¹² صلاح عبد المنعم مبارك، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية، دار الجامعة
الجديدة، الإسكندرية، 2001 م، ص 58.
- ¹³ أحمد حسين علي حسين، نظم المعلومات المحاسبية، مطبعة الإشعاع، الإسكندرية، 1997
م، ص 60.
- ¹⁴ محمد السعيد خشبة، مرجع سابق، ص65.
- ¹⁵ محمد حافظ حجازي، دعم القرارات في المنظمات، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر،
الإسكندرية، 2006 م، الطبعة الأولى، ص 185.
- ¹⁷ -الدراركة سليمان مأمون، الجودة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1
(عمان)الأردن، 2006، ص118.
- ¹⁸ -نجم عبود نجم، إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، دار الصفاء للنشر والتوزيع،
ط1، عمان، 2010، ص472.
- ¹⁹ -جوزيف كيدا، تر: سرور علي إبراهيم سرور، تكامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة
الشاملة، مرجع سبق ذكره، ص 176، 177.
- ²⁰ -جوزيف كيدا، تر: سرور علي إبراهيم سرور، تكامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة
الشاملة، مرجع سبق ذكره، ص 177، 179.

- 21 -سعيداني محمد، بوصالح سفيان، ملتقى وطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة، مداخلة بعنوان: قياس أداء الخدمة وفق تطلعات العملاء وتأثيرها على القدرة التنافسية للمؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة موالى الطاهر، (سعيدة)الجزائر، ص 4.
- 22 -سعيداني محمد، بوصالح سفيان، ملتقى وطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة، مداخلة بعنوان: قياس أداء الخدمة وفق تطلعات العملاء، وتأثيرها على القدرة التنافسية للمؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة موالى الطاهر (سعيدة)الجزائر، ص15

ثانيا- المراجع الأجنبية:

22 -Kumar s, Total quality management, laxmi publications (p) ltd 22 golden house, daryagany, new delhi, 2006, p2.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 52		
المحور رقم -4-	تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر.	
عنوان المداخلة	واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الإدارية الجزائرية The reality of electronic management in Algerian administrative institutions دراسة حالة: المديرية الولائية لمسح الأراضي بولاية ورقلة نموذجاً Case study: the wilaya directorate of cadastre in the wilaya of Ouargla as a model	
الاسم واللقب	مُجد الهلة	عمر الهلة
المؤهل العلمي	أستاذة محاضر أ	طالب دكتوراة
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	جامعة غرداية،
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسات الإدارية الجزائرية

The reality of electronic management in Algerian administrative institutions

دراسة حالة: المديرية الولائية لمسح الأراضي بولاية ورقلة نموذجاً

Case study: the wilaya directorate of cadastre in the wilaya of Ouargla as a model

ط.د/عمر الهلة

د/ محمد الهلة

جامعة غرداية، الجزائر.

معهد التكنولوجيا بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

omar.hla82@gmail.com

elhellamohamed08@gmail.com

- الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع تطبيق نظام الإدارة الالكترونية بالمؤسسات العمومية الجزائرية وتم التطرق إلى التحول من النظام اليدوي التقليدي إلى النظام الالكتروني؛ ولبلوغ هذا الهدف تم القيام بإجراء دراسة على مديرية مسح الأراضي بولاية ورقلة كعينة للدراسة خلال الفترة: 1991 – 2020؛ ومن النتائج المتوصل إليها الآتي:

- ساهمت الإدارة الالكترونية في تسريع عملية تسليم الوثائق الإدارية لطالبيها في أقل وقت وأقصر جهد؛
- تحديد مراكز المسؤولية؛ مما مكن من متابعة وضبط سير وضعية الملفات؛
- تحقيق الرضاء لدى أغلب المتعاملين مع مديرية مسح الأراضي بالمقارنة بالعمل بالنظام التقليدي السابق.
- الكلمات المفتاح: إدارة، إدارة إلكترونية، مؤسسات إدارية، مديرية مسح الأراضي.

M11-H5-IFI : **إيفي**

Abstract:

This study aimed to shed light on the reality of applying the electronic management system in Algerian public institutions, and the shift from the traditional manual system to the electronic system was addressed. To achieve this goal, a study was conducted on the Directorate of cadastre in the wilaya of Ouargla as a sample for the study during the period: 1991 - 2020; Among the following results:

- The electronic administration has contributed to speeding up the process of handing over administrative documents to applicants in the least time and effort.
- the identification of centers of responsibility; This made it possible to monitor and control the progress of the files' status;
- Achieving the satisfaction of most of the dealers with the Directorate of cadastre compared to working with the previous traditional system.

- **Key words:** Administration, electronic administration, administrative institutions, Directorate of cadastre.

JEL Classifications: M11;H5.

- المقدمة:

بعد ما شهد عالمنا الثورة الزراعية التي كان لها الأثر على المجتمعات لتلتها الثورة الصناعية نظراً لمتطلبات المجتمع وتم الانتقال بعدها إلى التصنيع لضرورته الملحة، وما نجم عنها من تحولات اقتصادية وسياسية، ونشهد اليوم في العالم المعاصر ما يسمى بالثورة الثالثة ألا وهي ثورة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

وتأتي هذه الأخيرة نتيجة لقصر الأدوات التقليدية على مواكبة ومسايرة متطلبات المجتمعات الحديثة وتلبية حاجياتهم باختلاف أنواعهم وأشكالهم، لذا أصبح أمراً حتمياً على الدولة الاهتمام بجميع مقوماتها وهياكلها وتطويرها؛ ومن أهم هذه المقومات الإدارة العمومية بتغيير يمكنها من تلبية المطلوب في أسرع وقت وبأقل جهد، والاتجاه نحو تحسين عمل الإدارة الذي لن يتأتى لها إلا بالوصول إلى ما يعرف بالإدارة الإلكترونية.

- مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في تقديم إجابة للتساؤل التالي:

ما هو واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الإدارية الجزائرية؟ وفيما يتمثل واقع تطبيقها في مديرية مسح الأراضي بولاية ورقلة؟

للإجابة على سؤال الإشكالية الرئيس يمكننا طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بالإدارة الإلكترونية؟

- فيما تتمثل أهمية الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية؟

- ما هي أهم التطورات التي عرفتها مديرية مسح الأراضي في ضل تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

- فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات السابقة تمت صياغة الفرضيات التالية:

1- تحظى المؤسسات العمومية باهتمام كبير من طرف الدولة الجزائرية.

2- تتوفر مديرية مسح الأراضي على إمكانيات مادية وبشرية تؤهلها إدارياً من مسايرة متطلبات الزبائن في تقديم الخدمة العمومية.

3- تعتمد مديرية مسح الأراضي على مقومات تؤهلها لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية.

- أهمية الدراسة:

تتجسد أهمية هذه الدراسة في الجوانب التالية:

1- إعطاء نظرة عن قرب لواقع الإدارة العمومية الجزائرية؛

2- التعرف بمزايا وسلبات الإدارة الإلكترونية؛

3- إبراز أهمية إدارة مسح الأراضي لدى كل من الدولة والمواطن.

- أهداف الدراسة:

تكتسي الدراسة أهمية بالغة بغية تحقيق الأهداف التالية:

1 - التعرف على مفاهيم الإدارة الإلكترونية؛

2 - تحديد أهم الصعوبات والعوائق التي تواجه عملية تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في مديرية مسح الأراضي بولاية ورقلة؛

3- تساهم الإدارة الإلكترونية في مديرية مسح الأراضي في مساهمة التطورات وإعطاء الخدمة المرجوة وفي أسرع وقت بالوجه المطلوب.

- منهج الدراسة:

للإجابة عن سؤال الإشكالية الرئيس واختبار صحة الفرضيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري والمنهج التحليلي في دراسة الجانب التطبيقي.

- مرجعية الدراسة:

أثناء القيام بانجاز هذه الدراسة تم الاعتماد على المراجع التالية:

- اعتماد المراجع من كتب، مذكرات، تقارير، سواء كانت هذه المراجع باللغة العربية أو الأجنبية.

- الاستعانة بشبكة الانترنت بغية الحصول على الدراسات الحديثة وبياناتها التي يتعذر إيجادها في المكتبات.

- حدود الدراسة:

يتم من خلال هذه الدراسة مكانياً دراسة المديرية الولائية لمسح الأراضي بورقلة؛ أما زمنياً ستم دراسة المعطيات المتعلقة بنشاط المديرية عينه الدراسة خلال الفترة: 1991-2020. إن هذا الموضوع ضخم ومتشعب، ولا يمكن الإلمام بجميع جوانبه في بحث مبسط، إلا أننا حاولنا تحديد بعض جوانبه الرئيسية وبشكل موجز وواضح؛ حيث تم تقسيم هذه الدراسة إلى المحاور التالية:

- أولاً: التعريف بالإدارة.

- ثانياً: تقييم الإدارة التقليدية والإلكترونية.

- ثالثاً: دراسة ميدانية لمديرية مسح الأراضي بولاية ورقلة.

1 - الجانب النظري:

- أولاً: التعريف بالإدارة

يتم التطرق في هذا المحور لكل من مفهوم الإدارة بصفة عامة والإدارة الإلكترونية بصفة خاصة، وأهمية وأهداف هذه الأخيرة.

1 - مفهوم الإدارة:

يتم التطرق في هذا العنصر لمفهوم الإدارة بصفة عامة من عدة وجهات نظر نذكر من أهمها الآتي:

- لغة: "أدار يدير بمعنى يوظف ويستخدم ويحرك ويوجه." (klamnews, 2021)

- اصطلاحاً: "هي عملية تحقيق الأهداف المرسومة بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وفق

منهج محدد وضمن بيئة معينة، والإدارة فرع من العلوم الاجتماعية." (wikipedia, 2021)

وللإدارة عدة تعاريف نذكر منها ما يلي:

يعرف فريدريك تايلور الإدارة على أنها: "تعرف بالضبط ماذا تريد ثم تتأكد من أن الأفراد

يؤدون ذلك بكفاءة وفعالية." (محمد، 2016 ، صفحة 84)

كما يعرفها هنري فايول على أنها: "هي عملية تنبؤ وتخطيط وتنظيم ومن ثم القيام بالتوجيه

والمراقبة." (محمد، 2016 ، صفحة 84)

أما مدحت أبو النصر فيعرف الإدارة على أنها: " مهنة وعلم وفن وعملية لتحقيق التعاون والتنسيق بين الموارد البشرية والمالية والمادية المتاحة الممكنة لانجاز الأهداف المخطط لها بصورة رشيدة." (محمد، 2016 ، صفحة 84)

انطلاقاً مما سبق يمكننا القول بأن للإدارة عدة تعاريف يصعب سردها كلية رغم أن جميعها يصب في منبع واحد.

2 - الإدارة الإلكترونية:

يتم التطرق في هذا العنصر لمفهوم الإدارة الإلكترونية بصفة خاصة من عدة وجهات نظر نذكر من أهمها الآتي: (محمد، 2016 ، صفحة 85)

- هي بكل بساطة الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات من الطرق التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد.
- هي عملية تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية في الإدارة.

3 - أهمية الإدارة الإلكترونية:

تتجسد أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة لكل من الإدارة والمواطن في العديد من الجوانب الإيجابية نذكر بعضها في الآتي: (حسين مصطفى هلاي وآخرون ، 2010 ، صفحة 77)

- 1- التقدم العلمي والتطور التكنولوجي السريع الذي أدى إلى ضرورة البحث عن أساليب وآليات للتميز عن الغير من أجل توفير الخدمات للأفراد بصورة أحسن وفي وقت أسرع؛
- 2- ترابط المجتمعات والانفتاح في ظل التكنولوجيا الحديثة؛ بحيث أصبح العالم كقرية صغيرة؛
- 3- التحولات العالمية (حركات التحرر العالمية)؛
- 4- التكيف مع البيئة الحالية: كالسرعة والتوحيد؛ والملائمة والكفاية بين العاملين من أجل ضمان مكانة تنافسية في الأسواق المالية.

4 - أهداف الإدارة الإلكترونية:

يتم التطرق في هذا العنصر لأهداف الإدارة الإلكترونية والتي رغم تعددها إلا أننا نقتصر على ذكر أبرزها فيما يلي: (النصر، 2010، صفحة 102)

- تقليل تكلفة الإجراءات الإدارية؛
- استقطاب أكبر عدد ممكن من العملاء في وقت واحد عكس الإدارة التقليدية
- التي تعتمد على صفوف الانتظار الطويلة؛
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طالب الخدمة والموظف؛
- التقليل من حدة ظاهرة البيروقراطية؛
- إلغاء عامل المكان والزمان؛
- إلغاء مشكل العطل والإجازات.

5 - مبادئ الإدارة الإلكترونية:

يتم التطرق في هذا العنصر لمبادئ الإدارة الإلكترونية وفق الآتي: (بن غيدة سارة/حركات سعيدة ، 2018)

- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين؛
- التركيز على النتائج؛
- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع؛
- تخفيض التكاليف؛
- التغيير المستمر (المرونة) لكسب رضا الزبائن وبقصد التفوق في التنافس.

6 - خصائص الإدارة الإلكترونية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بعدة خصائص تميزها عن غيرها يمكن ذكر بعضها في الآتي: (رضوان)

- 1- عدم وجود علاقة مباشرة بين الأطراف (طالب الخدمة ومقدمها)؛

2- تنفيذ الخدمات المطلوبة إلكترونياً؛

3- اعتماد استعمال الوثائق إلكترونياً وإحلالها محل الوثائق الورقية؛

4- توسيع حدود التعامل إلكترونياً؛

5- إدارة بلا مكان وغير محددة بزمان.

- ثانياً: تقييم الإدارة التقليدية والإلكترونية:

يتم التطرق في هذا المحور لكل من المشاكل التي تعاني منها الإدارة التقليدية وآليات وتوجهات الإدارة الإلكترونية.

1 - المشاكل التي تعاني منها الإدارة التقليدية:

لقد حلت الإدارة الإلكترونية محل الإدارة التقليدية بسبب المشاكل التي ظهرت من جراء تطبيق هذه الأخيرة؛ ويمكن سرد بعضها فيما يلي: (محمد، 2016 ، صفحة 90)

- تدني مستوى تقديم الخدمات؛
 - عدم الالتزام بالقوانين من طرف مقدمي الخدمة (عمال الإدارة)؛
 - انتشار الفساد والرشاوي؛
 - التماذي في تعقيد الإجراءات؛
 - التأخر في إنجاز المهمات؛
 - تدخل السياسية في الشؤون الإدارية؛
- * وكل المشاكل المذكورة أعلاه بسبب: (محمد، 2016 ، صفحة 91)
- طبيعة النظام السياسي: باعتبار الإدارة أداة لتطبيق سياسات النظام السياسي ويضعف هذا الأخير بسبب إهمال وتهميش الكفاءات في التعيين؛ وغياب مبدأ الثواب والعقاب؛
 - عدم كفاءة الموظفين: بسبب التوظيف الفاسد ونقص التكوين؛
 - البيروقراطية السلبية: من خلال التحجر في تطبيق القانون وبالتالي القضاء على الهدف الذي وضع من أجله وهو تسهيل المعاملات؛

- انعدام المساءلة: عدم فعالية نظم الرقابة؛

- تدني مستوى الدخل: مما يدفع بالموظف إلى قبول الرشاوي والخدمات والهدايا مقابل تسير المعاملات وتسهيلها.

2 - مراحل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

بغية الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية قصد الاستفادة من مزايا هذه الأخير يتطلب الأمر ضرورة الأخذ بعين الاعتبار المتطلبات التالية: (محمد، 2016 ، صفحة 95)

- وضع جل المعلومات في شكل الكتروني؛

- تصنيف الخدمات بطريقة صحيحة في الشبكة؛

- العمل على انجاز المعاملات في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة؛

- التأكد من توفير التمويل الكافي؛

- توفير المهارات اللازمة؛

- الاقتداء بمؤسسات أخرى طبقت الإدارة الإلكترونية للاستفادة من خبراتها؛

- توعية العملاء بفوائد الإدارة الإلكترونية في الميدان؛

- ضرورة المحافظة على سرية البيانات والمعلومات الخاصة بالعملاء.

3 - مزايا وعيوب الإدارة الإلكترونية:

بالرغم من سعي الدولة الجزائرية للانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية إلا أن هذا الأخير لا يخلو من عيوب كما له مزايا يمكننا ذكر بعضها في الآتي: (النصر، 2010، صفحة 102)

أ - المزايا:

- زيادة السرعة وتقليل الوقت؛

- تقليل النفقات (الموظفين والتنقل)؛

- تقليل إجراءات البيروقراطية؛

واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الإدارية الجزائرية
The reality of electronic management in Algerian administrative institutions
دراسة حالة: المديرية الولائية لمسح الأراضي بولاية ورقلة نموذجاً
Case study: the wilaya directorate of cadastre in the wilaya of Ouargla as a model
د/ محمد الهلة
ط/د/ عمر الهلة

- استمرارية العمل 24 ساعة/24 ساعة؛

- تحقيق الشفافية في التعامل.

ب - العيوب :

- التجسس الإلكتروني من طرف: الأفراد والقراصنة وأجهزة الاستخبارات؛

- التبعية للخارج: بسبب اعتبار الدول العربية مستهلكة للتكنولوجيا وليست منتجة؛

- فتسرب معلومات للدول يعطيها أفضلية المنافسة في الأسواق المحلية؛

- شلل الإدارة: بسبب الانتقال من الإدارة التقليدية والتخلي عنها؛

- زيادة معدل البطالة؛

- القضاء على المعاملات الإنسانية بين الموظفين والعملاء والجمهور.

4 - آليات وتوجهات الإدارة الإلكترونية:

يتم التطرق في هذا العنصر لكل من آليات وتوجهات الإدارة الإلكترونية وفق الآتي:

(حسين مصطفى هلاي وآخرون ، 2010 ، الصفحات 85 - 97)

أ - الآليات:

تتمثل آليات الإدارة الإلكترونية في العناصر الأربعة التالية:

1 - الحاسب الإلكتروني.

2 - تقنيات المعلومات والاتصالات.

3 - البريد الإلكتروني.

4 - شبكة الانترنت.

ب - التوجهات:

تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق ما يلي:

1 - التوجه للمستقبل من خلال الكشف عن الفرص والعمل على الاستثمار فيها.

2 - التكامل داخليا بين وحداتها ومصالحها وخارجيا مع منظمات أخرى مثل: الموردين.

3 - التطوير المستمر لكافة مستويات المنظمة.

- الجانب التطبيقي:

- ثالثاً: دراسة ميدانية لمديرية مسح الأراضي بولاية ورقلة

نحاول التطرق في هذا المحور لأحد المؤسسات العمومية بالجزائر والمتمثلة في مديرية مسح الأراضي بولاية ورقلة من خلال إطاره العام؛ والانتقال من الإدارة اليدوية إلى الإدارة الإلكترونية (عملية التحول لنظام الرقمنة).

1 - نشأة وتعريف المديرية الولائية لمسح الأراضي بورقلة:

يشهد العالم اليوم تطوراً كبيراً في تكنولوجيات المعلومات والاتصال أدى بذلك لظهور برمجيات متطورة، ووضع العالم كقرية صغيرة المؤسسات إلى تقلبات كثيرة في محيطها الخارجي؛ مما يوفر لها كم هائل من المعلومات يصعب فيه استخدام العقل البشري كوسيلة لتحليل المعلومات قصد اتخاذ قرارا صائبا للتعامل مع المتغيرات المؤثرة فيها؛ ويشمل ذلك المؤسسات بشتى أنواعها سواء ذات الطابع الاقتصادي المقدمة للمنتجات أو الإداري المقدمة للخدمات، ومنذ تأسيس الوكالة الوطنية سنة 1989 سعت الإدارة العليا جاهدة إلى تحسين خدماتها قصد تقديم معلومة دقيقة وفي وقت قياسي؛ حيث كانت تنجز يدويا وكان يشوبها عدم الدقة وطول الوقت؛ وكانت الإدارة العليا جاهدة في إدخال الرقمنة في شتى مصالح المؤسسة سواء من الجانب التقني أو الإداري.

1 - 1 - تعريف مديرية مسح الأراضي بورقلة:

تعد الوكالة الوطنية لمسح الأراضي مؤسسة إدارية ذات طابع عمومي إداري تعمل تحت وصاية وزارة المالية؛ أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 234/89 المؤرخ في: 1989/12/19 وتتكون من ثمانية مديريات جهوية تتواجد بكل من: الجزائر العاصمة ووهران وقسنطينة وسطيف وبشار والشلف وبسكرة وورقلة؛ هذه الأخيرة تتواجد بها المؤسسة عينة الدراسة التي تمثل الوكالة الوطنية لمسح الأراضي بولاية ورقلة (التنفيذي).

1 - 2 - مهام مديرية مسح الأراضي بورقلة:

يتم التطرق في هذا العنصر للمهام الموكلة للمديرية الولائية بورقلة، والتي يتم التطرق لها من حيث الجوانب التالية: (عمر، مقابلة، 2021)

- تنفيذ أعمال التحقيق العقاري الخاص برسم الحدود الطبوغرافية بمختلف الوسائل اللازمة لوضع مسح الأراضي العام وترقيم العقارات المسوحة في السجل العقاري؛
- تحضير العقود والملفات المتعلقة بأشغال لجان مسح الأراضي والحدود؛
- تقوم بانجاز مخططات المسح العام للأراضي والوثائق المتعلقة بها، وتقوم بضبطها باستمرار؛

- تنشأ البطاقات العقارية التي تسمح بتكوين السجل العقاري؛
- تطبق عمليات تطابق مسح الأراضي مع السجل العقاري الذي تمسكه إدارة الحفظ العقاري؛

- تنظيم الأرشيف والاستشارة ونشر الوثائق المتعلقة بمسح الأراضي بواسطة الإعلام الآلي بغية ضبطها بانتظام؛

- تراقب الأشغال التي ينجزها الخبراء العقاريين في المناطق المسوحة.

2 - الانتقال من الإدارة اليدوية إلى الإدارة الإلكترونية:

نحاول التطرق في هذا العنصر للطريقة التي اتبعتها مديرية مسح الأراضي بولاية ورقلة بغية الانتقال من الإدارة اليدوية إلى الإدارة الإلكترونية من خلال التطرق للجوانب التالية:

أ - من الجانب التقني: (عمر، مقابلة، 2021)

في إطار الاتفاقية مع صندوق الدولي الذي لجأت إليه السلطات العليا في البلاد في تلك الفترة قام الصندوق بتوجيه السلطة نحو سياسة الضريبة على العقار كوسيلة من وسائل النهوض بالاقتصاد الوطني، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال تنظيم العقار بالبلاد وتصنيفه وترتيبه حسب الطبيعة القانونية، وبإيعاز من الصندوق اقتنت الوكالة برنامجين خاصين بالجانب التقني، الأول يعالج الجانب البياني (Demeter) يخص مساحة العقار وحدوده وما يحتوي عليه وما يصلح له؛ أما الثاني فيعالج الجانب الحرفي (DFG) ويخص الطبيعة القانونية للعقار ومالكه وعقد ملكيته عنوانه وغير ذلك من المعلومات الأخرى، وبقي العمل

بهذين البرنامجين في الجانب التقني على المستوى الوطني وحتى سنة 2009؛ حيث بدأ يظهر بعض القصور في معالجة بعض الملفات ولم يكن من الممكن القيام بعملية التحيين في البرنامجين معا كون أن المؤسسة صاحبة البرنامجين أفلست سنة 2001؛ مما دفع بالإدارة إلى التفكير في برامج أخرى تلي حاجاتها، وبعد الدراسة تم اتخاذ قرار يقضي باستعمال برنامج (ArcGis) العالمي كمعالج للمعطيات البيانية؛ حيث تم شراؤه من طرف شركة (ESRI) لدى وكيلها بالجزائر بالرغم من تكلفته الباهظة، وتم إنجاز برنامج وطني من طرف إطار مختص في المعلوماتية بالوكالة الوطنية مع تحويل قواعد المعطيات إلى نظام تسيير قواعد المعطيات الخاص بشركة مايكروسوفت (Access).

وكان لزاما على الوكالة الوطنية التفكير في نظام تسيير قواعد معطيات يدعم خاصية الشبكات ومتعدد المستخدمين ويوفر حماية جيدة للمعلومات وهذا ما لا يتوفر عليه نظام (Access)، وبقي العمل بما هو متوفر ويلي حاجيات العمل؛ لكن مع تزايد الأشغال وتزايد عمليات الإيداع لدى المحافظين العقاريين تطلب الانتقال إلى العمل بخاصية الشبكات وتعدد المستخدمين لتلبية حاجيات المواطنين والشركاء؛ وبعد الدراسة رفقة خبراء أجنبية تم اللجوء إلى الحل المرتقب تطبيقه سنة 2021 وذلك باستخدام برنامج المجاني (QGIS) الخاص بمعالجة المعطيات البيانية وتحويل نظام تسيير قواعد المعطيات إلى النظام (PostGres) المجاني كذلك والذي يدعم خاصية الشبكة وتعدد المستخدمين والحماية الجيدة، وما زالت الأشغال تتطور باستمرار وهذا قصد تحسين الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الوطنية.

وفي سنة 2015 ونظرا لتزايد حجم العمل وعدم تلبية النظام القديم في تلبية معالجة الملفات قامت الإدارة العليا بالوكالة الوطنية بتكليف بعض الإطارات بوضع خطة تنظيمية لمعالجة الملفات الواردة ويدعم ذلك برنامج صمم خصيصا لمتابعة الملفات (GC) تسيير مسح الأراضي ويعمل على استقبال البريد أو الملفات ومن ثم تسجيلها وتصوير الملف

بالماسح الضوئي ويتم نقل النسخة المصورة من قسم لآخر وفي زمن محدد لكل قسم؛ حيث يمكن للمدير والمسؤولين تتبع مسار الملفات وطريقة معالجتها تبادياً للبيروقراطية بشكل خاطئ؛ ويعمل البرنامج بكفاءة عالية وقد أعطى تحسين كبير للخدمات المقدمة حيث يلاحظ ذلك كل زائر للمديرية الولائية رغم قلة الإمكانيات.

ب - الجانب الإداري:

في بداية التسعينات كان التسيير مركزياً كل الأمور تتم على مستوى الوكالة الوطنية في العاصمة، وتم اتخاذ قرار بإعطاء التسيير للمديريات الجهوية سنة 1994؛ حيث تم توظيف مختصين في الإعلام الآلي على مستوى المديرية الجهوية الشيء الذي دفع إلى التفكير في رقمنة الأعمال الإدارية، وتم إنجاز برنامج خاص بالأجور وبرنامج خاص بالمستخدمين، وبرنامج خاص بالجرد وبرنامج خاص بالميزانية؛ وإلى غاية سنة 2014 ومع تطور لغات البرمجة تم تجديد تلك البرامج بصفة مستمرة وهي حتى الآن تعمل بكفاءة عالية، إلا أنه في سنة 2018 تم الإستعانة ببرنامج يقوم بحساب الأجور وحساب المنح تم تطويره على مستوى المديرية الجهوية ببنشار وتم اتخاذ قرار العمل به على مستوى كل المديريات الجهوية الأخرى؛ كما تم إنشاء برنامج على مستوى المديرية الجهوية بورقلة يعمل على حساب منحة تقدم كل سداسي؛ حيث يتم العمل به على مستوى المديريات الجهوية وإرسال المعطيات إلى الوكالة الوطنية من أجل حساب المنحة؛ وعليه يمكننا القول بأن المديرية الولائية بورقلة كانت محل تطبيق البرامج السالفة الذكر في تسيير إدارتها (عمر، مقابلة ، 2021).

- نقد الفرضيات:

- الفرضية الأولى: تنص الفرضية على ما يلي:

"تحظى المؤسسات العمومية باهتمام كبير من طرف الدولة الجزائرية."

سعت مديرية مسح الأراضي إلى مسيرة التطورات من خلال اقتناء واستعمال نظم معلومات من شأنها تسيير المديرية على الوجه الحسن الذي يتماشى ومتطلبات الجمهور وبمعالجة أوجه القصور في كل مرة ، والعمل على التقليل من تقديم خدماتها في أسرع وقت ممكن وعليه تقبل الفرضية الأولى.

- الفرضية الثانية: تنص هذه الفرضية على ما يلي:

"تتوفر مديرية مسح الأراضي على إمكانيات مادية وبشرية تؤهلها إداريا من مساهمة متطلبات الزبائن في تقديم الخدمة العمومية."

تزخر مديرية مسح الأراضي على إمكانيات بشرية على مواكبة جميع التطورات التكنولوجية في تسيير الخدمات ومنحها لطالبيها بأحسن صورة والاستفادة من تجارب وتعامل دول أخرى في مجال تسيير العقار، كما ساهمت السلطات المركزية بمنح الإعتمادات الضرورية لمتطلبات مستخدميها وعلى هذا تقبل الفرضية الثانية.
- الفرضية الثالثة: تنص الفرضية على ما يلي:

"تعتمد مديرية مسح الأراضي على مقومات تؤهلها لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية."
تتوفر مديرية مسح الأراضي على مجموعة من الإمكانيات تتمثل في عتاد الإعلام الآلي والشبكات وعمال متخصصين في مجال الإعلام الآلي؛ وتحظى باهتمام من قبل الدولة بالنظر لما تقدمه من خدمات لطالبيها من أفراد المجتمع في ظل تحسين الخدمات العمومية المقدمة بشكل يواكب الحداثة والعصرنة المطلوبة؛ وعليه تقبل الفرضية الثالثة.
- الخاتمة:

انطلاقا مما سبق ورغم إعطاء الجهات المركزية أهمية لتطوير الإدارة عموما والإلحاح على ضرورة الارتقاء بمستوى الإدارة، وبالرغم من أهمية مؤسسة مسح الأراضي في تطهير وتحسين صورة العقار بالجزائر وتسوية وضعيات الملاك والاستفادة من الجباية العقارية إلا أن قطاع المالية لا زال بعيداً عن المستويات المطلوبة والمراد الوصول إليها بالنظر لكثرة النزاعات وضعف التحصيلات الجبائية؛ ووجود بعض التعقيدات في الحصول على الخدمة العمومية بالنسبة لطالبيها من أفراد المجتمع والمؤسسات الأخرى ذات الطابع الصناعي والفلاحي.

- الاستنتاجات والتوصيات:

نتطرق فيما يأتي لكل من الاستنتاجات والتوصيات والاقتراحات وفق ما يلي:

- الاستنتاجات:

- من أهم النتائج المتوصل إليها نذكر ما يلي:
- توفر مديرية مسح الأراضي على إمكانيات بشرية من شأنه تطوير وتحسين تقديم الخدمات الإدارية لطالبيها.
- تعتمد مديرية مسح الأراضي على مجموعة من الموظفين الناشطين في تأدية عملهم بتفان وإتقان.
- غياب الرقمنة في جل مصالح المديرية وبقي مقتصرًا على مصلحة واحدة.
- نقص الخبرة بسبب غياب التكوين للموظفين للبعوض.
- غياب استراتيجية ومخطط عمل للسنوات القادمة.
- عدم تجديد وسائل النقل الذي أثر على مصلحة المسح العام.
- غياب سياسة التحفيز للموظفين وتدني مستوى الأجور الذي أدى إلى قبول بعض الموظفين للهدايا وتقبل الرشاوي.

- التوصيات:

- بناءً على الاستنتاجات السابقة نتقدم بالتوصيات التالية:
- تغيير المناصب بين العمال من أجل تقسيم العمل والجهد بين مختلف العمال.
- تعميم استعمال الرقمنة لكل المصالح المتواجدة بإدارة المؤسسة.
- الاهتمام بالتكوين.
- العمل على وضع إستراتيجية ومخطط عمل لمدة خمس سنوات تتضمن تحديد احتياجات وتحديد الأهداف المراد الوصول إليها.
- العمل على تجديد وسائل النقل (السيارات).
- وضع سياسات تحفيزية تمكّنها من تحسين مستوى الأجور والاستفادة من القطاع كتقديم مشاريع توزيع قطع أراضي للسكن أو الفلاحة تشجع على زيادة الوفاء والولاء.
- المراجع باللغة العربية:

1. الهلة عمر. (2021, 02 01). مقابلة. (مسؤول الاعلام الآلي بالمديرية ولانية لمسح الأراضي بورقلة، المحاور)
2. الهلة عمر. (2021, 02 02). مقابلة. (مسؤول الاعلام الآلي بمديرية الجهوية لمسح الأراضي بورقلة، المحاور)
3. بن غيدة سارة/ حركات سعيدة. (2018). الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وتأثيرها على الأداء الوظيفي. الجزائر: مجلة البحوث الاقتصادية والمالية.
4. حسين مصطفى هلاي وآخرون. (2010). الإدارة الإلكترونية. مصر: السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة.
5. محمد مدحت محمد. (2016). الحكومة الإلكترونية. مصر: الناشر المجموعة العربية للتدريب والنشر.
6. محمود عبد الفتاح رضوان. الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية.
7. مدحت أبو النصر. (2010). اتجاهات الحديثة في إدارة مؤسسات الخدمة الاجتماعية للجودة الإلكترونية. جدة السعودية: مؤسسة المربي.
8. مرسوم التنفيذي. رقم 234/89 المؤرخ بتاريخ 1989/12/19 معدل ومتمم.

- المراجع باللغة الفرنسية:

1. klamnews. (2021, 02 10). www.klamnews.com.
2. wikipedia. (2021, 02 20). <https://ar.m.wikipedia.org>.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 53			
المحور رقم-4-	تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر		
عنوان المداخلة	الإدارة الإلكترونية الحكومية بالجزائر_فرص وعوائق التطبيق E-government in Algeria_opportunities and _obstacles to application		
الاسم واللقب	عز الدين فؤاد	بلال غالم	سيحمدي عماد
المؤهل العلمي	استاذ محاضر أ	طالب دكتوراة	استاذ محاضر أ
الوظيفة	/	/	/
التخصص	/	/	/
المؤسسة	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق اهراس	جامعة تبسة	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق اهراس
ملاحظات	/	/	/



الإدارة الإلكترونية الحكومية بالجزائر_ فرص وعوائق التطبيق _

E-government in Algeria opportunities and obstacles to application

د/سيحمدي عماد

ط.د/ بلال غالم

د. فؤاد عز الدين

أستاذ محاضر أ ج سوق أهراس

ط. دكتوراه ج تبسة

أستاذ محاضر أ ج سوق أهراس

i.sihamdi@univ-soukahras.dz

billel.ghalem25@gmail.com

azzeddouad@gmail.com

الملخص:

هدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الخدمات الإلكترونية الحكومية كنمط جديد لتحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين أصحاب الشركات وإدراك أهمية نجاح مشاريع تطبيق الحكومة الإلكترونية في تطوير خدمات الإدارة الإلكترونية الحكومية المقدمة. فكانت البداية مع التساؤل الرئيسي: ما هو واقع خدمات الإدارة الإلكترونية بالجزائر في ظل جهود تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية؟ وللإجابة على هذه الإشكالية، قمنا بالاعتماد على الأسلوب الوصفي التحليلي، استنادا على التقارير الدولية والحكومية.

تم الخروج بنتائج أهمها أن الدول التي قامت بتحسين وتطوير خدماتها الإلكترونية الحكومية كانت لها جهود كبيرة في هذا الميدان والتي كان لها أثر إيجابي على تحسن الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين وسهولة ممارسة الأعمال من قبل أصحاب الشركات، وذلك على عكس الجزائر التي لازالت تحتل مراتب متأخرة في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الإلكترونية الحكومية، الإدارة الإلكترونية، عمومية، مؤسسات، الشركات.

Abstract:

The present study aims to shed light on the role of e-government services as a new mode to improve the quality of public services for citizens and business, as to perceive the success of e-government projects in developing the e-administration services. This **What is the reality of e-** topic was examined by asking the following main question: **administration services in Algeria light of efforts to implement the e-government system?** To answer this question, the author followed the descriptive analysis method and national reports beside the international

The author concluded that countries which have developed and improved their E-government services, have had a great efforts and that have a positive impact on the improvement of public services provided to citizens and the ease of doing business by owners of companies, unlike Algeria, which still ranks late in this field

Keywords : E-government services; E-administration; Public administrations; Citizens; Business.

مقدمة

إن التطور الهائل الذي طرأ على وسائل وتقنيات وأجهزة الاتصال نتيجة ثورة تكنولوجيا المعلومات في الآونة الأخيرة من القرن الحادي والعشرين؛ أثر بشكل واضح على الأنشطة المختلفة في مجال الإدارة العمومية، وبدء التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الإلكترونية، ومن تطوير كافة الأعمال بالدوائر الحكومية وتبسيطها ونقلها نوعياً من الطرق التقليدية، أو النمطية المعتادة إلى الطرق التقنية الإلكترونية عن طريق استخدام نظم المعلومات، وشبكات الاتصال كالإنترنت والإنترانت.

هذا ما فرض عملياً إدخال تقنيات المعلومات في الأعمال الحكومية من خلال تبني مشاريع الحكومة الإلكترونية ضمن التصور العام لربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة؛ وذلك بهدف توفير المعلومات والخدمات الحكومية بمختلف أنواعها بشكل ألي من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالحكومة، وبرامج تطبيقات شبكات الاتصال والمعلومات عبر مواقعها الإلكترونية من أجل تحسين الأداء، وزيادة سرعة الإنجاز وفعالية التنفيذ وخفض كلفة ونفقات الخدمات والأنشطة الحكومية.

فالحكومة الإلكترونية "e-government" وسيلة مثلى للحكومات تمكّنها من رعاية مصالح مواطنيها من أفراد ومؤسسات، باستخدام التكنولوجيا المتطورة دون حاجة طالب الخدمة إلى التنقل بين الإدارات الحكومية، وإنجاز المعاملات بين الإدارات الحكومية إلكترونياً؛ مما يفتح فرص متكافئة للجميع للاستفادة من المعلومات والخدمات التي تقدمها عن طريق أساليب سريعة كالبريد الإلكتروني.

وفي وقت قصير أصبحت حكومات الدول المتقدمة والنامية تتسابق نحو خوض تجربة بناء نظام الحكومة الإلكترونية، حيث شكل هذا المفهوم محور إستراتيجية النهوض بالعمل الحكومي وغير الحكومي في شتى دول العالم. وعلى صعيد الحكومات العربية فإن غالبيتها ركزت جهودها على توفير كافة المقومات اللازمة سواء على مستوى متطلبات البنية الأساسية أو تأهيل الكوادر الوطنية القادرة على إدخال التكنولوجيا المتقدمة، وبحسب سبل استخدام تطبيقاتها في مختلف أجهزة ومؤسسات الدولة؛ حيث حققت البحرين أعلى رتبة على الصعيد العربي، تلتها الإمارات العربية المتحدة في المرتبة الثانية، الكويت في المرتبة

الثالثة، ثم السعودية، قطر، عمان،... كما عرفت تجربة الجزائر في إطار تبنيها لمسعى بناء نظام الحكومة الإلكترونية؛ بعض الإصلاحات التي شملت قطاع الاتصالات وعصرنة الإدارة الحكومية التي تلتها مباشرة مبادرة "مشروع الجزائر الإلكترونية" وإنشاءها للمواقع الإلكترونية الحكومية للظهور في سبيل تحسين الخدمات العمومية المقدمة وتقريب المواطن من الإدارة.

إشكالية البحث

في إطار توجه الدول نحو تبني نظام الحكومة الإلكترونية لتحسين أدائها الحكومي وتحسين مناخ الإستثمار والارتقاء بالمستوى الاجتماعي للأفراد بالإعتماد على جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية أردنا من خلال هذه الدراسة القيام بالكشف عن نتائج تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، والمراحل التي توصلت إليها مقارنة ببعض الدول العربية والأجنبية؛ وعلى ضوء ذلك تطرح الإشكالية الرئيسية التالية: ما هو واقع خدمات الإدارة الإلكترونية الحكومية بالجزائر في ظل جهود تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية؟ للإجابة على هذه الإشكالية سنتناول بالدراسة المحاور التالية.

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية الحكومية في ظل التجارب الدولية

اختلفت تجارب الدول الأجنبية في سعيها المتواصل نحو بناء نظام كامل ومتكامل للحكومة الإلكترونية، حيث عمل البعض منها على تنفيذ عدة برامج ومشاريع بصفة متتابعة ومتناسقة خلال فترات قصيرة من الزمن، وذلك حسب سياسة الجهة المخول لها تنفيذ هذه المشاريع "سياسة الحكومة الإلكترونية"، وهناك من اعتمدت على تولي تنفيذ مثل هذه المشاريع خلال فترات طويلة وذلك في إطار ما يعرف بـ "إستراتيجية الحكومة الإلكترونية" بموازنة مالية كبيرة. ويستند قياس المستوى الذي توصلت إليه الدول في بناء الحكومة الإلكترونية إلى "مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية" "EGDI" وتعرفه المنظمة الدولية على أنه مؤشر إدراك مدى جاهزية وقدرة الإدارات العمومية على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنفيذ الوظائف الحكومية¹ وهو المفهوم الحديث لمصطلح الإدارة الحكومية والذي أصبح يعرف بالإدارة الإلكترونية الحكومية.

ويتكون مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية من مؤشر الخدمات الإلكترونية وهو مؤشر يقيس نسبة تطور الخدمات الحكومية الإلكترونية من حيث الوفرة، الجودة وتنوع قنوات إيصال الخدمة، مؤشر رأس مال البشري، مؤشر البنية التحتية للاتصالات، مؤشر المشاركة الإلكترونية.

1_1_ ترتيب الدول حسب مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية

تصنف الدول في هذا المجال وفق مؤشر الحكومة الإلكترونية ومؤشراته الفرعية والتي يعتمد عليها لقياس مستويات الإنجاز المحققة من قبل الدول كما يستعمل لتقييم التطور الحاصل في أي دولة عضو خلال مدة معينة²، وحسب مؤشرات تطور الحكومة الإلكترونية كانت هناك مجموعة من الدول الرائدة في هذا المجال ومن أبرزها كوريا الجنوبية وأستراليا، وسنغافورة التي طورت خدماتها الإلكترونية الحكومية بشكل كبير ومن بين النتائج البارزة التي حققتها ارتفاع مؤشر سهولة ممارسة الأعمال الذي يعكس التحسن الكبير في مناخ الأعمال بهذه الدول، وتجدر الإشارة أن تحسن وتطور الخدمات الإلكترونية الحكومية مرتبط بمدى جاهزية، وتطور نظام الحكومة الإلكترونية مثلما جاء في بعض الدراسات الأدبية في هذا الصدد من خلال تخفيض الأعباء الإدارية التي تقف عائقا أمام المواطن وأصحاب الشركات.

جدول رقم(1): تطور الخدمات الإلكترونية بالدول الرائدة للفترة 2012-2018

الدولة	مؤشر الخدمات الإلكترونية الحكومية				الترتيب العالمي سهولة ممارسة الأعمال 2018
	2012	2014	2016	2018	
الدانمارك	0,8562	0,6614	0,7754	1,000	03
أستراليا	0,8627	0,9291	0,9783	0,9722	14
كوريا الجنوبية	1,00	0,9764	0,9420	0,9792	04

07	0,9792	1,00	0,89760	0,9739	بريطانيا
10	0,9444	0,87680	0,7008	0,8431	السويد
13	0,9653	0,9420	0,77170	0,8824	فلندا
02	0,9861	0,9710	0,9921	1,00	سنغافورة
01	0,9861	0,9420	0,8425	0,7843	نيوزيلندا
31	0,9792	0,9420	1,00	0,8758	فرنسا
34	0,9514	0,8768	0,9449	0,8627	اليابان

المصدر: بيانات المنظمة الدولية في الحكومة الإلكترونية (2012-2018)

من الجدول السابق، يتبين أن كافة الدول الرائدة قد حققت تقدم كبير في تطوير خدماتها الالكترونية العمومية المقدمة بواسطة شبكة الانترنت بشكل مستمر خلال السنوات الأخيرة مثل سنغافورة التي سجلت مستويات جد متقدمة طيلة هذه الفترة بمؤشر قدره 0,9873 % في المتوسط محتلة المرتبة الثانية عالميا من حيث سهولة ممارسة الأعمال؛ إذ قامت بتطوير خدماتها الالكترونية الحكومية سنة 2015 عن طريق إطلاق خدمة جديدة "Corpass" تمكن أصحاب المؤسسات والمنظمات الأخرى من استعمال هوية رقمية واحدة للشركة بدلا من هويات التسجيل الدخول المتعدد من أجل إجراء معاملات الحكومة الالكترونية أين تم انشاء خدمة (Corpass) استجابة لتطلعات وتعليقات الموظفين عوضا عن خدمة (Singpass) التي تستعمل فقط من اجل المعاملات الشخصية فمن خلال بوابة (Corpass) تصبح خدمة استعمال هويات تسجيل الدخول أسهل، وأكثر امانا والتي تعتمد على نظام ترخيص الخدمات الالكترونية المصدر من قبل الوكالات الحكومية باستخدام رقم واحد للهوية الرقمية بالنسبة للهيئات الرسمية المحلية والمنظمات، والشركات الأجنبية التي ترغب في الوصول إلى الخدمات الالكترونية الحكومية الموجهة لمؤسسات الأعمال؛

كما ان إدارة أكثر من 200 خدمة إلكترونية حكومية من قبل 60 وكالة حكومية تتطلب إنهاء عملية تسجيل الدخول بواسطة (Corpass)³ وتليها كوريا الجنوبية بمؤشر 97,44% في المتوسط والمرتبة الرابعة عالميا في مجال ممارسة العمال ثم أستراليا ونيوزيلندا.

1-2-2- التجارب الدولية الناجحة في تطبيق الحكومة الإلكترونية

قطعت الدول المتقدمة خطوات متقدمة ومتفاوتة، وذلك من خلال اعتمادها أساسا على القيادة القوية في تولي بناء وتنفيذ السياسات والإستراتيجيات المطورة لنظام الحكومة الإلكترونية وبناء إدارة إلكترونية حكومية كفأة وفعالة، في تأدية المهام الإدارية وتقديم أفضل الخدمات الحكومية مستندة في ذلك على المستوى التعليمي، الثقافي والخدمي لأفراد مجتمعاتها. وعلى ضوء هذه المميزات والمقومات التي اكتسبتها الدول رائدة في مجال الحكومة الإلكترونية، والتي مكنتها من تحقيق أعلى المراتب وأحسن النتائج نستطيع أن نعتبرها بمثابة نماذج عن التجارب الناجحة في مسار تطبيق الحكومة الإلكترونية.

1-1-2- تجربة أستراليا

ظهرت بوادر تبني إستراتيجية تطبيق الحكومة الإلكترونية، لما عقدت الحكومة الأسترالية في ديسمبر 1997 أول اجتماع وزاري لها حول ضرورة تقديم كافة الخدمات التي لها الأولوية على شبكة الإنترنت، حيث تم في شهر ديسمبر سنة 2001 ظهور حوالي 90% من أقسام الحكومة الأسترالية على الخط، كما صنف ضمن أربع دول رائدة في مجال استعمال التجارة الإلكترونية من أجل توفير الخدمات الحكومية وذلك سنة 2002. بعد هذه الفترة 2004 - 2005 عرفت مبادرة الحكومة الإلكترونية بعض العراقيل والتحديات التي تمت دراستها وتقييمها من قبل المكتب الوطني الأسترالي للتدقيق الذي خلص إلى مجموعة من النتائج الهامة وهي:

_ اختلال مستوى ضمان الأمن الإلكتروني داخل أقسام ووكالات الحكومة الأسترالية، وذلك من حيث تسيير ومعالجة الأخطاء المقفرة.⁴
_ بالرغم من الطرق العديدة التي استعملتها الوكالات الحكومية من أجل جمع المعلومات وتحسين الخدمات الإلكترونية لمواقعها الإلكترونية؛ إلا أنها وجدت صعوبة في

تحديد تكاليف تسيير مواقعها الإلكترونية سواء باعتمادها على طريقة تحليل تكلفة-
عائد، أو على تحديد مكتسبات الإنتاجية، أو على عائدات الاستثمار.

_ لم تقم أغلب الوكالات الحكومية بتطوير طرق قياس فعالة، من أجل تحديد ما
إذا كان الموقع قد صمم بطريقة كفأه أم لا لتقديم الخدمات الحكومية.⁵

_ عدم قدرة الوكالات الحكومية على تحديد النتائج التي يمكن تحقيقها من
الاستثمار في الحكومة الإلكترونية، وذلك من حيث تخفيض التكاليف وتحقيق كفاءة
عالية.⁶

تجدر الإشارة أن هيئة الحكومة الإلكترونية المسؤولة عن قيادة وتنفيذ مشاريع
الحكومة الإلكترونية قامت بتبني نظام المصادقة الإلكترونية سنة 2003 وذلك من أجل
تحقيق المساعي التالية:

_ انجاز أفضل الممارسات ورفع مستويات الأمن الإلكتروني، وزيادة عدد تبادلات
الحكومة الإلكترونية.

_ تسهيل عملية تماسك أساليب التعامل بين الوكالات الحكومية في مجال التصديق
الإلكتروني.⁷

كما عززت هيئة الحكومة الإلكترونية في استراتيجيا إمكاناتها وقدراتها المتعلقة بالبنى
التحتية للاتصالات، من خلال تبنيها لنموذج الحوسبة السحابية "Cloud computing" أي
تكثيف آليات الحوسبة المتبع من قبل الولايات المتحدة الأمريكية وهو نموذج يمكن من
تلبية طلب الوصول إلى الشبكة وتواجدها في كل مكان، بمشاركة كافة مصادر الحوسبة
المشغلة (الشبكات الخوادم، التخزين، التطبيقات و الخدمات...) والتي يمكن أن توفر
بسرعة وبجهد أقل في التسيير، أو التفاعل مع مقدمي الخدمات؛ وهو ما من شأنه أن يتيح
الفرصة للحكومة من تقديم الخدمات بكفاءة أكبر،⁸ الأمر الذي نتج عنه ارتفاع في مؤشر
كل من البنية التحتية للاتصالات والخدمات الإلكترونية الحكومية بنسبة "0.7646"
و"0.9783" في سنة 2016 بعدما كانت تقدر سنة 2005 بنسبة "0.7098" و"0.9038" على
التوالي، وفيما يتعلق بمؤشر رأس المال البشري فقد بقي في أحسن مستوياته خلال الفترة
2005- 2016 وبنسبة "0.9900" و"1.000" على التوالي، وتطور مستوى مؤشر الحكومة

الإلكترونية الذي حقق أحسن مستوى له خلال سنة 2016 بنسبة "0.9143"⁹ وذلك مقارنة بالسنوات السابقة.

وفي هذا الإطار يقدم الموقع الإلكتروني للحكومة لأستراليا بواسطة شبكة الانترنت <https://info.australia.gov.au/accessibility.html> مجموعة من الخدمات الإلكترونية الحكومية المرتبة التي تتعلق بإدارة أو هيئة الحكومة الإلكترونية من خلال فتح صفحة "حكومي" myGov " الموجودة على نفس الموقع الإلكتروني الحكومي لإجراء عملية التسجيل والدخول بطريقة بسيطة وأمنة للوصول إلى كافة الخدمات الحكومية عبر الإنترنت، وتوفر روابط إلكترونية سريعة تتعلق ببعض الخدمات الإلكترونية التي تقدمها إدارة الهجرة والمواطن للحصول على التأشيرة، إمكانية التسجيل وطلب رقم الأعمال الخاص بالشركة من خلال التطبيق الإلكتروني " ABN " المرتبط بإدارة سجل الأعمال على الموقع الإلكتروني الحكومي <https://www.abr.gov.au/business-super-funds-charities/applying> وخدمة حساب أوقات البريد والتسليم ومقارنة التكاليف والكشف عن موعد وصول التسليم بواسطة الموقع الإلكتروني الحكومية لإدارة بريد أستراليا¹⁰...

ويعد إطار عمل الهوية الرقمية في أستراليا أسلوب متناسق مكون هام في أي نهج متكامل للحكومة الإلكترونية حيث تم تخصيص حوالي 92.4 مليون دولار من الميزانية الفيدرالية لسنة 2018-2019 لإنشاء البنية التحتية التي من شأنها أن تدعم برنامج عمل " eID Govpass " وتهدف الحكومة إلى طرح خدمات تجريبية لحوالي نصف مليون مستخدم بحلول نهاية جوان 2019 ويجري التعامل مع التحديات التي تواجه الانتشار الواسع النطاق، واعتماد الهوية الإلكترونية في أستراليا مع السياسة السابقة للحكومة الإلكترونية. وعلى المستوى المحلي تساهم مدينة سيدني في حركة البيانات المفتوحة من خلال إتاحة مجموعة كبيرة من البيانات في عدد من المجالات التي يحتاج إليها المواطن مثل الاستدامة البيئية والنقل والفنون، والثقافة، والمرافق، ودور الترفيه¹¹. كل ذلك يعكس نجاح تجربة الحكومة الأسترالية في تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية، حيث كان له أثر واضح فيما يتعلق بزيادة كفاءة وفعالية المواقع الحكومية في تقديم الخدمات للمواطنين، والتي تم

تحسينها، وتطويرها وقيادتها بشكل فعال معتمدة في ذلك على نتائج التقييم التي أصدرت في تقارير الوكالة الاسترالية للتدقيق.

1-2-2- تجربة سنغافورة

عملت حكومة سنغافورة في أول خطوة لها في مجال الحكومة الإلكترونية منذ سنة 2000 على وضع مخطط عمل يهدف إلى حوسبة كافة وكالاتها وإداراتها الحكومية، من خلال توفير 1600 مفتاح للخدمات العمومية المرتبطة بالخدمات الإلكترونية المقدمة. كما تبع هذا البرنامج مخطط آخر لعمل الحكومة الإلكترونية من سنة 2003 إلى 2006 الذي أقيم من أجل تدعيم إستراتيجية مخططها الأول، حيث ارتكزت على زيادة الترابط الشبكي الحكومي، تحقيق رضا العملاء والتواصل مع المواطنين.

كما واصلت حكومة سنغافورة جهودها في مجال الحكومة الإلكترونية من خلال مباشرتها في تنفيذ مخطط آخر للفترة 2006_2010 حيث تم بناء إستراتيجية مستقبلية هدفها إنشاء بيئة تنافسية فيما يتعلق بالشراكة بين الشركات العمومية والخاصة في تجديد المشاريع، وتنمية قدرات القطاع الخاص خصوصا في مجال صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال¹².

وفي سنة 2007 قامت الهيئة المكلفة بتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية برفع استثماراتها في البنى التحتية للاتصالات في القطاع العمومي، وذلك بمساهمة الصناعة في تطوير حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، إلى جانب مشاركة سنغافورة في ملتقيات التعاون وتبادل الخبرات حول تجارب الحكومة الإلكترونية على المستوى الدولي، حيث استفادت بعض الدول من تجربة الحكومة الإلكترونية بسنغافورة ومن بينها دول الخليج العربي، وذلك بالعمل مع الشركات العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بسنغافورة، كما اكتسبت هذه الشركات خبرة كبيرة من مجال تطوير حلول الحكومة الإلكترونية¹³.

وفي ظل التطورات التكنولوجية والتعقيدات المتزايدة في بيئة عمل الحكومة، وظهور بعض الضغوطات والقوى الخارجية فقد باشرت هيئة الحكومة الإلكترونية بتنفيذ مخطط آخر

يمتد من سنة 2011 إلى 2015 وذلك من أجل مواجهة هذه التحديات والذي تضمن تجسيد بعض المهام التالية¹⁴:

_ رفع مستوى التعاون والتعاملات بين الوكالات والأقسام الحكومية والقطاع الخاص والمواطنين.

_ استخدام أفضل أساليب الإعلام والتثقيف للجمهور، باستغلال أصواتهم و اقتراحاتهم من أجل تطوير السياسات العمومية في هذا المجال، حيث قامت خلال هذه الفترة بتطوير تقنيات تأمين حقل التعاملات عبر شبكة الانترنت وذلك بزيادة عمليات مواجهة التهديدات والهجمات الإستراتيجية الجديدة.

كما قامت الحكومة بإدخال نظام وصول منفصل للمستخدمين من رجال الأعمال ومستثمرين للتعامل مع الحكومة (eGov Masterplans 2011-2015, singapore, 2016, p.8) وخلال الفترة 2010-2018 حققت سنغافورة نجاحات مستمرة من حيث حفاظها على المستويات العالمية في تحسين وتطوير الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة بمؤشر 9269,8 كمتوسط، الأمر الذي مكنها من الحفاظ على المرتبة الأولى عالميا فيما يخص سهولة ممارسة الأعمال (ماعدا سنة 2018 التي سجلت فيها المرتبة الثانية) وتعزيز شفافية الإجراءات الحكومية، وانخفاض الفساد (المرتبة الثالثة فيما يخص مؤشر مدركات الفساد بدرجة 85 بعد نيوزيلاندا والدانمارك سنة 2018) التي أعطت ثقة أكثر للمواطنين والمستثمرين ورجال الاعمال والشركات.

المحور الثاني: تجارب الإدارة الالكترونية في بعض الدول العربية

اتسعت مجالات استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في هذا العصر، وازداد معها تبني حكومات الدول المتقدمة لنظام الحكومة الالكترونية التي قامت بعدة تجارب في هذا المجال، وتبعتها في ذلك أغلب الدول العربية متخذة بعض القرارات الإستراتيجية، التي تهدف إلى تحقيق التحول الإلكتروني الحكومي.¹⁵ في هذا الإطار سنحاول عرض تجربة كل من دولة تونس والمغرب التي عرفت تحسن في تطبيق الحكومة الإلكترونية وتجربة الجزائر.

1-2- تجربة تونس

انطلقت مبادرة التحول الحكومي الإلكتروني في تونس سنة 2006 وذلك عبر وضعها للمراحل الأولى لتأسيس إدارة إلكترونية مركزة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتطوير المواقع الإلكترونية للإدارات العمومية من الجيل الثالث لمواقع الويب، كما تم بعدها وضع مخطط لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية¹⁶ 2009-2014.

وفي هذا الصدد قامت الحكومة التونسية سنة 2011 بتطوير الإطار التشريعي والتنظيمي، الذي يواكب تطور التعاملات والخدمات الإلكترونية ومن أهمها قانون حماية المعطيات الشخصية، السلامة المعلوماتية، المبادلات والتجارة الإلكترونية، ومرسوم عدد 41 المؤرخ في 26 ماي 2011 المتعلق بالنفذ إلى الوثائق الإدارية، وقانون التحويل الإلكتروني للأموال، الدفع الإلكتروني وقانون الجرائم الإلكترونية وإعداد القانون الأساسي لضبط الإطار العام للتبادلات الإلكترونية بين الإدارات العمومية¹⁷.

ومع نهاية الثلاثي الأول من سنة 2013 توصلت هيئة الحكومة الإلكترونية في تونس إلى توفير 150 خدمة إدارية إلكترونية، و25 خدمة إلكترونية تفاعلية موجهة للمواطنين والإدارات العمومية والشركات الخاصة، وإتاحتها عبر موقع بوابة الحكومة التونسية والهاتف النقال، كما تم انجاز وتنفيذ مشروع الشبكة الإدارية المدمجة للشراءات العمومية الإلكترونية، الحافظة الإلكترونية الموحدة للتجارة الخارجية، المنظومة المدنية، موقع الاستشارات العمومية، موقع الإبلاغ عن حالات الفساد، المصادفة الإلكترونية والوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية وبوابة البيانات المفتوحة¹⁸.

وتعكس نتائج مؤشرات الحكومة الإلكترونية في تونس التحسن المستمر نحو الارتفاع في أغلب مؤشرات الحكومة الإلكترونية للفترة 2010-2016 فقد ارتفع مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية بفارق "0.0843" مقارنة بما حقق سنة 2010، (منظمة الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2010_2016) ومن بين أبرز العوامل التي أدت إلى تحقيق ارتفاع في مستويات مؤشر الحكومة الإلكترونية، فهي تتمثل في المساهمة الفعالة لمؤشر الخدمات الإلكترونية الحكومية ورأس المال البشري والمشاركة الإلكترونية.

ويرجع سبب ببطء نمو مؤشر البنية التحتية للاتصالات في تونس، إلى السياسة التي تتبعها الحكومة نحو زيادة نسب اشتراك الهاتف النقال، ثم إلى زيادة نسب مستخدمي الإنترنت، نسب اشتراكات خطوط الهاتف الثابت، حيث كان من الأحسن لو تم التركيز على زيادة نسب مستخدمي الإنترنت، وبعدها على زيادة نسب اشتراكات خطوط الهاتف الثابت. كما تضمنت الاستراتيجية العامة لبرنامج "Smart Gov 2020" على أهداف تحقيق إدارة فعالة ومنفتحة تقدم خدمات سهلة وبسيطة، وعالية الجودة للمواطنين والشركات من موضع واحد، (Ministère de la Fonction Publique et de la Gouvernance, 2016, p.05) وبالنظر إلى النتائج المسجلة خلال الفترة 2010-2018 نلاحظ الإرتفاع المستمر لمؤشر الخدمات الإلكترونية الحكومية والذي سجل سنة 2018 ما يعادل 0.8056 و بمتوسط سنوي قدره 6240,8 وهو مستوى جيد مقارنة بمتوسط نيوزيلاندا وسنغافورة.

2-2- تجربة المغرب

بدأت تجربة تبني نظام الحكومة الإلكترونية في المغرب سنة 1997 فيما أطلق عليه برنامج الإدارة الإلكترونية، بعد ذلك تطلعت هيئة الحكومة الإلكترونية بالمغرب إلى ضرورة تطوير إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصال الوطنية حيث وضعت برنامج آخر للحكومة الإلكترونية حيز التنفيذ شهر أكتوبر 2009 تزامنا مع إطلاقها " لمخطط المغرب الرقمي 2013".

من بين أبرز الصعوبات التي عانت منها المغرب قبل 2008 ارتفاع معدل الأمية ونقص الوعي والثقة في آليات الرقمنة والتي أثرت سلبا على مستوى استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية ووقوفها أمام تحدي تنفيذ مشاريع التشغيل البيئي والمتمثل في ربط الوكالات والإدارات العمومية أفقيا بالأنظمة والأجهزة الإلكترونية وتشغيلها بطريقة منسجمة¹⁹.

ويهدف إعادة هندسة جميع العمليات وتفعيلها خدمة للمواطنين والشركات الخاصة، تمت حوكمة مشاريع الحكومة الإلكترونية من أجل ضمان توفير الوسائل الضرورية وتنفيذ القرارات المتخذة بفعالية.

في هذا الإطار حققت هيئة الحكومة الإلكترونية في المغرب خلال سنة 2013-2014 بعض الإنجازات متمثلة في توفير 60 خدمة إلكترونية عبر ثلاث قنوات هي البوابة الوطنية، بوابة تطبيقات الهاتف النقال، ومراكز اتصال المواطنين، وإنجاز مشروع بوابة التدبير المندمج للنفقات العمومية، الشبكات الإلكترونية لطلب الوثائق الإدارية، موقع الخدمات العمومية، بوابة الصفقات العمومية ومشروع تطوير بوابة البيانات المفتوحة²⁰.

كما عملت الحكومة المغربية على تهيئة الإطار التشريعي للحكومة الإلكترونية خاصة تلك المتعلقة بالتصديق الإلكتروني مثل قانون رقم 53-05 الموافق للمرسوم رقم 1-7-129 سنة 2007 والمتعلق بتبادل البيانات القانونية إلكترونياً، والشروط العامة للعمل بشهادة التوقيع الإلكتروني إضافة إلى إعدادها لمشاريع قوانين حماية البيانات الشخصية وأمن التجارة الإلكترونية²¹.

من جهة أخرى قامت هيئة الحكومة الإلكترونية بتعزيز مبادرات توسيع نطاق المشاركة الإلكترونية وذلك من خلال تخصيص فضاء خاص باقتراحات المواطنين لإحداث خدمات إلكترونية جديدة، المناظرة الضريبية، مشاريع النصوص المعروضة للتعليق، محاربة الرشوة في المستشفيات الحكومية وتبين نتائج تقييم تجربة الحكومة الإلكترونية في المغرب²² التحسن المستمر في مؤشرات الحكومة الإلكترونية للمغرب وهذا ما يعكس الارتفاع المسجل بالنسبة لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية في سنة 2016 بفارق " 0.1899 " مقارنة بسنة 2010، ويرجع هذا التحسن إلى المساهمة الفعالة لمؤشر المشاركة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية الحكومية.

ونلاحظ من خلال النتائج المسجلة على الصعيد العالمي التحسن المستمر في تقديم الخدمات الإلكترونية الحكومية خلال الفترة 2010-2018 حيث وصل سنة 2018 إلى ما نسبته 0.6667 و بمتوسط سنوي قدره 5758,6 وهو مستوى مقبول مقارنة بمتوسط كل من نيوزيلاندا وسنغافورة، وفي المقابل سجل هناك تصاعد مستمر فيما يتعلق بترتيبها العالمي المرتبط بمؤشر سهولة ممارسة الأعمال فقد كان ترتيب المغرب في سنة 2010 هو

128 لتستمر بعدها الأمور نحو التحسن؛ أين سجلت المرتبة 66 سنة 2018 وهذا راجع إلى زيادة اهتمامها بتفعيل الخدمات الإلكترونية الحكومية الموجهة للأعمال.

وبالنظر إلى نتائج المؤشرات الثانوية لمؤشر الخدمات الإلكترونية الحكومية التي جاءت في تقارير منظمة الأمم المتحدة نجد أن هيئة الحكومة الإلكترونية قد اتبعت سياسة ناجحة من أجل تحسينها لمراحل بناء الخدمات الإلكترونية للمواقع الحكومية، حيث ركزت أكثر على رفع مستوى ظهور المواقع الحكومية على صفحات شبكة الإنترنت كخطوة أولى ثم إلى زيادة مستوى الخدمات المترابطة بين الوكالات والإدارات الحكومية، ل يتم بعدها التركيز على مرحلة الخدمات المتبادلة ومرحلة تطوير الخدمات المقدمة على المواقع الإلكترونية الحكومية.

2-3- تجربة الجزائر

قامت إدارة اتصالات الجزائر سنة 2004 بوضع مخطط لتطوير شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية حيث بلغت قيمة الاستثمارات الإجمالية ما يعادل 2,5 مليار دولار، وذلك لتعبئة جميع الطاقات والأنشطة لتحويل الوظائف ونقل الخبرة والإمداد ونظم المعلومات، ومن بين أهم الإنجازات المحققة في هذا المجال ²³ زيادة طول الشبكة الأرضية للألياف البصرية من 7244 كلم إلى 47000 كلم في جوان 2013، تحديث الشبكة الوطنية من حيث نقاط النفاذ إلى ما نسبته 14% في شهر مارس 2013 لتشمل فيما بعد عملية التحديث جميع مناطق ولايات الجزائر، تشغيل 682540 خط منها 50% تخص الانترنت ذي التدفق السريع" 2013 كما بلغ عدد اشتراك الزبائن بالإنترنت ذي التدفق السريع إلى 1188201 زبون، ربط كافة نشاطات القطاعات العمومية بشبكات الإنترنت، توظيف ما يقارب 5879 إطار و 21357 موظف.

وحسب بيانات المنظمة الدولية 2010-2016 عرفت مؤشرات الحكومة الإلكترونية تصاعدا موجبا، منذ سنة 2010 باستثناء نسب اشتراكات خطوط الهاتف الثابت، إلا أن هذا غير كاف لو تم مقارنته بنسب مؤشرات البنية التحتية للاتصالات في كل من تونس والمغرب، الأمر الذي ربما يعكس فشل السياسة المتبعة من قبل إدارة برنامج اتصالات

الجزائر في تحسين البنى التحتية للاتصالات، من خلال تركيزها على زيادة نسب اشتراكات الهاتف الثابت عوض الاهتمام بزيادة نسب مستخدمي الإنترنت، لدعم الخدمات الإلكترونية الحكومية (الخدمات من موضع واحد "one-stop shop"، أجهزة الخدمة الذكية والهاتف الجوال، ومراكز الاتصال الوطني،...) التي كان ينبغي إعطاؤها الأولوية في هذا المجال.

بعد انقضاء المدة المحددة لتنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية والذي كان ينتظر منه أن يصل إلى تحقيق أهدافه المسطرة، في ظل الفرص والإمكانات المتاحة، إلا أن النتائج المحققة على أرض الواقع لا تعكس نتائج ما رسم وخطط مسبقا خاصة إذا ما نظرنا إلى وضعية قطاع الاتصالات الذي تم تشخيصه في السابق، وتأخر إنجاز بعض المشاريع المدرجة ضمن مخطط إستراتيجية الحكومة الإلكترونية، وعدم بلوغ أهم هذه المشاريع لأهدافها الرئيسية، وضعف الإرادة والقيادة العليا للسلطات العمومية في مواجهة العراقيل والتحديات التي واجهت المشروع قبل وأثناء تنفيذ جل مشاريع التحول الإلكتروني الحكومي. وعلى غرار بعض الإنجازات المحققة في هذا الإطار يبقى مشروع الجزائر الإلكترونية مشروعا لم يكتمل بعد، بالرغم من انتهاء المخطط الزمني المحدد له نظرا لبطء الإجراءات والمشاريع التنفيذية، وفشل البعض منها كمشروع "أسرتك جهاز حاسوب لكل عائلة" كما لا تزال التعاملات المالية الإلكترونية في بدايتها، ورغم الجهود المبذولة من قبل الدولة لتعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى المصارف المالية والتجارية، إلا أنه يبقى هناك فئة كبيرة من المتعاملين الاقتصاديين و المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم، بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني والتأخير الكبير في تحسين حساباته، وإلى محدودية الجانب التشريعي المخصص في هذا المجال²⁴.

وبالنظر إلى كافة هذه المساعي والخطوات التي قطعتها الجزائر، كانت هناك بعض الإنجازات الهامة التي يمكن ذكرها في ما يلي:

_ فهرسة وتبويب وبرمجة المعلومات المتعلقة بمختلف الهيئات العليا التابعة للدولة والقطاعات الوزارية والمؤسسات الحكومية الأخرى ووضعها على مواقع إلكترونية حكومية مثل الموقع الإلكتروني لمجلس الأمة "www.majliselouma.dz" بوابة الوزير الأول www.cg.gov.dz والبوابة الإلكترونية للمواطن، والبوابة الإلكترونية للصفقات العمومية، ومواقع الوزارات والإدارات والوكالات العمومية في عديد من المجالات كإدارة الضمان الإجتماعي والسكن والعمران والوساطة العقارية وإدارة مسح الأراضي،...

_ معالجة الطلبات المتعلقة ببطاقة التعريف الوطنية البيومترية وجواز السفر البيومتري، وتسوية إجراءات تأمين وثائق الهوية التي يمكن الوصول إليها من خلال الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية.

_ طلب وسحب الصحيفة القضائية رقم (03) من القنصليات الجزائرية المتواجدة بالخارج والتي تتم بشكل إلكتروني.

_ استقطاب مؤسسة استشارات وخدمات الإعلام الآلي وحلول الانترنت التقنية المتقدمة، وأمن المعلومات، والتي تعمل تحت قوانين الدولة والاتفاقيات الدولية. ولمعرفة مدى تقدم تجربة الجزائر في سبيل تبني نظام الحكومة الإلكترونية والنتائج التي تم التوصل إليها مقارنة ببعض الدول سنتناول بشيء من التفصيل فيما يخص قيم أهم مؤشرات الحكومة الإلكترونية التي حققتها الجزائر، وهو ما يوضحه الجدول الموالي.

الجدول رقم (02): مؤشرات الحكومة الإلكترونية في الجزائر للفترة 2010_2018

المصدر: اعتمادا على بيانات تقارير منظمة الأمم المتحدة الصادرة حول مؤشر الحكومة

السنوات	مؤشر الحكومة الإلكترونية	مؤشر الخدمات على الخط	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر رأس المال البشري	مؤشر المشاركة الإلكترونية
النتيجة	الترتيب	الخط	النتيجة	الترتيب	الترتيب
2012	0.3608	132	0.2549	0.1812	0.6463
2014	0.3106	136	0.0787	0.1989	0.6543
2016	0.2999	150	0.0652	0.1934	0.6412
2018	0.4227	130	0.2153	0.3889	0.6640
2020	0.5173	120	0.2765	0.5787	0.6966

الإلكترونية للسنوات 2012_2020

يبين الجدول السابق تدني مؤشرات الحكومة الإلكترونية في الجزائر مقارنة بالدول الرائدة في هذا المجال، وذلك بالرغم من المستويات المقبولة التي حققت في مجال تنمية القدرات البشرية وتوفير البنى التحتية للاتصالات، الأمر الذي أدى إلى تحسن مؤشر الحكومة الإلكترونية سنة 2020 وإذا قارنا نتائج هذه المؤشرات (الموضحة في الجدول أعلاه) مع نظيرتها في دولة البحرين وتونس والمغرب؛ فهي أحسن مما حققتها الجزائر في هذا المجال، وبالتالي يجب على السلطات العمومية بالجزائر زيادة دعم سياسة ومشاريع تطوير الإدارة الإلكترونية وتوفير البيئة الملائمة والكفيلة بتحقيق ذلك وذلك من أجل تخفيض الأعباء الإدارية التي يتحملها المواطن والشركات.

المحور الثالث: خدمات الإدارة الإلكترونية الحكومية بالجزائر

إن الحكومة الإلكترونية هي اعتماد تقنيات البيانات القائمة على المعرفة مثل الإنترنت وشبكات المنطقة الواسعة والهواتف المحمولة من قبل الإدارات الحكومية وذلك لتقديم الخدمات الحكومية التي يحتاج إليها المواطن والمستثمر، والشركة، والأجانب وفي هذا الإطار حاول الباحثين Benmoussa M. Soufiane, Marhaiza B.Ibrahim, 2016 دراسة

وتحديد العوامل التي تؤثر على الحكومة الإلكترونية في ظروف مختلفة وتحديدًا في البلدان النامية التي تواجه تحديات مختلفة لتبني الحكومة الإلكترونية مثل الجزائر. فكان ضعف الحوافز التنظيمية والبنية التحتية للإتصالات أبرز العوامل التي أدت إلى انخفاض تبني الإدارة الإلكترونية الحكومية في الجزائر²⁵، وفيما يخص الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة من قبل الإدارات والهيئات العمومية لا زالت في بدايتها للظهور على شبكة الإنترنت؛ وبالتالي هناك تحديات كبيرة تنظر السلطات العمومية والهيئة القائمة على تنفيذ مشروع بناء نظام الحكومة الإلكترونية للحاق بالدول التي عرفت تطور ملحوظ في هذا المجال، وسنحاول من خلال العناصر الموالية إعطاء نظرة على واقع الإدارة الإلكترونية الحكومية وخدماتها المقدمة للمواطنين والشركات.

3-1- خدمات الإدارة الإلكترونية الحكومية الموجهة للمواطنين

ضمن مساعي العصرية التي باشرتها الجزائر، وضعت الدولة الخطوات الأولى لبناء ولاية بلدية إلكترونية تسمح بسحب الوثائق الإدارية على مستوى الشباك الوحيد، وإتاحة إمكانية طلب وإعداد شهادة ميلاد وبعض الوثائق الإدارية الأخرى على مستوى فروع البلدية في ولاية الجزائر العاصمة ووهران وولاية قسنطينة وبعده يتم تعميم إنشاء مثل هذه المواقع والبوابات الإلكترونية الخاصة بإدارة الجماعة المحلية عبر كافة مناطق الجزائر؛ وعلى سبيل المثال تم إنشاء موقع بلدية قسنطينة سنة 2012-2013 عبر شبكة الانترنت من خلال الموقع الإلكتروني الحكومي www.commune-constantine.dz والذي يوفر مجموعة من الخدمات الإلكترونية التفاعلية المميزة فهو يتضمن مدخل خاص بالخدمات الإلكترونية التفاعلية تحت عنوان "بوابة بلدية قسنطينة" "Le Portail de la commune de constantine" الموجودة مباشرة على الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للبلدية، إذ تسمح المواطنين بالإطلاع على ملف التعويض عن النشاطات ذات المنفعة العامة "IAIG"، المنحة الجغرافية للتضامن "AFS"، طلب شهادات الحالة المدنية، أما بالنسبة لأصحاب الشركات فيمكنهم الإطلاع على وضعية فواتير التوريد وانجاز الخدمة المتفق عليها مع البلدية كتاريخ الاستقبال، ورقم الحوالة،...

أما فيما يتعلق بالخدمات المقدمة للإدارات العمومية الأخرى فهي تمكنهم أيضا من الإطلاع على حالة الدفع من أجل انجاز شهادات العمل والأجر "ATS"، وكذا الإطلاع على لوحات القيادة للشبكة الاجتماعية. إلا أن البوابة لم تعد حيز الخدمة منذ يوم 19 ماي 2014 الذي أجريت فيه نشاطات نشر وتوعية وتجربة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البوابة بسبب غياب الإرادة السياسية القوية في هذا الشأن، وضعف البنى التحتية للإتصالات ونقص المورد البشري المؤهل لإستخدام هذه التكنولوجيا الحديثة والثقافة الإلكترونية، كما قامت السلطات العمومية بإنشاء البوابة الإلكترونية الحكومية "بوابة المواطن" dzwww.elmouwatin.dz سنة 2011 والتي تعتبر مبادرة إنشائها من بين أحد المشاريع المكملة لمشروع "الجزائر الإلكترونية" "e-Algérie"²⁶ حيث توفر "بوابة المواطن" خدمات إلكترونية اتصالية تتعلق ببعض من الهيئات، الوزارات، الجمعيات، والمؤسسات والإدارات التابعة لها، والمتاحة للمواطنين الجزائريين المقيمين وغير المقيمين، في حين أن الخدمات الإلكترونية التفاعلية غير متوفرة على هذه البوابة الأمر الذي أدى إلى تدني مستوى الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة بالنسبة للمواطنين.

وبعد مرور عدة سنوات من ظهورها على شبكة الإنترنت 2011-2016 بقيت المعلومات المقدمة عبر البوابة الإلكترونية غير كافية وغير مستحدثة وفقا للتغيرات والتطورات الحاصلة في جميع أقسام ومجالات وأنشطة الهيئات والإدارات الحكومية الجزائرية وعلاقتها مع بعضها البعض، أو مع المواطنين المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها لهم، بالإضافة إلى ذلك أنها غير متصلة ومتابعة ومستمرة وفق تسلسل زمني واضح؛ بشكل يمكن مستخدم البوابة من الاستفادة بقدر كبير من المعلومات وتفصيلها خطوة بخطوة حول ما قد يرغب في البحث والتعرف إليه.

كما أن الخدمات التفاعلية المقدمة عبر البوابة الإلكترونية قليلة بالنظر إلى الخدمات الكثيرة التي يحتاج إليها المواطن في حياته اليومية؛ والتي لربما من السهل عليه أن يجدها على المواقع الإلكترونية للإدارات الحكومية الأخرى التي تعرض نفس الخدمة، أو أكثر من ذلك في غالب الأحيان والتي قد تجعل المواطن لا يفكر حتى في زيارة بوابة المواطن الإلكترونية، لكن بعد سنة 2016 وإلى غاية الآن لم تعد "بوابة المواطن الإلكترونية

"موجودة على صفحات شبكة الإنترنت لأسباب غامضة والتي يمكن ان نرجعها إلى ضعف الإرادة القوية للأطراف والهيئات العمومية ذات الصلة بتنفيذ برامج ومشاريع الحكومة الالكترونية التي تحتاج إلى مستوى عال من التنسيق والتكامل، والإستمرار والتحديث، وتكثيف إدخال تكنولوجيا المعلومات والإتصال على كافة الإدارات العمومية والهيئات الحكومية،..

وفي هذا الصدد شرعت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في وضع عدة مشاريع بالتعاون مع الوزارات الأخرى من أجل تعزيز ودعم تنفيذ الإدارة الإلكترونية، والتطبيقات الشاملة والتي تتمحور أساساً في²⁷:

_ تحديث بوابة المواطن الإلكترونية

يتضمن هذا المشروع مجموعة من الشروط التي وضعت لحسن تنفيذ عملية تحديث بوابة المواطن الإلكترونية من الشروط، من بينها إدراج التقنيات الجديدة البارزة التي تسمح بتحسين الصورة المرئية للبوابة الإلكترونية؛ التي تتطلب عملية ضبطها وفق مواصفات ومعايير استعمال الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية... الخ وتكييف المحتوى مع هذه المحطات الجديدة؛ مواكبة الاحتياجات المتغيرة للمستخدمين بإعادة النظر في التصميم من خلال التركيز على المواطن؛ كما أن مضاعفة الخدمات الحكومية التي تقدمها الإدارات العمومية عبر شبكة الانترنت تقتضي وضع "المواطن" امام بوابة موحدة لجميع الخدمات الإلكترونية الحكومية.

_ البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية

يهدف هذا المشروع إلى تنفيذ نظام رقمنة إجراءات إبرام الصفقات العمومية وفقاً لأحكام المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المؤرخ 16 سبتمبر 2015 المتعلق بتنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، على ان تكون هذه الأداة تحت تصرف الحكومات المركزية والمحلية والهيئات العامة، حيث يتعين عليها دمج المراحل المختلفة المتعلقة بعملية

إبرام الصفقات العمومية، لاسيما الإعلام، المناقصات، الترشيحات، وإرسال عناصر الملف، وعملية الانتقاء والإرساء.

ويبقى دائما العائق الكبير الذي تواجهه الإدارة الإلكترونية الحكومية ونظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر بصفة عامة هو تأخر وبطء الإنجاز، والتحديث الذي يصل إلى سنوات، وتحمل الدولة لنفقات كبيرة نتيجة عدم ظهور أي نتائج ذات الصلة بواقع التنفيذ؛ مما يجعل المواطن بعيد جدا عن الإدارة العمومية ويرى انها مثقلة بالبيروقراطية وغير شفافة في تعاملاته الحكومية.

لكن هذا لا يمنع من القول أن هناك بعض المواقع الإلكترونية للإدارات العمومية التي تقدم خدمات اتصالية وتفاعلية جيدة في بعض من المراحل أو الخطوات التي تسمح بعملية اجراء التسجيل، والدخول الآمن إلى التطبيق أو المنصة الإلكترونية وتمكن المستخدم من تحميل وتعبئة الوثائق الضرورية وطلب الحصول عليها إلكترونيا، إضافة الى ذلك نلاحظ أن هناك اختلاف في البنى التحتية للإتصالات المدخلة على الإدارات العمومية فهناك من لها مستوى نضج أو جاهزية إلكترونية أفضل بكثير من الإدارات العمومية الأخرى التي لا زالت تعمل وفق الطرق، والوسائل التقليدية خاصة في المناطق البعيدة عن المدن ومراكز النشاط الإقتصادي والإجتماعي،..مثل تقديم الملفات والوثائق في شكلها الورقي والقيام بالختم والبصمة على هذه الاوراق والشهادات الإدارية الرسمية.

3-2- خدمات الإدارة الإلكترونية الحكومية الموجهة للشركات

في إطار تيسير التزامات الإدارية التي يجب على الشركات الإمتثال لها اتجاه الإدارات العمومية بالجزائر عملت السلطات المعنية بوضع مجموعة من الخدمات العمومية الإلكترونية لأصحاب الشركات والتي تتضمن إنشاء خدمة تسجيل الاستثمار عبر الإنترنت. www.andi.dz الوصول إلى بوابة السجل التجاري www.sidjilcom.cnrc.dz إذ تسهل البوابة الإلكترونية للسجل الإلكتروني عملية حجز موعد إلكتروني، تسمية النشاط

التجاري والدفع الإلكتروني للمبلغ المستحق من عملية التسمية، إمكانية إنشاء الشركات (بواسطة التطبيق الإلكتروني الموجود على الموقع الإلكتروني بالتعاون مع الموثقين والتي تتم بواسطة شبكة الإنترنت).

توفير معلومات مفصلة عن النشاط والوضعية المالية لهذه الشركات، إنشاء قاعدة البيانات الوطنية لإصدار وثائق حول وضعية الأراضي بواسطة المنصة الإلكترونية "WHATHIKACAD" إضافة إلى عملية إجراء تصريحات الضرائب عبر الإنترنت للشركات الخاضعة للإدارة العامة للشركات الكبرى والدفع الإلكتروني لها وفقاً لأحكام قانون المالية لعام 2018 بواسطة الموقع الإلكتروني [Http://www.mfdgi.gov.dz](http://www.mfdgi.gov.dz) و www.jibayatic.dz وطلب الحصول على رقم التعريف الضريبي <https://nifenligne.mfdgi.gov.dz> والتصريح والدفع الإلكتروني للإشتراكات الاجتماعية من قبل أصحاب الشركات المرتبطة بـ CNAS و CASNOS و CACOBATH من خلال الموقع الإلكتروني لمديرية الضمان الاجتماعي www.cnas.com.dz إضافة إلى إمكانية طلب ومتابعة خدمة التوصيل بالكهرباء عبر الإنترنت لصالح الشركات الصغيرة والمتوسطة على الموقع www.sda.dz.

وفي ظل هذه الجهود التي قامت بها الحكومة (علاقة حكومة-أصحاب الشركات) هناك عدد قليل جداً من الخدمات الحكومية المقدمة هي خدمات إلكترونية تفاعلية بشكل جيد وفعال، مثل خدمة حجز موعد وتسمية الشركة إلكترونيا المرتبطة بإدارة السجل التجاري، وخدمة التصريح بالإشتراكات الاجتماعية للعمال والدفع الإلكتروني لمبالغ هذه الإشتراكات والتصاريح المرتبطة بإدارة "CNAS" وإدارة "CACOBATH" على مواقعها الإلكترونية الحكومية، والباقي هي عبارة عن خدمات إلكترونية اتصالية فقط تقدم بعض المعلومات لهذه الشركات المقدمة من قبل الإدارات العمومية المعنية بالاستثمار والأعمال على صفحاتها الموجودة على شبكة الإنترنت؛ إضافة إلى خدمات الإتصال الحكومي والأجهزة الذكية والبطاقات البيومترية التي ساعدت على تمكن الشركات من إتمام هذه المعاملات الحكومية بنجاح.

الأمر الذي أدى إلى تيسير الإجراءات الإدارية الحكومية للإمتثال لهذه الإلتزامات التنظيمية التي تفرضها الإدارات العمومية المذكورة على الشركات سواء المحلية أو الأجنبية والتي كانت

في السابق تأخذ وقت طويل وتكلف أموال كبيرة وتعقيدات بيروقراطية يتحملها هذا الأخير، وبالتالي فقد سهلت الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة من قبل هذه الإدارات العمومية في سهولة ممارسة الأعمال، لكن هذا غير كافٍ بالنظر إلى النطاق الواسع الذي يشغل العديد من المجالات ذات الصلة بمناخ الإستثمار والأعمال بالجزائر وما يحتويه من كثرة التعاملات الحكومية في إطار العلاقة إدارة عمومية- أعمال والوثائق والمستندات، والأوراق الثبوتية الرسمية، والشهادات، والأذون والرخص والتوقيعات وغيرها.

3_3_الإطار العام لتطوير خدمات الإدارة الإلكترونية الحكومية

لقد تم عرض بعض التجارب الناجحة دوليا في الإدارة الإلكترونية إضافة إلى تجربة كل من دولة تونس والمغرب وتبين من خلال الدراسة والتحليل أن هناك تدني في مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر؛ واحتلالها لمراتب متأخرة سواء على الصعيد العالمي أو العربي وهو ما أثر سلبا على مستوى الخدمات الإلكترونية الحكومية بهذه الدول.

مما سبق؛ يمكن استخلاص بعض الدروس المستفادة من التجارب الدولية والتي يمكن من خلالها للجزائر أن تحسن من مستويات خدماتها الإلكترونية الحكومية والتي نذكرها فيما يلي :

_ تخصيص الموارد وتحفيز الإدارات العمومية على ادخال وتكثيف استعمال تقنيات وتكنولوجيا الحكومة الإلكترونية.

_ متابعة عمليات تنفيذ مشاريع الإدارة الإلكترونية وتكثيف جهود التنسيق والتكامل في تحقيق التشغيل البيئي والبيانات المفتوحة.

- التطوير المستمر لبرامج ومشاريع الحكومة الإلكترونية وبناء خطط واستراتيجيات تتلائم مع حداثة تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

_ وضع إطار قانوني لحماية المعلومات والبيانات الشخصية، والذي يلزم المؤسسات الحكومية بظروف وطرق استعمالها والكشف عنها وحفظها.

_ بناء إستراتيجيات مساعدة وتكميلية لبرامج ومخططات الحكومة الإلكترونية السابقة.

_ بناء أنظمة لمشاركة قاعدة البيانات الوطنية، والتي تحتوي على معلومات تربط بين المواطنين وقطاع الأعمال والإدارات العمومية...إلخ، وإتاحتها على موقع البوابة الحكومية وعلى مراكز الخدمات المدنية.

- قيادة وتطوير المواقع الإلكترونية للخدمات العمومية باعتماد الإدارات والوكالات الحكومية على طرق تقييم وقياس فعالة من أجل تحديد نوعية وكفاءة الخدمات المقدمة. _ التأكد من تطبيق المعايير الدولية في بناء المواقع الحكومية وتجميع وترتيب الخدمات الإلكترونية حسب القطاعات والمجالات التي تتفرع عنها (التعليم، الصحة....) ووضعها في شكل إلكتروني منظم وموحد.

_ الاهتمام برفع نسب المراحل الأساسية المكونة لمؤشر الخدمات الإلكترونية (مرحلة ظهور المواقع الحكومية على صفحات شبكة الانترنت، مرحلة الخدمات المترابطة بين الوكالات والإدارات الحكومية ومرحلة الخدمات المتبادلة).

- رفع مستوى رضا المتعاملين (مواطنين، عملاء....) عن الخدمات الحكومية الإلكترونية، وذلك بتطوير البنية التحتية للاتصالات وتنويع قنوات التوصل إلى الخدمات المقدمة على الخط.

- تبني نظام الحوسبة السحابية والبيانات الضخمة والمفتوحة (مواقع إلكترونية حكومية مفتوحة) وتشغيله مع باقي التطبيقات والشبكات والبرامج والخدمات الأخرى من أجل تسهيل عمليات التفاعل مع مقدمي الخدمات وبسرعة أكبر.

- حضور الاجتماعات والملتقيات الدولية للتعاون وتبادل الخبرات حول التجارب الناجحة للحكومة الإلكترونية.

- وضع الاستراتيجيات المساندة لتطوير علاقة الشراكة بين القطاع العام والخاص وتنمية قدرات هذا الأخير في مجال صناعة تكنولوجيا المعلومات.

- تطوير أوجه التعامل والتعاون بين الوكالات والإدارات العمومية والقطاع الخاص والمواطنين، واستخدام أفضل أساليب الإعلام والتدقيق.

_ حوكمة مشاريع الحكومة الإلكترونية، ووضع برامج الحكومة الإلكترونية ضمن أولويات واهتمامات مشاريع الحكومة.

خاتمة

من خلال دراسة تجارب الدول الأجنبية الرائدة في مجال الحكومة الإلكترونية، والتي استطاعت أن تحقق تطورا بارزا فيما يخص بناء إدارة إلكترونية كفأة وفعالة من خلال زيادة استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية، تعزيز بنيها التحتية للاتصالات ورفع قدراتها المتعلقة برأس المال البشري التي أدت إلى تحسين مؤشرات الخاصة بمستوى تطور الحكومة الإلكترونية ورفع مستوى جودة الخدمات الحكومية المقدمة.

أما بالنسبة للجزائر فهي لازالت بعيدة عن مستوياتها المطلوبة، فيما يتعلق بمؤشر الخدمات الإلكترونية والبنية التحتية للاتصالات، والمشاركة الإلكترونية والتي بالكاد تعبر عن مستوى الجاهزية الإلكترونية المطلوب لتبني نظام الحكومة الإلكترونية والإرتقاء بمستوى تطلعات المواطنين واصحاب الشركات ذات الصلة بالإدارة الإلكترونية الحكومية.

هوامش

¹ Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis, United E-Government Survey 2010, New York 2010 , p. 109 Nations

² Abebe Rorissa, Dawit Demissie, Theresa Pardo, *Benchmarking e-Government : A comparison of frameworks for computing e-Government index and ranking*, Science p :1-3 (354-362), 2011, 28 Direct, Government Information Quarterly

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X11000359pdf>

³ Today Online - S'pore e-commerce market will grow to S\$7.5b in 10 years: Report, Temasek is also being predicted for other SEA nations, 2016,p.1

<https://www.gov.sg/news/content/today-online-spore-ecommerce-market-will-grow-to-s75b-in-10-y>

⁴ Quality Internet Services for Government Clients-Monitoring and Evaluation by Australian National Audit Office, Report No.30 2003-04, Government Agencies p : 28-33

<https://www.anao.gov.au/work/performance-audit/quality-internet-services-government-clients-monitoring-and-evaluation>

⁵ Measuring the efficiency and effectiveness of e-government, Australian National 20Audit Office, Report No.26 2004-05 p : 18-19

<https://www.anao.gov.au/work/performance-audit/measuring-efficiency-and-effectiveness-e-government>

Measuring the efficiency and effectiveness of e-government, Australian National Audit Office, (l'observatoire de l'administration publique) école nationale d'administration publique, Québec, canada, 17 mars 2005, p : 04-06
<https://www.anao.gov.au/work/performance-audit/measuring-efficiency-and-effectiveness-e-government>

Australian government National e-authentication framework, p:02 information management office, january 2009

<http://www.finance.gov.au/files/2012/04/NeAFFramework.pdf>

⁸ Australian government cloud computing policy, Department of finance, october 2014 p :08 <http://www.finance.gov.au/sites/default/files/australian-government-cloud-computing-policy-3.pdf>

⁹ E-Government in Support of Sustainable Development, United Nations E-Government Survey 2016 , p: 154

¹⁰ Australian government ,e -government web site of australia,202 <https://info.australia.gov.au/accessibility>.

¹¹ Yohan Ramasundara,australian strategic policy institute, introducing integrated e-government australia report,2018, p.04 <https://www.aspi.org.au/report/introducing-integrated-e-government-australia>

¹² From integrating services to integrating government, Report by the iGov2010, p :19-26 Project steering committee, www.ida.gov.sg/~media/Files/Infocomm%20Landscape/iN2015/Reports/07_iGov2010.pdf

¹³ Sharing singapore's e-Government expertise in Portugal, 01 November 2007 <http://www.ida.gov.sg/blog/insg/egov-sectors/page/15>

¹⁴ Linking data to uncover business value, 22 january 2015 <http://www.ida.gov.sg/blog/insg/ict-enterprises/linking-data-to-uncover-business-value/>

¹⁵ عبد المطلب عبد الحميد، الاقتصاد المعرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2011 ص: 131

www.ministeres.tn

¹⁶ بوابة الحكومة التونسية

¹⁷ إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع وآفاق التطوير، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا الأمم المتحدة -2013، ص: 41

<http://css.escwa.org.lb/ICTD/3233/StudyGovStrategies.pdf>

¹⁸ المرجع السابق، ص: 28-34

¹⁹ Acheivements in E-Government,chapter 07, Progress in public management in the middle east and north africa, Case studies on policy reform, OECD publishing, p.187 <https://www.oecd.org/mena/governance/48634338.pdf>

²⁰ برنامج الحكومة الإلكترونية، المغرب الرقمي، طبعة 2011، ص ص: 4-5

www.egov.ma/sites/default/files/programme_egov_arabe.pdf

www.e-gov.ma

²¹ بوابة الحكومة الإلكترونية المغربية، المغرب

²² إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، مرجع سابق، ص: 49

<http://www.mptic.dz>

²³ موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

²⁴ بلعربي عبد القادر، لعرج مجاهد نسيم، مغير فاطمة الزهراء، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى

العلمي الدولي الخامس، الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة سكيكدة، 2012 ص: 12

<http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2012/06/A1.pdf>

²⁵ Benmoussa Mohammed Soufiane, Marhaiza binti Ibrahim, Factors Affecting the Adoption of Electronic Government in Algeria: A Proposed Framework, Journal of Advanced Research in Business and Management Studies 10, Issue 1 (52-64) 52-64, 2018, p.60

<http://www.akademiabaru.com/submit/index.php/arbms/article/view/1286>

²⁶ تم رصد هذه المعلومات من خلال إطلاعنا على موقع " بريد الجزائر " وذلك على الرابط التالي :

26

تاريخ الإطلاع : 2014/05/17

www.poste.dz/common/print.php?page=news18082011&hide=1

²⁷ وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

<https://www.mpt.gov.dz/ar/content/%>



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 54		
المحور رقم -5-	عرض تجارب و نماذج مؤسساتية او دولية	
عنوان المداخلة	عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الالكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان) Presentation of successful international experiments in the field of e-government (Algeria ; UAE; France; Japan)	
الاسم واللقب	أولاد زاوي عبد الرحمان	فراح احلام
المؤهل العلمي	أستاذ التعليم العالي	طالب دكتوراة
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة مساعدية محمد الشريف سوق اهراس	جامعة مساعدية محمد الشريف سوق اهراس
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعدي- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الالكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)

Presentation of successful international experiments in the field of e-government(Algeria ;UAE; France; Japan)

فراح أحلام

أولاد زاوي عبد الرحمن

طالبة دكتوراه: جامعة مساعدي محمد الشريف

أستاذ تعليم عالي: جامعة مساعدي محمد الشريف

ferrahahlem23@gmail

Ouledzaoui80@gmail.com

المخلص:

تمثل الحكومة الإلكترونية مطلباً هاماً تفرضه التحولات الإلكترونية، وتنتهج برامج الإصلاح الإداري كمرحلة أساسية في ظل عصر الثورة المعلوماتية. للحكومة الإلكترونية دور كبير في تحسين الخدمات الحكومية وتطوير الأداء الحكومي، وتحقيق المشاركة والشفافية، ونمو الأعمال التجارية من خلال ربط المواطنين والمؤسسات الحكومية ومؤسسات الأعمال ومؤسسات المجتمع المدني وغيره بنمط إلكتروني موحد. تهدف هذه الدراسة للتعرف أكثر على مفهوم الحكومة الإلكترونية، وكذا عرض وتقييم التجارب الدولية في إرساء الحكومة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية؛ الحكومة الالكترونية؛ التجارب الدولية ناجحة.

رموز تصنيف JEL: L88 ; H83 ; G30 ; G38 ; G18 .

Abstract:

The e- government performs an important demand which imposed by the electronic transformations, and implemented by the management reform programs; It considered as the basic stage in the era of the information revolution. The e- government has a major role in improving government services, developing government performance, achieving participation and transparency, and developing business through the connection between citizens and government institutions, business institutions and civil society institutions with a unified electronic format.

This study aims at figuring out the concept of e-government, it brings also to the surface the presentation and evaluation international experiences in establishing e-Government.

Keywords : E- Government ; E-Management; Successful International Experiences.

JEL Classifications: G18 ; G38 ; G30 ; H83 ; L88.

عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الالكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)

Presentation of successful international experiments in the field of e-government(Algeria ;UAE; France; Japan)

أ.د/ أولاد زاوي عبد الرحمن ط.د/ فراح أحلام

مقدمة:

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملا أساسيا يضاف الى الموارد البشرية والمادية الأخرى التي ينبغي استثمارها والتحكم فيها لتوظيفه في الأنشطة والعمليات الإدارية المختلفة بأكبر قدر ممكن من استخدام تكنولوجيا الحديثة أدى الى إعادة هندسة الإدارة الحديثة أي إعادة بناء الأجهزة الإدارية بما يتوافق مع خصوصيات الإدارة الحديثة ذات طابع الكتروني التي عرفت في مجالات أخرى كالتجارة الالكترونية ، وامتدت ، هذه الحداثة بالجانب الإداري وحتى المجال السياسي كأعلى مستوى من استخدام التكنولوجيا وتجسيد الاعتقاد بإمكانية وجود حكومة بدون ورق أي حكومة الكترونية.

ومع هذا التطور بدأت دول العالم منذ سنة 1995م في تطوير سياساتها وتبني العديد من الإستراتيجيات الجديدة والحديثة بما يتناسب مع متطلبات العصر وبما يضمن أداء مهامها بأعلى كفاءة ممكنة، خاصة في القطاع الحكومي الذي يتميز بكثرة الأوراق والتعقيدات البيروقراطية. لذا سارعت العديد من الدول إلى بناء حكوماتها الإلكترونية ، واستفحال الإجراءات الروتينية المرهقة تضطلع الحكومة الإلكترونية بتقديم نفس خدمات الحكومة التقليدية أو الحقيقية لكنها تتميز بربط المواطنين والمؤسسات الحكومية ومؤسسات الأعمال ومؤسسات المجتمع المدني وغيره بنمط الكتروني موحد يوفر الجهد والمال والوقت. هناك العديد من التجارب في ميدان لإرساء الحكومة الإلكترونية على المستوى العالمي عموما وفي الدول العربية خصوصا. من بينها تجربة الإمارات وكذلك دول أخرى كفرنسا واليابان، كما أقدمت الجزائر علة تطبيق الحكومة الالكترونية من خلال قطاعات عديدة أبرزها قطاع العدالة.

حيث أدى التحول نحو الإدارة الالكترونية إلى بروز عدة تغييرات على طبيعة عمل النظم الإدارية في المؤسسات والإدارات العمومية، حيث نتج عنها الانتقال من نمط الإدارة التقليدية المباشرة إلى نمط جديد للخدمة العامة يرتكز على بعد تكنولوجي ومعلوماتي لإعادة صياغة الخدمات بشكل يجعلها أكثر فعالية. وفي نفس السياق يختلف تطبيق الحكومة الالكترونية من

عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الالكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)

Presentation of successful international experiments in the field of e-government(Algeria ;UAE; France; Japan)

أ.د/ أولاد زاوي عبد الرحمن ط.د/ فراح أحلام

الدول المتقدمة إلى غيرها حسب الشروط الأساسية المتوفرة، مع العلم أن مجموعة من الدول الناشئة أحرزت نوعا من التطور في نفس المجال.

بناء على ما سبق سيتناول هذا البحث موضوع الحكومة الالكترونية بمحاولة الإجابة على الإشكالية التالية:

ما مفهوم الحكومة الالكترونية؟ وهل هناك تطبيقات فعلية لها في الجزائر وفي دول أخرى؟ : أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر وفي دول أخرى و الذي يرى فيه البعض بانه مشروع صعب المنال لصعوبة التغيير أمام العراقيل البيروقراطية وغيرها، و جاءت الدراسة لتوضيح الرؤى و الحصول على حقائق مجردة عن هذا الموضوع، و التوصل إلى نتائج و توصيات، حيث يكتسي موضوع الإدارة الالكترونية و علاقتها بالخدمة العامة أهمية بالغة، انطلاقا كون التحول نحو الخدمة العمومية الالكترونية هو أساس ترشيد الخدمات العمومية وتحسينها والنهوض بجهودها.

منهج الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي لتوضيح مفهوم الحكومة الالكترونية و إسقاطه على التجربة الجزائرية، وكذا عرض بعض التجارب الدولية الناجحة بحيث نحاول من خلال هذه الورقة التعرف على مدى مساهمة الحكومة الالكترونية في ترقية و ترشيد الخدمات العمومية و التعرف على خصائص التحديات التي تواجه المشروع.

أولا: ماهية الإدارة الالكترونية

1- تعريف الإدارة الالكترونية:

- تعرف على أنها : "استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ولاسيما شبكة الانترنت كأداة تسمح بالوصول إلى إدارة أفضل".¹

عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الالكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)

Presentation of successful international experiments in the field of e-government(Algeria ;UAE; France; Japan)

أ.د/ أولاد زاوي عبد الرحمن ط.د/ فراح أحلام

-كما تعرف على أنها: "تطبيق لمفهوم الحكومة في علاقتها مع المواطنين والمؤسسات باعتبارهم 'مدار من قبل - Administered' وميدان الأداء الالكتروني للخدمة المتعلقة بالمدايرين (مواطنين أو مؤسسات) مع إمكانية حصولهم على كل المعاملات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية - الإدارة العمومية."²

ومنه وبالنظر للتعريفين السابقين نلاحظ تباين بينهما، فالأول ركز على تبني مختلف التقنيات الحديثة في تسهيل العمل الإداري، بينما تطرق الثاني إلى العلاقة الجديدة بين الإدارة والمواطن في ظل الحكومة الإلكترونية وعليه وبناء على ما سبق يرى الباحث أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام مختلف التكنولوجيات الحديثة لتقريب الإدارة من المواطن من جهة، وتسهيل التواصل والتنسيق وتبادل المعلومات بين مختلف مؤسسات الدولة من جهة أخرى بغية تحقيق الشفافية والحكم الرشيد.

2- خصائص الإدارة الإلكترونية:

إن الإدارة الإلكترونية تعني مختلف التدفقات الإدارية للبيانات، إذ يصبح شكلها الكترونيا، ومتداولاً بين الأجهزة والمستويات الإدارية المختلفة، إذ يميز الإدارة الإلكترونية عن غيرها من الإدارات التقليدية سمات عديدة منها السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية، كما أنها إدارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الإلكتروني، والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية ويلاحظ أن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية سوف يوفر العديد من المزايا تتمثل في الآتي:³

- 1- سرعة أداء الخدمات: حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جداً. هذا فضلاً عن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.
- تخفيض التكاليف: يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جداً من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية. هذا فضلاً على أنه يحتاج إلى العرض

عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الالكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)

Presentation of successful international experiments in the field of e-government(Algeria ;UAE; France; Japan)

أ.د/ أولاد زاوي عبد الرحمن ط.د/ فراح أحلام

على أكثر من موظف وذلك للإطلاع عليه والتوقيع وإحالة إلى موظف آخر. ومن شأن ذلك كله

ارتفاع تكاليف أداء الخدمة، وذلك نظرا لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة.

- اختصار الإجراءات الإدارية: لا شك العمل الإداري التقليدي السائد الآن يتسم بالعديد من

التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على

العمل المطلوب، هذا فضلا عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة والذي قد

يحصل على إجازة أو لا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى آخر.

- تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود

الرقابة الالكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات.

3- دوافع التحول إلى الإدارة الالكترونية

إن موجة التغير في مجال تقديم وإيصال المعلومات قد دفعت بجميع الحكومات للتحويل

نحو الإدارة الإلكترونية لذلك نجد هناك عدة تطورات دفعة باتجاه اعتماد الإدارة الإلكترونية منها

ما يتعلق ولزيادة الكفاءة ، بالمسؤولين الحكوميين الذين يقومون بتطوير طرق جديدة لتطوير

العمل الحكومي في توصيل الخدمات وأحيانا استجابة لضغوط المواطنين أو قطاع الأعمال أو

لأطراف أخرى لها علاقة بالعمل الحكومي.

و إننا نجد في كل دولة هناك دوافع تظهر في الواقع تدعو إلى التحول إلى الإدارة الإلكترونية

على حساب دوافع أخرى حسب وضع هذه الدولة الاقتصادي و السياسي وأهم هذه الدوافع نجد

ما يلي:⁴

● تسارع التقدم التكنولوجي و الثروة المعرفية المرتبطة به: إن توظيف

التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تتمثل في

تحسين أداء المؤسسات وإتاحة لها الفرص والاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل

الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.

● توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية: حيث اعتبرت دافعا للعديد

من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة

عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الالكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)

Presentation of successful international experiments in the field of e-government(Algeria ;UAE; France; Japan)

أ.د/ أولاد زاوي عبد الرحمن ط.د/ فراح أحلام

العالمية لخدماتها من ناحية لإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعد أن أصبح أمامه معيارا عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية وبما تقدمه من الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها.

● **التحولات الديمقراطية :** و ما رافقها من إصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية أو تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية و الدولي.2

إن تغير الأوضاع الدولية فرض واقع أجبر الجميع على الدخول فيها ، و الذي لا يستطيع المواكبة سوف يعيش في عزلة دائمة وذلك يعني تضرر الدولة و مواطنيها.

● **تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل و أسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات، وقد تدعم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات و معرفة آليات اتخاذ القرار السياسي.**

● **حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي من خلال قاعدة معلومات صلبة ونظام عمل متطور وحديث.**

● **وجود ضغوط شعبية على القيادة السياسية في كل بلد لتمكين المواطن من المشاركة في النقاش وإبداء آرائهم في القضايا التي تهمهم ومطالبتهم بخلق منظومة اتصال مفتوحة وأثر شفافية،**

ثانيا: ماهية الحكومة الإلكترونية

1- تعريف الحكومة الإلكترونية

إن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل المؤسسات تستخدم التكنولوجيا في معاملاتها الداخلية والخارجية، ولكنها مرتبطة بوجود بنية تحتية أساسية من التكنولوجيا تمكن المواطن من الحصول على المعلومات بأسرع وقت ممكن وبكفاءة وشفافية، وقد اختلفت الآراء حول تعريف الحكومة الالكترونية نورد منها ما يلي:⁵

عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الإلكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)

Presentation of successful international experiments in the field of e-government(Algeria ;UAE; France; Japan)

أ.د/ أولاد زاوي عبد الرحمن ط.د/ فراح أحلام

*قدم البنك الدولي عام 2005 مفهوما للحكومة الإلكترونية: هو بأنها عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكة مثل شبكة الانترنت، شبكة المعلومات العريضة وغيرها) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات .

2 - تطبيقات الحكومة الإلكترونية

تستخدم الحكومة الإلكترونية شبكة الإنترنت لانجاز العديد من المناشط الكترونيا وعلى مدار الساعة مثل:⁶

- الخدمات المباشرة للجمهور مثل استلام طلبات الرخص والشهادات ودفع الضرائب وتسجيل العقارات.

- دفع المخالفات المرورية والغرامات والفواتير البريدية والكهرباء.

- تسهيل عمليات الدفع وتنفيذ المشتريات بالقطاع العام.

- توفير النماذج الإلكترونية واستطلاع الرأي العام بشكل آلي.

- معلومات الوظائف الشاغرة.

- توفير البيانات الإحصائية.

- دعم تقنية المعلومات والاتصالات للأعمال التطوعية ومراكز الأمن والمحاكم .

- خلق حكومة منفتحة بشكل أفضل مثل نشر القوانين واللوائح التنفيذية على الشبكة المعلوماتية.

3- الأجيال الثلاثة للحكومة الإلكترونية والحكومة الذكية

حسب دراسة: Charalabidis & al, 2019, p08 تصنف أجيال الحكومة الإلكترونية إلى ثلاثة أجيال، حيث تشير الحكومة الإلكترونية 1.0 إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتكنولوجيات القائمة على الويب لتحسين أو تعزيز كفاءة وفعالية إنتاج الخدمات العامة وتقديمها إلى المواطنين والشركات؛ لذلك فهو يشمل أنظمة المعلومات الداخلية داخل المنظمات

عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الالكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)

Presentation of successful international experiments in the field of e-government(Algeria ;UAE; France; Japan)

أ.د/ أولاد زاوي عبد الرحمن ط.د/ فراح أحلام

(IS) للوكالات الحكومية لتحسين كفاءة عملياتها وعملياتها الداخلية، وكذلك نظم المعلومات المستندة إلى الإنترنت التي تتيح المعاملات الإلكترونية للمواطنين والشركات مع الوكالات الحكومية . بينما تشير الحكومة الإلكترونية 2.0 إلى استخدام الأدوات والنهج التعاونية للويب 2.0، وكذلك إلى فتح المعلومات العامة، للمساءلة^١ وخضوع^٢ من أجل تحقيق حكومة أكثر انفتاح واستجابة، وتعزيز شفافية الحكومة ومشاركة المواطنين والتعاون.

وتشير الحكومة الإلكترونية 3.0 إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة (مثل البيانات الضخمة، وانتزعت الأشياء، والتحليلات، والتعليم الآلي، والذكاء الاصطناعي) ، إلى جانب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الراسخة (مثل التقنيات الموزعة لتخزين البيانات وتقديم الخدمات)، والاستفادة من حكمة الجماهير(الحشد / مصادر المواطنين وخلق القيمة المشتركة)، لدعم صنع القرار والسياسات القائمة على البيانات والقائمة على الأدلة.

وقد أحدث النمو والنضج في أجيال الحكومة الالكترونية إلى التحول أو الانتقال إلى المفهوم الجديد ،باسم الحكومة الذكية، التي جاءت لتكمل ما تم بناؤه والاستثمار فيه تازمنا وتفاعلا مع ظهور ابتكارات وتكنولوجيات جديدة كأدوات وأجهزة الاستشعار الذكية (Sensors Smart) المرتبطة بالإنترنت، والتي قدمت للحكومات تطبيقات جديدة مثل كاميرات المراقبة الأمنية في المدن، وأجهزة استشعار المناخ، وأجهزة قياس استهلاك الطاقة والكهرباء المرتبطة بشبكة إنترنت الحكومة، وغيرها من الأدوات الاستشعارية الذكية، والتي نقلتها من كونها الالكترونية إلى اعتبارها حكومة ذكية.⁷

4- معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية

على الرغم من الايجابيات التي تتحقق لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية وخاصة تحسين أداء الخدمة للمواطنين، نجد أن هناك بعض المعوقات التي قد تقف في طريق تطبيق الحكومة الالكترونية والتي يمكن تلخيصها في ما يلي:⁸

-هل سيتقبل هذا النوع من الخدمات؟ وهل سيستخدمونها فعلا: من دون شك فإن الشركات سوف تستفيد من هذه الخدمات، ولكن المواطنين ربما سيحتاجون إلى بعض الوقت

عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الالكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)

Presentation of successful international experiments in the field of e-government(Algeria ;UAE; France; Japan)

أ.د/ أولاد زاوي عبد الرحمن ط.د/ فراح أحلام

لتقبل مثل هذا النوع من الخدمات بسبب معرفتهم المحدودة. إن مواقع الخدمات الحكومية يجب أن تكون ذات طابع تفاعلي مع المواطنين لكي تؤمن النجاح، وإن أفضل طريقة لذلك هو اعتماد تطبيقات البريد الإلكتروني، حيث تنشأ علاقة مباشرة بين المواطن والإدارات الحكومية، وبالرغم من ذلك نجد أن العديد من الإدارات تتردد في استخدام مواقع الانترنت هذه أو تطوير خدماتها عبر شبكة الانترنت المواطنين؛

- الصيغة والشكل القانوني لموقع تقديم الخدمة: والذي يتراوح بين الثقة والائتمان وأسلوب

أو طريقة تقديم وتنفيذ الخدمة العامة؛

- التقنية لا تحل يوم من الأيام محل الإنسان: فهناك العديد من الخدمات الحكومية لا

يمكن تنفيذها على الشبكة، لأنها تتطلب إثبات البطاقة الشخصية والتوقيع وإحضار الشهود لانجازها، مثل إصدار جواز السفر أو إنجاز معاملة تسجيل عقار. وبالرغم من أن العمل قائم على تطوير أنظمة حكومية قادرة على احتواء الهوية الشخصية والتوقيع الرقمي من خلال وسائل التحقق عن بعد، كمقارنة بصمة الإبهام أو قرنية العين بواسطة ماسحة ضوئية أو كاميرات خاصة. كما أن هناك مشكلة التعريب، حيث يتطلب تطبيق نظام الحكومة الالكترونية اعتماد تقنية التعرف الصوتي، التي تعمل بالتخاطب وتسهيل تداخل المواطن العادي مع الانترنت؛

- إن أي تقنية يتم إدخالها إلى الإدارات العامة تتطلب من تلك الصادات إجراء تغييرات

في الهياكل التنظيمية والإجراءات التشغيلية؛

- مشكلة التوقيعات الالكترونية الرقمية: التي تتطلب صيغة قانونية، حيث يتم

استخدام التشفير بالمفتاح العام لعمل توقيعات رقمية، بمعنى آخر يتطلب الأمر إرساء قاعدة محكمة للتوقيع الإلكتروني خاصة في حالة إثبات أن وثيقة ما، هي "الوثيقة الرسمية"، وقد طور المعهد القومي للمستويات القياسية والتكنولوجية NIST مستوى قياس للتوقيع الإلكتروني

عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الالكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)

Presentation of successful international experiments in the field of e-government(Algeria ;UAE; France; Japan)

أ.د/ أولاد زاوي عبد الرحمن ط.د/ فراح أحلام

عام 1994م، وحديثا أصدر الكونجرس الأمريكي قانونا يجعل التوقيع الالكتروني مثل التوقيع العادي؛

- مدى نفاذ نظم تقنية المعلومات والاتصالات إلى الإدارة والشركات بشكل عام الإدارات الحكومية بشكل خاص، ومدى تحقيق التفاعل مع المجتمع على اختلاف مستوياته، حيث إن وضع سياسات محلية أو وطنية تسمح باستخدام هذه التقنية التي تسهل من وصول المواطنين إليها، قد يعد من أهم المعوقات فضلا عن التكاليف والمهارات الأساسية المطلوبة والصعوبات اللغوية والترجمة الآلية، والإلمام الرقمي (Digital Literacy)؛

- لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية من قبل الإدارات العامة لا بد من التحول التدريجي نحو إعادة البنية التحتية للحكومة الالكترونية .

ثالثا: عرض تجربة الجزائر وأهم التجارب الدولية الناجحة في مجال الحكومة الالكترونية

1- تطبيقات الحكومة الالكترونية بقطاع العدالة في الجزائر:

يعتمد قطاع العدالة الى تقديم العديد من المعلومات والخدمات الالكترونية و ذلك بالاعتماد أساسا على مواقعها الالكترونية المختلفة، و في هذا الصدد سنحاول إبراز مختلف تطبيقات الحكومة الالكترونية المعتمدة على مستوى قطاع العدالة.

أ-استحداث مواقع الكترونية:

تم إنشاء موقع الكتروني رسمي خاص بقطاع العدالة و ذلك في أواخر نوفمبر 2003 و على أرضية الانترنت و هو يرمي الى إعطاء معلومات قانونية لعامة الناس و كذا تقديم جملة من الخدمات الكترونيا www.mjjustice.dz.

وتم انجاز مواقع الواب للمجالس القضائية ال 36 لمطلع عليها حاليا عبر الانترنت. تتضمن هذه المواقع المعلومات حول نشاطات هذه المجالس القضائية.

2- المحكمة العليا www.coursupreme.dz

3- ومجلس الدولة www.Conseil detet.dz

عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الالكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)

Presentation of successful international experiments in the field of e-government(Algeria ;UAE; France; Japan)

أ.د/ أولاد زاوي عبد الرحمن ط.د/ فراح أحلام

- والديوان الوطني لمكافحة المخدرات وإدمانها www.onlctdt.mjjustice.dz

- ومركز البحوث القانونية و القضائية www.crijj.mjjustice.dz

ب-المركز الوطني للسوابق العدلية:

تم استلام هذا المركز في 06 نوفمبر 2004، هدفه الرئيسي أداء خدمة عمومية هامة، إعداد و منح البطاقة رقم 103 لصحيفة السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة و الفعالية، كما يرمي الى تحقيق عدة أهداف في آن واحد.

-بداية اتجاه المواطن ،حيث يسهل عليه عملية الطلب و يمكنه من سحب صحيفة السوابق العدلية في بضع دقائق و في أي نقطة من الوطن.

- اتجاه الجهات المتعاونة، خاصة المؤسسات المعنية، حيث يمكنها من الحصول على المعلومة مباشرة من المحكمة.

-اتجاه الجهات القضائية نفسها، حيث يساعد على المعالجة السريعة و الفعالة للملفات المساجين من طرف القاضي التحقيق أو وكيل الجمهورية ، خاصة في الأوضاع الحساسة ، كحالة اتخاذ القرار و الافراج المؤقت و الحجز تحت النظر.

ج-نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية:

ييجاد سهولة أكثر في تسيير النزاعات ،بفضل التسيير و المتابعة المعلوماتية للملفات القضائية ، من تاريخ إيداع القضية الى يوم النطق بالحكم.

-الشفافية والموضوعية في الجدولة ،و تصفية القضايا ،من خلال التمكن بسرعة من معرفة الملفات لكل المتدخلين ،بما فيهم المواطن المعني و محامية ،عن طريق الاستشارة الآلية أو الشباك الالكتروني.

-إضفاء تنوير أحسن على قرارات السياسية العامة، عن طريق تقديم إحصائيات موثوقة و منتظمة تمكن من توضيح الاتجاهات الكبرى للمنازعات و خصوصيا في مختلف الآلات المدنية ، الجنائية و الإدارية.

عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الالكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)

Presentation of successful international experiments in the field of e-government(Algeria ;UAE; France; Japan)

أ.د/ أولاد زاوي عبد الرحمن ط.د/ فراح أحلام

-طلب و سحب كل الوثائق اللازمة الاحكام، القرارات و السوابق العدلية و شهادة الجنسية . تسجيل الطعون بالنقص عن البعد.

-الاطلاع عن البعد ،على الملفات المسجلة بالمحكمة العليا.

د-نظام تسيير أوامر القبض

يهدف هذا النظام الى ضمان الحريات الفردية ، من خلال توفير قاعدة معطيات وطنية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في إطار القانون.

هـ -نظام تسيير ومتابعة المساجين

-مراسلة وزارة العدل الكترونيا بإدخال اسمه وكلمة مروره للتمكن من المراسلة

2005-2012 ن-مشاريع أخرى منجزة من

-تقديم خدمة للمساحين القدامى

نظام التسيير الالي للموارد البشرية، سلك أمناء الضبط ،الاسلاك المشتركة.

-تدعيم هياكل الشبكة ، مع ضمان امن الشبكة الوطنية للقطاع.

ك -مشروع رقمنة الأرشفة القضائي

تم اعتماد الشروط و الإعلان عن المناقصة .و ستجرى خلال.2013- 2012.

تنفيذ هذه المشاريع، صاحبه تكوين مكثف للقضاة ،الموظفين (أمناء الضبط ،مهندسي

الجهات القضائية(حول التطبيقات المنصبة و تسيير الأجهزة).⁹

✓ مستقبل الإدارة الإلكترونية في الجزائر وعوامل نجاحها

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

● مشكلة الدخول للشبكة (l'accès au réseau):

عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الالكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)

Presentation of successful international experiments in the field of e-government(Algeria ;UAE; France; Japan)

أ.د/ أولاد زاوي عبد الرحمن ط.د/ فراح أحلام

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

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

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

● صعوبة فهم المضمون (compréhension du contenu):

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

✓ عوامل نجاح الإدارة الالكترونية في الجزائر:

ولضمان نجاح مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر يجب أن تراعي عدة متطلبات وعوامل منها:¹⁰

- الرعاية المباشرة والشاملة للجهات العليا بعيدا عن الارتجالية والقرارات غير المدروسة ووضوح الرؤية الإستراتيجية لديها والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الالكترونية.
- وضع معايير محددة لاختيار القيادات الإدارية والتأكيد على اختيار القيادات المتميزة دون التقيد للأقدمية لوحدها، لأنها ليست معيارا وحيدا للقيادة الفعالة، والعمل على تدريب العاملين وتأهيلهم ليكونوا عمال معرفيين عن طريق الترتيب والدورات التدريبية التطبيقية

عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الإلكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)

Presentation of successful international experiments in the field of e-government(Algeria ;UAE; France; Japan)

أ.د/ أولاد زاوي عبد الرحمن ط.د/ فراح أحلام

ونظام التدريب الإلكتروني عن بعد، كل حسب تخصصه لدعم كفاءتهم في تسيير الإدارة الإلكترونية.

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

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

2- تجربة فرنسا

في فيفري 2004م أزاحت الحكومة الفرنسية الستار عن خطة الحكومة الإلكترونية للفترة ما بين 2004-2007م، والتي أسمتها الإدارة الإلكترونية أو «أديل»، حيث يهدف برنامجها إلى دفع تطوير تقديمي ومتناسق للخدمات لتقديم خدمة أفضل للمواطن، والأعمال والموظفين المدنيين بأسلوب متماسك ومنسق؛ وللمساهمة في تحديث الحكومة الفرنسية. تلك الخطة تتضمن إطار العمل لمبادرات في مختلف المجالات؛ مثل ملف خدمات العديد من فئات المواطنين وموظفي الخدمة المدنية، والبنية التحتية الفنية، ومعايير العمل التضامني، والأمان وبرامج التدريب، كما قامت الحكومة مؤخراً بتحديث الخطة الإستراتيجية للإدارة الإلكترونية بهدف تقديم المزيد من الخدمات التي تركز اهتمامها على المواطن، مع تسهيل الدخول على موقع الحكومة الإلكترونية للجميع وجعل نظام التعامل شخصي وأبسط في الاستخدام عن طريق تسهيل العمليات وتواصلها وارتباطها ببعضها والحرص على أن تكون الإدارة أكثر استجابة.

3- تجربة اليابان

أعلنت اليابان عن خطة الحكومة الإلكترونية ضمن مشروع الألفين عام 1999م، حيث توجهت الخطط إلى إستراتيجية بناء اليابان الإلكترونية ضمن الخطة الوطنية الإستراتيجية لتقنية المعلومات. ومن بعض الخطوات التنفيذية المرموقة التي احتوتها الخطة:

-التعاون الثنائي والجماعي مع الدول الآسيوية.

عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الالكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)

Presentation of successful international experiments in the field of e-government(Algeria ;UAE; France; Japan)

أ.د/ أولاد زاوي عبد الرحمن ط.د/ فراح أحلام

- الترويج للحكومة الإلكترونية المحلية.

-تقنية جديدة تتلمس رأي المواطن وتقييم الأداء وتحتوي على ممارسات القطاع الخاص وتساعد على التحسن المتواصل.

وأهداف اليابان هي تقديم خدمات حكومية للمواطن بحيث يشعر الناس بالراحة والطمأنينة في تلقي الخدمات والمعلومات على مدار الساعة دون توقف عبر الإنترنت وبوابة الحكومة ولكي يمكن التوصل إلى حكومة بسيطة وبتكلفة مجزية.

وفي الوقت الحاضر يقوم اليابانيون والأعمال اليابانية بالعديد من المعاملات الآمنة على الانترنت و في 2004 توسعت وكالة الضرائب الوطنية عمليات المعاملات الضرائبية الإلكترونية ونظم الدفع عبر الدولة؛ وفي مثال آخر قامت وزارة المالية بتمكين الدفع المباشر عبر الإنترنت بما في ذلك رسوم التراخيص والتصاريح والغرامات إلى جانب الضرائب.¹¹

4- تجربة الإمارات العربية المتحدة

تعتبر تجربة الإمارات العربية المتحدة من أهم التجارب في الحكومة الالكترونية على المستوى العربي وحتى العالمي، إذ أن مؤشر جاهزيتها لعام 2005، بلغ ترتيبها عربيا المرتبة الأولى، وعالميا المرتبة الثاني والأربعين، حيث أن الجهود والتجهيزات التي بذلتها الدولة سارت في مسارات إيجابية رفقة عوامل أخرى أهمها:

- القدرة المالية للدولة
- قلة عدد السكان وتوزعهم بالتوازن بين الإمارات.
- طبيعة النظام السياسي.
- ضخامة الاستثمار الأجنبي في مختلف الميادين بما فيها المعلومات.
- استقرار الأسواق والنقد.

عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الالكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)

Presentation of successful international experiments in the field of e-government (Algeria ;UAE; France; Japan)

أ.د/ أولاد زاوي عبد الرحمن ط.د/ فراح أحلام

لذلك فإن مقومات الإمارات العربية المتحدة، تكاد تكون ملائمة لتطبيق الحكومة الالكترونية والنجاح فيها أفضل من بقية الدول العربية، خاصة في مجال الاستثمار الأجنبي الذي فتحتة الدولة لمختلف الشركات العالمية، بما يعود بالفائدة على الدولة والمواطنين. كما أن الإماراتين الرائدتين ضمن بقية إمارات الدولة هما: دبي وأبو ظبي، حيث أنها أغناها وأهمها ريادة في الانفتاح، لذلك فإن مشاريع الحكومة الالكترونية تحمل أسبقيتها وأولويتها في الإمارات وبالأخص دبي.

*مشروع الحكومة الالكترونية

بدأ التخطيط لمشروع الحكومة الالكترونية سنة 2001 م، بمجموعة إجراءات تجريبية كالتحصيل الالكتروني وغيره، ولكن بصفته مشروعاً عاماً وشاملاً، فقد اكتسب طابع الإستراتيجية والبرامج والخطط.

من أهداف هذا المشروع ما يلي:

- اعتماد المواصفات القياسية الموحدة لتبادل المعلومات والبيانات بين الوزارات والجهات المتعددة.
 - تطوير وتحسين مستوى الكفاءة والإنتاجية في الخدمات الاتحادية.
 - الربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية.
 - تقليل التكاليف الخاصة بتطوير الخدمات.
 - مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الحكومة الالكترونية واستخدام أنظمة الكترونية حديثة.
 - تسهيل وتسريع الخدمات المقدمة للمواطنين.
 - تقليل التعامل بالأوراق والنماذج اليدوية.
- وقسمت الخطة في مجموعة مراحل:
- المرحلة الأولى:
- إعداد دراسة لكافة المراحل وضبطها.

عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الالكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)

Presentation of successful international experiments in the field of e-government(Algeria ;UAE; France; Japan)

أ.د/ أولاد زاوي عبد الرحمن ط.د/ فراح أحلام

- تحديد واختيار الأنظمة والمشاريع الأولوية.

- رصد التكلفة الإجمالية المطلوبة.

- إنشاء فريق عمل من ممثلي الوزارات.

المرحلة الثانية:

- إعداد الخطة: العروض من الشركات المتخصصة للمساهمة في تنفيذ المشروع.

- طرح المناقصة بتطبيق المشروع.

المرحلة الثالثة:

- التنفيذ الفعلي والإشراف على بدأ المشروع والتدقيق لسييره.

- تكليف لجنة فريق العمل من ممثلي الوزارات بتنفيذ الأنظمة المقترحة والمتابعة.

- تثقيف العملاء والعاملين في مشروع الحكومة الالكترونية على أهمية المشروع وأهدافه.

أما مشروع الحكومة الالكترونية في بلدية دبي فقد نحا بنفس الإستراتيجية تقريبا، إذ أن

مراحلها بشكل مختصر كالتالي:

المرحلة الأولى 2000-2002

هذه المرحلة تعمل على تطوير البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، كما توفر

أنظمة الأمن.

المرحلة الثانية 200-2005

هذه المرحلة هي مرحلة التفاعل والتكامل، حيث يتم تقديم خدمات تفاعلية للعملاء:

- تطبيق شامل للخدمات الالكترونية.

- تطبيق الخدمات عبر قنوات أخرى، كالهواتف النقالة.

- التركيز على تعزيز الربط بين الخدمات والقنوات والأنظمة الداخلية.

وقد حققت حكومة دبي نجاحا كبيرا في مجال الحكومة الالكترونية، إذ صنفت 11 عالميا

من بين النظم الناجحة، ومن أهم النظم الناجحة التي تقدمها ما يلي:

كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وإشكالية التطبيق 1045

ISBN: 978-9931-9719-1-7

عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الالكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)

Presentation of successful international experiments in the field of e-government (Algeria ;UAE; France; Japan)

أ.د/ أولاد زاوي عبد الرحمن ط.د/ فراح أحلام

- خدمة التراسل.
- خدمة الوظيفة الالكترونية.
- خدمة المواطن الالكتروني.
- خدمة الدفع الالكتروني.
- البوابة الالكترونية في مطار دبي.
- مكونات الحكومة الالكترونية.
- ضرورة وضع إستراتيجية بناء وتطوير نظام الحكومة الالكترونية التي تتضمن هيكلية البنية التحتية للحكومة الالكترونية بأبعادها الفنية البريد الالكتروني (الانترنت – أجهزة الحاسب الآلي - البرمجيات)؛
- مراعاة التحديات الأمنية المتعلقة بالمواقع الالكترونية والانترنت (أمن المعلومات)؛
- اتخاذ مبادرات وطنية وإقليمية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، وتطبيقات الانترنت والبريد الالكتروني والتركيز على مجال الخدمات الحكومية؛
- التغطية والدعم الإعلامي اللازم للقيام بالعملية التوعوية المجتمعية؛
- اعتماد أساليب جديدة للتطوير الإداري والتنظيمي والموارد البشرية لتنفيذ نظام الحكومة الالكترونية؛
- الاستفادة من خبرات الشركات العالمية المتخصصة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقات الحكومة الالكترونية؛
- تأمين الخدمة لشرائح واسعة من المستخدمين وتوفير إمكانات تأديتها بتكلفة متدنية؛
- بناء نظام معلومات متطور وتحديثه وفقا للمستجدات والمتغيرات؛
- وضع الأطر التشريعية لنظام الحكومة الالكترونية وتحديثها وفقا للمستجدات؛
- سهولة الاستخدام والاستعمال للمواطنين؛

عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الالكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)

Presentation of successful international experiments in the field of e-government(Algeria ;UAE; France; Japan)

أ.د/ أولاد زاوي عبد الرحمن ط.د/ فراح أحلام

- التمكن من التواصل مع الحكومة من أي موقع يناسب المستخدم، وهذا يتضمن تعددية وتنوع منافذ الخدمات للحكومة الالكترونية؛
- استمرارية التغيير من خلال استخدام التقنية وتفعيلها.¹²

خاتمة

إن سياسة تنفيذ خطط التنمية الإدارية في دول العالم الثالث - منها الجزائر- ترتبط بالأشخاص من وزراء ومسؤولين يختارون استنادا لمعايير سياسية بعيدة عن تخصصهم، فوزير واحد يستطيع أن يهدم أهرامات من التنظيمات الإدارية التي بذلت في سبيل تنميتها وتطويرها، وفي حالات كثيرة تلغى وزارات بأكملها لأسباب بعيدة عن مسارات التنمية وأهدافها، كما حدث في تجربة ما يسمى بـ"محافظة الجزائر الكبرى" مثلا، وهو ما يؤثر سلبا في التحول نحو تفعيل الإدارة، فضلا عن العامل الاجتماعي الذي توجد على مستواه معوقات كثيرة داخل وخارج الجهاز الإداري تقف في وجه التحول نحو الإدارة الالكترونية. فهناك تقاليد رشحتها أو أفرزتها السنين الطويلة في الجهاز الإداري حتى غدت نوعا من السلوك والممارسة الإدارية، ومثل هذه القيم وأصحابها يقفون حجرة عثرة باتجاه معارضة أي تغيير لا يتماشى وتعصبهم لهذه القيم، لأن الذين لا يعملون، يؤدي نفوسهم أن يعمل الناس، بغض النظر عما تحققه من تطور للإدارة والدولة والمجتمع ككل، أما خارج الجهاز الإداري فثمة انتماءات دينية وطائفية وقبلية قد تشكل قوى معارضة للتغيير المطلوب.

ومن خلال هذه الدراسة نقدم التوصيات التالية :

- الحكومة الالكترونية مشروع غير قابل للاستنساخ أو التقليد لمجرد مواكبة العصر، إنما هو نظام يقوم على إستراتيجية واضحة تتضمن الأهداف التي تراعي خصوصية المجتمع واحتياجاته والإمكانيات المتوفرة وهذا لزيادة فرص نجاح المشروع. - حل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي بالنسبة للمؤسسات العمومية عن طريق التعاون والتنسيق فيما بينها، والاستفادة من

عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الالكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)

Presentation of successful international experiments in the field of e-government(Algeria ;UAE; France; Japan)

أ.د/ أولاد زاوي عبد الرحمن ط.د/ فراح أحلام

التجارب الدولية في هذا المجال، وكذلك قضايا الأمن المتعلقة بالمواطن لكسب ثقته باعتباره عنصر مهم في نجاح مخطط الحكومة الالكترونية؛

- تكثيف حملات التوعية بأهمية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال، وما تقدمه

من فوائد للأفراد والمؤسسات وإشراك المجتمع المدني والقطاع الخاص في هذا المجال؛

- الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برنامج الحكومة

الالكترونية، عن طريق برامج التكوين المكثف والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية،

وإعلام وتحسيس المواطن باعتبار أن مشروع الحكومة الالكترونية موجه له بالأساس، وأن نجاح

المشروع مرتبط بوعيه وتفاعله معه.

المراجع:

أولا- المراجع العربية:

الكتب:

³: محمد الصيرفي، "الإدارة الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ط1، ص17.

⁴: طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية، محمد الطعامة 2004، ص.03

⁶: بن خليفة أحمد، المعرفة الإلكترونية، جامعة محمد خيضر، بسكرة: (2009)، ص.16

¹¹: نحو مجتمع المعرفة، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات، جامعة الملك عبد العزيز، الإصدار التاسع "الحكومة الالكترونية، فهرسة مكتبة الملك الفهد الوطنية، جدة، السعودية، 1437 هـ، ص 96-70.

الرسائل الجامعية:

⁹: بورزامة سعاد، الحكومة الالكترونية ودورها في رسم السياسات العامة –الجزائر انموذجا-مذكرة ماستر كلية

الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2017/2018، ص 90.

المقالات:

⁵: مريم خالص، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، (2013)

ص.443

عرض تجارب دولية ناجحة في مجال الحكومة الالكترونية (الجزائر، الإمارات، فرنسا، اليابان)

Presentation of successful international experiments in the field of e-government(Algeria ;UAE; France; Japan)

أ.د/ أولاد زاوي عبد الرحمن ط.د/ فراح أحلام

⁷: نوي طه حسين، بودوشن ياقوتة، غربي يسين سي لاختضر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية -الحكومة الذكية في الامارات العربية المتحدة نموذجا -، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، 3 (5)، 2018، ص 140

⁸ : إلياس شاهد، الحاج عرابية، عبد النعيم دفرور، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والإدارية، عدد 03/2016. ص 130

¹⁰: بلقرع فاطنة، العمري دلال، قريشي هاجر، جاهزية الإدارة الالكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية مجلة البديل الاقتصادي، العدد السابع، ص 12.

¹²: ، إلياس شاهد، الحاج عرابية، عبد النعيم دفرور، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والإدارية، عدد 03/2016. ص 123.

ثانيا- المراجع الأجنبية:

¹: OCDE(2004). L'administration électronique: un impératif. Paris. p.11

¹: Christine, AIDONIDIS et autres. (2007).E-administration: enjeux et facteurs clés de succès. Genève. p.03



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساحدية - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 55		
المحور رقم -5-	عرض تجارب و نماذج مؤسساتية او دولية	
عنوان المداخلة	India and the Offshore Software Development الهند و تطوير البرمجيات عن طريق الاوفشور	
الاسم واللقب	MOHAMMED BELKACEM Faiza	NEMMICHE Khadidja
المؤهل العلمي	Doctor in management sciences	Senior Lecturer in management
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	University Centre of Maghnia	University of Blida2
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الهند وتطوير البرمجيات عن طريق الأوفشور

NEMMICHE Khadidja
Senior Lecturer in management sciences
University Centre of Maghnia
khadijane@yahoo.fr

MOHAMMED BELKACEM Faiza
Doctor in management sciences
University of Blida2
Mfaiza13@yahoo.fr

Abstract

Outsourcing is a way to reduce software development costs and time, provide access to new technologies, and improve business performance by allowing firms to focus on their core business when needed. Offshoring is an extension. Offshoring a software development project to a service provider in another country will in most cases contribute to the success of the project. This work aims to return to the main concepts of this approach by focusing on the features that make India one of the major well-known countries offering Offshore services specifically for software development.

Key words: *Outsourcing, Offshoring, Software development, India*

JEL Classifications: D21, D23, F43, J05, L23, M15.

الملخص:

يعد التخرج طريقة تعتمد من أجل تخفيض التكاليف و الوقت اللازم لتطوير البرمجيات، كما تسمح بالولوج إلى التكنولوجيات الحديثة، بالإضافة إلى أنها تثرى الفعالية الاقتصادية بتمكينها المؤسسات التركيز على وظائفها الأساسية عند الحاجة. و يعد الأفشور امتدادا لذلك. تخرج مشروع تطوير برمجية إلى مزود خدماتي في بلد آخر سيؤدي في معظم الحالات إلى نجاح البرنامج. تهدف هذه الدراسة إلى الرجوع إلى المفاهيم الأساسية لهذه الطريقة عن طريق تسليط الضوء على الصورة التي تجعل من الهند أحد الدول العظمى المعروفة التي تعرض خدمات الأفشور خاصة فيما يتعلق بتطوير البرمجيات.

الكلمات المفتاحية: التخرج، الأفشور، تطوير برمجية، الهند

تصنيف JEL: D21, D23, F43, J05, L23, M15.

India and the Offshore Software Development

K. NEMMICHE and F.MOHAMED BELKACEM

Software development in this highly competitive environment, advanced technological innovations and scarce resources, especially skills, holds much attention for many years and is presented as a jigsaw puzzle or a worrying technology that requires a hand - very intensive work (Godwin, 2000). In addition, the development of project software is one of the most expensive efforts of the 20th and 21st century.

This is not the only problem in the real world of software, but the biggest dilemma is that it also has one of the highest failure rates of any manufactured object in human history and over 80% of major software development projects are too late and over budget (Cerpa and Verner, 2009; Glas, 2006; Yeo, 2002). However, a successful project if it takes place in the lower part, must meet these two conditions: it must be on time, within budget and ultimately within the specifications (Demir, 2008).

The development of any software can go a long way. The firm can develop the software it needs, it can go to the market and buy it, and it can also Outsource the development to an external provider (Williamson, 1979, 1991, 1992; Lacity et al., 1996, 1998; Aubert et al., 1996, 2004; Aubert et al., 2012; King and Malhotra, 2000).

The market can only offer packaged software (ERP, CRM, Groupware, Windows XP, etc.). So for a specific need the firm eliminates this alternative, and it will be necessary to choose between

internal development and Outsourcing (Williamson, 1992; Sena and Sena, 2010). This first means that the firm develops software with its own devices and resources. It is very expensive and costly, especially when the technological and management resources were not as important as needed (Prahaled and Hamel, 1990). Therefore, Outsourcing is the best approach, especially for software development projects (Gomes and Joglekar, 2004).

1. Outsourcing of software development

There is a relationship between two different parties from different organizations: a customer and a provider. The last one develops software for the customer and this customer acquires this software after completing a contract. This contract is the first step of this correlation to ensure obligations and rights of these two parties (Brousseau, 1997; Loh and Venkatraman, 1992; Barthélémy, 2007).

We refer to the definition proposed by Khan et al. (2009, p.207) where: “Software development outsourcing is a contract-based relationship between client and vendor organizations in which a client(s) contracts out all or part of its software development activities to a vendor(s)”. This orientation has not only replaced internal development, but has also become one of the fastest growing industries during the 2000s (Qi and Chau, 2012). As a result, the firm can focus its resources on its core business, reduce costs and gain

India and the Offshore Software Development

K. NEMMICHE and F.MOHAMED BELKACEM

access to highly qualified professionals and reduce time to market (Prehalel and Hamel, 1990; Khan et al. , 2003; Rao et al. , 2006).

Outsourcing can be classified into three types based on the location of the other party to the agreement. When the firm returns to the national market where the service provider is located in the same country as the customer, we refer to *the Domestic Outsourcing, In-country Outsourcing or On-site outsourcing*. On the other hand, when the provider is in a foreign country but close to the customer, we say that it is Nearshore Outsourcing, also called Off-site Outsourcing. And finally, when there is a very large distance between the two countries where the parties to the transaction are located, we are talking here about Offshore Outsourcing (Erber and Said-Ahmad, 2005).

Each of these Outsourcing models has certain advantages, but at the same times certain disadvantages. The choice between their when the firm wants to contract for the development of a project depends on the contractors of the project (development, maintenance or other parts of the software lifecycle). On the other hand, when the duration of the contract is short, the project is repetitive, the end result is not clear to the customer and when certain unstable requirements expect during the project, the site model is the perfect option.

On the contrary, the other Nearshore or Offshore Outsourcing alternatives will be preferred. Compared to the Onshore and Offshore models, the Nearshore Outsourcing avoids the disadvantages affected

by the other two modes. This enables the customer to understand, control and be able to change the development process in a faster and better way with a large labor market (Rao, 2004, Kumar and Sampath, 2019).

2. Offshore software development

When a firm moves a service or specifically a software development, it “*moves to an external third party in another country*” (Prikladnicki and Audy, 2010, p. 780). This model is preferred when the development of the project with the product requirements is perfectly planned by the customer as he expects in the final product being developed. This is why the provider is not in contact with the development all the time, and likewise, it does not require per se direct physical contact between the customer and the foreign provider.

Software Development Offshoring has become a great way to acquire software, as a result of affordable high speed computers, digital internet connectivity capabilities such as email, instant messaging, faxing, video conferencing and *cellular* phones, this is what results in believing that every activity can be digitized is a candidate for Offshoring (Bakos and Brynjolfsson, 1993; Nahar et al. , 2006).

By opting for Offshoring, the firm gains access to a larger workforce, especially high-tech skills characterized by low labor costs, which is ultimately reflected in the lower costs of the project (Boden et al.,

India and the Offshore Software Development

K. NEMMICHE and F.MOHAMED BELKACEM

2007; Lings et al., 2007; Smite et al., 2010). This is what Deloitte Consulting fines in typical Fortune 500 Offshoring projects of firms that: *“yield a savings of 15% after two years, with a 25% savings being as good as it gets”* (Carmel and Tjia, 2005, p. 40).

Follow-the-sun development is another reason for Offshoring. This means that Outsourced service can be sourced 24 hours a day and can deliver a twenty-four hour software development due to the different time zones between the countries where it is located. They locate the two transaction parties, which means that work can be done continuously without stopping (Smite et al., 2013).

As a result of all these characteristics of Outsourcing abroad, the firm has to choose the country that can provide the best results from the many leading countries in the field of Offshoring. Countries such as: China, India, Ireland, Vietnam, Taiwan, Russia and the Philippines emerge as leaders in this field (Apte, 1990; Nidumolu and Goodman, 1993). But India is presented as the most relaxed situations for relocation (Carmel and Tjia, 2005). Studies by Terdiman and Karamouzis (2002) suggest that India currently dominates 80 to 90% of total Offshore development revenues worldwide and is expected to be the most deserved form for Offshore Outsourcing in the next 5 years (Khan et al., 2003). Another study by NASSCOM (National Association of Software and Services Companies, 2002) shows that nearly two of the five Fortune 500 companies are currently Outsource

certain software requirements to India to take advantage of the high-quality IT workforce and low cost (Kobayash and Hillary, 2005). So what makes India a major leader in Offshoring, especially for project software development?

3. haracteristics of India as an IT Offshoring Area

India has become a favorite place for many wealthy firms to start developing their projects, with over 900 software export companies among them: Tata Consulting Services, Wipro Technologies, Infosys Technologies, Satyam Computer Services and HCL Technologies. India became the world's second largest application service provider after the US in 2005. India's revenue from software and service exports to the United States in 2003-2004 exceeded \$12.5 billion, with an exceptional annual growth rate of 40% on average, corresponding to 70% of total services exports (Carmel and Tjia, 2005, Kumar and Sampath, 2019).

This great success for India refers to several supports and characteristics that distinguish it as the highest quality of telecommunications infrastructure, with low telephone and Internet access rates, stable economic and political climate, the largest distribution of English speakers and high quality work at low cost (Shah, 2004).

On the other hand, we observe that Offshore SD receives constant support from the Indian government, which understands the role of the

India and the Offshore Software Development

K. NEMMICHE and F.MOHAMED BELKACEM

IT industry in the future economic and intellectual development of the country. The Indian government is leading a series of deregulation and liberalization initiatives, resulting in the facilitation of foreign investment processes and the introduction of intellectual property laws (Khan et al., 2003).

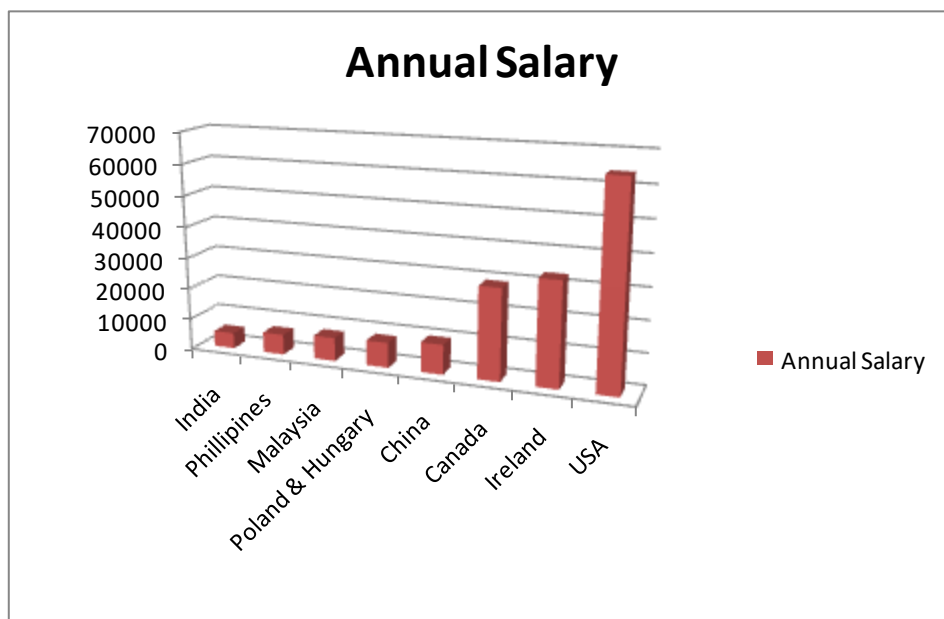
Around 415000 IT professionals, with around 70000 new IT professionals joining the workforce each year, this is because India's education system is mainly aimed at mathematics and scientific engineering. Every year, around 19 million students are enrolled in high schools and 10 million students in pre-university courses across India. Moreover, 2.1 million graduates and 0.3 million students graduate from Indian colleges (Feiman, 2004; NASSCOM, 2002). However, the wage level in the Indian IT industry is low compared to North American or European wages. Entry-level workers in India earn an average salary of \$5,443 and average workers around \$8,400, while experienced managers earn around \$13,100 (McDougall, 2005).

The figure below illustrates the annual salary of software programmers in different countries.

Figure: Annual salary for software programmers in different countries

1057 كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وإشكالية التطبيق

ISBN: 978-9931-9719-1-7



Source: Computerworld, (April 28, 2003).

Conclusion

A bid to India has now become the best idea for a firm looking to outsource its software development project. The latter represents a difficult and costly, but at the same time inevitable action that must be taken. India, as we have seen, is not the only country in the process of relocation, but this is still the most preferred by many large companies in the world for many reasons highlighted above. The low cost of IT work is the main motivation when comparing apartheid in other countries with the United States.

This management is not always a panacea (Bouatour, 2004), but we must finally emphasize that the firm can lose due to a crime against

India and the Offshore Software Development

K. NEMMICHE and F.MOHAMED BELKACEM

India. Poor communication between the provider and the customer during the transaction period and also after delivery of the software during project development, especially if it is complex, requires a high degree of interaction between them extremely poor outcome of the project (Beulen and Ribbers, 2002; Raman and Chadee, 2011).

Furthermore, when needs and specifications change and this issue often arises during software development, both parties must adjust together so that the absence of face-to-face communication “*corridor talk*” can reduce the transparency of this relationship and write a complex contract (Kogut and Singh, 1988).

References

Apte U., (1990), Global Outsourcing of Information Systems and Processing Services, *Information Society*, vol. 7, n°4, pp.287-303.

Aubert B.A., Rivard S., Patry M., (1996), A transaction cost approach to Outsourcing behavior: Some empirical evidence, *Information & Management*, vol.30, n°2, pp.51-64.

Aubert B.A., Rivard S., Patry M., (2004), A transaction Cost Model Of IT Outsourcing, *Information and Management*, pp.921-932.

Aubert B.A., Houde J., Patry M., Rivard S., (2012), A multi-level investigation of information technology Outsourcing, *Journal of Strategic Information Systems*, Vol.21, pp.233-244.

Athereye S.S. (2005), The Indian Software Industry And Its Evolving Service Capability. *Ind Corp Change*, Vol. 14, n°3, pp.393-418.

1059 كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وإشكالية التطبيق

ISBN: 978-9931-9719-1-7

India and the Offshore Software Development

K. NEMMICHE and F.MOHAMED BELKACEM

Bakos J.Y , Brynjolfsson E., (1993), Information Technology, Incentives And The Optimal Number Of Providers, *journal of management information systems*, Vol. 10, n°2, pp.37-53.

Barthelemy J., (2007), Stratégie d'externalisation, 3^{ème} édition, Dunod, Paris.

Beulen E., Ribbers P., (2002), Managing Complex IT Outsourcing-Partnerships, 35th *International Conference on System Sciences*, Hawaii.

Boden A., Nett B., Wulf V., (2007), Coordination Practices In Distributed Software Development Of Small Enterprises, 2nd *International Conference on Global Software Engineering*, pp. 235-246.

Bouattour S., (2004), Déterminants de l'externalisation informatique au sein des banques tunisiennes, *XIIIème Conférence de l'Association Internationale de Management Stratégique*, Vallée de Seine 2, 3 et 4 Juin2004.

Brousseau E., (1997), Analyse économique des pratiques liées à l'externalisation, *Colloque : Aspect Juridiques de l'Externalisation*, Centre de Droit des Contrats, Université de Lille II.

Carmel E., Tjia P., (2005), Offshoring Information Technology Sourcing and Outsourcing to a Global Workforce, Cambridge University Press.

Cerpa N., Verner, J.M. (2009), Why Did Your Project Fail? *Communications of the ACM*, Vol. 52, n°12, pp.130-134.

India and the Offshore Software Development

K. NEMMICHE and F.MOHAMED BELKACEM

Demir K.A. (2008), Measurement of Software Project Management Effectiveness, *PhD doctoral Dissertation in Software Engineering*, Naval postgraduate school.

Erber C., Said-Ahmed, (2005), Offshore Outsourcing: A Global Shift In The Present IT Industry, *Intereconomics*, Vol. 40, n°2, pp.100-112.

Feiman J., (2004), Economics of Application Development Outsourcing: Can Indiana Compete with India? Gartner Symposium, March 28, presentation slides.

Gartner Symposium (2002), Going Offshore to Globally Source IT Services, *Frances Karamouzis*, October.

Glass R.L. (2006), The Standish report: does it really describe a software crisis? *Communications of the ACM*, Vol. 49, n°8, pp.15-16.

Godwin G., (2000), Using Analytic Hierarchy Process To Analyze The Information Technology Outsourcing Decision, *Industrial Management and Data Systems*, pp.421-429.

Gomes P. J., Joglekar N.R. (2004), The Costs Of Coordinating Distributed Software Development Tasks.

Ishenko O., (2005), Offshore Insourcing In Software Development: Structuring The Decision-Making Process, Master Thesis in IT Business, Humboldt University, Berlin.

Khan N., Currie W.L., Weerakkody V., Desai B., (2003), Evaluating Offshore IT Outsourcing in India: Provider and Customer Scenarios, *36th International Conference on System Sciences*, Hawaii, USA.

1061 كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وإشكالية التطبيق

ISBN: 978-9931-9719-1-7

India and the Offshore Software Development

K. NEMMICHE and F.MOHAMED BELKACEM

Khan S.U, Niazi M., Ahmad R., (2009), Critical Success Factors for Offshore Software Development Outsourcing Vendors: A Systematic Literature Review, *Fourth IEEE International Conference on Global Software Engineering*, pp.207-216.

King W.R., Malhotra Y., (2000), Developing A Framework For Analyzing IS Sourcing, *Information & Managemen*, pp.323-334.

Kobayash-Hillary M., (2005), A Passage to India, *Queue*, Vol.3, n°1, pp.54-60.

Kogut B., Singh H. (1988), The Effect of National Culture on the Choice of Entry Mode, *Journal of International Business Studies*, Vol. 19, n°41, pp 1-32.

Kumar S.S, Sampath A. (2019), What drives the off-shore futures market? Evidence from India and China, *Finance Research Letters*, Vol.30, pp.394-402.

Lacity M.C., Willcocks L.P., Feeny D.F., (1996), The Value of Selective IT Outsourcing, *Sloan Management Review*, pp.13-25.

Lacity M.C., Willcocks L.P. (1998), An Empirical Investigation of Information Technology Sourcing Practices: Lessons from experience, *MIS Quarterly*, Vol.22, n°3, pp. 363-408.

Lings B., Lundell B., Agerfalk P.J., Fitzgerald B., (2007), A Reference Model For Successful Distribute Development Of Software Systems, *2nd International Conference on Global Software Engineering*, pp.130-139.

India and the Offshore Software Development

K. NEMMICHE and F.MOHAMED BELKACEM

Loh, L. et Venkatraman, N., (1992), Diffusion of information technology Outsourcing: Influence sources and the Kodak effect. *Information Systems Research*, Vol.3, n°4, pp.334-358.

McDougall P. (2005), Offshore Salaries: Vietnam Is Cheapest, But India Is Still A Bargain, *Outsourcing Pipeline*. June 01.

Nahar N., K. Lyytinen, N.Huda, Muravyon S.V. (2006), Critical Success Factors For Information Technology Supported International Technology Transfert: Finding Expert Consensus, *Information & Management*, Vol. 34, n°5, pp.663-677.

NASSCOM Report (2002), The IT industry in India: Strategic review 2002.

Nidumolu S., Goodman S. (1993), Computing in India: An Asian Elephant Learning to Dance, *Communication of the ACM*, Vol.6, June, pp.15-22.

Prahalad C.K, Hamed G. (1990), The Core Competence Of The Corporation, *Harvard Business Review*, May-June, 84.

Prikladnicki R., Audy J. L-N. (2010), Process Models In The Practice Of Distributed Software Development: A Systematic Review Of The Literature, *Information and Software Technology*, Vol.52, pp.779-791.

Qi C., Chau P., (2012), Relationship, contract and IT Outsourcing success: Evidence from two descriptive case studies, *Decision Support Systems* 53, pp.859-869.

India and the Offshore Software Development

K. NEMMICHE and F.MOHAMED BELKACEM

Raman R., Chadee D., (2011), A comparative assessment of the information technology services sector in India and China, *Journal of Contemporary Asia*, Vol. 41, n°3, pp.453-470.

Rao M.T. (2004), Key Issues for Global IT Sourcing: Country And Individual Factors, *Information Systems Management*, Vol. 21, n°3, pp. 16-21.

Rao M.T., Poole W., Raven P.V., Ockwood D.L. (2006), Trends, Implications, And Responses To Global IT Sourcing: A Field Study, *Journal of Global Information Technology Management*, Vol. 9, n°3, pp.5-23.

Sena M., Sena J. (2010), Make or Buy: A Comparative Assessment of Organizations That Develop Software Internally Versus Those That Purchase Software, *Conference on Information Systems Applied Research*, Nashville Tennessee.

Shah S. (2004), Dwindling Labor, *Optimize*, pp. 66-71.

Smite D., Wohlin, C., Feldt, R., Gorschek, T., (2010), Empirical evidence in global software engineering: a systematic review, *Empirical Software Engineering*, Vol. 15, n°1, pp.91-118.

Smite b., Wohlina C., Aurumc A., Jabangwea R., Numminena E. (2013), Offshore Insourcing in Software Development: Structuring the decision-making process, *The Journal of Systems and Software*, Vol.86, pp.1054-1067.

Terdiman R., Karamouzis F. (2002), Going Offshore To Globally Source IT Services, *Technical Report*, Gartner Research.

India and the Offshore Software Development

K. NEMMICHE and F.MOHAMED BELKACEM

Williamson O.E. (1979), Transaction Cost Economics: The Governance of Contractual Relations, *Journal of Law and Economics*, Vol. 22, October, pp. 3-61.

Williamson O.E., (1991), Comparative Economic Organization: The Analysis Of Discrete Structural Alternatives, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 36, n°2, June, pp. 269-296.

Williamson O.E. (1992), Markets, hierarchies, And The Modern Corporation, An Unfolding Perspective, *Journal of Economic Behavior and Organization*, Vol.17, pp.335-352.

Yeo K.T., (2002), Critical Failure Factors In Information System Projects, *International Journal of Project Management*, Vol. 20, n°3, pp. 241-246.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 56			
عرض تجارب و نماذج مؤسساتية او دولية			المحور رقم-5-
تحليل مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في دول شمال إفريقيا -دراسات هيئة الأمم المتحدة للسنوات 2016، 2018، و 2020 - Analysis of the E-Government Development Index in North African Countries - Studies of the United Nations for the years 2016, 2018 and 2020			عنوان المداخلة
الاسم واللقب	آسيا سعدان	سعاد شهابية	حكيمه حليمي
المؤهل العلمي	استاذ محاضر أ	استاذ محاضر أ	استاذ محاضر أ
الوظيفة	/	/	/
التخصص	/	/	/
المؤسسة	جامعة قالمه	جامعة قالمه	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس
ملاحظات	/	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

تحليل مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في دول شمال إفريقيا

–دراسات هيئة الأمم المتحدة للسنوات 2016، 2018 و 2020 –

*Analysis of the E-Government Development Index in North African Countries -
Studies of the United Nations for the years 2016, 2018 and 2020 -*

حكيمه حليمي

سعاد شعايبنيه

آسيا سعدان

أ. محاضر-جامعة س. أهراس

أ. محاضر- جامعة قالمه

أ. محاضر- جامعة قالمه

h.hlimi@yahoo.fr

chaabnia.souad@univ-guelma.dz

saadane.assia@univ-guelma.dz

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الجانب النظري للحكومة الإلكترونية، إضافة إلى تحليل مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (مؤشر الأمم المتحدة) لدول شمال إفريقيا من خلال تتبع تطوره خلال نتائج دراسات 2016، 2018 و 2020.

وقد توصلت الدراسة إلى أنه تبوأ تونس الصدارة فيما يتعلق بمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية إلى جانب تسجيل نمو كبير في نتائجه خلال نتائج الدراسة خاصة في الجزائر واستقراره في باقي دول المغرب العربي عدا ليبيا التي تعيش أوضاع سياسية وأمنية واقتصادية غير مستقرة.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، مؤشر الخدمات الحكومية على الانترنت، مؤشر العنصر البشري، مؤشر البنية التحتية للاتصالات.

رموز تصنيف JEL: F63- G21

Abstract:

This study aims at shedding light on the theoretical background of the E-Government, in addition to analyzing the E-Government Development Index (United Nations index) of North African countries through examining its development in the findings of studies in 2016, 2018 and 2020. The study finds that Tunisia tops the list of the E-Government Development Index.

Further, it shows a considerable development, mainly, in Algeria, and stability in other Arab Maghreb countries except Libya that witnessed unstable political, security, and economic conditions.

Keywords: E-Government, E-Government Development Index, Online Service Index, Human Capital Index, Telecommunication Infrastructure Index. JEL Classifications: F63- G21

مقدمة :

تتعامل الحكومات حاليا مع كم هائل من المعلومات التي تتطلب المعالجة والتخزين والتقديم للمواطنين عند طلبها، إلا أن هذه العمليات تتميز بنوع من التعقيد في الأداء وتستغرق وقتا طويلا، الأمر الذي أدى بها إلى محاولة إيجاد حل يجعل من السهل القيام بتلك العمليات وقد تمكنت من تحقيق ذلك من خلال إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل الحكومي الذي أدى بدوره إلى أتمتة إجراءاته وتسهيل التعامل مع الكم الهائل من المعلومات سواء تعلق الأمر بعمليات التخزين أو التقديم.

إن أتمتة العمل الحكومي خلقت ما يسمى بالحكومة الإلكترونية والتي تختلف مرحلة نضوجها من دولة إلى أخرى حسب الإمكانيات المتاحة لتلك الدولة، حيث نجد أن هناك دولا لم تتمكن من تخطي عتبة التواجد على مواقع الانترنت، في حين نجد دولا أخرى أكثر تقدما حيث تمكنت من خلق تفاعل كبير بين الحكومة ومؤسساتها أو بينها وبين المؤسسات الأخرى أو بينها وبين المواطنين وذلك من خلال تقديم خدمات إلكترونية.

وقد سعت دول شمال إفريقيا على غرار بقية دول العالم للإستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال إتباع عدة إجراءات للتحويل تدريجيا إلى الحكومة الإلكترونية منذ مدة، الأمر الذي يدفعنا إلى التساؤل حول مدى تطور تطبيق الحكومة الإلكترونية في هذه الدول؟

وللإحاطة بمختلف جوانب الإشكالية نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية؟
- ما هي اتجاهات تغير مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في دول شمال إفريقيا؟
- للإجابة على الإشكالية السابقة نطرح الفرضيات:
- يقيس مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مدى اعتماد الدولة على الانترنت في تقديم خدماتها.
- تسير دول إفريقيا بخطى بطيئة اتجاه التحول للحكومة الإلكترونية.

وتتجلى أهمية الدراسة في بيان الأهمية المتزايدة للحكومة الإلكترونية كسبيل هام لتعزيز العلاقة بين الدولة والمؤسسات، وبين الدولة والمواطنين والمؤسسات وبعضها البعض وبينها وبين المواطنين.

وتم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي الذي استخدم في تحليل مفردات الإطار النظري والمتعلقة بالحكومة الإلكترونية. إلى جانب استخدام المنهج التحليلي في دراسة تطور مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ومركباته في دول شمال إفريقيا.

وقسمت الدراسة إلى قسمين، القسم الأول عبارة عن محور نظري بعنوان الإطار النظري للحكومة الإلكترونية، والقسم الثاني عبارة عن محور تطبيقي بعنوان دراسة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لدول شمال إفريقيا.

1- الإطار النظري للحكومة الإلكترونية:

سمحت تكنولوجيا المعلومات بإحداث نقلة نوعية على مستوى طريقة تقديم الخدمات للمواطنين بالانتقال من أسلوب ورقي يعتمد على تعقد الإجراءات وتعددتها إلى أسلوب إلكتروني أكثر مرونة وسهولة بالتحول التدريجي نحو الحكومة الإلكترونية.

1-1- ماهية الحكومة الإلكترونية:

1-1-1- تعريف الحكومة الإلكترونية وخصائصها: يشير تعريف الحكومة الإلكترونية إلى الطبيعة الرقمية أو الإلكترونية لأنشطة الحكومة، ويرتبط باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإلكترونية في جميع الأنشطة الحكومية، مثل التعليم، والصحة، والزراعة، والجمارك وغيرها من الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين¹.

عرفت الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية على أنها: "استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لإرسال المعلومات وخدمات الحكومة للمواطنين"².

كما عرفها البنك الدولي على أنها: "عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكة الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيدا من الشفافية وادارة أكثر كفاءة للمؤسسات"³.

وتسعى الحكومات دائما إلى تقديم مستوى أفضل من الخدمات وكلما انتشر استخدام التقنية ازدادت التوقعات والآمال بتقديم خدمات أفضل من السابق، وذلك من حيث الجودة وطرق التقديم لهذه الخدمات، وللحكومة الإلكترونية مجموعة من الخصائص التي تجعلها مصدر اهتمام المواطنين بمختلف فئاتهم، نذكر منها:

- تجميع كافة النشاطات والخدمات المعلوماتية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على الانترنت، وتحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل دائرة حكومية على حدا، إلى جانب تحقيق اتصال دائم بالمواطنين (24) ساعة في اليوم (7) أيام في الأسبوع (365) يوم في السنة؛

- القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن؛

- تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر، مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات العائد التجاري؛

- تقليل الاعتماد على العمل الورقي والشفافية في التعامل؛

- كسر الحواجز الجغرافية، وتلك المتعلقة بالسكان، والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على سداد قيمة الخدمات⁴.

1-1-2- أهداف الحكومة الإلكترونية: إن نجاح تطبيق الحكومة ينعكس من خلال تحقيق عدة فوائد، فهي تأخذ بالإصلاح في القطاع العام عددا من الجوانب وهي⁵:

- رفع مستوى الكفاءة الإدارية: لعل أهم جانب تسهم الحكومة الإلكترونية في تحقيقه هو زيادة الكفاءة في تنفيذ العمال الحكومية، من خلال زيادة إنتاجية العاملين والحد من نسبة العمالة المقنعة؛

- تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين: إذ تتركز استراتيجيات تطبيق أجندة الحكومة الإلكترونية في التركيز على المستهلك من خلال تقديم الواجهة نحو المواطن والأعمال؛

• تحسين مستوى حياة المواطنين: يساهم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى حياة المواطنين باتجاه الأفضل مما أعطى الدول الدافعية لتطبيق النظم التي تساهم في رفع مستوى الديمقراطية لديها.

وقد حدد (جامعة الدول العربية، إعلان القاهرة، 18 يونيو 2003) ستة أهداف رئيسية تتسم بها استراتيجيات الحكومة الإلكترونية كما يلي:

- تحقيق كفاءة وعائد أكبر علي الاستثمار؛
 - ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها؛
 - توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل؛
 - التكامل بين الخدمات ذات الصلة؛
 - بناء ثقة المستخدم وزيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.
- أي يجب أن يوفر الاستثمار في إقامة الحكومة الإلكترونية عائداً ملموسة، سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله⁶.

1-2- المجالات الرئيسية لأنشطة الحكومة الإلكترونية:

تتوزع أنشطة الحكومة الإلكترونية على ثلاثة مجالات رئيسية تمثل ثلاثة أنواع من العلاقات المهمة هي⁷:

1-2-1- علاقة الحكومة بالمواطنين (G2-C) Government-to Citizen: إن من أهم مبررات ظهور نظم الحكومة الإلكترونية هو تطوير علاقات الحكومة مع المواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم ونقل الخدمات إلى شبكة الانترنت وأنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى.

وتتضمن هذه العلاقة أنشطة متنوعة ومهمة ذات صلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين، نذكر منها خدمات التسجيل المدني، الخدمات الصحية، التعليم، الخدمات الاجتماعية والثقافية.

1-2-2- علاقة الحكومة بالحكومة (G2-G) Government-to Government: يوجد حجم كبير من البيانات والوثائق والأموال التي تنتقل عبر مؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة في كل يوم. ولذلك نتيجة التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق الرسمية وبالتالي التقليص من الروتين الإداري وتسريع وقت الإنجاز. ومن المداخل المهمة لخلق بيئة إلكترونية في العمل الداخلي للحكومة استخدام البريد الإلكتروني بين العاملين في الوزارات والمؤسسات والهيئات والوكالات العامة وبصفة خاصة تبادل التعليمات والقرارات، التوجه نحو المكاتب اللاورقية أو المكاتب التي تنقلص فيها مساحة الأوراق نتيجة لاستخدام الوسائل الإلكترونية في إرسال وتخزين المعاملات والأنشطة اليومية وغيرها.

1-2-3- علاقة الحكومة بالأعمال (G2-B) Government- to BUSINESS: تتفاعل الحكومة مع قطاع الأعمال من خلال طرق ووسائل متعددة ترتبط بأدوارها ومساحة تأثير أجهزتها الإدارية والتنفيذية، فالحكومة تلعب أدوار المخطط، المنظم، المبادر، المشرع، الحامي، المحفز لمبادرات أفراد المجتمع على صعيد التجارة والأعمال والأنشطة الاجتماعية والثقافية المختلفة، ولهذا لا بد أن تقوم نظم الحكومة الإلكترونية باستيعاب معظم هذه الدور وبخاصة تعزيز الشراكة بين الحكومة والأعمال بما يساعد شركات القطاع الخاص على تحقيق أفضل مستويات النجاح وتنمية وتطوير قدراتها على الإنتاج.

1-3- متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية و مراحل التحول إليها:

إن التحول إلى الحكومة الإلكترونية يتطلب توفر مجموعة من العناصر المتكاملة و التي تسهل عملية التحول التي تمر في حد ذاتها بجملة من المراحل.

1-3-1- متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية: يتطلب التحول إلى الحكومة الإلكترونية توفر جملة من الأساسيات التي تشكل البنية التحتية الضرورية لإقامة هذا المشروع وأهمها⁸:

- توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات: إن استخدام تقنيات المعلومات لتحميل أعمال الحكومة الإلكترونية يتم عبر شبكات الاتصال ولهذا فإن المسؤولية الأكبر في هذا السياق تقع على عاتق وزارة الاتصالات في السهر على توفير وصيانة هذه الشبكات باستمرار؛

- ضرورة انتشار الأنترنت: تعد هذه الوسيلة المرتكز الأساس في بناء الحكومة الإلكترونية التي بواسطتها يتم تأمين الإتصال بين مستخدمي الشبكة على مستوى جميع القطاعات الحكومية أو غير الحكومية والمواطنين ضمن بيئة رقمية عالية التخصصات؛

- ضرورة إتاحة الحاسب الآلي: بما أن مجمل خدمات الحكومة الإلكترونية تتم عبر هذا الجهاز فإنه يعد متطلب لا بديل عنه، الذي يستلزم قدرة المواطن على إقتنائه من جهة والإلمام بإستخداماته المتعددة من جهة أخرى؛

- ضرورة توفير التشريعات اللازمة: وهذا يتطلب توفير جملة من القوانين التي تعمل على صون وضمان الأمن الوثائقي وحماية سرية البيانات وحماية التوقيع الإلكتروني؛

- إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة: يتطلب بناء مشروع الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة جميع الإجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة وتحويلها للنظام الرقمي وهذا يتطلب القيام بالخطوات التالية:

- وصف كل خدمات الحكومة بالتفصيل ومن يقوم بهذه الخدمات؛
- تحديد علاقة وتداخل الإجراءات مع الوزارات أو مختلف الدوائر بالتفصيل؛
- إعادة تصميم الإجراءات حيث يتم حذف الأجزاء التي لا تناسب مع هذا الأسلوب الجديد، ونشر تفاصيل الإجراءات الجديدة على موقع الأنترنت.

1-3-2- مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية: توجد مراحل متعاقبة لتحول الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية وطبقا لهذه المراحل ترتقي الحكومات شيئا فشيئا حتى تصل إلى مرحلة الحكومة الإلكترونية التي تعتبر تطورا للحكومة التقليدية، حيث لا يمكن للحكومات الإلكترونية التقليدية القفز عبر هذه المراحل واختزالها دون المرور بها أي المرحلة تلو الأخرى، وتتوالى مراحل التحول الحكومي كمايلي:

أ- التواجد: تقوم الحكومة باستخدام الحكومة الإلكترونية لتوفير المعلومات والبيانات للمستخدمين من المواقع المختلفة لتلك الوزارات والمؤسسات الحكومية والدوائر دون الحاجة للذهاب إليها فعلا فمثلا يستطيع المستثمر أن يحصل على المعلومات الخاصة بالضرائب من الموقع المخصص أو الاستفسار عن مخالفات السيارات عبر الأنترنت⁹.

ب- التحسن: في هذه المرحلة يزداد عدد المواقع الإلكترونية ويجري تحديث معلوماتها باستمرار ويغلب على المحتوى الطابع الديناميكي¹⁰.

ج- التفاعل: ترتقي الحكومة إلى خطوة أخرى حيث تتخذ الخدمات والتعاملات التفاعلية بين المؤسسات الحكومية والمستخدم شكلا ثنائيا في الاتصال فيتم السماح للمستخدم بإدخال بيانات محدودة ثم تقوم المؤسسة العامة بتشغيل هذه البيانات إلكترونيا ثم تعطي المستخدم نتيجة جديدة ففي هذه المرة يتم اتصال من المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الإلكتروني وتقدم الحكومات في هذه المرحلة خدمات مثل خدمات تجديد التراخيص، استخراج شهادات رسمية عبر الانترنت وغيرها من الخدمات.

د- تنفيذ المعاملات إلكترونيا: وهي أكثر المراحل تعقيدا حيث إتمام المعاملات المختلفة مع الوحدات الحكومية مباشرة من خلال المواقع الإلكترونية للحكومة ووحداتها فمثلا تقوم بإرسال رسالة للمواطن عبر الهاتف النقال لتذكيره بميعاد تجديد رخصة السيارة أو دفع فاتورة الهاتف حتى يدخل بعض البيانات التي تمكنه من الحصول على الخدمة العامة في الوقت المناسب فيحصل على الرخصة أو يسدد الفاتورة للهاتف من جهاز الهاتف النقال وفي هذه المرحلة تكون الحكومة قد ربطت نفسها بالمواطنين وبالشركات الداخلية والخارجية ويبدأ الجميع بالعمل في نظام إلكتروني واحد ومتكامل بحيث يتلاشى دور الموظفين الحكوميين الوسطاء ويصبح الأداء رقمي.

هـ- التحول النهائي: وهي آخر مراحل التنفيذ للحكومة الإلكترونية حيث يصبح استخدام تقنية المعلومات والاتصال في كافة المعاملات ممارسة يومية عادية ومتوفرة في كافة مناطق الدولة¹¹.

2- دراسة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لدول شمال إفريقيا:

منذ عام 2001، أصدرت إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية إحدى عشر دراسة عن تطور الحكومة الإلكترونية لجميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة. ويقيس التقييم أداء الحكومة الإلكترونية في الدول مما يسهل المقارنة بين مستوياته ويقدم على أساسه ترتيبا شاملا للدول، كما يقدم قيما لمتوسط المؤشر الخاص بتنمية الحكومة الإلكترونية على المستوى الإقليمي والعالمي.

1-2- تطور مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لدول شمال إفريقيا:

1-1-2- مفهوم مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية: أو ما يسمى بمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (E-Government Development Index) وهو المؤشر الذي يقيس اتجاهات تطور الحكومة الإلكترونية بدرجة تتراوح بين صفر وواحد¹²، ويتم إصدار تقرير مسح الحكومة الإلكترونية كل سنتين من قبل شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية التابعة لإدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية. نشر التقرير لأول مرة في عام 2003، ويوفر التقرير لصناع القرار أداة لتحديد نقاط القوة وفرص التحسين في الحكومة الإلكترونية وتوجيه سياسات واستراتيجيات الحكومة الإلكترونية¹³.

وتصنف الدول حسب هذا المؤشر إلى 4 فئات وهي:

- دول ذات مستوى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية العالي جدا ($EGDI > 0,75$).

- دول ذات مستوى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية العالي ($0,50 < EGDI < 0,75$).

- دول ذات مستوى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المتوسط ($0,25 < EGDI < 0,50$).

- دول ذات مستوى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المنخفض ($EGDI < 0,25$).

وتتمثل مركبات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية أساسية في¹⁴:

- مؤشر استخدام الانترنت والويب لتأمين المعلومات والخدمات والذي يقيس النضج والكفاءة للحكومة في استخدام الانترنت لتوفير المعلومات والخدمات للأفراد ويسمى بمؤشر الخدمة الإلكترونية.

- مؤشر البنية التحتية للاتصالات وقياس مدى تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال قياس خمس مؤشرات فرعية وهي: معدل انتشار إنترنت النطاق العريض الثابت لكل 100 نسمة، والنسبة المئوية للأفراد الذين يستخدمون الإنترنت، ومعدل انتشار إنترنت النطاق العريض المتنقل لكل 100 نسمة، واشتراكات الهاتف المحمول لكل 100 من السكان، وأخيرا اشتراكات الهاتف الثابت لكل 100 من السكان.

- مؤشر العنصر البشري: والذي يقيس مدى قدرة الفرد على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويتم قياسه من خلال أربع مؤشرات فرعية وهي: محو أمية الكبار، معدل الالتحاق بالتعليم، سنوات التعليم المتوقعة ومتوسط سنوات التعليم. ومن الناحية الرياضية يعد مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI) متوسطا مقاسا من ثلاث درجات قياسية على أبعاد الحكومة الإلكترونية الثلاثة، أي مؤشر الخدمة الإلكترونية (OSI)، ومؤشر رأس المال البشري (HCI)، ومؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية (TII)، حيث ¹⁵:

$$EGDI = \frac{1}{3} (OSI + HCI + TII)$$

2-1-2- تطور قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في دول شمال إفريقيا خلال دراسات 2016، 2018 و 2020: أظهرت نتائج الدراسات التي قامت بها هيئة الأمم المتحدة عدم ثبات قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية خلال فترات الدراسة، فهناك دولا قد سجلت تقدما وأخرى تراجعت إلى جانب الحفاظ على مستويات معينة لبعض الدول، وتعد دول شمال إفريقيا من الدول الإفريقية التي سجلت تقدما على مستوى مقارنتها بمتوسط مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لإفريقيا ككل، والجدول الموالي يوضح تطور المؤشر لهذه الدول من خلال نتائج دراسات 2016، 2018 و 2020.

الجدول رقم (1): تطور قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في دول شمال إفريقيا خلال دراسات

2016، 2018 و 2020

2020		2018		2016		
قيم مؤشر	تصنيف	قيم مؤشر	تصنيف	قيم مؤشر	تصنيف	
تنمية	مؤشر تنمية	تنمية	مؤشر تنمية	تنمية	مؤشر تنمية	
الحكومة	الحكومة	الحكومة	الحكومة	الحكومة	الحكومة	
الإلكترونية	الإلكترونية	الإلكترونية	الإلكترونية	الإلكترونية	الإلكترونية	
0,6526	91	0,6254	80	0,5682	72	تونس
0,5173	106	0,4227	110	0,5186	85	المغرب
0,5527	111	0,4480	114	0,4594	108	مصر
0,3743	162	0,3833	140	0,4322	118	ليبيا
0,5729	120	0,4227	130	0,2999	150	الجزائر
0,3914		0,342		0,2880		متوسط مؤشر تنمية الحكومة

الإلكترونية لإفريقيا	المتوسط العالمي لمؤشر تنمية	الحكومة الإلكترونية
0,60	0,549	0,47

المصدر: العديد من المراجع:

-United Nations Department of Economic and Social Affairs, (2016): **E-GOVERNMENT**

SURVEY 2016: United Nations, New York, 2016, p-p 147-153.

- إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية للأمم المتحدة، (2018): دراسة الحكومة الإلكترونية 2018: تجهيز الحكومة الإلكترونية لدعم التحول نحو مجتمعات مرنة ومستدامة، نيويورك، ص - ص 223-225.

- إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية للأمم المتحدة، (2020): مسح الحكومة الإلكترونية 2020: الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة، الأمم المتحدة، ص-ص 285-288.

بتحليل تصنيف الدول حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية نستنتج مايلي:

- سجل مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية حركة تصاعدية خلال دراسات 2016، 2018، و 2020 بالنسبة لكل من تونس التي تمكنت من البقاء ضمن الدول ذات مستوى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية العالي، والجزائر التي انتقلت من مستوى الدول ذات مستوى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المتوسط خلال دراستي 2016 و 2018 إلى مستوى الدول ذات مستوى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية العالي في دراسة 2020 بعد أن كانت تمتلك أقل قيمة للمؤشر في دراسة 2016 بالنسبة لدول الدراسة وكانت القيمة تفوق قليلا متوسط مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لإفريقيا.

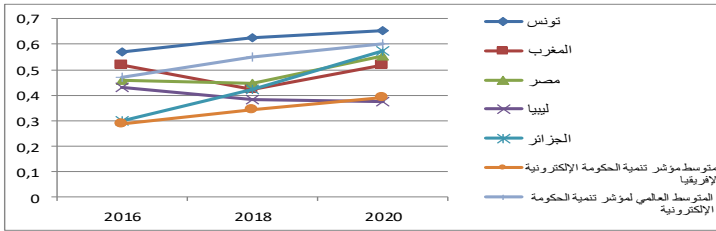
- توجد علاقة طردية بين تطور الرتبة وتطور مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للجزائر حيث تقدمت في الرتبة العالمية مع ارتفاع قيمة المؤشر خلال فترة الدراسة، في حين نلاحظ أن علاقة عكسية بين تطور الرتبة وتطور مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لتونس حيث سجلت ارتفاع متتالي في قيمة المؤشر مع تراجع في الرتبة العالمية، أما المغرب ومصر فقد سجلا تراجعا في كل من الرتبة وقيمة المؤشر بين دراستي 2016 و 2018، ليعود التحسن من جديد على مستوى كل من الرتبة وقيمة المؤشر بين دراستي 2018 و 2020، في حين

أن ليبيا شهدت تراجعاً على مستوى كل من الرتبة وقيمة المؤشر بين دراستي 2016 و2020.

- احتلت تونس الصدارة بالنسبة لدول الدراسة خلال الفترات الثلاثة، يليها المغرب ثم مصر، غير أن دولتي الجزائر وليبيا عرفت تغيرات من حيث الترتيب فقد صنفت ليبيا أفضل من الجزائر في دراسة 2016، لتحقيق بعدها الجزائر قفزة كبيرة بحيث تقدمت بـ 20 مرتبة متنقلة من الترتيب 150 إلى 120، في حين تراجعت ليبيا بـ 22 مرتبة لتأتي بعد الجزائر في الترتيب في دراسة 2016 ولتواصل التراجع إلى المرتبة 162 في دراسة 2018 وقدر التراجع بـ 22 مرتبة أيضاً، لتواصل الجزائر تقدمها بوصولها إلى المرتبة 120.

- أما من حيث الترتيب على مستوى مؤشر التنمية الحكومية العالي تأتي تونس في المرتبة 3 في دراسة 2018 يليها المغرب في المرتبة 6 ومصر في المرتبة 8، أما في دراسة 2020 فتراجعت هذه الدول بمرتبة حيث جاءت تونس في المرتبة 4، والمغرب 7، مصر المرتبة 9، وتمكنت الجزائر من التقدم والدخول إلى هذا المستوى وتحصلت على الرتبة 13¹⁶، وسجلت جميع دول الدراسة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية أعلى من متوسط مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لإفريقيا عدا ليبيا في دراسة 2020.

الشكل رقم (1): تطور قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في دول شمال إفريقيا خلال دراسات 2016، 2018 و2020



المصدر: من إعداد الباحثات بناء على معطيات الجدول رقم (1).

2-2- تطور قيم مركبات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في دول شمال إفريقيا خلال نتائج دراسات 2016، 2018 و2020:

تحليل مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في دول شمال إفريقيا

دراسات هيئة الأمم المتحدة للسنوات 2016، 2018 و 2020 -

*Analysis of the E-Government Development Index in North African Countries -
Studies of the United Nations for the years 2016, 2018 and 2020 -*

د/حكيمة حليبي

د/سعاد شعابنية

د/آسيا سعدان

إن دراسة تغير قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية يعود بدرجة أساسية للتغير في مركباته والتي تختلف فيما بينها وفيما بين الدول بصفة أساسية، الأمر الذي يستدعي تشريح تحركات مكونات قيمة هذا المؤشر*.

الجدول رقم (2): تطور قيم مركبات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في دول شمال إفريقيا خلال

دراسات 2016، 2018 و 2020

قيم مركبات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (2020)			قيم مركبات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (2018)			قيم مركبات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (2016)			
قيم مؤشر	قيم	قيم	قيم مؤشر	قيم	قيم	قيم مؤشر	قيم	قيم	
البنية التحتية للاتصالات	رأس المال البشري	الخدمة عبر الانترنت	البنية التحتية للاتصالات	رأس المال البشري	الخدمة عبر الانترنت	البنية التحتية للاتصالات	رأس المال البشري	الخدمة عبر الانترنت	
0,6369	0,6974	0,6235	0,4066	0,6640	0,8056	0,3476	0,6397	0,7174	تونس
0,5800	0,6152	0,5235	0,3697	0,5278	0,6667	0,3429	0,4737	0,7391	المغرب
0,4683	0,6192	0,5706	0,3222	0,6072	0,5347	0,3025	0,6048	0,4710	مصر
0,3459	0,7357	0,0412	0,3353	0,7173	0,0972	0,4291	0,7588	0,1087	ليبيا
0,5787	0,6966	0,2765	0,3889	0,6640	0,2153	0,1934	0,6412	0,0652	الجزائر

المصدر: العديد من المراجع:

-United Nations Department of Economic and Social Affairs, (2016): **Op cit**, p-p 147-153.

- إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية للأمم المتحدة، (2018): **تجهيز الحكومة الإلكترونية لدعم**

التحول نحو مجتمعات مرنة ومستدامة، مرجع سابق، ص - ص 223-225.

- إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية للأمم المتحدة، (2020): **الحكومة الرقمية في عقد العمل من**

أجل التنمية المستدامة، مرجع سابق، ص-ص 285-288.

نلاحظ من خلال الجدول السابق ما يلي:

- يرجع الارتفاع في قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية بصفة أساسية في تونس إلى ارتفاع قيمة مؤشر الخدمة عبر الانترنت خلال نتائج دراسات 2016 و 2018 حيث شهد ارتفاعا ملحوظا، إلا أنه انخفض نسبيا خلال دراسة 2020 لصالح قيم مؤشر

البنية التحتية للاتصالات والتي عرفت بدورها ارتفاعا هاما بانتقال قيم المؤشر من 0,3476 إلى 0,4066 إلى 0,6369.

- يرجع الارتفاع في قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية بصفة أساسية في المغرب أيضا إلى ارتفاع قيمة مؤشر الخدمة عبر الانترنت خلال نتائج دراستي 2016 و 2018 حيث شهد ارتفاعا ملحوظا، إلا أنه انخفض نسبيا خلال دراسة 2020 لصالح قيم مؤشر رأس المال البشري خلال دراسة 2018 ولصالح هذا الأخير وكذلك مؤشر البنية التحتية للاتصالات.

- يرجع التأثير الكبير في قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية بصفة أساسية في مصر والجزائر وليبيا إلى ارتفاع قيمة مؤشر رأس المال البشري خلال نتائج دراستي 2016 و 2020 حيث شهد ارتفاعا طفيفا في مصر في حين شهد انخفاضاً بين دراستي 2016 و 2018 ثم عاود الارتفاع خلال نتائج دراسة 2020 في ليبيا والتي تملك أكبر قيمة مؤشر بين دول المنطقة، إلا أنه ارتفع نسبيا في الجزائر خلال فترة الدراسة على غرار بقية المؤشرات والتي ساهمت جميعها في تحسن قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية.

2-2-1- قيم مؤشر الخدمة عبر الانترنت: شهد تطور مؤشر الخدمة عبر الانترنت عدة تغيرات بين الدول حيث يمكن تقسيمها إلى ثلاثة فئات:

- الفئة الأولى: ارتفاع قيمة مؤشر الخدمة عبر الانترنت خلال فترة الدراسة في كل من مصر وتونس والجزائر بقيمة أكبر والتي كانت تملك بدورها أقل قيمة 0,0652 خلال نتائج دراسة 2016.

- الفئة الثانية: انخفاض تدريجي في قيمة مؤشر الخدمة عبر الانترنت خلال فترة الدراسة في كل من المغرب والذي يأتي في المرتبة الثانية بعد تونس التي تحتل الصدارة من حيث قيمة المؤشر، وليبيا التي كانت تمتلك قيمة للمؤشر أكبر من نظيرتها الجزائر خلال نتائج دراسة 2016 لينزل تدريجيا خلال نتائج دراستي 2018 و 2020 إلى أدنى المستويات.

- الفئة الثالثة: تذبذب في قيمة مؤشر الخدمة عبر الانترنت لتونس حيث سجل ارتفاعا ملحوظا بين نتائج دراستي 2016 و 2018 لينخفض في نتائج دراسة 2020 إلى أدنى مستوياته بالنسبة للدولة نفسها.

يعتبر التغير في قيمة مؤشر الخدمة عبر الانترنت منطقيا بالنسبة للجزائر ومصر لأنه واكب فترة كوفيد 19 والتي تستدعي تفعيل تقديم الخدمات الالكترونية كالتعليم عن بعد تماشيا مع البروتوكولات الصحية التي اعتمدها غالبية الدول التي شهدت ارتفاعا في عدد المصابين ولتفادي انتشار الوباء أيضا.

واحتلت المغرب الصدارة في شمال افريقيا بالنسبة لمؤشر الخدمات عبر الخط في نتائج دراسة 2016، حيث انتقلت من مرحلة الاتصال الاعلامي في اتجاه واحد إلى مرحلة الاتصال التفاعلي في الاتجاهين من خلال وضع الأمانة العامة للحكومة منصة إلكترونية تمكن المواطنين من الوصول وتحميل والتعليق حول التشريعات والنصوص عبر الانترنت مع تقديم الردود كجزء من جهود الحكومة لتقديم أحدث الخدمات الالكترونية لمواطنيها وادراجهم في عملية صنع القرار. كان ذلك بفضل الرؤية الاستراتيجية التي وضعتها منذ 1999 بجعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأولوية للتطوير (المغرب الالكتروني ثم المغرب الرقمي)¹⁷، إلا أن تونس تمكنت من التفوق على المغرب في الفترات الموالية حيث حسب التوجهات الاستراتيجية العامة للتنمية، ودستور سنة 2014، فإن برنامج التنمية والتحديث الإداري كانا من أهم الإصلاحات الكبرى التي تضمنهما، والتي تهدف إلى إرساء إدارة ناجعة ومفتوحة تقدّم خدمات عمومية عبر إجراءات مبسّطة وذات جودة عالية في تناول المواطن والمؤسسة وتساهم مساهمة فاعلة في التنمية، ومن هذا المنطلق، ومن أجل إعطاء دفعة جديدة للمشروع تم وضع استراتيجية الإدارة الذكية 2020، وتتمثل أهم نقاطها في تركيز وهندسة خدمات الإدارة طبقا لحاجيات مستعملها، ودمج وربط أنظمة المعلومات وتقاسم البنى التحتية المعلوماتية بما يمكن من تبادل المعلومات، إضافة إلى تكريس انفتاح الإدارة من خلال تعزيز الشفافية والتشاركية والمساهمة في خلق القيمة¹⁸.

أما مصر تم دفع وتسريع عملية تقديم الخدمات عبر الانترنت من خلال عقد اتفاق تعاون بين وزارة التخطيط والمجلس الأعلى للتحويل الرقمي المنشأ بقرار رقم 501 لسنة 2017، والمجلس القومي للمدفوعات المنشأ بقرار رقم 89 لسنة 2017، وكذلك التعاون مع هيئة الرقابة الإدارية، ووزارة الاتصالات طبقاً لبروتوكول التعاون بينهما وبين وزارة التخطيط. ووضع خريطة متكاملة للخدمات الحكومية تعتمد على مشروعات المحول الرقمي القومي، وبوابة الحكومة المصرية، وتطوير منافذ تقديم الخدمات الحكومية، والمراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين بالمحافظات، وتطوير منصة البنية المعلوماتية المكانية، ونشر نقاط الدفع والتحويل الإلكتروني¹⁹.

تم إطلاق مبادرة- الجزائر حكومة إلكترونية عام 2013- سنة 2009 عن طريق وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، على أساس أن يقع التجسيد الفعلي والنهائي لهذا المشروع في أفق سنة 2013، ومن العمليات الكبرى لبعض القطاعات:

- بالنسبة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية: قامت الوزارة بعدة عمليات الهدف الأساسي منها عصنة الإدارة والانتقال بها من إدارة تقليدية ورقية إلى إدارة إلكترونية سعيًا لتقريب الإدارة من المواطن، من خلال رقمنة سجل الحالة المدنية وعلى هذا الأساس قامت بإصدار جوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية، وإعداد نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية.

- بالنسبة لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال وفورت السحب الآلي للأموال من خلال جهاز الصراف الآلي باستخدام البطاقات البريدية والبنكية المغناطيسية (آخرها البطاقة الذهبية)، رغم ما يكتنف استعمالها من صعوبات حيث كثيرا ما تكون صناديق الدفع الآلي عاطلة عن العمل، إلى جانب إمكانية طلب دفتر الصكوك عن طريق الانترنت وكذا عملية الإطلاع على الرصيد، وكشف العمليات المالية المتعلقة بالحساب البريدي لمدة معينة، وإمكانية تحويل الأموال عن طريق واستارن يونيون.

- بالنسبة لوزارة التربية الوطنية وفورت نظام التسجيل الإلكتروني عن طريق الانترنت لكافة المسابقات والامتحانات مثل امتحان البكالوريا وشهادة التعليم المتوسط، كما أطلقت مؤسسة إبياد مشروع (المدرسة الرقمية) من خلال برنامج خاص على شبكة

الانترنت وجه في بدايته للتلاميذ المقبلين على اجتياز شهادة البكالوريا وشهادة التعليم الأساسي، وقد أطلق على هذه المؤسسة الافتراضية تسمية "تريبتك".

- بالنسبة لوزارة العمل والضمان الاجتماعي: الشروع في استعمال البطاقة الإلكترونية التي أطلق عليها اسم "بطاقة الشفاء" من قبل المؤمنين اجتماعيا في شراء الأدوية من الصيدليات المتعاقدة مع مصلحة الضمان الاجتماعي²⁰.

وقد ساهمت أزمة "كوفيد 19" منذ مارس 2020 في زيادة الاعتماد على أداء الخدمات بالطرق الإلكترونية في دول شمال إفريقيا من خلال تدعيم التقارب الإلكتروني في جميع المجالات والتحول إلى الصحة الإلكترونية، والتعلم عبر الإنترنت، والعمل عن بُعد. خاصة عقد الاجتماعات على جميع المستويات الحكومية كالوزارات والجامعات وغيرها.

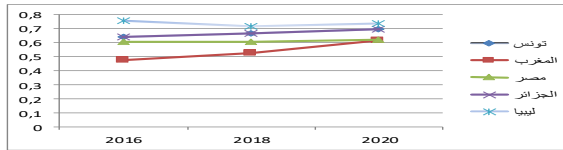
2-2-2- قيم مؤشر رأس المال البشري: يعتبر رأس المال البشري من المقومات الأساسية القادرة على تفعيل الحكومة الإلكترونية وقد شهد هذا المؤشر عدة تغيرات بين الدول خلال فترة الدراسة حيث يمكن تقسيمها إلى فئتين:

- الفئة الأولى: ارتفاع تدريجي في قيمة رأس المال البشري خلال فترة الدراسة في كل من تونس، الجزائر اللتان كانت نتائجهما متقاربة ومصر التي تملك قيمة أقل للمؤشر، وكذلك المغرب والذي يملك رغم التزايد أضعف قيمة لمؤشر تنمية رأس المال البشري خلال فترة الدراسة.

- الفئة الثانية: تملك ليبيا أكبر قيمة لمؤشر تنمية رأس المال البشري خلال فترة الدراسة إلا أن هذه القيمة سجلت تذبذبا حيث انخفضت خلال نتائج دراسة 2018 لتعاود الارتفاع خلال نتائج دراسة 2020.

الشكل رقم (2): تطور قيم مؤشر رأس المال البشري في دول شمال إفريقيا خلال دراسات 2016، 2018

و 2020

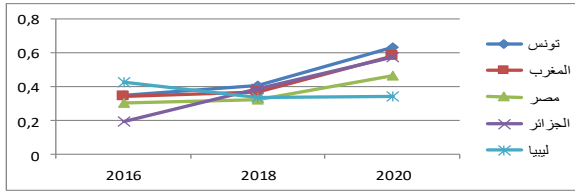


المصدر: من إعداد الباحثات بناء على معطيات الجدول رقم (2).

2-2-3- قيم مؤشر البنية التحتية للاتصالات: شهدت دراسة الأمم المتحدة لعام 2020 العديد من التعديلات والتوجهات العالمية الجديدة، حيث تم حساب مؤشر البنية التحتية للاتصالات بأربعة مكونات بدلاً من خمسة في عام 2018، بسبب إسقاط مؤشر اشتراكات الهاتف الثابت (لكل 100 نسمة)²¹.

الشكل رقم (3): تطور قيم مؤشر البنية التحتية للاتصالات في دول شمال إفريقيا خلال دراسات

2016، 2018 و 2020



المصدر: من إعداد الباحثات بناء على معطيات الجدول رقم (2).

شهد هذا المؤشر عدة تغيرات بين الدول خلال فترة الدراسة حيث يمكن تقسيمها

إلى فئتين:

- الفئة الأولى: ارتفاع كبير في قيمة مؤشر البنية التحتية للاتصالات خلال فترة الدراسة في كل من تونس التي تحتل الصدارة، المغرب، مصر والجزائر التي سجلت ارتفاعا ملحوظا مقارنة ببقية الدول حيث كانت تملك أقل قيمة للمؤشر في دراسة 2016.

- الفئة الثانية: تملك ليبيا أكبر قيمة لمؤشر البنية التحتية للاتصالات في دراسة 2016 لكن سرعان ما بدأت بالانخفاض التدريجي وصولا إلى أدنى مستويات للمؤشر مقارنة ببقية الدول خلال 2020.

الخاتمة:

يتضح من خلال الدراسة أن دول شمال إفريقيا تسعى جاهدة لتعزيز الحكومة الإلكترونية، وعلى الرغم من تفاوت وتيرة سير التحول إلى الحكومة الإلكترونية في هذه الدول إجمالا إلا أنها بصفة عامة قد تقدمت في ذلك نسبيا -عدا ليبيا التي اتسمت بنوع من التراجع- حيث أكدت نتائج الدراسات التي قامت بها الأمم المتحدة اقتراب هذه الدول

قياسيا من متوسط مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية على المستوى العالمي خاصة في نتائج دراسة 2020، والتي يعود ارتفاعه نسبيا كضرورة فرضتها أزمة "كوفيد 19"، والتي أجبرت الدول على زيادة تفعيل التعامل عن بعد لاسيما في بعض المجالات والتي يأتي التعليم في مقدمتها إضافة إلى العلاقة بين مؤسسات الدولة والمواطنين من خلال استخراج الوثائق الإدارية وعقد الاجتماعات بين الهيئات الرسمية واتخاذ القرارات من خلالها، إلا أن هذا الظرف الاستثنائي ساهم في تحسين مستويات الخدمات الإلكترونية المقدمة وزيادة التفاعل بين الدولة ومؤسساتها من جهة، ومؤسسات الدولة والمواطنين من جهة أخرى مما يتطلب الحفاظ عليه وتحسينه مستقبلا، وقد وصلنا إلى أن نقاط القوة والضعف تختلف بين دول شمال إفريقيا فهناك من يملك عنصرا بشريا مميذا وهناك من لديه بنية تحتية أحسن، ما يطرح إمكانية عمل هذه الدول سويا والاستفادة من بعضها البعض لرفع جميع متطلبات تفعيل الحكومة الإلكترونية فيها.

وتعاني دول شمال إفريقيا من عدة صعوبات تأتي في مقدمتها:

- عدم إعطاء أولوية فعلية للتحويل للحكومة الإلكترونية خاصة وانشغال دول المنطقة بالعديد من المشاكل التي تتخبط فيها وتتعلق بالأوضاع السياسية والأمنية وكذلك عدم الاستقرار الاقتصادي.
- عدم قدرة دول شمال إفريقيا على فرض التعامل الإجباري بالخدمات الإلكترونية لضعف الثقافة الرقمية لدى الأفراد المستخدمين وتفضيلهم للتعاملات الورقية والمباشرة مع مقدميها.
- مشكلة التمويل ثنائية الأبعاد، حيث تتسم متطلبات الحكومة الإلكترونية والمتعلقة أساسا ببعد البنية التحتية ورفع كفاءة العنصر البشري المقدم للخدمة وتغطية تكاليف الخدمات الإلكترونية بضخامة المبالغ وكذا استمرارية الإنفاق وصعوبة تحويلها للمستفيدين وعدم قدرات دول شمال إفريقيا على تغطيتها بفعالية²².

- عدم ثقة الأفراد بقدرة المؤسسات الحكومية على توفير الخصوصية وضمان الأمان للمعاملات الإلكترونية الخاصة بهم وسرعة اكتشاف التجاوزات ومركبيها وإمكانية التعامل معهم وتصحيح تلك التجاوزات في فترات وجيزة.

ولتفعيل التحول أكثر نحو الحكومة الإلكترونية يجب التغلب على العوائق التي تواجهها هذه الدول وتغطية جميع الثغرات التي تعيق ذلك من خلال:

- إلزامية إعداد خطة متكاملة العناصر لتفعيل الحكومة الإلكترونية تتضمن أساسا:

- تعزيز البنية الأساسية التكنولوجية وخاصة في مجال الانترنت وزيادة كثافتها وقوتها وتخفيض تكلفتها لزيادة مستويات التغلغل خاصة في الجزائر.
- تعزيز الجانب القانوني وتوفير الحماية القانونية لعمليات الحكومة الإلكترونية من خلال إصدار قوانين وتشريعات تتماشى مع فترات تطورها، حيث أن لكل مرحلة متطلباتها القانونية.
- العمل على تنمية العنصر البشري وتهيئته سواء المستخدمين والمستفيدين من خدمات الحكومة الإلكترونية أو مقدمي هذه الخدمات وذلك من خلال نشر الثقافة المعلوماتية في دول شمال إفريقيا والعمل على تخفيض معدلات الأمية لاسيما الحاسوبية منها، إلى جانب تخصيص دورات تدريبية مستمرة وحديثة وتقنية لتأهيل الموظفين وتمكينهم من تقديم خدمات أفضل وبإجراءات أبسط.
- الاستفادة من التجارب الرائدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية واستخلاص العناصر التي يمكن أن تتماشى مع مقومات وواقع كل دولة من دول شمال إفريقيا، وتفعيل نقاط القوة وتقليص نقاط الضعف إلى جانب تفادي الأخطاء والسلبيات التي وقعت فيها تلك الدول.

الهوامش والمراجع:

¹ - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، (2012): نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي آسيا، العدد 17، الأمم المتحدة، نيويورك، ص 7، على الموقع الإلكتروني:

<https://www.unescwa.org/ar/node/14807>

- ² - صفوان المبيضين (2020)، مقدمة في الحكومة الإلكترونية، دار اليازوري، عمان، الأردن، ص 14.
- ³ - إيمان عبد المحسن زكي (2009)، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، مصر، ص 19.
- ⁴ - محمد مدحت محمد (2016)، الحكومة الإلكترونية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ص 28.
- ⁵ - شوقي ناجي جواد، محمد خير سليم أبو زيد (2007)، الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، عمان، الأردن، المجلد 3، العدد 3، ص 285.
- ⁶ - محمد محمد الهادي (ديسمبر 2006)، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري، Cybrarians Journal، دورية الكترونية محكمة، العدد 11، على الموقع الإلكتروني: http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=425:2009-08-02-08-45-08&catid=128:2009-05-20-09-47-41
- ⁷ - محمد سمير أحمد (2009)، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة، عمان، الأردن، ص - ص 86-89.
- ⁸ - أحمد بن عيشاوي (2010)، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد 07، ص-ص 289-290.
- ⁹ - اسماعيل خليل اسماعيل (2010)، نائل حسن عدس، المحاسبة الحكومية، دار اليازوري، عمان، الأردن، ص 511.
- ¹⁰ - الوحدة الثالثة الحكومة الإلكترونية: السياسات والاستراتيجيات والتطبيقات، أكاديمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية لقادة القطاع الحكومي في الدول العربية الأمم المتحدة، 2014، ص 18.
- ¹¹ - اسماعيل خليل اسماعيل، نائل حسن عدس، مرجع سبق ذكره، ص - ص 511-512.
- ¹² - الدول العربية في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2020، 23 جوان 2020، موقع حكومة [/https://01gov.com/un-egovernment-2020-arab-states](https://01gov.com/un-egovernment-2020-arab-states)
- ¹³ - مؤشر مسح الحكومة الإلكترونية، تقرير مسح الحكومة الإلكترونية، المركز الاتحادي للتنافسية والإحصاء، الإمارات العربية المتحدة: <https://fcsc.gov.ae/ar-ae/Pages/Competitiveness/Reports/E-government-Survey-by-United-Nations.aspx?rid=11>
- ¹⁴ - صفوان المبيضين، مرجع سبق ذكره، ص 15.

¹⁵ - الأمم المتحدة دراسة الحكومة الإلكترونية 2014: حكومة الإلكترونية من أجل المستقبل الذي تتطلع إليه، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، الأمم المتحدة، نيويورك، 2014، ص 200.
¹⁶ - أنظر:

- دراسة الحكومة الإلكترونية 2018: تحفيز الحكومة الإلكترونية لدعم التحول نحو مجتمعات مرنة ومستدامة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، الأمم المتحدة، نيويورك، 2018، ص 137.
- مسح الحكومة الإلكترونية 2020: الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، الأمم المتحدة، نيويورك، 2020، ص 49.

* - تعاني ليبيا من عدم الاستقرار السياسي ومما يؤثر سلبا على مؤشرات مقارنة ببقية دول المنطقة.
¹⁷ - سامية بوناب، مجيد شعباني (2018)، دراسة تحليلية لمؤشرات الجاذبية الاقتصادية كأدوات المقارنة المرجعية بين البلدان -تقييم الجاذبية الاقتصادية للجزائر مقارنة بالمغرب-، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 14، العدد 19، ص 328.

¹⁸ - الإدارة الإلكترونية في تونس، بوابة الحكومة الإلكترونية، على الموقع الإلكتروني:

<http://www.tunisie.gov.tn/117-الإدارة-الإلكترونية-في-تونس.htm>

¹⁹ - هبة حسام، التحول الرقمي في عقل الحكومة المصرية، 27 جوان 2019، على الموقع الإلكتروني:

<https://www.youm7.com/story/2019/6/27/التحول-الرقمي-في-عقل-الحكومة-المصرية-جهد-مكثف-لجعل-المجتمع/4307583>

²⁰ - ظريفي الصادق (2018)، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى الدولي: النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، 26/27 نوفمبر، جامعة محمد بوضياف -المسيلة -، ص 10.

²¹ - الإمارات تطلق النسخة العربية من دراسة تنمية الحكومة الإلكترونية 2020، جريدة البيان، 23 سبتمبر 2020، على الموقع الإلكتروني: <https://www.albayan.ae/economy/local-market/2020-09-23-1.3968047>

²² - للمزيد من المعلومات الاطلاع على: أحمد الدسوقي، المعوقات الأربعة لملف الحكومة الإلكترونية في

الدول العربية، 18 فيفري 2019، على الموقع: <https://alamrakamy.com/index.php/article/417>



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 57			
المحور رقم-5-	عرض تجارب و نماذج مؤسساتية او دولية		
عنوان المداخلة	عرض وتقييم تجربة الامارات العربية المتحدة في مجال تبني الحكومة الإلكترونية United Arab Emirates e-government experience; presentation and evaluation		
الاسم واللقب	زيد الدين حماشي	وليد غابي	ناجي حريش
المؤهل العلمي	اساذ محاضر أ	اساذ محاضر أ	اساذ مساعد أ
الوظيفة	/	/	/
التخصص	/	/	/
المؤسسة	جامعة سطيف 01	جامعة تبسة	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق اهراس
ملاحظات	/	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

عرض وتقييم تجربة الامارات العربية المتحدة في مجال تبني الحكومة الإلكترونية

United Arab Emirates e-government experience; presentation and evaluation

زيد الدين حماشي وليد عابي ناجي حريش
أستاذ محاضر أ- جامعة سطيف 1 أستاذ محاضر أ، جامعة تبسة أستاذ مساعد أ، جامعة سوق أهراس
n.harireche@univ-soukahras.dz walid.abi@univ-tebessa.dz dzzineddine.hammachi@univ-setif

المخلص: لقد أثرت تكنولوجيا الاعلام والاتصال على كل من الافراد والحكومات والشركات وعلى طرق وقنوات التفاعل فيما بينهم، حيث تعتبر التكنولوجيا من بين اهم ملامح المجتمعات المتقدمة. خلال العقدین الأخيرین حققت الامارات العربية المتحدة تقدما معتبرا في مجال الحكومة الالكترونية، تهدف هذه الورقة إلى عرض تجربة الامارات العربية المتحدة في مجال تبني الحكومة الالكترونية وتقييم هذه التجربة بالاعتماد على تطور تصنيفها حسب مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية (EGDI). وتوصلت الورقة إلى أن الامارات حققت نجاحا كبيرا في تبني مفهوم الحكومة الالكترونية، وذلك بفعل عدة عوامل أبرزها: الإرادة السياسية، توافر البنى التحتية والمواد المالية، التركيبة السكانية الشابة،

الكلمات المفتاحية: حكومة الكترونية، حكومة ذكية، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، مؤشر تنمية حكومة الالكترونية.

رموز تصنيف JEL: O38 ; O33 ; H83.

Abstract: Information and Communications Technologies (ICT) have affected the ways in which people, governments and businesses interact with each other. Today, ICT is considered as one of the fundamental building blocks of modern societies. Over the last two decades, the UAE's government has been achieved a great success in e-governance field. This paper reviews UAE's experience in e-governance approach adoption, and also evaluates this experience through UAE's classification in *E-Government Development Index (EGDI)*. Our results show that UAE have been realized an important advance in e governance practices, due to many factors like; political voluntary-infrastructure and financial resources availability, young demographics, ...

Keywords: electronic government, smart government, ITC, *E-Government Development Index*.

JEL Classifications: H83 ; O33 ; O38.

أفرزت التحولات الكبيرة التي شهدتها العالم خلال العقود الأخيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والانتشار الواسع لخدمة الأنترنت، بروز مصطلح الحكومة الإلكترونية، إذ جاء ليعبر عن تحولات رئيسية في مفهوم وواجبات وسلوك وعمل الحكومة التقليدية وإداراتها المختلفة، والذي واكب الأنترنت بشكل واسع والاستخدامات الرقمية في جميع نطاق مجالاتها. حيث تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تقديم الخدمة للأفراد والموظفين والمؤسسات من خلال تنفيذ جميع المعاملات عن بعد وبأقل تكلفة ووقت، بهدف تحسين أداء الأفراد والمؤسسات ورفع من الكفاءة والفعالية. كما تهدف مشروعات الحكومة الإلكترونية إلى زيادة الإنتاجية والتنافسية عن طريق تسهيل المعاملات وتقديم الخدمات داخل الحكومة ومؤسساتها، وكذا بين الحكومة والمواطنين والشركات من جهة أخرى.

إن تبني مشروع تطبيق الحكومة الإلكترونية يتمحور حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتدريب العنصر البشري، والربط بين المواطن والهيئات الحكومية ومختلف القطاعات الأخرى إلكترونياً، مما يتيح إجراء مختلف التعاملات بين جميع الأطراف بسرعة وجودة عالية، مما يسمح بتوفير الوقت والجهد والتكاليف بالإضافة إلى مزايا عديدة. كما أن تبني الحكومة الإلكترونية يفرض على الحكومات التسيير الجيد للمعلومات والبيانات والإجراءات التي تتعامل معها الحكومة من أجل تقديم خدماتها للجمهور وإدارة أنظمتها.

في هذا الصدد نجد العديد من التجارب العالمية والعربية الرائدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية في مختلف معاملاتها. ومن بين التجارب العربية الناجحة نجد دول مجلس التعاون الخليجي تقدما معتبرا في مجال الحكومة الإلكترونية، حيث اعتبرت هذه الدول الحكومة الإلكترونية محورا رئيسيا في مخططاتها التكنولوجية والمعلوماتية الوطنية، حيث كانت تهدف من وراء تطوير تكنولوجيات الاعلام والاتصال (TIC) استخدام هذه الأخيرة في شتى مجالات الحياة على غرار إدارة شؤون البلاد وتحسين الخدمات العامة، كانت هذه الرؤية مشتركة بين دول المجلس وان اختلفت الأساليب والسياسات المتبعة.

وتعتبر تجربة الإمارات العربية المتحدة في مجال الحكومة الإلكترونية أبرز التجارب العربية حيث ركزت جهودها في توفير كافة المقومات الأساسية اللازمة سواء من حيث توفير البنية الأساسية أو تأهيل المور البشري القادرة على إدخال التكنولوجيا المتقدمة، فضلا عن شفافية المعلومات وعرضها أمام المواطنين.

انطلاقاً مما سبق وفي ظل ما تشهده دولة الإمارات العربية المتحدة من تطورات تطبيقية في مجال الحكومة الإلكترونية، تحاول الورقة البحثية إلى معالجة الإشكالية التالية:

ما مدى نجاح تجربة الإمارات العربية في تطبيق الحكومة الإلكترونية وفق مؤشر

تنمية الحكومة الإلكترونية EGD?

وللإجابة على إشكالية الورقة البحثية تم تقسيمها إلى:

- أولاً: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية.

- ثانياً: عرض وتقييم التجربة الإماراتية في مجال الحكومة الإلكترونية.

1- الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية

تسعى الحكومات بمختلف الأنظمة السياسية التي تتبناها إلى تحسين الخدمات العامة التي تقدمها لمواطنيها، وكذا إيجاد قنوات جديدة لتقديم هذه الخدمات، في هذا الإطار تبرز أهمية استخدام التقنيات الحديثة للإعلام والاتصال (TIC) في مجال إدارة الشؤون العامة، من هذا المنطلق ظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية.

1-1- مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها: من بين التعريفات للإدارة الإلكترونية أنها " القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقديم المنتجات والخدمات لطالبيها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتج أو الخدمة مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء المؤسسي".¹ وبالتالي يمكن اعتبار الإدارة الإلكترونية على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف المؤسسات في عملياتها الإدارية، بهدف تطوير أدائها والقيام بوظائفها إلكترونياً بغية الوصول إلى الكفاءة والفعالية في تحقيق أهدافها الموضوعية.

أما مصطلح الحكومة الإلكترونية يشير إلى "مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات المقدمة إلى المواطنين باستخدام التكنولوجيا".²

ويعرف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية على أنها "عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات، مثل شبكات المعلومات، والانترنت، وأساليب الاتصال والتي لها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية".³

وتعرف أيضا على أنها "الإدارة العامة الإلكترونية للأعمال والوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو لقطاع الأعمال، أو بين مؤسسات الدولة ووكالاتها وأجهزتها عبر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال".⁴

كما تعرف أيضا " بأنها عبارة عن نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة إلكترونية ومتكاملة على الخط المباشر إلى المواطنين ومؤسسات الأعمال بحيث تضيف قيمة حقيقية مضافة يشعر بها المنتفعون منها، كما تسهم في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين أفرادا أو مؤسسات، من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تناسب مع خصوصياتهم وحاجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم".⁵

من خلال ما تم ذكره من تعاريف خاصة بالحكومة الإلكترونية يتبين أنها ترتبط بالأجهزة الحكومية كما أنها لا تهمل القطاعات الأخرى، وتعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة شبكة الانترنت، كما تهدف إلى تقديم خدماتها لعملائها في فترة زمنية قصيرة وبتكلفة أقل وجودة عالية.

وتكمن أهمية الحكومة الإلكترونية من خلال إدراك حقيقة أن عالم اليوم ومستجداته أصبح يحكم على المجتمع بأنه متقدم يتميز بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي المسائلة والشفافية والحكم الرشيد، وهذه تمثل ركائز الحكومة الإلكترونية. حيث أنها أتت بعد ظهور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته، ولإصلاح هذا الأمر بحثت عن سبل للمعالجة فكانت الحكومة الإلكترونية أحد أهم العلاجات الوقائية من انتشار الفساد من جانب، والعمل على منعه من جانب آخر. كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها وأن تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من إعلام للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهم بل بمبادرات منهم.⁶

كما أن الخدمات المباشرة تعتبر جزءا من إعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات والخدمات الحكومية، وبالنسبة للأجهزة الحكومية فأنها تتبع توصيل المعلومات والخدمات بالطرق التقليدية، أو الطرق اليدوية، إلا أن الهدف الأهم هو تحسين جودة الخدمات وتوفيرها. ولا شك أن الخدمات المباشرة لها ميزة تتمثل في سهولة النفاذ في أي وقت ومكان به إمكانيات الربط بالشبكات المتاحة التي تقدمها. كما أنها تعد عاملا للتخفيف من نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية عند المسؤولين والعاملين، والذي

من شأنه تعزيز المسائلة وتعزيز المصداقية وحشد وتأييد السياسات الاقتصادية الرشيدة.⁷

2-1- أهداف الحكومة الإلكترونية ومجالاتها:

2-1-1- أهداف الحكومة الإلكترونية : من بين الأهداف الموضوعية والمزايا ما يلي:⁸

- تساهم الحكومة الإلكترونية في تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية.

- تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزها بالمعلومات الوافية وابتكار أساليب جديدة للعلاقة المتفاعلة التي تجمع المستفيدين بإدارات وهيئات ووكالات الحكومة.

- توفير المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل إدارات الحكومة في إطار علاقاتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال والمستثمرين ويتحقق هذا الهدف من خلال التأثير الإيجابي المباشر للحكومة الإلكترونية في تحسين الأداء الحكومي.

- تسعى مشروعات الحكومات الإلكترونية إلى تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين في ضوء معايير موضوعية لقياس الجودة.

- خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين الأفراد.

ان اكتساب المزايا الاستراتيجية من خلال الحكومة الإلكترونية يرتبط ببرامج وطنية استراتيجية أخرى مثل: تطوير البنية التحتية التقنية والمعلوماتية، تحفيز استخدام الانترنت، دعم مشروعات التجارة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية، وكذا صياغة وتطبيق استراتيجية كاملة للإدارة الإلكترونية.

2-2-1- مجالات الحكومة الإلكترونية: تتوزع في عدة مجالات نذكر منها:⁹

- من الحكومة إلى الحكومة: وتعبر عن التبادل الآمن عن بعد للمعلومات والمعاملات الإدارية الحكومية المختلفة، وهذا ما يتطلب ربط كافة دوائر الدولة مع بعضها البعض بشبكة مشتركة، وتوحيد تخطيط الموارد الحكومية، وذلك بغية تحسين وتطوير الإجراءات وزيادة الإنتاجية ويرمز إليها اختصارا (G2G).

- من الحكومة إلى قطاع الأعمال: ويختص بتقديم الخدمات للمؤسسات الاقتصادية ورجال الأعمال والمستثمرين، بالوسيلة التي توفر عليهم التكاليف وتساهم في زيادة أرباحهم ويرمز إليها اختصاراً (G2B).
- من الحكومة إلى المواطن: وتمثل مرحلة النضج للاستفادة القصوى من التعاملات الإلكترونية، كما أنها المرحلة التي تتحقق من خلالها المكاسب الكبيرة على المستوى الوطني، لأنها تتيح الخدمة من خلال ذهابها للمستفيد بدلاً من أن يذهب هو بنفسه إليها، وتعني قدرة المواطنين والمقيمين على إتمام المعاملات والخدمات التي تقدمها لهم المرافق الحكومية عن بعد، ويرمز لها اختصاراً (G2C).
- من الحكومة إلى الموظفين: يشتمل هذا النموذج على العلاقة بين الحكومة والموظفين بطريقة الكترونية ويعتبر نظام إدارة الموارد البشرية الذي يعمل وفق مبدأ الخدمة الذاتية تطبيقاً مشهوراً لهذه النماذج، فبموجب هذا النموذج يتمكن الموظفون من أن يتقدموا بطلب الحصول على الإجازة السنوية ويطلعوا على رصيدهم من الإجازات ويستعرضوا بنود رواتبهم، كذلك الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها بخصوص سياسات الحكومة وفرص التدريب والتعلم الإلكترونيين والتشريعات الحكومية، ويرمز لها اختصاراً (G2E).

3-1- مبادئ تطبيق الحكومة الإلكترونية: من بين هذه المبادئ نجد:¹⁰

- التفكير بالمستفيد لا بالدائرة الحكومية: وللوصول إلى هذا الهدف يجب أن تركز الحكومة على احتياجات الزبائن قبل كل شيء، وبعد ذلك تعمل باتجاه تصميم نظم تساعد على تلبية هذه الاحتياجات.
- إعادة هندسة عمليات الحكومة وليس حوسبتها: حيث يجب أن الحكومة الإلكترونية يجب أن تكون جزءاً من مشروع إعادة هندسة عمليات الحكومة من جديد.
- الرؤية الاستراتيجية للحكومة: تبني الحكومة الإلكترونية يتطلب وجود رؤية استراتيجية شاملة وأهدافاً استراتيجية قابلة للتحقق في المدى الزمني المستهدف.
- الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات: حيث أن كل ما ينفق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجب أن ينظر إليه على أنه استثمار يعود بالعائد الإيجابي السريع بالإضافة إلى المنافع غير المنظورة.

- تطبيقات ذات قيمة مضافة وتكلفة منخفضة: حيث أن الاعتماد على برامج ومبادرات الحكومة الإلكترونية يساعد في بناء نظم إلكترونية مرنة ومفتوحة لتنفيذ الأنشطة ذات القيمة المضافة بجودة عالية وكلفة منخفضة.
- التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن: توفر بيئة مفتوحة لتبادل ونشر وتوزيع المعلومة مع احترام خصوصية المواطن من خلال التشريعات والقوانين المنظمة لعمل الحكومة الإلكترونية.
- الحكومة الإلكترونية ليست بديلاً للوسائل التقليدية: حيث أن الأعمال التي تقوم بها الحكومة الإلكترونية ليست بديل نهائي للوسائل التقليدية في تخزين وتوثيق البيانات ومعالجتها.

4-1- متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية: إن تطبيق الحكومة الإلكترونية يستلزم

توافر مجموعة من العناصر الرئيسية، منها ما يلي:¹¹

- دعم ومساندة الإدارة: يتم تطبيق الحكومة الإلكترونية بموجب قرار سياسي يتم بناء عليه اعتماد الموازنات اللازمة لدعم المشروع وتحديد الأولويات، وعليه فكلما زادت قناعة ودعم الإدارة العليا للمشروع كلما زاد ذلك من نجاحه.
- البنية الأساسية التكنولوجية: يتطلب نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية توفير تكنولوجيا المعلومات الداعمة لها. ومن المفيد إعداد دراسة متكاملة لما هو موجود فعلاً من نظم معلومات منجزة وأجهزة ومعدات وشبكات في الإدارات الحكومية والاستفادة منها في تنفيذ الحكومة الإلكترونية.
- وجود الأنظمة والتشريعات المناسبة: تقدم خدمات الحكومة الإلكترونية تحديات جديدة للجهات التنظيمية والتشريعية والتي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير الأنظمة والتشريعات بحيث تتماشى مع متطلبات الحكومة الإلكترونية.
- تطوير المنظمات الحكومية: إن تكنولوجيا المعلومات ليست بديلاً للإدارة الجيدة للمشروع الحكومي، فإذا كان الأداء الحكومي غير سليم فإنه لن تفيد تكنولوجيا المعلومات في إصلاحه أو زيادة الرقابة الداخلية. حيث يتطلب نجاح تطبيق استراتيجيات الحكومة الإلكترونية إجراء العديد من التغيرات التنظيمية داخل المنظمات الحكومية، لجعل نظم وأساليب الإدارة أكثر ملاءمة من النظم الجديدة التي تتطلب المرونة والسرعة في اتخاذ القرار.

- إعداد وتهيئة المواطن: يجب أن تركز استراتيجية الحكومة الإلكترونية على إعداد وتهيئة المواطن لفهم واستيعاب مزايا التعامل الإلكتروني من حيث تقليل الوقت والجهد والتكلفة.
- ضرورة ضمان أمن وسرية المعلومات: حيث تعتبر مشكلة الأمان في نقل المعلومات من أبرز مخاطر المعاملات الإلكترونية، بالنظر للجرائم التي تحدث عبر الانترنت، فضلا عن ضرورة الحفاظ على خصوصية الأفراد.
- 5-1- مراحل تنفيذ الحكومة الإلكترونية: يكون التنفيذ عبر ثلاث مراحل أساسية، وهي:¹²
 - المرحلة الأولى: في هذه المرحلة تفتح المواقع لكافة الأجهزة الحكومية وتقدم المعلومات عن الخدمات والمنتجات والنماذج المستخدمة مع إمكانية استنساخ النماذج وإكمال الحصول على الخدمة والسلعة بالمراجعة الميدانية لمقر الجهة.
 - المرحلة الثانية: في هذه المرحلة يصبح من الممكن الحصول إلكترونيا على بعض الخدمات والسلع من تلك التي لا ترتبط بخصوصية أو نواح أمنية بدون مراجعة ميدانية للجهة على أن يتم سداد ما قد يكون من رسوم عن طريق الشبكات المرسلة للبريد أو عن طريق بطاقة الإئتمان المرسلة معلومتها إلكترونيا.
 - المرحلة الثالثة: في هذه المرحلة يطبق المفهوم الشامل للحكومة الإلكترونية على جميع الخدمات والسلع فيما عدا ما يتم تصنيفه على أنه غير قابل للتداول الإلكتروني على الإطلاق، ويفترض في هذه المرحلة أن يكون قد تم استكمال الأنظمة والقواعد وتم الوصول إلى نظم للمدفوعات الإلكترونية بما في ذلك التوقيع الإلكتروني الرقمي.
- 6-1- مهارات تفعيل الحكومة الإلكترونية: تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى توافر مجموعة من المهارات الواجب توفرها، منها نذكر:¹³
 - المهارات التحليلية: وتتعلق بتحليل الأسلوب الإجرائي المتبع في أداء العمل وانسياب المعلومات والاطلاع على الطرق الأخرى التي يستعملها أناس آخرون أو مؤسسات أخرى للتعامل مع ذات المسائل.
 - مهارات إدارة المعلومات: تعد المعلومات مصدرا نفسيا للغاية لأية مؤسسة ويجب تحديد المحتوى المعلوماتي وجودة وهيئة تمثيل هذه المعلومات وتخزينها وبثها واستخدامها والمحافظة عليها.

- المهارات الفنية: توجد العديد من المهارات الفنية المطلوب توفرها لأي حكومة إلكترونية للتفاعل مع العديد من الأمور المتعلقة بها مثل إدارة قواعد البيانات والبرامج. والبيانات التي تحويها وتصميم وبناء أنظمة متوافقة مع البنية التحتية المتوفرة بالمؤسسات وتحويل البيانات من نظام إلى آخر أو من صيغة إلى أخرى.
 - مهارات العرض والتواصل مع الآخرين: من الضروري وخلال مراحل المشروع المختلفة تعميم كل أهداف المشروع والإجراءات والنتائج إلى الأطراف الأخرى ذات العلاقة، وهناك حاجة دائمة لمقابلة القيادات التنفيذية والتشريعية للحصول على دعم مادي ومعنوي مستمر.
 - مهارات إدارة المشروع: تتضمن مهارات إدارة المشروع القدرة على التخطيط والتنظيم وتحديد الموارد الضرورية، ومتابعة العمل وقياس النتائج وحل المشكلات، لذا فإن هذه المهارات تتطلب التعامل مع معطيات الزمن والتكلفة والجودة.
- 7-1- مزايا وعيوب الحكومة الإلكترونية:

1-7-1- مزايا الحكومة الإلكترونية: من أهم فوائدها نذكر:¹⁴

- تعزيز التعاون بين المؤسسات الحكومية المختلفة وتبادل المعلومات والبيانات فيما بينها مما يؤدي إلى زيادة الفعالية في تحقيق الأهداف الحكومية.
- تعد الوسيلة الملائمة لتحقيق الانتقال إلى التمركز حول احتياجات المواطن.
- تسويق المنتجات والخدمات عالمياً.
- اجتذاب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة.
- الاستثمار الأمثل لموارد المؤسسة من خلال تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات الحكومية وما يصاحبها من إجراءات متعددة.
- تبسيط العمليات والإجراءات الحكومية والتخلص من بيروقراطية الأداء.

1-7-2- عيوب تطبيق الحكومة الإلكترونية: من بين سلبياتها نذكر:¹⁵

- مشكلة البطالة: بالرغم مما يمكن أن توفره الثورة المعلوماتية من فرص جديدة للعمل، إلا أنها لن تكون متاحة لو تم الاستغناء عنها في مجالات عملهم، فهي ستكون ذات طبيعة تقنية عالية وحرته خاصة بمجموعة من المؤهلين.

- ضعف النواحي الأمنية لتطبيقات الحكومية الإلكترونية: مما يجعلها عرضة للاختراق والعبث، كالسطو على المعلومات الخاصة بطلب الخدمة مثل إمكان الاستيلاء على أمواله عن طريق بطاقة الائتمان الخاصة به.
- فقدان الخصوصية: إن ثورة المعلومات داخل نمط الحكومة الإلكترونية تقضي على خصوصية الأفراد وحقوقهم في الحفاظ على حرمتهم وأسرارهم الخاصة، فقواعد المعلومات المرتبطة ببعضها بعضاً التي تحتوي على البيانات التعريفية لهم كأسماء الأفراد وعناوينهم ووظائفهم وحالتهم الاجتماعية، يهدد مستقبلهم وقد يعرضهم لمشاكل لم تكن في حسابهم.
- مشكلة التفكك الاجتماعي: حيث أن أداء الأنشطة الحديثة سيققل من فرص الاتصال الجماهيري بين الأفراد.
- التخوف من اقتصار عمل الحكومة على فئة محددة من الناس أو على أنواع متدنية من تبادل المعلومات عوضاً عن تبادل المعلومات المفيدة، كذلك الخوف من تدني نسبة المشاركة نظراً لعدم وجود المستوى الثقافي المعلوماتي الكافي.

2- عرض التجربة الإماراتية في مجال الحكومة الإلكترونية:

تعتبر الامارات العربية المتحدة من الدول الرائدة في مجال تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية، وتعتبر تجربتها نموذجاً يقتدى به، سنحاول في هذا القسم استعراض بشكل موجز تجربة الامارات في مجال الحكومة الإلكترونية وتقييم هذه التجربة من خلال مؤشر دولي من اعداد الأمم المتحدة يستخدم لقياس أداء الحكومات الإلكترونية في العالم وهو "مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية- EGD".

2-1- عرض تجربة الامارات العربية المتحدة في مجال الحكومة الإلكترونية: اعتبر تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية من الأهداف الاستراتيجية الرئيسة للامارات العربية المتحدة، ففي 2001 أصدر مجلس الوزراء الإماراتي قراراً تقرر بموجبه الشروع بتطبيق معايير الحكومة الإلكترونية وما يتعلق بها.¹⁶ يمكن تقسيم تجربة الامارات العربية في مجال تبني الحكومة الإلكترونية إلى مرحلتين أساسيتين هما:

2-1-2- مرحلة التحضير 2001-2012: تمت في هذه المرحلة تهيئة الحكومة والأفراد للانتقال من حكومة تقليدية إلى حكومة إلكترونية، حيث تم في هذه المرحلة صياغة الاستراتيجية العامة لتأسيس الحكومة الإلكترونية من قبل وزارة المالية والصناعة، وكذا

تشديد البنى التحتية الاساسية المتعلقة بقطاع الاتصالات خاصة ما يتعلق بربط الهيئات الحكومية بالانترنت، وتمت العملية بالاستعانة بالخبرات الأجنبية ممثلة في شركة -IBM- الأمريكية وهي شركة رائدة في المجال حيث قامت بعمليات الاستشارة والدراسة، واوكلت عملية التنفيذ للشركة الوطنية-Eletisalat-، كمال تخلل مرحلة التحضير اطلاق بعض الخدمات العامة الكترونيا على غرار: ¹⁷

- إطلاق خدمة الدرهم الالكتروني-e -Dirham- سنة 2001: يعتبر اول صورة لبداية تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية، وهو عبارة عن بطاقة ذكية تصدرها وزارة المالية يستخدمها الافراد في تسديد الرسوم الحكومية، عرف الدرهم الالكتروني عدة تطورات سواء من حيث الشكل او الاستخدام (التسديد عن طريق الانترنت والهاتف المحمول)؛
- خدمات أخرى كنظام التراخيص الصناعية ونظام المشتريات الحكومية، وتم خلال عام 2005 انجاز 70% من الخدمات الحكومية الالكترونية بفعالية وكفاءة عبر قنوات جديدة.

استهدفت الامارات من وراء تبني الحكومة الالكترونية تحقيق نوعين من الأهداف: ¹⁸
أ-أهداف قريبة المدى:

- تهيئة البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الالكترونية؛
- توفير عدد من خدمات الدائرة الالكترونية الخاصة للأفراد والمؤسسات غير شبكة الانترنت؛
- انجاز المعاملات بشكل سريع ودقيق وتقليل عدد زيارات المستفيدين؛
- تحسين الإجراءات الداخلية الخاصة بإنجاز المعاملات.

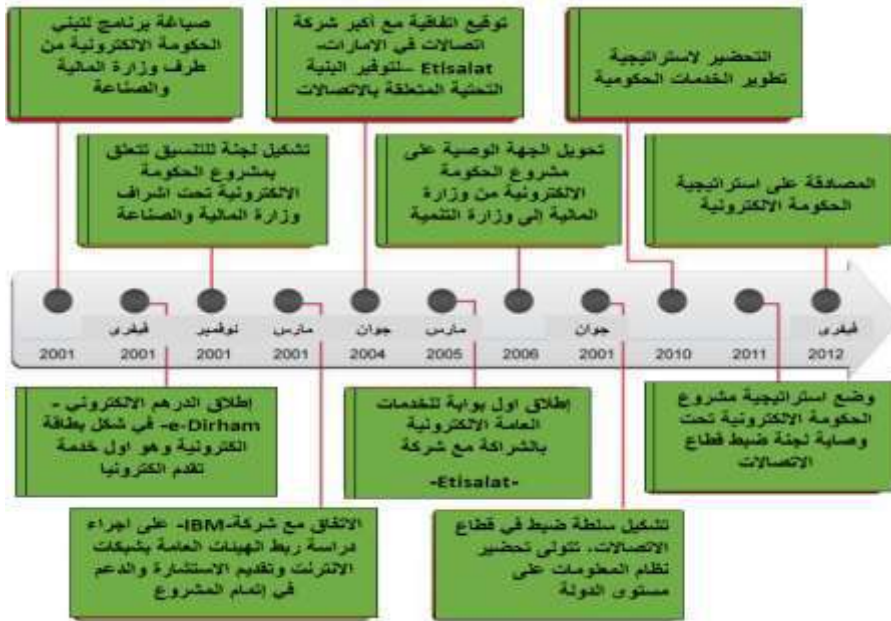
ب-الأهداف بعيدة المدى:

- توفير عدد أكبر من الخدمات عبر الانترنت؛
- توفير الخدمات الالكترونية عبر قنوات جديدة كالهواتف والأجهزة النقالة؛
- التركيز المستمر على تحسين الإجراءات والنظم الداخلية المساندة للخدمات الالكترونية؛
- العمل على توعية وتهيئة العملاء والموظفين ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الالكترونية.

عرض وتقييم تجربة الامارات العربية المتحدة في مجال تبني الحكومة الإلكترونية
United Arab Emirates e-government experience; presentation and evaluation
 د/زيد الدين حماشي د/وليد عابي أ/ ناجي حريش

يمكن تلخيص أهم المحطات التي مر بها تبني الحكومة الإلكترونية في الامارات من خلال الشكل الاتي:

شكل رقم (01): تطور مسار تبني الحكومة الإلكترونية في الامارات العربية المتحدة من 2001-2012



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على:

- Ali M. Al-Khouri : **eGovernment Strategies The Case of the United Arab Emirates (UAE)**, European Journal of ePractice, N° 17 · September 2012, p.134.

يتضح من خلال هذا المسار أن مرحلة التحضير شملت المجال التشريعي-التنظيمي إلى جانب وضع البنى التحتية في مجال الاتصالات والتي تعتبر ركنا أساسيا في سياسة التحول من نمط الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، كما نلاحظ تركيز الإمارات على تطوير الجانب المالي والنقدي من خلال إطلاق أول خدمة الكترونية تمثلت في الدرهم الإلكتروني.

2-1-2- مرحلة التجسيد: بعد تهيئة الظروف القانونية واللوجستية، شرعت الامارات في تنفيذ مشروع إحلال الحكومة الإلكترونية محل النمط الحكومي التقليدي، حيث تزامن هذا المشروع مع إطلاق الحكومة استراتيجيتين هما: رؤية الامارات 2021 سنة 2010

الهادفة إلى جعل الامارات العربية المتحدة من مصافي دول العالم، واستراتيجية الدولة للفترة 2011-2013.

تركزت استراتيجية تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية على ثلاثة ابعاد أساسية:¹⁹

- الخدمات الإلكترونية (eServices): التركيز على رفع مستوى التحول الإلكتروني للهيئات الحكومية بهدف تقديم خدمات الكترونية بجودة عالية عن طريق قنوات متعددة لتلبية احتياجات المواطنين؛ من بين هذه القنوات: الانترنت، الهاتف الثابت والمحمول، ... ؛
 - الشبكة الإلكترونية (eReadiness): التركيز على تعزيز قدرات وإمكانات المصالح الحكومية وقياس أدائها من حيث قدراتها التكنولوجية والإدارية ومن حيث الموارد البشرية على التحول نحو الإدارة الإلكترونية؛
 - بيئة تقنيات الاعلام والاتصال (ICT environment) : تغطي المجال التشريعي والتنظيمي والبنية التحتية التي لها علاقة بتبني الحكومة الإلكترونية؛
- تم خلال هذه المرحلة إطلاق العديد من المشاريع والخدمات العامة الإلكترونية من أهمها نذكر:

- إطلاق البوابة الرسمية لحكومة الامارات العربية المتحدة: تعتبر هذه البوابة التمثيل الرسمي لحكومة الامارات على الانترنت؛ فهي القناة التي تقدم من خلالها الحكومة مختلف الخدمات العامة، بوصفها النافذة الموحدة للمعلومات والخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجهات الاتحادية والمحلية في دولة الإمارات للأفراد والزوار وأصحاب الأعمال، تتميز هذه الخدمات الإلكترونية بعدد من الخصائص التي تمكن المتعاملين من تحميل المستندات، وحفظ الطلب لتقديمه في أي وقت لاحق، كما تتيح إمكانية التوقيع الرقمي على المستندات والنماذج، تم اطلاقها في 24 ماي 2011، تتميز هذه البوابة بثلاث خصائص:²⁰

➤ المشاركة الإلكترونية: تضم البوابة قسماً للمشاركة الإلكترونية يشمل منتدى إلكترونيًا، ومدونة، واستطلاعات رأي، واستبيانات، وناقشة للمحادثة المباشرة عبر الإنترنت، بالإضافة إلى روابط لصفحات حكومة الإمارات الإلكترونية على مواقع التواصل الاجتماعي مثل فيس بوك، وتويتر، ويوتيوب، وغيرها.

➤ **البيانات المفتوحة:** توفر البوابة العديد من الملفات والوثائق التي تضم محتوى مفتوحاً للاستخدام وإعادة الاستخدام. وتهدف الحكومة من ذلك إلى إبراز البيانات والإحصاءات الحكومية وإتاحتها للجمهور.

➤ **خريطة تفاعلية:** توضح معالم دولة الإمارات، ورزنامة للفعاليات والأنشطة، وخدمة بحث تعتمد على حصر خيارات البحث وصولاً إلى أدق النتائج.

وهي تقدم حالياً أكثر من 4000 خدمة حكومية ما بين خدمات اتحادية (مركزية) ومحلية، فالخدمات الاتحادية والبالغ عددها 2445 خدمة سنة 2021 تتوزع كالآتي: 1983 إجرائية، 177 معلوماتية، 129 اجتماعية، 86 ضبطية، 70 تجارية.²¹

• **الهوية الرقمية:** هي أول هوية وطنية رقمية لجميع المواطنين والمقيمين والزوار، وتسمح بوصول المستخدمين إلى خدمات الهيئات الحكومية المحلية والاتحادية، ومزودي الخدمات الآخرين. تقدم الهوية الرقمية أيضاً حلولاً سهلة للدخول إلى الخدمات عبر الهواتف الذكية دون الحاجة إلى كلمة سر أو اسم مستخدم، فضلاً عن إمكانية التوقيع على المستندات رقمياً، والتحقق من صحتها دون الحاجة لزيارة مراكز الخدمة، تم إطلاق تطبيق الهوية الرقمية في معرض جيتكس للتقنية سنة 2018، تحقق هذه المبادرة العديد من الأهداف منها:²²

➤ توفير بيئة رقمية خالية من التزوير والاحتيال؛

➤ دعم قدرات كل من مؤسسات القطاع العام والخاص؛

➤ خفض تكاليف الخدمات؛

➤ تعزيز التنافسية العالمية في مجال التطور.

• **السجل الاقتصادي الوطني:** هو منصة إلكترونية اتحادية، تدمج خدمات عدة جهات اتحادية ومحلية، وتشكل إحدى تحديات الدفعة الثالثة من المسرعات الحكومية التي أطلقت في فبراير 2018، وتندرج ضمن مسار الخدمات الذكية.. يوفر السجل للجهات الحكومية ورجال الأعمال والمستثمرين والباحثين بيانات دقيقة، وشاملة، وفورية عن الرخص والمنشآت الاقتصادية القائمة، وبيانات الأنشطة الاقتصادية المعتمدة عالمياً، والموحدة داخل الدولة، وتقارير إحصائية من خلال دمج أنظمة الجهات المعنية، والتبادل الانسيابي للبيانات على المستوى الوطني، يهدف هذا السجل إلى:²³

➤ تلبية التوجهات الحكومية نحو التحول الرقمي الشامل؛

- تحقيق التكامل والتبادل بين بيانات المنشآت الاقتصادية للسلطات المحلية مع بيانات السجل الاقتصادي الوطني؛
- تحسين الوقت المستغرق للحصول على بيانات دقيقة وأنية في السجل الاقتصادي الوطني؛
- تسهيل الوصول إلى البيانات للمستثمرين الجدد، والباحثين، والهيئات والمؤسسات الحكومية والخاصة، والعملاء داخل دولة الإمارات وخارجها؛
- تعزيز التنافسية الاقتصادية لدولة الإمارات، وجذب المزيد من الاستثمارات؛
- توفير إحصاءات وتقارير دقيقة لاتخاذ القرارات المدروسة.
- تقديم المعلومات والتقارير عن الأنشطة الاقتصادية وتطورها.

2-2- تقييم تجربة الامارات العربية المتحدة في مجال الحكومة الالكترونية:

منذ سنة 2001 يقوم قسم الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بمنظمة الامم المتحدة (UN DESA) بإصدار تقرير "دراسة الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية- United Nations -EGovernment Survey" حيث انه تقرير شامل يتناول واقع الحكومة الالكترونية في كل الدول الأعضاء في الامم المتحدة، فهو يهدف من خلال عملية مقارنة أداء الدول الأعضاء من حيث التقدم في هذا المجال إلى نقل الخبرات والتجارب ما بين الدول، وكذا إبراز مواطن القوة والضعف في سياسات الدول في مجال الحكومة الالكترونية، بالإضافة إلى تسهيل واثراء الاتصالات ما بين مختلف الحكومات، والتأكيد على دور تقنيات الاعلام والاتصال في تحقيق اهداف التنمية المستدامة.²⁴

2-2-1- التعريف بمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية: يتم قياس أداء الدول من حيث الإدارة والحكومة الالكترونية من خلال مؤشر يدعى: مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية (EGDI)، حيث يعده قسم الشؤون الاقتصادية والاجتماعية للأمم المتحدة، يتكون هذا المؤشر من ثلاث مؤشرات فرعية، لها اوزان نسبية متساوية في تكوينه:
$$(EGDI = (1/3 OSI + 1/3 TII + 1/3 HCI))$$
 هي:

- مؤشر الخدمات الذكية/الرقمية (OSI): يتم الحصول على المعلومات المستخدمة في هذا المؤشر من خلال موقع الخدمات العامة (Online Service Questionnaire (OSQ)) التي يسهر عليه قسم الشؤون الاقتصادية والاجتماعية للأمم المتحدة،
- مؤشر التنمية البشرية (HCI): مصدر الحصول على بيانات هذا المؤشر هو هيئة الأمم المتحدة للثقافة والتعليم والعلوم (UNESCO)،

• مؤشر البنى التحتية المتعلقة بالاتصالات (TII): يعتبر الاتحاد العالمي للاتصالات (ITU) المصدر الرئيسي للحصول على البيانات المتعلقة بالبنى التحتية في قطاع الاتصالات،

• يأخذ المؤشر اربع قيم او أربعة مستويات-كل مستوى او تقييم هو نسبي أي نسبة لقيمة او أداء دولة أخرى فهو ليس تقييمًا مطلقًا- هي: عال جدا (Very High)- عال(High)-متوسط(Middle)-منخفض(Low)

2-2-2- تطور مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI) في الامارات: يمكن استعراض تطور قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المتعلق بالامارات وترتيبها العالمي من خلال الجدول الموالي:

جدول-1- تطور ترتيب الامارات العربية المتحدة من حيث مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI) من 2008 إلى 2020

2020	2018	2016	2014	2012	2010	2008	
0.90	0.8295	0.7515	0.7136	0.7344	0.5349	0.6301	قيمة المؤشر
21	21	29	32	28	49	32	التصنيف العالمي

Source : United Nations E-Government Survey(different years)

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه، ان الامارات حققت تحسنا معتبرا في مجال تبني الحكومة الالكترونية، وحققت أكبر قفزة سنة 2012 حيث انتقل ترتيبها من المرتبة 49 سنة 2010 إلى المرتبة 28 سنة 2012 وهذا راجع إلى اطلاقها للبوابة الالكترونية الرسمية في ماي 2011، كما سبقت الإشارة فإن تحسن ترتيب الامارات جاء بالمقارنة مع التسابق الدولي في هذا المجال.

هناك العديد من العوامل التي ساهمت في تطور الحكومة الالكترونية في الامارات منها:

- حرص القيادة الإماراتية على تبني التطورات التقنية العصرية في نظم المعلومات والاتصالات والعمل على تطبيقها بما يتناسب مع المعايير الدولية.
- السعي إلى تبني السياسات والتشريعات التي تضطلع بتبسيط كل الإجراءات العامة في الدولة، وتبسيط التشريعات بما يتلاءم مع العصر التقني الجديد.
- عدم وجود تفاوت أو تأخر في المجال التكنولوجي ما بين الامارات المكونة للدولة والإدارات والمؤسسات والدوائر الحكومية.

- ارتفاع الدخل الوطني الإماراتي؛
- وجود بعض التحديات الخاصة التي تواجه الحكومة الإماراتية في مجال إدارة شؤون الدولة؛ على غرار التركيبة السكانية إذ يشكل سكان دولة الامارات مزيجاً من مختلف الجنسيات، وتبلغ نسبة السكان من غير المواطنين الذي يتنقلون بكثرة حوالي 88% من إجمالي عدد السكان. ونظرًا لهذا التنوع والتنقل، يجب على الحكومة تقديم الخدمات التي تضاهي أفضل الخدمات المتاحة حول العالم والتي يسهل فهمها واستخدامها حتى على المقيمين حديثاً في الإمارات، بالإضافة إلى كون الشباب شريحة كبيرة من سكانها، الأمر الذي يتطلب المواظبة على الابتكار لتلبية الاحتياجات المتغيرة لهذه الشريحة.²⁵

3- الخاتمة: من خلال دراسة تجربة الامارات العربية المتحدة في مجال تطبيق وتبني مفهوم الحكومة الالكترونية، توصلت الورقة إلى جملة من النتائج أبرزها:

- تعتبر الإرادة السياسية المتمثلة في اقتناع أصحاب القرار بضرورة التحول إلى اقتصاد المعرفة، لتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة أول خطوة وأول شرط لنجاح أي تجربة في مجال الحكومة الالكترونية، وتأتي بعدها كخطوة ثانية تعبئة الافراد والمؤسسات العمومية والخاصة لقبول هذا الانتقال؛
- ان الانتقال من نمط الإدارة والتسيير الحكومي التقليدي إلى النمط التكنولوجي يتطلب تخطيطاً على المدى البعيد مع ضرورة تقسيمه إلى مراحل ووضع اهداف لكل مرحلة؛ من أجل الوقوف على الإنجازات التي تحققت والنقائص والتحديات التي تواجه تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية لتصحيح المسار في الوقت المناسب؛
- تلعب المقومات التكنولوجية (البنى التحتية الالكترونية)، دوراً محورياً في إنجاح مشروع تبني الحكومة الالكترونية في أي دولة، لذا نجد الامارات العربية المتحدة طورت هذا المجال كخطوة أولية في طريقها للتحول نحو الحكومة الالكترونية؛
- حققت تجربة الامارات نجاحاً كبيراً في مجال الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية والذكية، فهي تحتل الصدارة في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا، كما انها تحتل مكانة متقدمة في التصنيف العالمي، واستطاعت ان تحافظ على هذه المراتب المتقدمة؛

➤ يمكن اعتبار التركيبة السكانية لدولة الامارات من حيث النسبة العالية للأجانب وارتفاع شريحة الشباب، إلى جانب توافر الموارد المالية والإرادة السياسية من بين اهم العوامل التي ساعدت على نجاح التجربة الإماراتية.

الهوامش والإحالات:

- 1- عبد الحميد المغربي: "الإدارة الإلكترونية" المدخل المعاصر لفعالية العمل التنظيمي، مجلة التعليم الإلكتروني، العدد 09، 2011، جامعة المنصورة، متاح على الموقع بتاريخ (2021/01/17): <http://emag.mans.edu.eg/index.php?page=news&task=show&id=220&sessionID=23>
- 2- محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009، ص: 27.
- 3- ايمان عبد المحسن زكي: الحكومة الإلكترونية : مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009، ص: 19.
- 4- سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص: 242.
- 5- سحر قدوري الرفاعي: الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد السابع، جامعة الشلف، 2009، ص: 309.
- 6- مرجع نفسه، ص: 309.
- 7- مريم خاص حسين: الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، بغداد، 2013، ص: 444.
- 8- محمد سمير أحمد: مرجع سابق، ص: 83-84.
- 9- أحمد ضيف، محمد بن موسى: الحكومة الإلكترونية: السياق التاريخي، تقويم المسعى وتحدي التفعيل، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 03، العدد 05، جامعة مستغانم، جويلية 2013، ص: 152-153.
- 10- محمد سمير أحمد: مرجع سابق، ص: 84-86.
- 11- ليلى مطالي: متطلبات إرساء حكومة الكترونية ناجحة، نماذج وتجارب عالمية وعربية، مجلة الاقتصاد والإحصاء التطبيقي، المجلد 13، العدد 02، المدرسة العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي، الجزائر، ديسمبر 2016، ص: 137-138.
- 12- علاء عبد الرزاق السالحي، خالد إبراهيم السليطي: الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص: 105-106.
- 13- نجلاء يوسف شحادة: أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية – دراسة حالة ديون الخدمة المدنية. الأردن، مذكرة ماجستير في الأعمال، قسم الأعمال الإلكترونية، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2012، ص: 29 – 30.
- 14- سحر قدوري الرفاعي: مرجع سابق، ص: 311، 312.
- 15- - نجلاء يوسف شحادة: مرجع سابق، ص: 31 – 32.

- ¹⁶ Majed M. Alkhusaili and Zainab M. Aljazzaf : **The Evolution of E-government Project in GCC Countries**, Proceedings of the 5th NA International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Detroit, Michigan, USA, August 10 - 14, 2020, p.2.
- ¹⁷ - Ali M. Al-Khourri : **eGovernment Strategies The Case of the United Arab Emirates (UAE)**, European Journal of ePractice, N° 17 · September 2012, p.134.
- ¹⁸ - https://sinbadthesailor10.blogspot.com/2017/01/blog-post_90.html
consulté le:04/02/2021
- ¹⁹ - Ali M. Al-Khourri : **eGovernment Strategies The Case of the United Arab Emirates (UAE)**, European Journal of ePractice, N° 17 · September 2012, p.13
- ²⁰ - <https://u.ae/ar-AE/footer/about-this-portal>, voir le 20-02-2021.
- ²¹ تاريخ الاطلاع: 18-02-2021 - <https://u.ae/ar-ae/information-and-services/#/>
- ²² الهوية-الرقمية/ تاريخ الاطلاع: 20/20/2021. - <https://www.bayut.com/mybayut/ar/>
- ²³ - البوابة الرسمية لحكومة الامارات العربية المتحدة.
- ²⁴ United Nations E-Government Survey, p.1. 2020
- ²⁵ - حصّة بوحمد، مارغو كونستانتين، و يورغ شوبرت: كيف عملت الحكومة الإماراتية على تطوير خدمات المواطنين، 23 مايو، 2016.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشرف مساعدية - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 58	
المحور رقم - 05-	عرض تجارب و نماذج مؤسساتية او دولية
عنوان المداخلة	رقمنة القضاء بالاتحاد الأوروبي: دراسة في البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية Digitizing Justice in the European Union: A Study of the European e-justice portal
الاسم واللقب	ليتيم نادية
المؤهل العلمي	أستاذة محاضرة أ
الوظيفة	/
التخصص	/
المؤسسة	جامعة باجي مختار عنابة
ملاحظات	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

رقمنة القضاء بالاتحاد الأوروبي: دراسة في البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية

Digitizing Justice in the European Union: A Study of the European e-justice portal

د. لبيتيم نادية

أستاذة محاضرة أ، جامعة باجي مختار بعباية (الجزائر)

Email: nadialitim3@gmail.com

المخلص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى دراسة البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية، وهي منصة رقمية فريدة من نوعها عالميا، شكلت خطوة تاريخية نحو التحول الرقمي للقطاع القضائي بالاتحاد الأوروبي، الذي حرص مبكرا على بلوغه.

ولقد استخدمت الدراسة أساسا المنهج الوصفي، وتوصلت إلى عديد من النتائج، يذكر من أهمها أن للإتحاد الأوروبي اليوم عقيدة راسخة، مفادها أن تطوير استخدام تقنيات الإعلام والاتصال في القضاء، يفتح آفاق واسعة نحو تقديم مزيد من الخدمات ذات الجودة والكفاءة العاليتين لمواطنيه، ويسمح بتسريع وتيرة الإجراءات القضائية، وتحسين أطر التعاون بين مختلف سلطاته القضائية الوطنية والاتحادية، لاسيما في ظل أزمة كورونا، التي كشفت عن الحاجة الملحة لزيادة الاستثمار في التقنيات الرقمية، والتوسيع من توظيفها في القضاء الأوروبي.

الكلمات المفتاحية: العدالة ؛ البوابة الأوروبية ؛ الإستراتيجية ؛ الإتحاد الأوروبي ؛ الخدمات الرقمية.

رموز تصنيف JEL: K30; C80; K0; N44; L86.

Abstract:

This research paper aims to study the European e-justice portal, which is considered as a historic step towards the global digital transformation of the judicial sector in the European Union.

The study adopted the descriptive method and concluded that the EU believes that the introduction of new technologies in the judiciary can provide the best services and improve cooperation frameworks between its judicial, especially that the Corona crisis reveals the urgent need to increase investment in digital technologies, and the expand of its employment in the European justice.

Keywords: Justice; European Portal; Strategy; EU; Digital Services.

JEL Classifications: K30: C80: K0: N44: L86.

رقمنة القضاء بالاتحاد الأوروبي: دراسة في البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية
Digitizing Justice in the European Union: A Study of the European e-justice portal
د. ليثيم نادية

مقدمة:

لقد سعى الإتحاد الأوروبي لما يزيد عن عقد من الزمن، إلى تحسين الوصول إلى العدالة، وتسهيل الإجراءات القضائية المختلفة، وتعزيز سبل التعاون بين السلطات والهيئات القضائية بالدول الأعضاء فيه، وكذا العمل على تطوير تكنولوجيا المعلومات وتسخيرها لعصرنة قطاع العدالة، خدمة للمواطن الأوروبي، إيماناً منه أن تطوير تكنولوجيا المعلومات في القضاء، من شأنه تحسين كفاءة أنظمة العدالة والزيادة من فعاليتها، وهو ما من شأنه في نهاية المطاف، أن يؤدي إلى توطيد أصر الديمقراطية وتعزيز سيادة القانون. وهذه الحاجة تأكدت أكثر في ظل جائحة كورونا، التي أثبتت أن التحول الرقمي لأوروبا، لاسيما في القطاع القضائي، بات ضرورة حتمية لا مناص منها، لإنعاش الاقتصاد وتجاوز الأزمات مستقبلاً، ولتحقيق الاستجابة لتطلعات المواطنين الأوروبيين وتلبية احتياجاتهم المختلفة.

وانطلاقاً من هذه الرؤية، قام الإتحاد الأوروبي باستحداث بوابة الكترونية متميزة، ألا وهي البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية، التي مثلت قفزة نوعية بكل المقاييس في المساعي الحديثة التي يبذلها الإتحاد الأوروبي، في إطار التحول الرقمي الشامل والكلي لأوروبا ورقمنة قطاع العدالة به.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الورقة البحثية من التجربة المتميزة التي يحضى بها الإتحاد الأوروبي، في مجال رقمنة القضاء بدوله، وتحقيق التحول الرقمي لمختلف الأنظمة القضائية به، اتحادية كانت أو وطنية، وهو مسعى تجسدت خطواته الأولى بإطلاق البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية، التي تعد الآلية الوحيدة التي يمتلكها اليوم الإتحاد الأوروبي، التي تسمح بالوصول إلى كافة المعلومات الموثوقة المتعلقة بالقضاء على المستوى الأوروبي، ومباشرة إجراءات الدعاوى القضائية بسهولة تامة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى دراسة تجربة الاتحاد الأوروبي الفريدة من نوعها عالميا في مجال رقمنة القطاع القضائي، وتحليل استراتيجياته الحالية للعدالة الإلكترونية، ذات الأهداف الطموحة، وتقييم انجازاتها ودراسة آفاقها المستقبلية، وكذا التعرف على بوابته للعدالة الإلكترونية، وتبيين مختلف الخدمات المعلوماتية والنموذجية التي تقدمها. إشكالية الدراسة:

تتعلق إشكالية الدراسة في البحث عن مدى الإضافة التي حققها البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية، في مجال التحول الرقمي الشامل الذي يهدف الاتحاد الأوروبي إلى بلوغه، خلال السنوات المقبلة. بتعبير أكثر اختصار، تتمثل الإشكالية الرئيسية لهذه الورقة البحثية فيما يلي: إلى أي مدى شكلت البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية نقطة تحول مفصلية في مساعي الاتحاد الأوروبي لرقمته القضاء به؟

ويتفرع عن هذه الإشكالية الرئيسية جملة من التساؤلات الفرعية، يذكر من بينها:

- ما المقصود بالعدالة الإلكترونية؟ وما هي أهدافها؟
- ما هي الأطر الاستراتيجية للعدالة الرقمية بالاتحاد الأوروبي؟
- ما هي الانجازات التي حققها الاتحاد الأوروبي في مجال رقمنة قطاع العدالة به؟
- ما هي الخدمات الرقمية التي توفرها البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية؟
- ما هي رؤية الاتحاد الأوروبية المستقبلية فيما يتعلق بتطوير خدمات البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية؟

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الورقة البحثية بصورة أساسية على المنهج الوصفي، باعتباره أكثر المناهج ملائمة لطبيعة الموضوع، من أجل تحديد مفهوم العدالة الرقمية بالاتحاد الأوروبي، وتبيين أهدافها وتحديد أطرها الاستراتيجية، وكذا دراسة الخدمات المتميزة التي توفرها البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية، معلوماتية كانت أو نموذجية، وتبيين الخطوات الطموحة التي يسعى الاتحاد الأوروبي لاتخاذها مستقبلا، للزيادة من كفاءة وجودة هذه الخدمات، وإضفاء مزيد من الفعالية للدور المناط لهذه البوابة الرقمية.

رقمنة القضاء بالاتحاد الأوروبي: دراسة في البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية
Digitizing Justice in the European Union: A Study of the European e-justice portal
د. ليثيم نادية

خطة الدراسة:

تقتضي دراسة موضوع رقمنة العدالة بالاتحاد الأوروبي: دراسة للبوابة الإلكترونية للقضاء الأوروبي، اعتماد خطة ثنائية مشكلة من محورين اثنين: يتناول المحور الأول التأصيل المفاهيمي والقانوني للعدالة الإلكترونية بالاتحاد الأوروبي، وذلك من خلال تحديد تعريفها وتبيين أهدافها، ودراسة النجاحات المحققة في مجال رقمنة العدالة الإلكترونية الأوروبية، ومن ثم دراسة الأطر الإستراتيجية للعدالة الإلكترونية وأفاقها المستقبلية.

أما المحور الثاني، فقد خصص بالدراسة والتحليل للبوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية، باعتبارها نموذجا عن رقمنة القضاء بالاتحاد الأوروبي، وذلك بالتطرق أساسا إلى نشأتها وخصائصها المتميزة، وتحديد مختلف الخدمات المعلوماتية والنموذجية التي توفرها.

1- التأصيل المفاهيمي والقانوني للعدالة الإلكترونية بالاتحاد الأوروبي

يعتقد الاتحاد الأوروبي أن دخول العدالة في العصر الرقمي ضرورة ملحة، لتجاوز مختلف أشكال البيروقراطية الإدارية، وتحقيق الشفافية وسيادة القانون؛ إذ تعد فرصة ممتازة للتخلي عن جميع صور القيود القانونية والتنظيمية، خاصة وأنها تسهل عملية الاتصال بين مختلف الفاعلين في العدالة.¹ ولذا، فقد حرص مبكرا على ضمان الانتقال بالقضاء إلى الفضاء الإلكتروني، عبر تبنيه استراتيجيات طموحة، ذات آليات وخطط عمل متميزة، لتطوير مسار الرقمنة القضائية، سواء على المستوى الاتحادي أو على المستوى الوطني للدول الأعضاء فيه.

1-1- تعريف العدالة الإلكترونية وأهدافها:

يقصد بالعدالة الإلكترونية أو الرقمية "Justice électronique ou numérique" والتي تندرج تحت مظلة الحكومة الإلكترونية، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة لتحسين الوصول إلى العدالة، وزيادة التعاون بين السلطات القضائية المختلفة، وتعزيز نظام العدالة وترقيتها، بما يتيح الوصول الفوري إلى مختلف الخدمات القضائية،

وبالتالي تسهيل التواصل بين مختلف الجهات الفاعلة في القضاء؛ كالمحامين والقضاة وكتاب الضبط وغيرهم.² وقد بدأ الانتقال بالعدالة الإلكترونية بالاتحاد الأوروبي شيئاً فشيئاً منذ أوائل عام 2009، لشمّل بداية الإجراءات المدنية، وتنتشر بعدها على نطاق واسع بمحاكم الاستئناف والمحاكم العليا.³

وعموماً، يمكن تلخيص أهم أهداف العدالة الإلكترونية بالاتحاد الأوروبي، وفقاً لما جاء في إستراتيجيته للعدالة الرقمية للفترة الممتدة من 2019 إلى 2023، فيما يلي:

- دعم النهج الرقمي لزيادة فعالية النظم القضائية بالاتحاد الأوروبي، وتقديم خدمات الكترونية عالية الجودة والكفاءة؛

- العمل على زيادة التفاعل الرقمي بين المواطنين والمؤسسات وبين مختلف السلطات القضائية بالاتحاد الأوروبي؛

- تعزيز النهج الرقمي لمختلف التشريعات الوطنية لدول الاتحاد الأوروبي والتشريعات الاتحادية، لتوفير الأطر القانونية الملائمة، وضمان الأمن القانوني؛

- توفير تطبيقات ومواقع الكترونية توضع تحت تصرف المواطنين، ذات أدوات وأنظمة مرنة وسهلة الاستخدام، توفر مختلف المعلومات المتعلقة بالنظام القضائي في دول الاتحاد الأوروبي.⁴

ويجدر التنويه في هذا الصدد، أن نظام العدالة الإلكترونية الأوروبية يتماشى مع الإطار العام للحكومة الإلكترونية، ويقوم على عدد من المبادئ الأساسية؛ يذكر منها: المشاركة الطوعية، اللامركزية الإدارية، وقابلية التشغيل التوافقي؛ أي قدرة نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تبادل البيانات، وعلى تمكين مشاركة المعلومات والمعارف.⁵

2-1- الانجازات المؤسسية للعدالة الإلكترونية الأوروبية:

لقد نجح الاتحاد الأوروبي في إرساء عديد من الآليات المؤسسية المتميزة، ذات الفعالية العالية، والتي كان لها وقع الأثر في دعم وتطوير التحول الرقمي للعدالة الإلكترونية التي يشهدها، ويمكن أن يذكر من أهم هذه الآليات:

- استحداث مركز معلومات الكتروني حول قضايا العدالة الوطنية والأوروبية، المتمثل في "الشبكة القضائية الأوروبية في المواد المدنية والتجارية" "Le réseau Judiciaire "Européen en Matière Civile et Commerciale"؛

- استحداث آلية "اتصالات العدالة الالكترونية عبر تبادل البيانات الرقمية" "E-Justice Communication Via Online Data Exchange" المعروفة اختصاراً بـ "E-Codex" والتي تعد من أهم أدوات الاتحاد الأوروبي للتبادل الرقمي الآمن لمختلف المعلومات المتعلقة بالمسائل المدنية والتجارية والجنائية بين الدول الأعضاء فيه؛⁶

- إطلاق عديد من المنصات الالكترونية المتميزة، لتحقيق الترابط بين قواعد البيانات الوطنية للدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي ذات الصلة بالمجال القضائي، يذكر من أهمها: إطلاق منصة خاصة للتواصل الالكتروني للمحامين والكتاب القضائيين أمام المحاكم التجارية والمدنية،⁷ وكذا منصة البوابة الأوروبية للعدالة الالكترونية، التي ستخص بمزيد من الدراسة والتفضيل في المحور الثاني من هذه الورقة البحثية؛

- إنشاء الوكالة الأوروبية للتعاون في المجال القضائي "Agence Européenne Pour La Coopération en Matière de Justice Pénale" والتي تتمثل مهمتها في جعل أوروبا أكثر أماناً، من خلال تنسيق عمل السلطات القضائية الوطنية لدول الإتحاد الأوروبي، وتوثيق الروابط فيما بينها في مجال التحقيق في الجرائم العابرة للحدود والمعاقبة عليها، والتي تمتلك اليوم شبكة دولية قوية، تتيح للمدعين العامين بالاتحاد الأوروبي من الوصول إلى ثمانين محكمة مختلفة حول العالم.⁸

1-3- الأطر الإستراتيجية للعدالة الإلكترونية بالإتحاد الأوروبي وآفاقها المستقبلية:

يقوم الإتحاد الأوروبي بصفة دورية، باعتماد استراتيجيات للعدالة الإلكترونية، متوسطة المدى، لا تتجاوز عادة مدتها الخمس سنوات، يتم تعديلها وتحديثها بما يتلائم مع التطورات التكنولوجية الحاصلة في المجال الرقمي، وبما يتماشى مع التطلعات والاحتياجات المستجدة للمواطنين. وتتضمن كل إستراتيجية إجراءات وتدابير وخطط عمل جديدة، مغايرة تماماً عن تلك الواردة في الاستراتيجيات السابقة عنها. وحالياً، يطبق

رقمنة القضاء بالاتحاد الأوروبي: دراسة في البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية

Digitizing Justice in the European Union: A Study of the European e-justice portal

د. ليثيم نادية

الإتحاد الأوروبي إستراتيجيته للعدالة الإلكترونية، التي تغطي الفترة الممتدة من 2019 إلى 2023، المرفقة بخطة عمل تضم قائمة من المشاريع والمبادرات ومختلف الإجراءات المزمع اتخاذها خلال هذه الفترة،⁹ من أجل:

- تعزيز التبادل الآمن للبيانات، وتطوير خيار الدفع الإلكتروني للتكاليف القضائية؛
- ترقية سبل التواصل الإلكتروني بين السلطات الوطنية القضائية لدول الإتحاد الأوروبي عبر بوابة العدالة الإلكترونية؛

- تعزيز طرق التواصل بين المواطنين والممارسين القانونيين والسلطات القضائية، من خلال تطوير أدوات مخصصة للتواصل المباشر؛ كاستخدام المؤتمرات البصرية العابرة للحدود على سبيل المثال؛

- تطوير سبل الولوج إلى مختلف المعلومات المتعلقة بالتشريعات والقوانين، عبر تطوير موقع "Eur-Lex"؛

- توسيع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجال العدالة، لا سيما فيما يتعلق بالربط بين مختلف البيانات القانونية لدول الإتحاد.¹⁰

وفي الواقع، تم تعزيز إستراتيجية الإتحاد الأوروبي للعدالة الإلكترونية، بتبني المفوضية الأوروبية مجموعة من المبادرات المتميزة في الثاني من شهر ديسمبر من عام 2020 المنصرم، التي تهدف إلى تعزيز الأنظمة القضائية للإتحاد الأوروبي، يذكر من أهمها: مبادرة رقمنة العدالة بالاتحاد الأوروبي "La numérisation de la justice dans l'UE" التي تهدف أساساً إلى تعزيز الدعم المقدم للدول الأعضاء بالإتحاد، بغية تحقيق التحول الرقمي لأنظمتها القضائية الوطنية، وتعزيز سبل التعاون القضائي عبر الحدود بين مختلف سلطات دول الإتحاد الأوروبي.¹¹

ومن المعلوم، أن مختلف الإجراءات والتدابير الجديدة التي تضمنتها مبادرة المفوضية الأوروبية، والتي جاءت استجابة لحاجة الإتحاد الأوروبي لتعزيز رقمنة أنظمتها القضائية، سيتم تمويلها من خلال الآليات المالية المتاحة في إطار البرنامج المالي المتعدد السنوات، للفترة الممتدة من 2021 إلى 2027، وبرنامج الجيل القادم للإتحاد الأوروبي.¹²

كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وإشكالية التطبيق 1113

ISBN: 978-9931-9719-1-7

2- البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية كنموذج للعدالة الرقمية

يقوم تصور الاتحاد الأوروبي اليوم على أن رقمنة العدالة بدوله، من شأنها أن تسهل وتحسن وصول المواطنين إلى القضاء، وأن تساهم في تنظيم الإجراءات القضائية بشكل أفضل، وأن تضمن تأدية المهام بصفة سريعة، وبالتالي زيادة فعالية وكفاءة إجراءات التقاضي.¹³ ومن هذا المنطلق، استحدث الاتحاد الأوروبي منصة الكترونية للقضاء فريدة من نوعها عالميا، تقدم خدمات رقمية متميزة في المجال القضائي والقانوني، ليس فحسب للمواطنين، بل لمختلف الممارسين القانونيين من قضاة ومحامين وغيرهم. وتقتضي دراسة هذه المنصة، المتمثلة في البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية، التطرق بداية إلى نشأتها وخصائصها، التي تعتبر في الوقت ذاته مكامن قوتها وسر نجاحها، ومن ثم دراسة وتحليل مختلف الخدمات الإلكترونية المتميزة التي تقدمها، وهو ما سوف يتم تناوله تباعا.

2-1- نشأة البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية وخصائصها:

تعتبر البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية "Le Portail Européen e-Justice" نقطة اتصال جوهرية، وأداة حيوية، تمكن من الوصول إلى كافة المعلومات الموثوقة المتعلقة بالقضاء بالاتحاد الأوروبي.¹⁴ وقد أطلق الاتحاد الأوروبي هذه البوابة، باعتبارها الموقع الرسمي للعدالة الإلكترونية بدوله، في شهر جويلية عام 2010، وقد جرى تطويرها على مر السنين بإدخال مزيد من الخدمات الرقمية المتميزة، التي تقوم البوابة بتوفيرها للمواطنين ولمختلف العاملين في السلك القضائي والقانوني،¹⁵ وذلك على موقع الويب "https://e-justice.europa.eu/home.do"

وتتميز البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية بعدد من الخصائص، التي تجعل منها بحق موقعا متميزا فريدا من نوعه، والتي يذكر من أهمها:

- موقع بسيط وسهل التصفح:

تتميز البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية بكونها موقعا بسيطا، يمكن تصفحه بسهولة تامة، لا يتطلب قدرات ومعرفة رقمية عالية للإطلاع على محتواه. كما يمكن

رقمنة القضاء بالاتحاد الأوروبي: دراسة في البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية

Digitizing Justice in the European Union: A Study of the European e-justice portal

د. ليثيم نادية

الاستفادة مباشرة من خدماته، بمجرد النقر على الخانات التي تتضمنها البوابة، دون أن تشترط طلبات للتسجيل في الموقع، أو ملأ استمارات معينة ببيانات المستخدم، ولا يتطلب حتى كلمة مرور للولوج إلى خدماته. ولعل العبرة من هذه البساطة والسهولة اللتان تميزان البوابة، هو تمكين كل فئات المجتمع، مهما كانت قدراتهم ومستوى تحصيلهم العلمي من الاستفادة من خدماته الرقمية، وبالتالي تحقيق المساواة في أداء الخدمة.

- موقع متعدد اللغات:

تتميز البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية بكونها موقعاً متعدد اللغات؛ إذ تقدم خدماتها الرقمية بجميع لغات الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي، وعددها ثلاثة وعشرون لغة، وهو ما من شأنه أن يزيل مختلف الحواجز المتعلقة باللغة، التي عادة ما تشكل العقبة الأساسية لاسيما أمام المواطنين، في معرفة مختلف الإجراءات القضائية المطبقة بالهيئات القضائية لدول الاتحاد الأوروبي، خاصة في القضايا التي تضم مواطنين من جنسيات مختلفة، ومن دول مختلفة في الاتحاد الأوروبي.

- موقع مجاني:

تتسم أيضاً البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية في كون خدماتها مجانية؛ إذ لا تشترط أية رسوم أو أعباء، ولو بصفة رمزية، في الاستفادة من خدماتها، أو تحميل النماذج والاستمارات القانونية التي توفرها، ولعل هذه مسألة طبيعية، تتماشى مع كونها مرفقاً عامة، يسعى لتقديم خدمات عامة للجمهور.

- موقع خدماتي لجميع الفئات:

إن خدمات البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية خدمات عامة، موجهة لجميع

فئات المجتمع؛ من مواطنين أوروبيين ومؤسسات ومختلف الممارسين القانونيين، بدءاً بالمحامين والموثقيين والمحضرين القضائيين والقضاة وكتاب الضبط، ومختلف العاملين بالقطاع القضائي.

- موقع متعدد الخدمات:

رقمنة القضاء بالاتحاد الأوروبي: دراسة في البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية
Digitizing Justice in the European Union: A Study of the European e-justice portal
د. ليثيم نادية

تقدم البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية عديد من الخدمات الرقمية المتميزة، ذات جودة وكفاءة عاليتين، بخصوص كل ما يتعلق بالقضاء الاتحادي والوطني؛ وهو ما سيتم تناوله تباعاً بمزيد من الدراسة والتفصيل.

2-2- خدمات البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية:

تضم واجهة البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية أربعة أقسام رئيسية، للفئات المعنية بخدماتها؛ وهي: المواطنين والمؤسسات والممارسين القانونيين والقضاة، ويضم كل قسم من هذه الأقسام الأربعة خانات صغيرة بالخدمات الموجهة لكل فئة من هذه الفئات. كما تضم البوابة في جانبها الأيسر مجموعة أخرى من الخانات، تضم العناوين العريضة لخدمات رقمية أخرى توفرها البوابة. أما جزئها السفلي فقد خصص لتقديم آخر المعلومات والأخبار في المجال القانوني والقضائي بدول الاتحاد الأوروبي.

وعموماً، يمكن تقسيم أهم الخدمات التي تقدمها البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية إلى نوعين اثنين: خدمات معلوماتية وأخرى نموذجية.

2-2-1- الخدمات المعلوماتية للبوابة الإلكترونية للقضاء الأوروبي:

تعتبر البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية قاعدة بيانات ضخمة، تحتوي على أكثر من 30 000 صفحة، تقدم كم هائل من المشورة القانونية، وتعطي نظرة شاملة وموسعة للغاية على مختلف القوانين والإجراءات القضائية، وكذا مختلف الممارسات القانونية بدول الاتحاد الأوروبي؛ حيث سيتمكن المواطنون من خلالها من مباشرة إجراءات الدعاوى القضائية بسهولة تامة. كما يمكنهم العثور على كافة المعلومات القانونية اللازمة، وباللغة التي يشاءون، بمجرد القيام بنقرة واحدة، هذه المعلومات التي كان يستغرق الحصول عليها سابقاً أسابيع من البحث المتواصل.¹⁶

وتتمثل أهم هذه الخدمات المعلوماتية التي تقدمها البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية فيما يلي:

- خدمة البحث عن

تقدم البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية عديد من الخدمات، بمقتضى خدمة البحث عن... "Trouver un..."; كخدمة البحث عن شركة، خدمة البحث عن مترجم قانوني، خدمة البحث عن وسيط، خدمة البحث عن خبير، خدمة البحث عن خبير في التحاليل الجنائية، خدمة البحث عن موثق، خدمة البحث عن محامي. وتوفر هذه الخدمة الأخيرة على سبيل المثال لأي مواطن إمكانية توكيل محامي في أي دولة من دول الإتحاد الأوروبي، بمجرد النقر على هذه الخدمة واختيار الدولة التي يريدها.¹⁷

- خدمة الدعوى القضائية:

توفر خدمة الدعوى القضائية "Action en Justice" كافة المعلومات المتعلقة بمباشرة الدعوى القضائية أمام أية محكمة قضائية من محاكم دول الإتحاد الأوروبي، بدءا بكيفية رفع الدعوى وصولا إلى تنفيذ القرار القضائي؛ إذ توفر كافة الإجابات عن الأسئلة الرئيسية التالية:

- ما هي المحكمة التي يجب أن ألجأ إليها؟ وفي أي دولة عضو تتواجد؟

- كيف أرفع دعوى أمام محكمة بدول الإتحاد الأوروبي؟

- ما هي تكاليف التقاضي؟

- كيف يمكن التقدم بطلب للحصول على المساعدة القضائية؟¹⁸

- خدمة حقوق الضحايا في الإجراءات الجزائية:

توفر خدمة حقوق الضحايا في الإجراءات الجزائية "Droits des Victimes Dans Les Procédures Pénales" للمواطنين الأوروبيين الذين يكونون ضحية لجرم جزائي، كافة المعلومات المتعلقة بكيفية ممارسة حقوقهم في هذا الصدد، وبكيفية الاستفادة من مساعدة السلطات والهيئات الوطنية بدول الإتحاد الأوروبي.¹⁹

- خدمة حقوق المتهمين في الإجراءات الجزائية:

تقدم خدمة حقوق المتهمين في الإجراءات الجزائية "Droits des Accusés Dans Les Procédures Pénales" كافة المعلومات بخصوص مختلف إجراءات الدعوى الجزائية

ومراحلها المختلفة، بدءا بمرحلة التحقيق حتى انتهاء المحاكمة، وكذا تلك المتعلقة بحقوق وواجبات المواطن مشتتها به كان أو متهما. كما توفر أيضا مختلف المعلومات حول كيفية التعامل مع المخالفات البسيطة؛ كالمخالفات المرورية.²⁰

- خدمة القانون:

تعتبر خدمة القانون "Droit" قاعدة بيانات ضخمة، تضم مختلف القوانين الاتحادية والوطنية للدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي، وكذا القانون الدولي. كما توفر هذه الخدمة أيضا مختلف الإعلانات الرسمية القضائية المنشورة في الجريدة الرسمية الاتحادية وتلك الخاصة بالدول الأعضاء.²¹

- خدمة الاجتهاد القضائي:

تعد خدمة الاجتهاد القضائي "Jurisprudence" قاعدة بيانات ضخمة، بشأن مختلف الاجتهادات القضائية الصادرة عن جميع المحاكم الاتحادية الأوروبية، والمحاكم الوطنية للدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي، وحتى اجتهادات المحاكم الدولية.²²

- خدمة أدوات الدعم للهيئات القضائية والممارسين القانونيين:

توفر خدمة أدوات الدعم للهيئات القضائية والممارسين القانونيين "Outils d'Aide Pour Les Juridictions et Les Praticiens" مختلف الأدوات التي بإمكانها أن تسهل عمليات التبادل بين المحاكم والممارسين القانونيين، في المسائل المدنية والتجارية والجنائية. كما تقدم إجابات حول مختلف التساؤلات الشائعة، المتعلقة أساسا بكيفية استخدام المؤتمرات البصرية للتقاضي عن بعد في الدعاوى العابرة للحدود، وللإدلاء بشهادة في قضية ما، وبكيفية إجراء التعاون القضائي بين الهيئات القضائية في مختلف الدعاوى المدنية والتجارية والجنائية.²³

- خدمة المهن القانونية والشبكات القضائية:

تقدم خدمة المهن القانونية والشبكات القضائية "Professions Juridiques et Réseaux Judiciaires" كافة المعلومات المتعلقة بالمهن القانونية الممارسة بدول الاتحاد الأوروبي؛ كالمحامين والقضاة والمحضرين القضائيين والمدعين العامين وكتاب العدل

وغيرهم، وكذا المتعلقة بمختلف الشبكات الأوروبية ذات الصلة بالقضاء؛ كالجمعية الأوروبية للمترجمين القانونيين، والمركز الأوروبي للقانون، والشبكة الأوروبية للمجالس القضائية.²⁴

- خدمة السجلات:

شرعت البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية في تقديم خدمة السجلات "Registres" ابتداء من شهر جوان عام 2017، وهي خدمة تسمح بالولوج إلى مختلف السجلات التجارية والعقارية وسجلات الإفلاس وغيرها، سواء على المستوى الاتحادي أو على المستوى الوطني للدول الأعضاء بالإتحاد..²⁵

2-2-2- الخدمات النموذجية للبوابة الإلكترونية للقضاء الأوروبي:

توفر البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية عديد من النماذج والاستمارات القانونية، لمباشرة مختلف الإجراءات القضائية بدول الإتحاد الأوروبي. كما تقدم أيضا للمواطنين كثير من الخدمات النموذجية، المتعلقة أساسا بالحصول على بعض الوثائق الرسمية الخاصة بهم، لاسيما في مسائل الأحوال الشخصية. ويذكر من أهم هذه الخدمات النموذجية ما يلي: خدمة النماذج الأوروبية للالتزام بالدفع، وخدمة النماذج المتعلقة بالأدلة في المسائل المدنية والتجارية، وخدمة النماذج الديناميكية، وخدمة الوثائق العامة وغيرها.

وينبغي التنويه في نهاية هذا المطاف، أن خطة العمل الأوروبية للفترة الممتدة من 2019 إلى 2023، السابق الحديث عنها، قد تضمنت عديد من الإجراءات والتدابير الجديدة من أجل تعزيز البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية، وترقية وتطوير خدماتها، والتوسيع من نطاق استخدامها، يذكر من بين تلك الإجراءات والتدابير ما يلي:

- إنشاء خدمة "المساعد" "Assistant" لحل النزاعات البسيطة بين المتخاصمين؛
- تدعيم البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية بمزيد من الأدوات البحثية؛
- تطوير البيانات والمعلومات الإحصائية على مستوى البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية، وتوفير مزيد من المحتويات الجديدة والمعلومات المستحدثة والمفيدة؛

- توفير واجهة بحث مركزية وموحدة، تسمح لمستخدمي البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية بإمكانية إجراء عمليات بحث موحدة في قواعد بيانات وسجلات مترابطة؛
 - إنشاء محرك بحث موحد على مستوى البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية، خاص فقط بالإعلانات عن المزادات والمبيعات القضائية بجميع دول الاتحاد الأوروبي.²⁶
- خاتمة:

من خلال دراسة موضوع رقمنة القضاء بالاتحاد الأوروبي: دراسة للبوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية، خلصت هذه الورقة البحثية إلى عدد من النتائج والتوصيات، تتمثل أساسا فيما يلي:

- نتائج الدراسة: يذكر من بينها ما يلي:
- تلعب تقنيات الإعلام والاتصال دورا حيويا في تطوير البيئة القضائية، والزيادة من فعاليتها وكفاءتها. ولذا، دأب الاتحاد الأوروبي على مر السنين على تبني استراتيجيات متميزة، لتعزيز التحول الرقمي للعدالة بدوله؛
- تقوم العدالة الإلكترونية بالاتحاد الأوروبي على تحسين وتبسيط الوصول إلى المعلومات في مجال القضاء، ورقمنة مختلف الإجراءات القضائية العابرة للحدود، تحقيقا للشفافية وسيادة القانون؛
- تعتبر البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية خطوة تاريخية نحو التحول الرقمي التام والشامل للقطاع القضائي بالاتحاد الأوروبي، الذي سعى من خلال إطلاقها إلى تطوير استخدام تقنيات الإعلام والاتصال وأدوات الذكاء الاصطناعي لفتح آفاق واسعة، بغية تقديم خدمات ذات جودة وكفاءة عاليتين لمواطنيه، وتحسين عمل النظم القضائية، ومساعدة القضاة وموظفي المحاكم ومختلف الممارسين القانونيين في تأدية مهامهم، وكذا تسريع الإجراءات القضائية، وترقية عمل الهيئات القضائية؛
- تعد البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية الأداة الوحيدة بالاتحاد الأوروبي، التي تمكن من الوصول إلى كافة المعلومات القانونية الموثوقة، المتعلقة بالقضاء الأوروبي، وتسهيل سبل

رقمنة القضاء بالاتحاد الأوروبي: دراسة في البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية

Digitizing Justice in the European Union: A Study of the European e-justice portal

د. ليثيم نادية

مباشرة الدعاوى ومختلف الإجراءات القانونية أمام الهيئات القضائية بدول الاتحاد الأوروبي؛

- إن البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية نقطة اتصال حيوية، بسيطة وسهلة الاستخدام، متعددة اللغات، تضم قاعدة بيانات ضخمة بمختلف التشريعات والقوانين الاتحادية والوطنية للدول الأعضاء بالاتحاد، كما تقدم خدمات معلوماتية ونموذجية متميزة، يتم تطويرها وتحديثها بصفة دورية، بموجب استراتيجيات طموحة.

- توصيات الدراسة: يذكر من بينها:

- إن الثورة الرقمية التي يشهدها العالم على قدم وساق، ولذا ينبغي على الاتحاد الأوروبي المواكبة المستمرة لهذه التطورات الرقمية الحاصلة، وتسخيرها قدر المستطاع في توفير مزيد من الخدمات الرقمية المتميزة، وتعجيل التحول الرقمي الكامل والشامل للقضاء بدوله، وهو ما يخطط الاتحاد الأوروبي لتحقيقه خلال السنوات القليلة المقبلة.

قائمة المراجع والمصادر:

-Action En Justice, Le Portail Européen e-Justice, Consulté le : 25 Janvier 2021, Disponible sur : https://e-justice.europa.eu/content_going_to_court-32-fr.do

-Arnaud Dumourier, La Commission Européenne Veut Accélérer La Numérisation Des Systèmes Judiciaires et Stimuler La Formation des Professionnels de La Justice, le Monde Du Droit, Consulté le 25 Janvier 2021, Disponible sur :

<https://www.lemondedudroit.fr/institutions/72722-commission-europeenne-accelerer-numerisation-systemes-judiciaires-stimuler-formation-professionnels-justice.html?jjj=1611560814861>

-Documents Publics, Le Portail Européen e-Justice, Consulté le : 31 Janvier 2021, Disponible sur: https://e-justice.europa.eu/content_public_documents-551-fr.do

-Droit, Le Portail Européen e-Justice, Consulté le : 27 Janvier 2021, Disponible sur: https://e-justice.europa.eu/content_law-2-fr.do

رقمنة القضاء بالاتحاد الأوروبي: دراسة في البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية

Digitizing Justice in the European Union: A Study of the European e-justice portal

د. ليثيم نادية

- Droits des Accusés Dans Les Procédures Pénales, Le Portail Européen e-Justice, Consulté le : 26 Janvier 2021, Disponible sur: https://e-justice.europa.eu/content_rights_of_defendants_in_criminal_proceedings_-169-fr.do
- Droits des Victimes Dans Les Procédures Pénales, Le Portail Européen e-Justice, Consulté le : 26 Janvier 2021, Disponible sur : <https://e-justice.europa.eu/contentPresentation.do?plang=fr&idTaxonomy=171>
- E-Justice, Libre Research Group, Consulté le 30 Janvier 2021, Disponible sur : <https://libreresearchgroup.org/en/a/e-justice#>
- Europe et vous: E-justice, Un portail Européen pour Répondre aux Questions Juridiques des Européens, Toute L'Europe, Consulté le 18 Janvier 2021, Disponible sur : <https://www.touteleurope.eu/actualite/europe-et-vous-e-justice-un-portail-europeen-pour-repondre-aux-questions-juridiques-des-europeens.html>
- Justice Numérique: Le Conseil Adopte des Conclusions sur La Numérisation Pour Améliorer L'Accès à La Justice, Conseil Européen, Consulté le 22 Janvier 2021, Disponible sur : <https://www.consilium.europa.eu/fr/press/press-releases/2020/10/13/digital-justice-council-adopts-conclusions-on-digitalisation-to-improve-access-to-justice/>
- Ilias Belbachir, Ilias Belbachir, Les Défis De La Justice Numérique Au Maroc, Village de La Justice, Consulté le 26 Janvier 2021, Disponible sur : <https://www.village-justice.com/articles/les-defis-justice-numerique-maroc,35412.html>
- La Justice à L'Ère du <https://www.capital.fr/votre-argent/la-justice-a-l-ere-du-digital-1137756>
- Le Portail Européen e-Justice, Un Guichet Unique qui Permet D'Accéder en Ligne à La Justice Dans Toute L'UE, Europaforum, Consulté le 19 Janvier 2021, Disponible sur: <https://europaforum.public.lu/fr/actualites/2010/07/e-justice/index.html>
- Outils d'Aide Pour Les Juridictions et Les Praticiens, Le Portail Européen e-Justice, Consulté le : <https://e-justice.europa.eu/contentPresentation.do?plang=fr&idTaxonomy=68>
- Digital, Capital, Consulté le 27 Janvier 2021, Disponible sur : 27 Janvier 2021, Disponible sur:

رقمنة القضاء بالاتحاد الأوروبي: دراسة في البوابة الأوروبية للعدالة الإلكترونية

Digitizing Justice in the European Union: A Study of the European e-justice portal

د. ليثيم نادية

-Plan d'Action Relatif à La Justice en Ligne Européenne Pour La Période 2019-2023, Journal Officiel de L'Union Européenne, N° : C/96 du 13 Mars 2019, Consulté le 21 Janvier 2021, Disponible sur: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XG0313\(02\)&from=FR](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XG0313(02)&from=FR)

-Professions Juridiques et Réseaux Judiciaires, Le Portail Européen e-Justice, Consulté le : 28 Janvier 2021, Disponible sur: https://e-justice.europa.eu/content_legal_professions_and_justice_networks-20-fr.do

-Registres, Le Portail Européen e-Justice, Consulté le : 28 Janvier 2021, Disponible sur: https://e-justice.europa.eu/content_registers-103-fr.do

-Stratégie Concernant La Justice en Ligne Pour La période 2019-2023 (2019/C 96/04), Journal Officiel de L'Union Européenne, N° : C 96 du 13 Mars 2019, Eur-lex, Consulté le 20 Janvier 2021, Disponible sur : [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XG0313\(01\)&from=FR](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XG0313(01)&from=FR)

-Stratégie et Plan d'Action Concernant La Justice en Ligne Européenne pour La Période 2019-2023, Commission Européenne, Consulté le 28 Janvier 2021, Disponible sur : http://publications.europa.eu/resource/cellar/6033e1b9-c920-11e9-992f-01aa75ed71a1.0009.02/DOC_1

-Trouver Un Avocat, Le Portail Européen e-Justice, Consulté le : 25 Janvier 2021, Disponible sur : https://e-justice.europa.eu/content_find_a_lawyer-334-fr.do

-Qui nous sommes, Agence de L'Union Européenne pour la Coopération en Matière de Justice Pénale, Consulté le 26 Janvier 2021, Disponible sur : <https://www.eurojust.europa.eu/about-us/who-we-are>

¹ - La Justice à L'Ere du Digital, Capital, Consulté le 27 Janvier 2021, Disponible sur : <https://www.capital.fr/votre-argent/la-justice-a-l-ere-du-digital-1137756>

² -E-Justice, Libre Research Group, Consulté le 30 Janvier 2021, Disponible sur : <https://libreresearchgroup.org/en/a/e-justice#>

³ - La Justice à L'Ere du Digital, Op. Cit.

⁴ - Stratégie Concernant La Justice en Ligne Pour La période 2019-2023 (2019/C 96/04), Journal Officiel de L'Union Européenne, N° : C 96 du 13 Mars 2019, Eurlex, Consulté le 20 Janvier 2021, Disponible sur : [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XG0313\(01\)&from=FR](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XG0313(01)&from=FR)

⁵ - Stratégie et Plan d'Action Concernant La Justice en Ligne Européenne pour La Période 2019-2023, Commission Européenne, Consulté le 28 Janvier 2021, Disponible sur : http://publications.europa.eu/resource/cellar/6033e1b9-c920-11e9-992f-01aa75ed71a1.0009.02/DOC_1

⁶ - Conclusions du Conseil Intitulées "Accès à La Justice - Saisir Les Opportunités Offertes par La Numérisation," Op. Cit.

⁷ - La Justice à L'Ere du Digital, Op. Cit.

⁸ - Qui nous sommes, Agence de L'Union Européenne pour la Coopération en Matière de Justice Pénale, Consulté le 26 Janvier 2021, Disponible sur : <https://www.eurojust.europa.eu/about-us/who-we-are>

⁹ - Stratégie et Plan d'Action Concernant La Justice en Ligne Européenne pour La Période 2019-2023, Op.cit.

¹⁰ - Ibid.

¹¹ - Arnaud Dumourier, La Commission Européenne Veut Accélérer La Numérisation Des Systèmes Judiciaires et Stimuler La Formation des Professionnels de La Justice, le Monde Du Droit, Consulté le 25 Janvier 2021, Disponible sur : <https://www.lemondedudroit.fr/institutions/72722-commission-europeenne-accelerer-numerisation-systemes-judiciaires-stimuler-formation-professionnels-justice.html?jjj=1611560814861>

¹² - Moderniser Les Systèmes Judiciaires de L'UE: Nouveau Train de Mesures Visant à Accélérer La Numérisation des Systèmes Judiciaires et à Stimuler La Formation des Professionnels de La Justice, Op.cit.

¹³ - Justice Numérique: Le Conseil Adopte des Conclusions sur La Numérisation Pour Améliorer L'Accès à La Justice, Op.cit.

¹⁴ - Stratégie et Plan d'Action Concernant La Justice en Ligne Européenne pour La Période 2019-2023, Op.cit.

¹⁵ - Le Portail Européen e-Justice, Un Guichet Unique qui Permet D'Accéder en Ligne à La justice Dans Toute l'UE, Europaforum, Consulté le 19 Janvier 2021, Disponible sur : <https://europaforum.public.lu/fr/actualites/2010/07/e-justice/index.html>

¹⁶ - Europe et vous: E-justice, Un portail Européen pour Répondre aux Questions Juridiques des Européens, Toute L'Europe, Consulté le 18 Janvier 2021, Disponible sur : <https://www.touteleurope.eu/actualite/europe-et-vous-e->

justice-un-portail-europeen-pour-repondre-aux-questions-juridiques-des-europeens.html

¹⁷ - Trouver Un Avocat, Le Portail Européen e-Justice, Consulté le : 25 Janvier 2021, Disponible sur : https://e-justice.europa.eu/content_find_a_lawyer-334-fr.do

¹⁸ - Action En Justice, Le Portail Européen e-Justice, Consulté le : 25 Janvier 2021, Disponible sur : https://e-justice.europa.eu/content_going_to_court-32-fr.do

¹⁹ - Droits des Victimes Dans Les Procédures Pénales, Le Portail Européen e-Justice, Consulté le : 26 Janvier 2021, Disponible sur : <https://e-justice.europa.eu/contentPresentation.do?plang=fr&idTaxonomy=171>

²⁰ - Droits des Accusés Dans Les Procédures Pénales, Le Portail Européen e-Justice, Consulté le : 26 Janvier 2021, Disponible sur: https://e-justice.europa.eu/content_rights_of_defendants_in_criminal_proceedings_-169-fr.do

²¹ - Droit, Le Portail Européen e-Justice, Consulté le : 27 Janvier 2021, Disponible sur: https://e-justice.europa.eu/content_law-2-fr.do

²² - Jurisprudence, Le Portail Européen e-Justice, Consulté le : 27 Janvier 2021, Disponible sur: https://e-justice.europa.eu/content_case_law-11-fr.do

²³ - Outils d'Aide Pour Les Juridictions et Les Praticiens, Le Portail Européen e-Justice, Consulté le : 27 Janvier 2021, Disponible sur: <https://e-justice.europa.eu/contentPresentation.do?plang=fr&idTaxonomy=68>

²⁴ - Professions Juridiques et Réseaux Judiciaires, Le Portail Européen e-Justice, Consulté le : 28 Janvier 2021, Disponible sur: https://e-justice.europa.eu/content_legal_professions_and_justice_networks-20-fr.do68

²⁵ - **Registres**, Le Portail Européen e-Justice, Consulté le : 28 Janvier 2021, Disponible sur: https://e-justice.europa.eu/content_registers-103-fr.do

²⁶ - Plan d'Action Relatif à La Justice en Ligne Européenne Pour La Période 2019-2023, Journal Officiel de L'Union Européenne, N° : C/96 du 13 Mars 2019, Consulté le 21 Janvier 2021, Disponible sur: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XG0313\(02\)&from=FR](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XG0313(02)&from=FR)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 59	
المحور رقم - 05-	عرض تجارب و نماذج مؤسساتية او دولية
عنوان المداخلة	التصويت الالكتروني في الانتخابات وإمكانية تطبيقه في الجزائر نظرة استشرافية Electronic voting in elections and the possibility of its application in Algeria Outlook
الاسم واللقب	ليلى بن بغية
المؤهل العلمي	أستاذة محاضرة أ
الوظيفة	/
التخصص	/
المؤسسة	جامعة الأمير عبد القادر- قسنطينة- الجزائر
ملاحظات	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

التصويت الالكتروني في الانتخابات وإمكانية تطبيقه في الجزائر
نظرة استشرافية

Electronic voting in elections and the possibility of its application in Algeria Outlook
د/ نيلي بن بغيّة

جامعة الأمير عبد القادر- قسنطينة- الجزائر benbeghiladroit@gmail.com

الملخص: إن إدخال الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي بهدف تحسين مستوى إدارة الجماعات المحلية و تحديث الخدمات العامة ، بما يحقق نوعية وسرعة الانجاز وتخفيض التكاليف ، و الحاجة الماسة لتطوير الهيكل التنظيمي للجماعات على المستوى التنظيمي والإداري، فالاعتماد على تقنيات المعلوماتية يسهل و يساعد الأجهزة اللامركزية من تحسين علاقتها مع فروعها ومع السلطات المركزية فالانتخابات الحرة والنزاهة هي الركيزة الأساسية لبناء النظام الديمقراطي. و لذلك اهتم بها وبشروطها وضماناتها المجتمع الدولي والصكوك الدولية والوطنية فتناولت بالتفصيل شروط الانتخابات ونزاهتها

الكلمات المفتاحية: فساد، الفساد الاداري، الحكومة الالكترونية .

تصنيف jel: D73 ،G38, M15.

Abstract: The introduction of electronic management at the local level with the aim of improving the level of management of local groups and modernizing public services, in order to achieve quality and speed of achievement and reduce costs, and the urgent need to develop the organizational structure of groups at the organizational and administrative level, as reliance on informatics facilitates and helps the decentralized agencies to improve their relationship With its branches and with the central authorities, free and fair elections are the main pillar for building a democratic system. They dealt in detail with the conditions, and integrity of elections,

Jel Classification: D73 ،G38, M15.

Keywords: corruption .administrative corruption ،e-government.

مقدمة

لقد غزت تكنولوجيا المعلومات مختلف جوانب العمل الإداري، فلا نجد منظمة تخلو من قواعد بيانات لوظائف إدارية مختلفة فقد أصبحت من ضرورات الحياة العصرية، وبدونها لا تستطيع المنظمة الاستمرار في العمل، تقنية المعلومات والاتصالات القوة الدافعة الرئيسة لرسم ملامح القرن الحادي والعشرين، وسينعكس تأثيرها على نمو الاقتصاد العالمي، المجتمعات المدنية والحكومات بصفة عامة وعلى حياة الناس بصفة خاصة. وان دخولها في المجال السياسي يعد الأكثر تأثيراً على حياة المجتمع، إذ دخلت العملية الانتخابية بكافة مراحلها لضمان الكفاءة والدقة والسرعة في إنجازها. فالانتخابات الحرة والنزيهة هي الركيزة الأساسية لبناء النظام الديمقراطي وشرعية السلطة وتداولها في أي بلد. ولذلك اهتم بها وبشروطها وضماناتها المجتمع الدولي والمنظمات الإقليمية والصكوك الدولية والوطنية، فتناولت بالتفصيل عناصر وشروط حرية الانتخابات ونزاهتها لذلك جاءت هذه الدراسة لبيان مدى إمكانية استخدام تكنولوجيا المعلومات في العملية الانتخابية في الجزائر وخاصة في مرحلة التصويت تحت مسمى التصويت الإلكتروني.

هذه الأخيرة التي تثير الكثير من الجدل، بين رافض للتصويت الإلكتروني وما يثيره من استنكار لدى اعرق الأنظمة ديمقراطية وبين داع لضرورة الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات وتسهيل عملية التصويت وإظهار نتائج الفرز، تأسيساً على ذلك نتساءل: هل الالتجاء للتصويت الإلكتروني من شأنه إزالة الفكرة الراسخة لدى مجموع الناخبين من أن النتائج مزورة، وما مدى إمكانية الرفع من نسبة المشاركة بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات؟ هذه الأسئلة وغيرها التي نحاول الإجابة عنها من خلال التعرض للمحاور التالية:

1/ مفهوم الإدارة الإلكترونية

1.1: ضبط مصطلح الإدارة أو الحكومة الإلكترونية

يشير مفهوم الإدارة الإلكترونية إلى منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي، والاستثمار الإيجابي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة على مختلف المستويات التنظيمية. وتعد الإدارة الإلكترونية من المواضيع الحديثة التي وجدت اهتماما لدى العديد في الحصول على معلومات وفيرة عنه و إن كانت معظم المعلومات المتوافرة حوله تتحدث عن الحكومة الإلكترونية وهو مصطلح مشتق من الكلمة الإنجليزية e-government، بدلا من استخدام مصطلح الإدارة الإلكترونية المشتق من e-management، ذلك أن ذكر مصطلح الحكومة يتبادر إلى ذهن الحكومة بمعناها السلطة التنفيذية، وهو ما لا يتوافق ومصطلح الإدارة. فالحكومة يقصد بها كافة هيئات الحكم في الدولة وهذا هو المعنى الذي يشير إليه الفقه القانوني بقولهم أن للدولة ثلاث عناصر هي الحكومة والشعب والإقليم.

والحكومة قد تعني السلطة التنفيذية بفرعها رئيس الدولة والوزارة، وهذا هو المفهوم عندما يقال أن سلطات الدولة الثلاث هي الحكومة والبرلمان والسلطة القضائية. والحكومة قد تعني أحد فرعي السلطة التنفيذية وهو مجلس الوزراء أو الوزارة، وهذا هو المدلول الذي يراد عندما يقال أن الحكومة مسؤولة أمام البرلمان¹ لذلك عند ذكر مصطلح الحكومة يتبادر إلى الذهن مباشرة العمل السياسي على الرغم من أن عمل الحكومة لا يقتصر على العمل السياسي وإنما الإداري أيضا، ولكن الغالب يبقى السياسي، وهذا لا يتوافق مع شمولية المصطلح، لذلك من الأفضل والأسلم استخدام مصطلح الإدارة.

1.1.1/تعريف الإدارة الإلكترونية:

إن ما يمكن قوله أن الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، فالإدارة الإلكترونية "e-management" هي الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد، بمعنى إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم

الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات.

كما تعرف على أنها عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسات الإدارية بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الحديثة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الإلكترونية لاحقا²

أيضا عرفت بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين دون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة³

وكان من أهم التعريفات التي أعطيت للإدارة الإلكترونية "بأنها القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء التنظيمي⁴

ليتبين مما تقدم أن الإدارة الإلكترونية تقوم على مفهوم جديد و متطور فهي إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات ولزبائنهم مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقا للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة .

2.1.1/ أهمية وفوائد الإدارة الإلكترونية

ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية وانتشار تطبيقات الإنترنت وشبكة المعلومات العالمية، فكان انبثاق حقل الإدارة الإلكترونية بعد الانتشار الواسع لنماذج الأعمال الجديدة، والاستخدام المكثف للأعمال الإلكترونية، بما يشير إلى حاجة هذه المجالات وما يرتبط بها من

تكنولوجيا، ونظم وأدوات إلى إدارة حديثة تسند إلى فكر إداري خلاف ومنهج جديد في العمل، فالاهتمام الكبير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات يعود لما تقدمه هذه الأخيرة من فوائد عند تطبيق الإدارة الإلكترونية فتقديم الخدمات إلى المتعاملين دون أي تعقيدات إدارية من أهم ما حققته آليات التكنولوجيا الحديثة.

لقد ساعدت على إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام الأرشيف الإلكتروني بما يضمنه من سهولة الحفظ وتقليص المكان المخصص لذلك وسهولة العودة إليها.

يضاف إلى ذلك أن السرعة في اتخاذ القرارات المبنية على معلومات دقيقة وبطريقة مباشرة من أهم ما ساهمت الإدارة الإلكترونية في إحداثه. كما أن أهم فائدة حققها الإدارة الإلكترونية هي المحافظة على أمن وسلامة الوثائق والتقليل من مخاطر ضياعها أو فقدانها، وتحري الدقة والموضوعية في إنجاز واتخاذ القرارات الهامة.

- اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة . بالإضافة للدقة والموضوعية في العمليات المختلفة داخل المؤسسة . تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.

- الإدارة الإلكترونية سوف تؤدي إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة ، عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين الغير أكفاء والغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد . ويضيف المزيد من الدلائل على أهمية الإدارة الإلكترونية⁵ من أهمها تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار ..

1.2/متطلبات وأهداف الإدارة الإلكترونية:

1.1.2/متطلبات الإدارة الإلكترونية

لقد أدى توسع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات والهيئات إلى تغير جذري في الأساليب والطرق التقليدية في مهام الإدارة فانتقلت من الإدارة التقليدية إلى إدارة حديثة لها الخصائص التالية:

أ/إدارة بلا ورق: إذ تعتمد بشكل أساسي على الحاسوب الآلي والبريد الإلكتروني، وهذا لا يعني الاستغناء كلياً عن الورق ولكن يستعمل في أضيق الحدود وبشكل ثانوي وتكميلي وأهميته تنقص مع وجود النظام الإلكتروني.

ب/إدارة بلا مكان: أي أنها تعتمد بشكل أساسي على الحاسبات المحمولة والهاتف المحمول، وغيرها من الوسائل الاتصالات الحديثة الأخرى، التي تجعل القرار الإداري لا يرتبط بالضرورة من خلال وجود المسئول الإداري في مقر المرفق العام.

ت/ إدارة بلا زمان: إن الإدارة الإلكترونية ليس بالضرورة أن تلتزم بالأوقات الرسمية للعمل، إذ يمكن للمسئول أو الموظف العمومي أن يحل أي مشكلة أو يأخذ أي قرار خارج أوقات العمل لمواجهة أي طارئ، وبالتالي بفضل الإدارة الإلكترونية أصبح العالم يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع و365 يوم في السنة

ث/إدارة بلا تنظيمات جامدة: أي أن الإدارة الإلكترونية أصبحت تتسم بالمرونة وقابلة لمواكبة جميع التغيرات الطارئة وهذا عكس الإدارة التقليدية التي تتصف بالجمود والبطء والعمل الروتيني⁶

2.1.1/ أهداف "الإدارة الإلكترونية":

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات والمواطن والشركات، كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها بغض النظر عن الأهمية والأولوية:

-تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) و ما يتعلق بها من عمليات

-زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين و الشركات و المؤسسات

-استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد، إذ أنّ قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة و تضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.

-إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية و استغلال النفوذ في إنهاء المعاملات .
-إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي و استبداله بنظام أرشفة الكتروني و القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد و تسهيل تقسيم العمل و التخصص به
-إلغاء عامل المكان، إذ أنّها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين و التخاطب معهم و إرسال الأوامر و التعليمات و الإشراف على الأداء و إقامة الندوات و المؤتمرات من خلال "الفيديو كونفرانس" و من خلال الشبكة الالكترونية للإدارة⁷
و أخيرا و ليس آخر من أهداف الإدارة الالكترونية التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث ،فالجودة كما هي في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة وعرفتها مؤسسة " أو دي أي " الأمريكية المتخصصة ،بأنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة و من هنا تأتي الإدارة الالكترونية لتأكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت و الزمان الذي يكون فيه العميل محتاجا إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن⁸

إنّ مشروع الإدارة الالكترونية كأى مشروع يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وتحقيق النجاح والتفوق، فلا بد أولا من وجود مستوى عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات و البيانات و بنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية و اللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل و نقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة و بين المؤسسات و المواطن من جهة أخرى.

-ثانيا:توافر الوسائل الالكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية و التي تستطيع بواسطتها التواصل معها و منها أجهزة الكمبيوتر الشخصية و المحمولة وغيرها من الأجهزة التي تمكن من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد و بأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

لقد احتلت شبكة الإنترنت مكانا مهما للغاية في عالم الاتصالات ، كما تعد الأداة الرئيسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية ، إذ دفعت التكنولوجيا الجديدة عملية تأمين إنجاز المهام والمعاملات الخدمية والتجارية والمالية المختلفة عبر شبكة الإنترنت . أصبحت هذه الشبكة طريقا واضحا لنقل البيانات والمعلومات بين الأفراد والهيئات والدول إلكترونياً⁹

النجاح في التحول الإلكتروني هو بحكم طبيعته مسار يصعب اجتيازه من دون اتخاذ قرارات استراتيجية صعبة وغير مألوفة وبخاصة في المراحل الأولى من التغيير الجوهري الشامل الذي يجب أن يحصل في المنظمة لضمان هذا النجاح . هذا التغيير يبدأ بكسر قواعد العمل التقليدية وتجاوز المبادئ القديمة التي هيمنت على نظرية الإدارة والتنظيم طيلة عقود عديدة من الزمن ، وفي غضون ذلك يجب إدراك المبادئ الجديدة وقواعد العمل المنبثقة عن نموذج الأعمال الإلكترونية وفهم متطلبات العمل الإلكتروني من قبل الإدارة والعاملين¹⁰

2/: آليات نجاح الانتخاب الإلكتروني

إن الانتخابات الحرة والنزيهة التي تتسم بالشفافية تؤدي إلى تعميق مفاهيم التفاهم والثقة بين كل أطرافها و دعم الاستقرار والنهج الديمقراطي في إدارة الدول¹¹

يشير مصطلح التصويت الإلكتروني إلى مختلف مراحل عملية الانتخاب بالاعتماد على الوسائل التقنية في تسجيل الناخبين والمرشحين والاقتراع ، الفرز والتوثيق ، وقد يكتفي فقط بوصف مرحلة التصويت وإعلان النتائج.

إن النظام الإلكتروني بهذا الشكل يعد نظاما متكاملا ، يبدأ من التعرف على الناخب قبل الإدلاء بصوته مروراً بإدخال ومعالجة وتنظيم البيانات التي رصدها ، انتهاء بإعلان النتائج إلكترونياً

إن إدارة العملية الانتخابية بشكل دقيق يتسم بالنزاهة والشفافية يساعد إلى حد كبير في إتمام مراحل التحول بالشكل المناسب ويدعم الاستقرار لتبدأ خطط التنمية والتقدم. ومن أبرز جوانب إدارة العملية الانتخابية التي يمكن الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تطويرها وتحديثها وإتمامها على الوجه الأكمل :

1/ إعداد قاعدة بيانات الناخبين 2/ تقسيم الدوائر الانتخابية 3/ تسجيل حضور الناخبين 4/ تحديد بيانات العملية الانتخابية وأطرافها 5/ عملية التصويت الكترونيا وما يهمنا في هذه المراحل كلها هي مرحلة التصويت الإلكتروني ، المتبوع بإعلان النتائج.

1.2/ التصويت والفرز الإلكتروني

إن مصطلح التصويت الإلكتروني ويعرف أيضاً باسم E-Voting هو مصطلح جامع يشمل العديد من نظم ووسائل التصويت، فالتصويت الإلكتروني يشمل فيما يشمل الأكشاك المغلقة للتصويت المزودة بأدوات إلكترونية ، البرمجيات، الطرفيات نظم المعالجة، المعدات والوسائل والشاشات ، شبكات ووسائل الإيصالات ...إلخ ، ويشمل فيما يشمل أحياناً نظم البطاقات الذكية "المحتوية على شريحة إلكترونية بها بيانات المصوت" أو نظم الإستعراف البيوميترية (وهي النظم الحيوية القياسية التي تعتمد على قياس الخواص الجسدية التي يتفرد بها كل شخص ويختلف بها عن الآخر مثل بصمة الأصبع وبصمة شبكية العين وبصمة الحمض النووي DNA¹²

تستدعي أنظمة التصويت الإلكترونية تزويد مكاتب الاقتراع بأجهزة التصويت الإلكترونية، وخدمة التصويت عبر الرسائل النصية القصيرة، والتصويت عبر الإنترنت. أما في الفرز الإلكتروني، فتجري جدولة النتائج، جزئياً أو كلياً، بوسائل إلكترونية. يجوز استخدام أنظمة التصويت الإلكترونية عن بعد أو عن قرب، تبعاً لإمكانية إرسال خيار الناخب إلى موقع مركزي (عبر الإنترنت أو خدمة الرسائل القصيرة مثلاً) أو تسجيله بواسطة وسيلة محلية (كجهاز التصويت الإلكتروني أو ورقة الاقتراع). وتكون تلك الأنظمة أيضاً خاضعة أو غير خاضعة للإشراف، تبعاً لوجود هيئة اقتراع تدير العملية

لعلّ أنظمة التصويت الأكثر شيوعاً هي تلك التي تقتضي التصويت عن قرب باستخدام أجهزة التصويت الإلكترونية الموجودة ضمن بيئة خاضعة للإشراف في مكتب الاقتراع. لا بدّ من اتخاذ عدة قرارات هامة عند تبني وتصميم وتطبيق ومراقبة نظم التصويت الإلكترونية. صحيح أنّ نظم التصويت والفرز الإلكترونية تعود بفوائد جمّة على مسار الانتخابات وطريقة إدارتها، عند توظيفها بطريقة استراتيجية، لكنّ التقنيات المستحدثة تثير تحديات جديدة. لذا من الأهمية بمكان اتخاذ القرارات المتعلقة باستخدام تلك التقنيات، من مختلف جوانبها، بشفافية وبالتشاور مع مختلف الفرقاء¹³

1.1.2/البيانات المتعلقة بالتصويت الإلكتروني

إنّ تسجيل الناخبين هي العملية الأساسية التي تحدّد الأشخاص الذين يحقّ لهم التصويت. وتتنوّع هذه العملية بشكلٍ واسع بين دولة وأخرى. ففي بعض الدول، يصبح الناخبون مسجّلين تلقائياً لدى بلوغهم سنّ الاقتراع أو عندما ينتقلون إلى مكان إقامة جديد. يُعرف هذا النوع من التسجيل باسم التسجيل السلبي للناخبين. أما في البعض الآخر، فيجدر بالناخبين أن يتّخذوا خطوات معيّنة للتسجيل. ويُعرف هذا النوع من التسجيل بالتسجيل الإيجابي للناخبين. لكن مهما اختلفت عمليات تسجيل الناخبين، يجب أن توفّر الحكومة للناخبين المؤهلين فرصاً عادلة للاطلاع على مجريات العملية. كما يجدر بالحكومة أن تتأكّد من منح المواطنين فرصاً معقولة لإتمام مراحل تسجيلهم أو تحديثها. فضلاً عن ذلك، يجب أن تعلم الهيئة المسؤولة الناخبين مسبقاً بمكان تسجيل معلوماتهم أو تحديثها في سجل الناخبين، والموعد المحدّد لذلك، والطريقة. لعملية تسجيل الناخبين ثلاثة أهداف:

1. تمنح المواطنين المؤهلين فرصاً حقيقية للتصويت؛

2. تمنع الأشخاص غير المؤهلين من التصويت؛

3. تحول دون التصويت المتعدد.

إنّ عملية تصويت الناخبين بشكل عادل تعزّز المساواة في المجال السياسي، وتشجع على دمج الناخبين المؤهلين بشكل ناشط. وتعتبر هذه العملية جزءاً لا يتجزأ من عملية إدارة الانتخابات. فعندما تُنجز بدرجة كبيرة من الإتقان، يمكنها أن تعزّز شرعية العملية بأكملها. أما إذا أُنجزت كيفما كان- أو اعتبرت أنها كذلك- فقد تحيط الشكوك بشرعية العملية الانتخابية برمتها. من هنا، يعتبر الاطلاع على المعلومات المتعلقة بعملية التسجيل شرطاً أساسياً لضمان قدرة المواطنين على تسجيل أنفسهم وتقييم العملية الانتخابية. 2.1.2/ آليات عمل هيئة الانتخابات

يجب أن توضع المعلومات المتعلقة بآلية عمل هيئات إدارة الانتخابات بمتناول العامة كي يفهم المواطنون طريقة اتّخاذ القرارات بشأن مختلف عناصر الانتخابات، وطريقة تطبيق تلك القرارات أيضاً. فمن شأن هذه المعلومات أن تمكّن المواطنين من المشاركة فضلاً عن ذلك، يجب نشر أسماء جميع منظمات مراقبة الانتخابات (المحلية منها والدولية) التي طلبت نيل أوراق الاعتماد، سواءً جوبهت بالرفض أو القبول، بالإضافة إلى العدد الإجمالي للمراقبين المعتمدين في كلّ مجموعة. كما يمكن نشر تقارير مراقبة الانتخابات الصادرة عن مجموعات المراقبة المعتمدة عبر الموقع الإلكتروني لهيئة إدارة الانتخابات، كما جرى في كوستاريكا وتونس. فمن شأن هذه المعلومات أن تبين إن كان اعتماد المجموعة المعنية قد تمّ وفقاً للقوانين ومبادئ العدالة¹⁴ فمن الضروري أن تتميزّ عمليات صنع القرار لدى هيئة إدارة الانتخابات بالشفافية لتكريس المصداقية وإرساء ثقة العامة في الانتخابات. فينبغي تحديد سلطات هيئة إدارة الانتخابات ودورها، كما يجب الالتزام بشروط إعلام العامة بمواعيد انعقاد اجتماعات هيئة إدارة الانتخابات. ومكانها، وجدول أعمالها فضلاً عن بنود تلزم مراقبة هذه الاجتماعات ونشر محاضرها. ويجب أن تتّخذ هيئة إدارة الانتخابات قرارات بشأن تسجيل المرشّحين، واعتماد مجموعات المراقبة، وحشد المسؤولين وتدريبهم، ومعالجة المخاوف الأمنية و القيام بأيّ تحضيرات لازمة لكلّ دورة انتخابية¹⁵

3.1.2/ أنظمة التصويت الإلكتروني

التصويت الإلكتروني هو وسيلة للحصول على أصوات الناخبين إلكترونياً. هناك أنواع مختلفة من أنظمة التصويت الإلكترونية المستخدمة في العديد من البلدان في جميع أنحاء العالم. تعتمد معظم هذه الأنظمة على تعديل التكنولوجيات الموجودة .

• أنظمة التصويت بالبطاقات المثقوبة/التبويب:

ظل هذا النظام معمولاً به حتى انتخابات الرئاسة الأمريكية عام 2000 حيث شهد التصويت نكسة كبيرة بسبب عيوب في النظام وكذلك في آلات التثقيب وتصميم البطاقات وأخطاء في بيانات التسجيل والتي بسببها ضاعت ملايين الأصوات مما دفع السلطات خاصة في ولاية فلوريدا بإيقاف العمل بالبطاقات المثقوبة وكذلك الآلات ذات الأذرع . أنظمة المسح الضوئي:

استخدمت هذه الطريقة في الانتخابات الأمريكية عام 1996 بنسبة 24.6% وحلت بنسبة متزايدة محل آلات البطاقات المثقوبة والآلات ذات الأذرع.

• الأنظمة الإلكترونية للتسجيل المباشر: تستخدم أجهزة التصويت الإلكتروني المباشر من قبل العديد من الدول الديمقراطية مثل الهند وبلجيكا والبرازيل وفنزويلا . ومن خلال أنظمة التسجيل الإلكتروني المباشر يعبر الناخب عن إرادته بوضع علامة مباشرة في الجهاز الإلكتروني من خلال شاشة تعمل باللمس أو أزرار للضغط أو لوحة مفاتيح أبجدية تسمح للناخب بالإدلاء بصوته ومن خلال هذه الطريقة لم تعد هناك حاجة لأوراق الاقتراع حيث يتم تخزين بيانات التصويت على القرص الصلب للحاسوب أو على قرص مرن قابل للحمل أو قرص مدمج أو بطاقة ذكية لأغراض النسخ الاحتياطي والتحقق ، وتقوم بعض الأنظمة ومن باب زيادة الأمان بنسخ بيانات التصويت إلى أكثر من وسيط كما في بلجيكا حيث يتم نسخ بيانات التصويت إلى قرص صلب وكذلك إلى بطاقة ذكية تعطى للناخب بعد إدلاءه بصوته حيث يقوم بوضعها في صندوق الاقتراع وهذه البطاقة يمكن أن تستخدم كنسخة احتياطية يتم الرجوع إليها في حالة تعطل القرص الصلب ، أو كوسيلة من وسائل التدقيق للبيانات التي سجلت على القرص الصلب. بعد إنهاء الوقت المحدد لعملية التصويت وتغلق

مراكز الاقتراع تجري عملية جمع بيانات التصويت من كافة المراكز الانتخابية لتوحيدها في حاسوب مركزي واحد

• الإنترنت: ويكون تصويت الناخب الإلكتروني من خلال استخدام شبكة الانترنت إما في مقر المحطة الانتخابية أو من منزله أو مقر عمله أو من أي مكان بعيد عن منطقته سواء كان ذلك داخل أو خارج بلده بحيث يتوفر حاسب قادر على إرسال البيانات إلى الموقع الإلكتروني . إن نظم التصويت باستخدام الانترنت تستخدم في الكثير من الدول في المجالات الخاصة كما أنها تستخدم في عمليات التصويت العام لاختيار ممثلي الشعب لشغل المناصب المهمة للدول مثل البرلمانات والرئاسات وغيرها.¹⁶

رغم العديد من الأساليب المعتمدة لإجراء الانتخابات الإلكترونية إلا أن الشائع منها والأكثر استخداما هي:

1/ التصويت الإلكتروني المباشر: يكون من خلال حضور الشخص إلى مكتب التصويت واستعمال البطاقة المخصصة للانتخاب ،ويقوم الناخب إما بلمس الشاشة أو الضغط على الزر أو استخدام قلم ضوئي على الشاشة الإلكترونية ،وبعد انتهاء عملية التصويت تنقل البيانات في قرص صلب أو قرص مدمج أو مخزن الكتروني التي تكون فيها نسبة الأمان عالية إلى الحاسوب المزود ببرامج ترتيب لعرض النتائج النهائية.

2/ التصويت باستعمال شبكة الانترنت¹⁷ يتم عبر الدخول إلى الموقع المخصص للتصويت واختيار المرشح المناسب ،سواء من المنزل أو من مكان عمله أو من داخل أو خارج الوطن ،ويكون ذلك باستخدام رقم سري يتحصل عليه الناخب عن طريق البريد المسجل أو الإلكتروني أو باستخدام بطاقة هوية ذكية تحتوي على شريحة الكترونية تحمل كل بيانات الناخب ،،لأزالت تحيط بهذا النوع من التصويت الكثير من المخاوف للتلاعب بالأصوات ،مما جعل التصويت عبر الانترنت محددًا ولا يفكر في اعتماده حتى الدول المتقدمة ،ويبقى نجاح التصويت عبر الانترنت مرهون بمدى توفر الثقة والاطمئنان والأمان وعدم إمكانية اختراق النظام والتلاعب بالأصوات.

3/التصويت بواسطة الهاتف: في ظل تطور تقنيات الاتصال أصبح من الممكن التصويت عبر الهاتف من خلال اتصال الناخب بمركز تسجيل التصويت الإلكتروني، فيسجل الصوت وساعة المكالمات والاختيار مع الاحتفاظ بالتسجيل الصوتي لإثبات ذلك لدى الهيئة المشرفة على الانتخابات ويستعمل المصوت في هذه الحالة إما رقم سري أو بيانات أعطيت له من قبل هيئة الانتخابات.¹⁸

1.2.2: مقترح لنظام التصويت الإلكتروني في الجزائر :

إن التطور التكنولوجي يجعل من الدول سواء كانت متقدمة أو تسعى للتقدم من استخدام مختلف مستجدات هذا التطور وما يحمله من إيجابيات وسلبيات، والجزائر باعتبارها تسعى لتحقيق الأفضل فإنها لن تكون بمعزل عن باقي الدول التي لجأت إلى استخدام التصويت الإلكتروني، إن اللجوء إلى التصويت الإلكتروني من شأنه أن يعزز الثقة بين المواطن والإدارة المهمة بالفساد والتلاعب بأصوات الناخبين، وبما يضمن سلامة ونزاهة العملية الانتخابية والعزوف الذي عرفته معظم الانتخابات في الجزائر من محلية، تشريعية، رئاسية، وحتى الاستفتاء الأخير وما عرفه من نسبة مشاركة ضئيلة¹⁹ هذا القرار لا بد من جس رد فعل الشعب وفعاليات المجتمع لكي تبادر لتجسيد الآلية على أرض الواقع .

إصدار التشريعات واللوائح التنظيمية: لأن قرار مثل هذا لا بد من إصدار ترسانة من التشريعات المنظمة لعملية الانتخاب وأيضا مختلف المراسيم التنفيذية المحددة لكيفية تطبيقها بما يتوافق والعملية المراد القيام بها.

توفير الموارد المالية والبشرية: إن العمليات الانتخابية تتطلب توفر الموارد المالية لتنظيم عمليات الانتخاب من تحضير أوراق التصويت ومحاضر الفرز وإعلان النتائج والطعون وهي عمليات تستدعي تخصيص موارد مادية معتبرة يضاف لها المشرفين على هذه العمليات وأيضا القائمين بعمليات المراقبة وكل المراحل السابقة والمصاحبة واللاحقة على عمليات الانتخاب تستدعي عدد كبير من الموظفين والمراقبين الذين تخصص لهم مبالغ

مالية جراء القيام بعملية تنظيم الانتخاب، بينما تتطلب عملية الانتخاب الإلكتروني من جانبها الإيجابي التقليل من العدد البشري والورقي إلا أنها تتطلب توفير مبالغ مالية أيضا لأجل اقتناء الأجهزة وأيضا العنصر البشري المتخصص.

توفير أنظمة المعلومات الإلكتروني: يقصد به السجل الآلي الوطني للحالة المدنية، الذي يسمح بتوفير المعلومات عن الأشخاص من حيث مولدهم ومكان إقامتهم، وفي هذا الصدد تم رقمنة أماكن الإقامة لكل مواطن جزائري سنة 2016، بعد ذلك يحدد لكل مواطن رقم وطني²⁰

2.2.2/ إجراءات التصويت الإلكتروني لنزاهة الانتخابات

تتجلى نزاهة التصويت الإلكتروني من خلال تصوير الناخب عند قيامه بالدخول إلى محطة التصويت الإلكتروني، وإذا كانت البطاقة الشخصية تحمل شريحة الكترونية بها بيانات الشخص تتم قراءة البيانات عبر الوحدة الطرفية في محطة التصويت فيتم التأكد من أن الناخب أو المصوت هو الشخص الثابت في الجداول الانتخابية مع توافر أداة ثبوتية مصورة وموثقة لقيامه بعملية التصويت وكنتيجة لذلك لا يمكن للشخص أن يصوت لأكثر من مرة أو أن يقوم غيره بانتحال شخصيته.

كآلية للحد من الفساد الإداري المجسد في تزوير نتائج الانتخابات، ولضمان نزاهة أكثر فلا بد من اعتماد التصويت على المنتخب بناء على صورته أو رمزه الانتخابي فيقوم الناخب بلمس الآلة في الموضع الظاهر به الرمز الانتخابي أو صورة المترشح وتتم عملية تسجيل إرادة الناخب الكترونيا في ذاكرة فرعية في الدائرة الانتخابية وفي ذاكرة مركزية على مستوى الدولة محفوظة معها الأدلة التصويرية والثبوتية للشخص فيؤدي ذلك إلى منع تزوير الانتخابات خلال عمليات العد والإحصاء الورقي أو إضافة بطاقات انتخابية إلى الصناديق الورقية، ويتم فصل بيانات وصورة الناخب عن اختياره تحقيقا لمبدأ سرية الاقتراع.

إن التصويت بالإلكتروني من شأنه أن يؤدي إلى منع حدوث اختلالات أمنية أو حدوث إجراءات التدخل لتأثير على إرادة الناخبين أو منعهم أو إعاقتهم عن الإدلاء بأصواتهم. كما يؤدي إلى تخزين وحفظ البيانات في أكثر من موقع أصلي أو موقع بديل وسرعة استخراج

النتائج مع صعوبة تزوير العملية الانتخابية أو التدخل فيها إذا كانت معظم النظم الانتخابية الإلكترونية قد تمت معاييرها وتجربتها مع استمرار التفتيش عليها فنيا ومتابعتها من خلال هيئة فنية إدارية سياسية وقانونية محايدة فقيام النظام الإلكتروني بطباعة شهادة رسمية أو إيصال رسمي الكتروني يتسلمه المصوت فور فوزه يتضمن بياناته واختياراته يوجد دليلا رسميا قطعيا على الإرادة الصحيحة للناخب²¹ هناك حاليا نظامين للتدقيق في سلامة نتائج الانتخابات عند استخدام أدوات التصويت الإلكتروني يمكن الاستعانة بها:

أ/ نظام التدقيق الورقي في مسار العملية الانتخابية Voter Verified Paper Trail (VVPAT) ويتبعه نظام التدقيق الورقي في الاقتراع Voter Verified Paper Ballot (VVPB) وهما وسيلتان لحماية نظم التصويت الإلكتروني من مخاطر التزوير أو العطل بإيجاد وسائل يدوية نابعة من النظام الإلكتروني يمكن عن طريقها يدويا إعادة عد الأصوات إذا لزم الأمر.

ب/ نظام التدقيق في التصويت عبر المسار: وهو نظام جامع لا يستلزم الأوراق كوسيط للتدقيق في مسار تسجيل التصويت. ويرى أغلبية الخبراء أن نظام (VVPAT) هو النظام الممكن عملاً من قبل المصوتين يمكن استخدامه حالياً وتوجد عدة تكنولوجيات داعمة لهذا النظام ومن ذلك ربط الشاشات التي تعمل باللمس أو أجهزة تسجيل التصويت الإلكتروني المباشر بطابعات تصدر إيصالات ورقية رسمية أو شهادات مطبوعة تحمل علامات مائية أو هولوجرافية يستلم نسخة منها المصوت وتحفظ النسخة الثانية لدى السلطة المشرفة على الانتخابات²².

3.2.2/متطلبات التصويت الإلكتروني الآمن في الجزائر

تنظيم آلية التصويت الإلكتروني من خلال القانون المعنى بالانتخابات ومباشرة الحقوق السياسية بما يضمن فاعليته وحماية امن المعلومات مع تدريب القائمين على الإشراف على الانتخابات على آليات استخدام التصويت الإلكتروني.

تعميم تجربة التصويت الإلكتروني بما لا يمنع التصويت التقليدي على الانتخابات المحلية والبرلمانية والرئاسية بنشر الوعي الاجتماعي عبر وسائل الإعلام المختلفة .

عقد المزيد من الحلقات التدريبية والدورات لتنمية قدرات القائمين على العملية الانتخابية في مجال التصويت الإلكتروني القانوني والتقني. للاستعداد بشكل جيد.²³

يجب أن يلي أي نظام للتصويت الإلكتروني مجموعة من المتطلبات الهامة، منها متطلب الخصوصية الذي يتضمن عدم إمكانية كشف صوت أي ناخب وذلك لتلافي شراء الأصوات وتلافي تخويف الناخبين. و متطلب إمكانية التحقق والذي يتضمن تمكين أي ناخب من التحقق من أن صوته قد وصل إلى مرحلة العد النهائية وتمكين أي شخص أو جهة من إعادة عد الأصوات والتأكد من صحة نتائج التصويت النهائية.

خاتمة:

إن استخدام وسيلة من وسائل التصويت الإلكتروني والاقتراع مرتبط بإرادة ونية تحقيق مبدأ "صوت واحد لناخب واحد"، أي تحقيق المبدأ الديمقراطي . وحتى يكون النظام محققا لغاياته فلا بد أن تكون نية الدولة هي تحقيق معايير الحيدة والنزاهة والحوكمة، والحد من ظاهرة الفساد الإداري والتزوير المصاحب لكل عملية انتخابية فإذا لم تتوفر تلك النية وتبلور في ضوابط واضحة وسياسات وقوانين قابلة للتنفيذ على أرض الواقع فإن استخدام أية وسيلة من وسائل التصويت يكون عرضة للتأثير أو التحوير أو التعديل أو التلاعب مهما كانت الوسيلة الإلكترونية.

يحتاج التصويت الإلكتروني إلى الثقة في الجهة المشرفة عليه مسبقا وموافقة كافة المرشحين إلى حد ما، لأنه يمكن للجهة المشرفة عليه التلاعب بسهولة في النتائج، وهذا يحتاج فقط للثقة في اللجنة وعدم فقد المصداقية فيها.

لا بد أولا من توعية الناس، باستخدام التكنولوجيا المتقدمة في عملية التصويت، و نشر ثقافة التصويت الإلكتروني، فلا يزال محفوفاً بالمخاطر ويستلزم نظما واختبارات فنية ودقيقة تكفل سلامة مسار ونتائج الانتخابات .

التوصيات

توافق بين مكونات المجتمع الجزائري حكومة موالاة و معارضة، مع ضرورة توفر إرادة سياسية رسمية وشعبية تدفع بأهمية تطبيق نظام التصويت الإلكتروني.

-بناء الثقة لدى كافة أجهزة الدولة الرسمية والشعبية بأهمية وضرورة تطوير العملية الانتخابية وتحديثها عبر التصويت الإلكتروني، من خلال التوعية به وبمزاياه، وبسن تشريعات صارمة وأجهزة قمع فعالة للحد من الفساد الإداري والتلاعب بنتائج الانتخاب.

-على الجهات المختصة المعنية بالعمل على تهيئة البنية التحتية والبيئة الإدارية والنفسية التي تجعل من تطبيقه عملية ممكنة ومتيسرة. مع تجربة نظام التصويت الإلكتروني عبر الإنترنت في انتخابات معينة كمرحلة اختبارية يُمكن من خلالها الحكم لها أو عليها.

تمهيد

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص 21.

² علاء، عبد الرزاق السالحي، الإدارة الإلكترونية، الأردن، دار وائل للنشر، ص 135

³ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الإستراتيجية الوظائف والمشكلات، المريح للنشر الرياض، ص 32

⁴ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة العلمية والتوجهات المستقبلية لمدير القرن الواحد والعشرين المكتبة العصرية، مصر 2001، ص 54

⁵ عبد الرحمان توفيق، الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2003، ص 35

⁶ خنافيف محمد، معيزي قويدر، التصويت الإلكتروني كنموذج مقترح لتنفيذ الإدارة الإلكترونية في

الجزائر، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات جوان 2018، ص 55

⁷⁷ بدر بن محمد المالك، "الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية

(دراسة مسحية)"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف

العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007، ص 13

⁸ علاء، عبد الرزاق السالحي، مرجع سابق، ص 3

- ⁹ محمد محمود الطعمانة، وطارق شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن 2004، ص34
- ¹⁰ يوسف محمد يوسف أبو أمونه "واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية - قطاع غزة، رسالة ماجستير 2009، ص48
- ¹¹ محمد رفعت قمصان، النظام الانتخابي وتكنولوجيا المعلومات، الديمقراطية والانتخابات في العالم العربي، أعمال المؤتمر الدولي حول الديمقراطية والانتخابات في العالم العربي، المنظمة العربية لحقوق الإنسان، القاهرة 2014، ص133.
- ¹² علاء، عبد الرزاق السالحي، مرجع سابق، ص12
- ¹³ بشير علي باز، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى 2015، ص94
- ¹⁴ في بعض الدول، تقوم لجنة مستقلة ومحيدة من الخبراء بمراقبة المشتريات، فتدقق في بعض الحالات في فعالية التكنولوجيات الانتخابية.
- ¹⁵ من المعلومات الأخرى المتعلقة بعمليات هيئة إدارة الانتخابات "الدروس المستخلصة" بعد أي انتخابات أو الوثائق "الصادرة في مرحلة لاحقة" لتقييم أدائها الخاص.
- ¹⁶ وعلى العموم فإن التصويت عبر الانترنت لازالت تحيطه الكثير من المخاوف من التلاعب بالأصوات.
- ¹⁷ أقرت سويسرا واستونيا وبلجيكا مبدأ تصويت الناخب من أي مكان في العالم باستخدام الانترنت
- ¹⁸ خنافيف محمد، معيزي قويدر، مرجع سابق، ص57
- ¹⁹ بلغت نسبة المشاركة في استفتاء 2020/11/10 نسبة لا تتعدى 23 %
- ²⁰ خنافيف محمد، معيزي قويدر، مرجع سابق، ص60
- ²¹ عمر زكي عبد المتعال، استخدام النظم والوسائل الإلكترونية في التصويت في الانتخابات، بصيغة pdf
- ²² توم سيد احمد البطري، وا التصويت الإلكتروني بالسودان طرق و أشكاله آليات تطبيقه <https://www.sudaress.com/sudanile/74801> تاريخ الاطلاع 2021/02/13 الساعة 6 و38
- ²³ مرجع نفسه
- قائمة المراجع
- كتب

1/ محمد محمود الطعامة ، وطارق شريف العلوش (2004)، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن

العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن

2/ بشير علي باز (2015) دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني، دار

الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر الطبعة الأولى

3/ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (2001) الإدارة العلمية والتوجهات المستقبلية لمدير القرن الواحد

والعشرين، المكتبة العصرية مصر

4/ علاء عبد الرزاق السالحي (2003)، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة

5/ عبد الرحمان توفيق، الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، مصر، 2003 /6 عمر

زكي عبد المتعال، استخدام النظم والوسائل الإلكترونية في التصويت في الانتخابات، بصيغة pdf

7/ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض

رسائل ماجستير

1/ بدر بن محمد المالك (2007) "الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف

السعودية (دراسة مسحية)"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية غير منشورة، قسم العلوم الإدارية،

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض

2/ يوسف محمد يوسف أبو أمونة (2009) واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً e-HRM في الجامعات

الفلسطينية النظامية - قطاع غزة، رسالة ماجستير

مقالات

1/ خنافيف محمد، معيزي قويدر (2018) التصويت الإلكتروني كنموذج مقترح لتفعيل الإدارة الإلكترونية في

الجزائر، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات جوان

2/ محمد رفعت قمصان (2014) النظام الانتخابي وتكنولوجيا المعلومات، الديمقراطية والانتخابات في العالم

العربي أعمال المؤتمر الدولي حول الديمقراطية والانتخابات في العالم العربي، المنظمة العربية لحقوق

الإنسان، القاهرة

مواقع الكترونية

توم سيد احمد البطري، التصويت الإلكتروني بالسودان طرق و أشكاله وآليات تطبيقه

<https://www.sudaress.com/sudanile>



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشرف مساعدية - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 60			
المحور رقم-5-	عرض تجارب و نماذج مؤسساتية او دولية		
عنوان المداخلة	واقع وافاق الإدارة الإلكترونية بالجزائر دراسة قطاع العدالة أنموذجا. The reality and prospects of electronic administration in Algeria, a study of the justice sector as a model		
الاسم واللقب	مراد اسماعيل	ناصر بوشارب	بوزيان الرحمانى هاجر
المؤهل العلمي	استاذ محاضر أ	استاذ محاضر أ	استاذ مساعد أ
الوظيفة	/	/	/
التخصص	/	/	/
المؤسسة	جامعة عين تموشنت	جامعة سطيف 01	جامعة عين تموشنت
ملاحظات	/	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

واقع و افاق الإدارة الإلكترونية بالجزائر دراسة قطاع العدالة أنموذجا.

The reality and prospects of electronic administration in Algeria, a study of the justice sector as a model

د/ بوزيان الرحماني هاجر

د/ناصر بوشارب

د/مراد اسماعيل

أستاذ محاضر أ (عين تموشنت)

أستاذ محاضر أ (سطيف1)

أستاذ محاضر أ (عين تموشنت)

bouzianerahma@gmail.com

nacir007@yahoo.fr

Mor_sma2011@yahoo.fr

الملخص:

تحاول هذه الدراسة تسليط الضوء على واقع وافاق تطبيق الإدارة الالكترونية في من أجل تخفيف الإجراءات التي اتعبت المواطن ،وتقليل البيروقراطية، وخاصة بقطاع العدالة وهذا ضمن تحسين الخدمات المقدمة لدى المواطن ويعتبر قطاع العدالة سباقا في اعتماد مشاريع الإصلاح الأساسية والتي كان على رأسها تحدي عصرة القطاع،، وهو ما جعل قطاع العدالة رائدا في هذا المجال من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهياكل الإدارية والتنظيمية، وكل ذلك بهدف ضمان التحول نحو تقديم خدمات الكترونية، وهو أهم جانب تم تحقيقه في إطار البرنامج الخاص بعصرة قطاع العدالة في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، قطاع العدالة .

رموز تصنيف H83,D63:JEL

Abstract:

This study tries to shed light on the reality and prospects of implementing electronic management in order to reduce the procedures that have exhausted the citizen and reduce bureaucracy, especially in the justice sector, and this is within the improvement of services provided to the citizen. This is what made the justice sector a pioneer in this field through the application of information and communication technologies in the administrative and organizational structures, all with the aim of ensuring a shift towards providing electronic services, which is the most important aspect that has been achieved within the framework of the program for modernizing the justice sector in Algeria.

Key words: electronic administration, public service, justice sector

Classifications: H83,D63

واقع و افاق الإدارة الإلكترونية بالجزائر دراسة قطاع العدالة أنموذجا.
The reality and prospects of electronic administration in Algeria, a study of the justice sector as a model

د/مراد اسماعيل د/ناصر بوشارب د/بوزيان الرحماني هاجر

جاءت الإدارة الإلكترونية انطلاقا من التغيرات التي حدثت خاصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي أدت لاعتماد الإدارة الحديثة من أجل الحصول على المعلومات ووضعها في متناول كافة الأفراد، ووضعها في خدمتهم فهي في الحقيقة لن تغير على الإطلاق مفهوم الإدارة العامة من طرف الحكومات التقليدية باعتبارها جهازا وظيفيا يؤدي مجموعة من المهام لكن من خلال وسائل الكترونية حديثة، وهذا يعني أن الادارة الالكترونية ماهي الا أداة تستخدمها الإدارة أو الدولة من أجل تحقيق غايات معينة بكل سرعة وسهولة ودقة وشفافية .

ويعتبر موضوع تحسين الخدمة العمومية من الاهتمامات الجوهرية للحكومات، منها الجزائر التي ركزت وكثفت نشاطاتها وبرامجها على تحقيق إصلاحات كبيرة على مستوى المؤسسات العمومية باعتماد الادارة الالكترونية عن طريق توفير كافة التجهيزات من جهة وسن مجموعة من النصوص القانونية من جهة أخرى التي من شأنها أن تساهم في تطبيقها بصورة جيدة،وهنا تجدر الإشارة إلى أن قطاع العدالة في الجزائر كان من القطاعات السباقة في اعتماد أسلوب الإدارة الالكترونية بغرض تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين، وذلك من خلال تطوير المنظومة المعلوماتية بالاعتماد على قواعد معطيات مركزية، ووضع آلية التصديق الالكتروني على صحة الوثائق ، وكذا تطوير الخدمات عبر الانترنت.

- إشكالية الدراسة :

وبناء على ما سبق سنحاول التطرق لموضوع الوقوف على التطورات التي شهدتها قطاع العدالة في الجزائر كنموذج عن التسيير الالكتروني للمرفق العام، وذلك من خلال الإجابة على الإشكالية التالية:

ما هو واقع وافاق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية وخاصة قطاع العدالة؟.

وتقتضي معالجة هذه الإشكالية طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما المقصود بالإدارة الإلكترونية ؟
- ما هو واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر؟
- ما هو أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على قطاع العدالة في الجزائر؟

-فرضيات الدراسة

للإجابة على الأسئلة الفرعية المطروحة، ومن ثم الإجابة على إشكالية البحث، تم صياغة الفرضيات التالية:

- تعمل الجزائر على تفعيل الإدارة الإلكترونية في كافة القطاعات.
- يعرف قطاع العدالة تطورا في اعتماده الإدارة الإلكترونية .
- أهمية الدراسة:

يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية أهمية كبيرة في العديد من الجوانب يمكن أن نذكر منها :

- ✓ تأتي أهمية هذه الدراسة في ان الإدارة الإلكترونية تعد عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمت خائفة في ظل إدارتها التقليدية
- ✓ تبني الجزائر لمشروع " الجزائر الإلكترونية "جعل مختلف إداراتها تسعى لتطبيق الإدارة الإلكترونية .

✓ يعتبر قطاع العدالة من بين أهم القطاعات حساسية في الجزائر، فتبني مثل هكذا مشروع يسهل على العديد من الخدمات.

- أهداف الدراسة: تتمثل أهداف الدراسة في النقاط التالية:

التعريف بالإدارة الإلكترونية وابرار اهم متطلباتها ومقوماتها.

○ بيان اهم خصائص الادارة الإلكترونية.

○ الوقوف على ما مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع العدالة في الجزائر

○ تسليط الضوء على أهم الأدوات المستخدمة في تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع العدالة في الجزائر .

1- الإدارة الإلكترونية :

1-1-تعريف الإدارة الإلكترونية:

إن ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة جهد و ديناميكية موضوعية في مجال انتشار الحاسب الآلي و استخدامه في جميع الأنشطة منذ الستينات، حيث أصبح من الضروري استخدام هذا الأسلوب من طرف الإدارات العامة أو حتى من طرف الخواص نظرا لما يوفره من امتيازات. ولقد تعددت التعاريف الخاصة بالإدارة الإلكترونية نذكر منها :

- الإدارة الإلكترونية هي "مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا"¹
- الإدارة الإلكترونية هي: "مجموعة من الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنت و الاتصالات الإلكترونية عبر جميع مستويات الحكومة . لتقديم جميع الخدمات و المعاملات للأفراد و الحصول على المعلومات في شتى المجالات بيسر وسهولة"².
- الإدارة الإلكترونية هي "انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال الى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق من اهدار للوقت والجهد و الطاقات "³.
- الإدارة الإلكترونية هي استخدام الدولة للوسائل الإلكترونية لتطوير المجتمع، حيث يمكن الاستفادة بالانترنت لتنظيم الحسابات مع الدولة و المتعلقة ببناء المرافق العامة.
- ويشير البعض بأن الحكومة الإلكترونية نمط من أنماط الإدارة الإلكترونية: ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية، بشفافية عالية، ويمكن أن يمثل ذلك انجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة⁴
- يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها استخدام أحسن الوسائل وهي نظم المعلومات والاتصالات التكنولوجية المتطورة للوصول الى أهداف المنشأة وأعضائها بالتكاليف الملائمة، كما يمكن تعريفها أيضا على انها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة وخاصة شبكة الانترنت، لإنجاز الأعمال الخاصة بالمنشأة بما يضمن لها زيادة وكفاءة وفعالية الأداء وبناء وتدعيم وعلاقات مع المنظمات الأخرى⁵.
- وعُرفت كذلك أنها: " تعنى بتكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها"⁶.
- يرى البعض بأنها " تمثل تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة ، ويصبح الجمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة الى التواصل مع الجمهور

بالمعلومات ، وتعزيز دوره في المشاركة ، والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطنين والدولة".⁷

● الإدارة الإلكترونية بأنها "الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة".⁸ ومن خلال استقراءنا للتعريف و المفاهيم السابقة نجد أن هذه التعاريف تصب في عنصرين رئيسيين هما:

- استعمال الوسائل المتعلقة بتكنولوجيات المعلومات و الاتصال.

- تسهيل الإجراءات و الأعمال الإدارية للمواطن.

1-2-المبادئ الأساسية للإدارة الإلكترونية: تقوم الإدارة الإلكترونية على عدة مبادئ نذكر أهمها:⁹

❖ تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: يعتمد هذا المبدأ على خلق بيئة عمل تجمع بين المهارة والكفاءة المهيئة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح التعرف على المشاكل وتشخيصها، مع تحديد نقاط القوة والضعف في تأدية الخدمة، واستخلاص النتائج واقتراح الحلول لكل مشكلة.

❖ التركيز على النتائج: حيث ينصب اهتمام الإدارة الإلكترونية على تحويل الأفكار الى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وتحقيق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبئ على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت وتوفير الخدمة على مدار الساعة.

❖ سهولة الاستعمال والاتاحة للجميع: ويتمثل ذلك في اتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في أوساط مختلفة (في البيت، العمل، المدارس، المكتبات ...) لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

❖ التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام واستمرار لتحسين واثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن أو يقصد التفوق في التنافس.

1-3-متطلبات مشروع الإدارة الإلكترونية:

إنّ مشروع الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة و المواثيق لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه و بالتالي

يحقق النجاح و التفوق و الاً سيكون مصيره الفشل و سيسبب ذلك خسارة في الوقت و المال و الجهد و نعود عندها إلى نقطة الصفر. لذلك فإن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدّة متطلبات منها¹⁰ :

❖ أولاً: البنية التحتية إذ أنّ الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب ان لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات و البيانات و بنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية و اللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل و نقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة و بين المؤسسات و المواطن من جهة أخرى.

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

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

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

❖ خامساً: توافر مستوى مناسب من التمويل بحيث يمكن التمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية و تدريب للكوادر و الموظفين و الحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات و مواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و "الإدارة الإلكترونية" على مستوى العالم.

❖ سادساً: توفر الإرادة السياسية بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع و تعمل على تهيئة البيئة اللازمة و المناسبة للعمل و تتولى الإشراف على التطبيق و تقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

- ❖ **سابعاً:** وجود التشريعات و النصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الالكترونية و تضفي عليها المشروعية و المصادقية و كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.
- ❖ **ثامناً:** توفير الأمن الالكتروني و السرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية و الشخصية و لصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث و التركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية و خطورة على الأمن القومي و الشخصي للدولة أو الأفراد.
- 1-4-خطوات تطبيق أو تنفيذ الإدارة الإلكترونية:**للتحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية تتعامل مع كافة وسائل التقنية الحديثة في إنجاز معاملاتها وإجراءاتها الإدارية تتخذ عدة خطوات، وهي كالتالي:
- ✓ **إعداد الدراسة الأولية:** لإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم متخصصين في الإدارة المعلوماتية لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا على بينة من كل النواحي.
- ✓ **وضع خطة التنفيذ:** عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، يتم وضع خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ، وذلك بوضع رؤية إلكترونية عن المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات معتمدة في ذلك استراتيجية واضحة للتغلب على العوائق التي تعترض عملية التغيير.
- ✓ **تحديد المصادر:** وذلك بإنشاء البنية التحتية الكفيلة بضمان الخصوصية والأمان للحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى استثمارات في التكنولوجيا من حيث الإنتاج والعمليات والتوزيع.
- ✓ **السلطة والمشاركة:** لتحقيق مشروع الإدارة الإلكترونية فالحاجة ماسة للتعاون بين الشركات ومؤسسات القطاعين العام والخاص معاً، وكذا تعيين الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد للخطة.
- ✓ **التحول إلى الحكومة الإلكترونية:** ليس فقط تحويل الحكومة إلى آلية وإنما إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع معطيات التقنية، وكذا تحديد المجالات والمراحل المقترحة لتطبيق نظام الإللكتروني في كل وزارة أو قطاع أو مجموعة من المواطنين.
- ✓ **متابعة التقدم التقني:** لابد من متابعة كل مستجد في مجال تقنيات المعلومات الإدارية، ويعتبر محتوى المعلومات وشكلها وبنائها من الأشياء المهمة الجوهرية في الحكومة الإلكترونية، إضافة إلى إمكانية الوصول إلى المعلومات والمعاملات بكل سهولة ويسر.

1-5- أهداف الإدارة الإلكترونية: تتمثل الأهداف فيمالي: ¹¹

- سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.
- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
- تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات.
- السرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبينة على معلومات دقيقة ومباشرة.
- توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا .
- السهولة في متابعة وإدارة كافة الموارد .
- توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة إيجابية لدى كافة العاملين.
- ترشيد التكاليف المالية عن طريق تقليل أوجه الصرف في إنجاز ومتابعة عمليات الإدارة المختلفة.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة .
- التعلم المستمر وبناء المعرفة .
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.
- البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد .
- الإجراءات التنفيذية بدلا من محاضر الاجتماعات .
- الانجازات بدلا من المتابعة .
- إدارة الملفات بدلا من حفظها .
- إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل.
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات.
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- إلغاء نظام الأرشفة الورقي واستبداله بنظام الأرشفة الإلكترونية الذي يحقق مرونة في التعامل مع الوثائق ونشرها لأكثر من جهة بكلفة اقل جهد ووقت.
- إلغاء عامل المكان لإمكانية إرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة.

2- الادارة الالكترونية في الجزائر:

2-1- أهمية الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية الجزائرية : من أهمية الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية ما يلي ¹²:

-تحسين مستوى الخدمات :يهدف نظام الإدارة الإلكترونية إلى تقديم الخدمات إلى الجمهور والعملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجود الإدارة الإلكترونية ذاتها، وبالتالي تفادي الأخطاء اليدوية التي قد تحدث عند تأدية الخدمة بالطرق التقليدية، كما أن إنجاز المعاملات بشكل إلكتروني لا يستغرق سوى دقائق معدودة، الأمر الذي يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة والبحث عن الموظف المختص وانتظار الدور، وقيام الموظف بإنجاز المعاملة، والسبب في ذلك أن الحاسب الآلي وقاعدة البيانات الإلكترونية تعطي نتائج يقينية مما يختصر الإجراءات والمراحل الطويلة التي تستغرقها المعاملة.

-توفير الجهد والوقت والنفقات :إن إجراء معاملة إدارية بالطريقة التقليدية يستغرق وقتا، لاسيما وأن إنجاز المعاملات لا يتم في مصلحة واحدة، وإنما في عدة مصالح، وأحيانا داخل مدن مختلفة مما يتطلب على صاحب المعاملة إهدار وقت ونفقات مختلفة، خاصة وإن كان المواطن يجهل التعامل مع الجهات المذكورة، لكن في ظل نظام الإدارة الإلكترونية فإنه يتم توفير الوقت والجهد والمال، الأمر الذي يساعد على سرعة أداء الخدمة العامة بأسهل الطرق، ويمكن إنهاء الخدمة مع الإدارة في ثوان أو دقائق معدودة.

-القضاء على البيروقراطية العمل الإداري :تهدف الإدارة الإلكترونية في مجال العمل الحكومي إلى التخلص من البيروقراطية، والقضاء على التعقيدات الإدارية التي تؤدي إلى إهدار الوقت والجهد والمال.

-الشفافية والوضوح الإداري :يمكن لأي متعامل في نظام الإدارة الإلكترونية أن يعلم كافة الأمور التي تتعلق بمعاملته، وأين تقع، والمرحلة التي قطعها، وذلك من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات الحكومية لكافة المؤسسات والمواطنين. ومن الأمور التي تحقق الشفافية والوضوح هي:

- تحقيق الاتصال بين الموظف الحكومي وطالب الخدمة .
- سهولة الوصول للخدمة من خلال شبكات الاتصال في أي وقت وأي مكان .
- وفرت البيانات والمعلومات، وبأعلى كفاءة .

واقع و افاق الإدارة الإلكترونية بالجزائر دراسة قطاع العدالة أنموذجا.
The reality and prospects of electronic administration in Algeria, a study of the justice sector as a model

د/مراد اسماعيل د/ناصر بوشارب د/بوزيان الرحماني هاجر

- العدالة في تقديم الخدمة بذات الدقة والتكلفة والجودة والوقت، إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير والاحترام.
 - رفع مستوى الأداء.
 - زيادة دقة البيانات.
 - رفع كفاءة أداء العاملين عن طريق وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
 - تقليص الإجراءات الإدارية.
 - الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية، حيث يصبح من المستطاع توجيه الطاقات البشرية في مهام وأعمال أكثر إنتاجية من خلال احتواء المعلومات بشكل رقمي.
 - مواكبة التطورات التكنولوجية العالمية.
- 2-2- معوقات الادارة الإلكترونية في الجزائر: لقد تم إطلاق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر منذ فترة وجيزة لكنه لم يتجسد بعد على أرض الواقع وذلك بسبب جملة من العقبات نذكر من أهمها ما يلي¹³:
- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.
 - التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى ، وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية دول العالم المتقدم في هذا المجال .
 - محدودية الانتشار واستخدامات الانترنت في الجزائر ، ذلك أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة.
 - التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها ، وتسير بوتيرة بطيئة رغم تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية ، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة ، فعلى سبيل المثال إن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني والتأخير الكبير في الوصول لحساباتهم.
 - هناك أيضا المعوقات المتعلقة بالجانب التشريعي المتمثل في تأخر اصدار قانون المعاملات الإلكترونية.

- بطء عملية اتخاذ القرارات وعمليات الإصلاح والاندماج بالإضافة إلى طغيان البيروقراطية في الجانب الإداري وانخفاض مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها.
- ضعف المستوى التعليمي والثقافي للمجتمع الجزائري في هذا المجال رغم ارتفاعه الملحوظ في السنوات الأخيرة في مقابل تواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الإلكتروني.
- عامل الثقة: وهو جد ضروري لا نجاح تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية الذي يجب أن يترسخ في ذهنيات المواطنين وأفراد المؤسسات على حد سواء¹⁴.

ومن العقبات التي تواجه تنفيذ السياسة العامة للإدارة الإلكترونية:¹⁵

- النقص في كفاءة الطاقات البشرية المؤهلة والقادرة على تنفيذ السياسات العامة، وخاصة المشاريع الفنية عالية المستوى.
- القصور في تهيئة الأجواء النفسية أو البيئية الممهدة لتنفيذ السياسات، ونقص حملات التوعية والتعبئة وإحداث التغيير مما يؤدي إلى مقاومتها.
- قد لا يكون التوقيت الذي حدد للسياسة العامة ملائماً أو ممكناً.

3- الإدارة الإلكترونية بقطاع العدالة في الجزائر

3-1- الآليات التشريعية والتنظيمية والتقنية لعصرنة قطاع العدالة بالجزائر: تبنت الجزائر برنامج لعصرنة قطاع العدالة، وذلك بتوفير كل الوسائل البشرية والمادية والتقنية لأداء هذه المهمة وتقديم خدمة عمومية تتوافق مع متطلبات المواطنين:¹⁶

3-1-1- الآليات التنظيمية: قامت وزارة العدل باستحداث هيئة على مستواها تتكفل بعصرنة القطاع وهي " المديرية العامة لعصرنة العدالة"، حيث تتولى هذه المديرية مهمة عصرنة النظام القضائي من حيث تنظيمه وسيره الداخلي وعلاقته مع المحيط الوطني والدولي، وتكفل بهذه الصفة بما يأتي:

- اقتراح الأعمال والوسائل الضرورية من أجل ترقية تنظيم العدالة وعصرنتها ومتابعة انجاز ذلك.
- ضمان ضبط مقاييس الإجراءات والوثائق والمستندات المستعملة في الجهات القضائية وفي الإدارة.
- ضمان ترقية استعمال أداة الاعلام الآلي وتكنولوجيات الاعلام والاتصال.

وتهدف هذه الأخيرة للتكفل بإنجاز برنامج الإصلاح والوصول الى عدالة في متناول المواطن بأكثر فعالية وسرعة وتمنح للقاضي ومختلف الشركاء (المحامين، محضرين القضائيين، إدارة عمومية)، كل الوسائل التقنية لإتمام مهامهم على أحسن وجه، كما تعكس هذه المديرية الإرادة الحقيقية لقيادة برنامج اصلاح وعصرنة قطاع العدالة.¹⁷

3-1-2-الآليات التشريعية: تدعم برنامج وزارة العدل هادف الى الإصلاح العميق لقطاع العدالة وتعميم وتكثيف استخدام تكنولوجيايات الاعلام والاتصال في مرفق القضاء بقانون 03-15¹⁸ الصادر في سنة 2016 ،المتعلق بعصرنة العدالة وهو القانون الذي يسمح باستعمال تكنولوجيايات الاعلام والاتصال في مجال القضاء

3-1-3-الآليات التقنية: نظرا لخصوصية المعطيات والمعلومات التي تدخل في صلاحيات ومهام مرفق القضاء والذي يكفل هذا الأخير السهر على حفظها أو تسليمها أو اصدارها، حرصت وزارة العدل كل الحرص على استعمال وسائل تقنية جد متطورة وذات جودة عالية تلبى الخدمة الحساسة الموكلة لها ونذكر منها:

- الشبكة القطاعية لوزارة العدل: قامت وزارة العدل بإنشاء شبكة قطاعية مشكلة من شبكات محلية داخلية على مستوى كل الجهات القضائية تضمن الاتصال الالكتروني والتبادل الفوري والمؤمن للمعطيات بين مختلف مصالح القطاع وفق نظام الانترانت. -انجاز أرضية خدمات الأنترنت:تم تزويد قطاع العدالة في سنة 2003 بأرضية للدخول لعالم الانترنت ذات نوعية ،كما تهدف هذه الأرضية الى تعميم وصول المعلومة لكل موظفي العدالة.

-مركز شخصية شريحة الامضاء الالكتروني: تم انشاءه في 13 سبتمبر 2014 بالأبيار الجزائر العاصمة، بغرض التبادل الوثائق عبر الطرق الالكترونية وامكانية الاستغناء عن الدعائم الورقية.

-وضع حيز الخدمة الموقع الاحتياطي لأنظمة الاعلام الآلي لوزارة العدل: نظرا لطبيعة الخدمة العمومية لمرفق العدالة وحساسية المعطيات القضائية لارتباطها بمصالح المواطنين فان الحماية النظام من اجل السير الحسن المستمر، تعد ضرورة استراتيجية ملحة وتتم هذه الحماية من خلال انشاء موقع احتياطي BACKUP لحماية مركز البيانات الأساسي DATA CENTER وتم ذلك في 03 ماي 2015 بالقليعة.¹⁹

2-3-عصرنة قطاع العدالة في الجزائر:يعد مشروع إصلاح قطاع العدالة أحد أهم مشاريع الإصلاح الأساسية في أجندة الحكومة الجزائرية، إذ يعتبر قطاع العدالة من أولى القطاعات التي تبنت مشروع الإدارة الإلكترونية، ويدخل ذلك في إطار الخطة الوطنية لإصلاح العدالة والتي أقرها رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة سنة 2003، والتي تهدف إلى تحقيق مبدأ العدالة في متناول المواطن وإقرار العدالة وتحقيق النزاهة، و تدخل كل هذه الأهداف في إطار تعميق مفهوم دولة الحق والقانون كمتطلبات هامة في ظل الحكم الراشد، فأدخلت عديد التغييرات الجديدة المتعلقة بالتسيير والتنظيم في مختلف المصالح الإدارية والقضائية التابعة لقطاع العدالة، ويمكن استعراض هذه التغييرات التي تعد بمثابة انجازات ملموسة ساهمت في تطوير جودة الخدمة الإدارية والقضائية المقدمة في هذا القطاع، وتتمثل في الأنظمة المعلوماتية، وهي التي أسست لخدمة كل من له مصلحة من مرفق القضاء، المواطن أو المتقاضي وذلك لتحسين الخدمات التي يقدمها مرفق القضاء على جميع الأصعدة والمستويات²⁰، وتتمثل في تم توفير عدة خدمات عن بعد لفائدة المواطنين، تتمثل أساسا في²¹:

❖ خدمة سحب صحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم) 03 - وشهادة الجنسية، ممضاتين إلكترونيا عبر الإنترنت:

أتاحت هذه الخدمة، حصول المواطن على صحيفة السوابق القضائية وشهادة الجنسية أنيا عبر الإنترنت دون الانتقال إلى الجهة القضائية، شريطة أن يتم تسجيله للمرة الأولى على مستوى قاعدة المعطيات المركزية المنشأة لهذا الغرض.

تسمح هذه الآلية للجالية الجزائرية بالخارج والأجانب الذين يثبتون إقامتهم الشرعية بالجزائر سحب صحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم) 3 و/أو شهادة الجنسية ممضاتين إلكترونيا، عبر الإنترنت.

❖ خدمة سحب صحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم) 03 - وشهادة الجنسية

ممضاة إلكترونيا عبر الإنترنت لفائدة الجالية الجزائرية حيث تساعد هذه الآلية على:استخراج صحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم) 03 و/أو شهادة الجنسية ممضاتين إلكترونيا على مستوى الممثلات الدبلوماسية أو القنصلية بالخارج،وتمكن هذه الخدمة للجالية الجزائرية بالخارج أو الأجانب الذين سبق لهم الإقامة بالجزائر من

واقع و افاق الإدارة الإلكترونية بالجزائر دراسة قطاع العدالة أنموذجا.
The reality and prospects of electronic administration in Algeria, a study of the justice sector as a model

د/مراد اسماعيل د/ناصر بوشارب د/بوزيان الرحماني هاجر

الحصول على صحيفة السوابق القضائية القسيمة رقم 03 و/ أو شهادة الجنسية، ممضاة إلكترونيا، عبر الممثلات الدبلوماسية أو القنصلية.

- ❖ سحب النسخة العادية للأحكام والقرارات القضائية الموقعة إلكترونيا: مواصلة لجهود تقريب العدالة من المواطن، أتاح وزارة العدل إمكانية سحب النسخة العادية للقرارات الصادرة عن المحكمة العليا ومجلس الدولة، موقعة إلكترونيا انطلاقا من المجالس القضائية، دون الحاجة إلى التنقل إلى مقر المحكمة العليا أو مجلس الدولة.
- ❖ التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة بسجلات الحالة المدنية: أتاح هذه الخدمة للمواطنين تقديم طلبات التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية والوثائق المرفقة بها، عن بعد، دون عناء التنقل إلى الجهة القضائية المختصة، إذ يتم إيداع الطلب وفق إحدى الطرق الآتية:

- إيداع طلب التصحيح على مستوى الممثلات الدبلوماسية أو القنصلية بالخارج.
- تقديم طلب التصحيح عبر الإنترنت.
- إيداع طلب التصحيح على مستوى أقرب محكمة.
- إيداع طلب التصحيح على مستوى أقرب بلدية.

- ❖ التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية الممسوكة على مستوى الممثلات- الدبلوماسية أو القنصلية بالخارج: يسمح هذا الإجراء للجالية الجزائرية بالخارج من تقديم طلب تصحيح الأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية على مستوى الممثلات الدبل وماسية أو القنصلية، ليرسله أوتوماتيكيا إلى الجهة القضائية المختصة بعملية التصحيح، وبعد إصدار أمر التصحيح موقعا إلكترونيا، يرسل بصفة آلية إلى كل من:

- الممثلة القنصلية أو الدبلوماسية، الممسوك على مستواها سجل الحالة المدنية محل إجراء التصحيح أو القيد (لتنفيذ أمر التصحيح).
- الممثلة القنصلية أو الدبلوماسية محل إيداع الطلب (لتبليغ المعني).
- المصالح المختصة بوزارة الشؤون الخارجية (للتأشير على الأصل الثاني من السجل).
- ❖ إيداع طلب التصحيح على مستوى أقرب محكمة أو بلدية عبر التراب الوطني: يقوم المواطن بإيداع طلب التصحيح على مستوى المحكمة أو البلدية الأقرب إليه، ليحول

الطلب أوتوماتيكيا إلى الجهة القضائية المختصة، وبعد إصدار أمر التصحيح موقعا إلكترونيا يرسل بصفة آلية إلى كل من:

➤ البلدية الممسوك على مستواها سجل الحالة المدنية (لتنفيذ الأمر).

➤ المحكمة أو البلدية محل إيداع الطلب (لتبليغ المعني).

❖ المصادقة على صحة الوثائق القضائية، الموقعة إلكترونيا والمسحوبة عبر الإنترنت :

يهدف تمكين المواطنين والإدارات والمؤسسات العمومية من التحقق من مدى مطابقة وصحة البيانات الواردة بالوثائق الممضاة إلكترونيا، قامت وزارة العدل بوضع آلية (تطبيقه) خاصة بالمصادقة الآنية على صحة الوثائق القضائية الممضاة إلكترونيا والمسحوبة عبر الإنترنت.

❖ إنشاء مركز وطني للدعاء: بعنوان قطاع العدالة: يسمح هذا المركز بتوفير الخدمات

القضائية عن بعد للمواطنين والمتقاضين، من خلال توجيههم والتكفل بالرد على استفساراتهم في المجالين القضائي والقانوني وكذا تقديم المعلومات المتعلقة بمآل قضاياهم وبمختلف الخدمات المقدمة عبر الإنترنت، وذلك عن طريق وضع الرقم الأخضر (10 - 78 تحت تصرفهم. إضافة إلى فتح عناوين إلكترونية على مستوى موقع الواب لوزارة العدل بهدف تقريب العدالة من المواطن والاستفادة من الخدمات القضائية.

❖ إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الإلكتروني: تندرج هذه الخدمة في إطار

تبسيط وتحسين الإجراءات الإدارية لفائدة المتقاضين من خلال:

-تمكين الجهات القضائية من إرسال الاستدعاءات إلكترونيا، عوضا عن إرسالها بالطرق القانونية التقليدية الأخرى (كالبريد العادي).

-إعلام المتقاضي بمآل قضيته، وبمختلف المعلومات التي تخصه بواسطة مجرد رسالة نصية قصيرة sms

❖ إنشاء قاعدة معطيات مركزية خاصة بالأرشيف التاريخي: في إطار تقريب العدالة من

المواطن، تمت عملية رقمنة السجلات الخاصة بالأشخاص المحبوسين إبان ثورة التحرير الوطنية، ويهدف تجنيب المواطن عناء التنقل، تم إنشاء قاعدة معطيات مركزية على مستوى وزارة العدل. بفضل هذه القاعدة المركزية، أصبح بإمكان المواطنين الحصول على شهادة تواجدهم في السجن إبان فترة ثورة التحرير الوطنية

واقع و افاق الإدارة الإلكترونية بالجزائر دراسة قطاع العدالة أنموذجا.
The reality and prospects of electronic administration in Algeria, a study of the justice sector as a model

د/مراد اسماعيل د/ناصر بوشارب د/بوزيان الرحماني هاجر

المجيدة، على مستوى أي مجلس قضائي، عبر التراب الوطني، وقد تم تمكين الجهات القضائية من الولوج إلى هذه القاعدة، عبر الشبكة المعلوماتية لوزارة العدل.

❖ خدمة طلب استخراج نسخ من عقود المحاكم الشرعية عن بعد :في إطار تقريب العدالة من المواطن، تم توفير خدمة جديدة عن بعد لفائدة المواطنين، تتمثل في إمكانية الحصول على نسخة رسمية من عقود المحاكم الشرعية عن بعد.

4-خاتمة :

في ختام هذه الورقة البحثية يمكن القول أن تعميم وتفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري في الجزائر أصبح أكثر من ضرورة، وتبين لنا من خلال هذه الدراسة أن التحول الإلكتروني وإن كان لا يزال في مهده ويسير بوتيرة بطيئة بالمقارنة مع ما هي عليه بعض الدول العربية لا يبرر أبدا الرجوع إلى عهد الإدارة التقليدية الورقية، إذ يبقى البطء في التطبيق والانتشار للتحول الإلكتروني في الإدارة الجزائرية عاملين تتحكم فيهما عوائق عديدة تستلزم تجاوزها لتحقيق رضا وقبول المتعاملين مع المؤسسات الإدارية في جميع القطاعات، وانطلاقا من ذلك فقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات كالاتي:

4-1-النتائج:

- ❖ حققت الجزائر قفزة نوعية في مجال التحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في عديد القطاعات وأبرزها قطاع العدالة، كما شهدت الخدمة العمومية المقدمة تطورا ملحوظا من خلال القضاء على جزء كبير من الإجراءات البيروقراطية المكرسة سابقا في عهد الإدارة التقليدية والورقية مما يساهم في تقريب الإدارة من المواطن.
- ❖ إن خيار التحول إلى عصرنه العمل الإداري داخل الإدارات الجزائرية لا رجوع فيه، وهو ما يؤكد عزم الحكومة الجزائرية في توسيع وتعميم سياسة العصرنه في جميع القطاعات، وقد رأينا أن قطاع العدالة قد نال حظه منها، وكان آخر مظاهرها اعتماد إجراء السوار الإلكتروني كبديل للحبس المؤقت.
- ❖ إن اللحاق بما تشهده بعض الدول العربية ومعظم الدول الغربية في مجال الإدارة الإلكترونية يتطلب بنيات وقواعد متينة في جميع المجالات بشرية ومالية وتقنية وتشريعية وتكيفها مع التطورات التكنولوجية الحديثة لنقول بعدها أن الجزائر جاهزة لتكون في مصاف تجارب تلك الدول.

4-2-التوصيات:

- ✓ يتطلب للحكومة الجزائرية في مسار مساعيها للتحويل الالكتروني الذي يساهم في تحسين وتطوير الخدمة العمومية بطريقة فعالة ومرنة وذات جودة عالية أن تراعي العديد من النقاط وتعمل عليها نوردها كآلاتي:
- ✓ توفير البنية التحتية للاتصالات والبرمجيات ولولوج العالم الالكتروني بمعناه الحقيقي وتطبيقه بالنجاعة المنتظرة منه.
- ✓ العمل على تدعيم منظومة التدريب والتكوين للموظفين في مجال تقنيات وأساليب الإدارة الالكترونية بإشراف ومتابعة مختصين وخبراء في هذا المجال.
- ✓ الإحاطة بكل الجوانب القانونية المنظمة لهذا التحويل الالكتروني مما يخلق بيئة الكترونية منظمة ومحمية من أي شكل من أشكال المساس بها.
- ✓ العمل أكثر على تطوير وعصرنة قطاع العدالة لما له من أهمية كبيرة في تعزيز دولة القانون، وذلك بمواكبة تجارب الدول السباقة في ولوج هذا التحويل الالكتروني لتقديم خدمة عمومية ذات جودة تحظى بقبول وثقة المواطن .
- ✓ يجب تعميق فكرة التعامل بالتكنولوجيا المتطورة في مجال الاتصال بالنسبة للمواطنين، والتدرج السريع في تجاوز الوضع الإداري التقليدي للعمل الإداري .

5-المراجع :

- ¹ أحمد باي، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الباحث للدراسات الاكاديمية، العدد 11، جوان 2017، بآنتة-الجزائر، ص 121.
- ² محمد المتولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية ، بحث مقدم في المؤتمر العلمي الأول، الامارات العربية المتحدة، 24-26 افريل 2003، ص 18.
- ³ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمات العمومية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة قسنطينة، 2009، ص 12.
- ⁴ محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 69.
- ⁵ محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 47.
- ⁶ أحمد إسماعيل المعاني وآخرون: قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 81.

واقع و افاق الإدارة الإلكترونية بالجزائر دراسة قطاع العدالة أنموذجا.
The reality and prospects of electronic administration in Algeria, a study of the justice sector as a model

د/مراد اسماعيل د/ناصر بوشارب د/بوزيان الرحماني هاجر

⁷ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمات العمومية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة قسنطينة، 2009، ص 12.

⁸ بسام عبد العزيز الحمادي ، وليد سليمان الحميضي ، - الحكومة الالكترونية : الواقع والمعوقات في المملكة العربية السعودية : الخطط والمبادرات، الرياض : معهد الإدارة العامة، 2004، ص3.

⁹ عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص13.

¹⁰ العوض احمد محمد الحسن، الإدارة الالكترونية : المفاهيم - السمات - العناصر (دراسة وثائقية)، المؤتمر العالمي الاول للإدارة الالكترونية: تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر من 1-4/6/2010، طرابلس ليبيا.

¹¹ السلمي عبدالرزاق و السليطي خالد ، الإدارة الالكترونية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن، 2008، ص39 .

¹² سامية منزر ، زفة بولقواس، الإدارة العمومية في الجزائر واستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، مجلة الباحث في العلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 12، العدد 01، 2020، ص38.

¹³ تمار خديجة ، عثمان عبد اللطيف، تجارب دولية في مجال الحكومة الالكترونية ومستقبل الجزائر من ذلك، مجلة جيل العلوم الانسانية والاجتماعية العدد 47، نوفمبر 2018، ص21.

¹⁴ بن عيشاوي أحمد، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد 7، جامعة ورقلة، ورقلة - الجزائر، 2009م - 2010م، ص08.

¹⁵ عامر خضير الكبيسي، السياسات العامة مدخل لأداء وتطوير الحكومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة - مصر، 2008م، ص164.

¹⁶ لمشوشي مبروك عمراني أحمد ، تجربة المرافق الالكترونية في الجزائر - بين ضرورة العصرية وصعوبة التطبيق-، مؤتمر علمي دولي: النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع وتحديات 26-27 نوفمبر 2018، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة المسيلة، الجزائر.

¹⁷ - بواشري أمينة وسالم بركاهم، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجرته مرفق العدالة (1999-2017)، مقال منشور بالمجلة العلمية لجامعة الجزائر 3، المجلد 06، العدد 11، جانفي 2016، ص 208.

- القانون 15-03 المؤرخ في 01 فيفري 2015، المتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية العدد 06، الصلدة في 10 فيفري 2015.

¹⁹ - بواشري أمينة وسالم بركاهم، المرجع السابق، ص 215.

²⁰ عبد الرزاق لعمارة ، الإدارة الالكترونية للمرفق العام في الجزائر بين الواقع والمأمول " قطاع العدالة أنموذجا". المؤتمر العلمي الدولي حول: "النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني"، يوم 26 و 27 نوفمبر 2018، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة المسيلة .

²¹ رابع الوافي ، أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية قطاع العدالة أنموذجا-، اطروحة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة ، 2019، ص ص 197-198.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 61	
المحور رقم - 05-	عرض تجارب و نماذج مؤسساتية او دولية
عنوان المداخلة	واقع الحكومة الالكترونية في الساحة العربية : دراسة تحليلية The reality of E-government in the Arab world: an analytical study
الاسم واللقب	مراد عرار
المؤهل العلمي	طالب دكتوراة
الوظيفة	/
التخصص	/
المؤسسة	جامعة فرحات عباس سطيف1
ملاحظات	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

واقع الحكومة الالكترونية في الساحة العربية: دراسة تحليلية
The reality of E-government in the Arab world: an analytical study
مراد عرار

طالب دكتوراه/ جامعة فرحات عباس سطيف 1

mourad-araar@univ-setif.dz

المخلص:

تهدف هاته الورقة البحثية إلى إسقاط الضوء على واقع تطبيق وتطور الحكومة الالكترونية في الدول العربية، ونظرا لطبيعة البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والمقارن لمعرفة واقع تبني مشروع الحكومة الالكترونية في الدول العربية مقارنة ببعضها البعض، للثلاث تقارير الأخيرة، بناءا على بعض المؤشرات المعتمدة من قبل الأمم المتحدة لرصد مدى تطور هذا المشروع للدول الأعضاء، تحقيقا لأهداف التنمية المستدامة 2030، وقد خلص البحث أن هناك فجوة في تطور الحكومة الالكترونية بين الدول العربية، في حين احتل بعضها موقعا جيدا ضمن الترتيب الدولي.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية، مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية، مؤشر المشاركة الالكترونية، مؤشر تنمية الحكومة المفتوحة، المؤشر المحلي للخدمة عبر الانترنت، الدول العربية.

رموز تصنيف JEL: O33 ، L86 .

Abstract:

This research paper aims to shed light on the reality of application and development of e-government in the Arab countries, and due to the nature of the research, the descriptive analytical and comparative approach was used to know the reality of adopting the e-government project in the Arab countries, compared to each other, for the last 3 reports, based on some of the indicators adopted from the United Nations to monitor the extent of the development of this project for member states. The research concluded that there is a gap in the development of e-government among Arab countries.

Keywords : E-Gouvernement, E-Gouvernement Développement Index, E-Participation Index, Open Gouvernement Développement Index, Local Online Service Index, Arab countries.

JEL Classifications: O33, L86.

في زمن تتسارع فيه التحولات على كل الأصعدة وفي شتى المجالات، في ظل ما يعرف بالثورة الصناعية الرابعة ومجتمع ما بعد المعلومات، الأمر الذي يحتم على كل دول العالم، دخول معترك المستجدات على كل الأصعدة، ليصبح بذلك تحول الحكومات التقليدية نحو الحكومات الالكترونية أمراً حتمياً.

ومنذ أول تقرير للأمم المتحدة عام 2001، حول تحقيق أهداف أبعاد التنمية المستدامة بحلول عام 2030، التي من بينها تجسيد تطبيق الحكومة الالكترونية للدول الأعضاء وتلافي النقائص في أغلبها، حققت بعض الدول نجاحاً باهرًا على خلاف غيرها.

وبالتالي انطلقت الدارسة من مشكلة عبر عنها في التساؤل التالي:
ما واقع تطبيق الحكومة الالكترونية في الساحة العربية؟

أهمية البحث: إضافة للأهمية العلمية المرجوة من البحث، تتجلى الأهمية العملية في تسارع دول العالم إلى تطبيق وتطوير مشروع الحكومة الالكترونية، لما لها من تأثير إيجابي على مختلف المستويات وتحقيقاً لأهداف التنمية المستدامة، بزيادة كفاءة وفعالية القطاعات، ومن ثم الحكومات ككل.

منهجية البحث: إن متطلبات البحث استوجبت الاعتماد على المنهج الوصفي في استعراض المفاهيم الأساسية المرتبطة بموضوع الحكومة الالكترونية ومؤشرات قياسها، وكذا المنهج التحليلي المقارن لإسقاط الضوء على مدى تبني هذا المشروع في الدول العربية مقارنة ببعضها البعض، تبعاً لترتيبها العربي والعالمي، بناءً على مؤشرات ومعطيات المسح E-government survey، للثلاث تقارير الأخيرة 2016، 2018 و2020 الصادرة عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة.

1- الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية:

قبل التطرق إلى التعريف بالحكومة الالكترونية ومراحل تطبيق هذا المشروع ومختلف الصعوبات التي تحول دون تحقيق ذلك، نسرد نبذة عن خلفيات نشأتها.

1-1- نشأة الحكومة الالكترونية: يرى البعض أن فكرة الحكومة الالكترونية نشأت كتصور لربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة، للحصول على الخدمات الحكومية بأنواعها بشكل آلي، حيث يعد لارس (Lars)، من جامعة أودونيس في الدنمارك رائد تجربة الحكومة الالكترونية في أواسط الثمانينات في الدول الاسكندنافية، بربط القرى البعيدة بالمركز أطلق عليها القرى الالكترونية **Electronic Villages**، لتستفيد المملكة المتحدة من التجربة الدنماركية عام 1989 في مشروع قرية مانشستر بإنشاء "مضيف مانشستر"، وبعد عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة بالمملكة المتحدة عام 1992، تبني مجلس لندن مشروع بونتيل "الاتصالات البعيدة التقنية"، الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الالكتروني للوصول لقواعد البيانات¹.

لتقر بعدها دول الاتحاد الأوروبي في 20 جوان 2000 بمدينة لشبونة بالبرتغال، خطة عمل مبدئية أعدتها المفوضية الأوروبية تحت مسمى "أوروبا الالكترونية"، تليها خطة شاملة عام 2002، تبدأ عام 2005 بتطبيق إجراءات ضمن مفهوم الحكومة الالكترونية، وصولاً إلى جعل الاتحاد الأوروبي يتمتع باقتصاد قوي بحلول عام 2010.²

أما على المستوى العربي فكانت دولة الإمارات العربية المتحدة سباقة بإنشاء منطقة حرة للتكنولوجيا سميت "مدينة دبي للإنترنت"، انطلقت في أكتوبر 2001³، والجزائر رغم تأخرها وضعت ضمن إستراتيجية متكاملة لإرساء وتطبيق الحكومة الالكترونية بمشروع "الجزائر الالكترونية 2013"، وأعلن عنه في ديسمبر عام 2008.⁴

1-2- تعريف الحكومة الالكترونية: قدمت عدة تعريفات نذكر منها:

عرفت الحكومة الالكترونية على أنها: "الإدارة العامة الالكترونية للأعمال والوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو لقطاع الأعمال، أو بين مؤسسات الدولة ووكالاتها وأجهزتها عبر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات".⁵

وعرفت أيضا على أنها: "نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الالكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وأمن المعلومات".⁶

ويعرفها البنك الدولي بأنها: "مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من خلال المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية والقضاء على الفساد".⁷

وتعرفها المنظمة العربية للتنمية الإدارية بأنها: "عملية استخدام المعلومات العريضة للانترنت، والاتصال عبر الهاتف الجوال، لامتلاكها القدرة على تغيير وتحويل العلاقة مع المواطنين، ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية".⁸

وعرفتها منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي (OECD) عام 2003 أنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات وخصوصا الانترنت للوصول إلى حكومات أفضل".⁹

كما عرفت الأمم المتحدة عام 2014 الحكومة الالكترونية بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في الإدارة العامة لتبسيط وتكامل عمليات سير العمل وإدارة البيانات والمعلومات بشكل فعال وتعزيز تقديم الخدمات العامة، فضلا عن توسيع قنوات الاتصال من أجل إشراك وتمكين الأشخاص".¹⁰

1-3-1 أهمية وأهداف الحكومة الالكترونية: كون الهدف الرئيسي للحكومة الالكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية (الحكومة، المواطنين ومنشآت الأعمال)، باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لربط كل الأطراف معا، والذي يتجلى في أهمية التحول إلى الحكومة الالكترونية التي تسهم في رفع كفاءة وفعالية الحكومة، وزيادة جودة الأنشطة والأعمال من خلال إتاحة المعلومات لكل الخدمات والفرص المتوافرة، وتغزز الأهداف الإنمائية للأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للتنمية المستدامة، ناهيك عن المشاركة النشطة لكل فئات المجتمع من خلال إعلامه، استشارته وتشجيعه في المشاركة السياسية، والتفاعل مع صانعي السياسات¹¹.

وبناء على ما سبق يحقق نظام الحكومة الالكترونية مزايا عديدة أهمها:¹²

1-3-1- سرعة الانجاز: فمن خلال الدخول على الخط On-Line تستغرق المعاملة الالكترونية بضع دقائق بدلا من دخول الصف In-line وانتظار الدور بعد الانتقال إلى مقر الإدارة وإيجاد الموظف المختص وتوافر الخدمة.

1-3-2- زيادة الإتقان: إنجاز وتقديم الخدمة لمستحقيها الكترونيا يكون أكثر دقة وإتقان.
1-3-3- تخفيض التكاليف: رغم أن نظام الحكومة الالكترونية يحتاج مبدئيا إلى تكاليف لشراء الأجهزة والبرامج وتدريب العاملين، إلا أنه يوفرها فيما بعد من خلال تقليل عدد الموظفين المطلوبين للعمل، واختصار الإجراءات ومراحل العمل، فضلا عن تخفيض كميات الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة.

1-3-4- تبسيط الإجراءات: بالقضاء على البيروقراطية ونتائجها السيئة المؤدية إلى إهدار الجهد، الوقت والمال لأصحاب المصلحة.

1-3-5- الشفافية الإدارية: من خلال تجنب مشكلات المواجهة المباشرة للموظف مع أصحاب الخدمة من ذوي الوعي المنخفض، ومكافحة الفساد الوظيفي كالرشوة وسوء معاملة طالبي الخدمة من طرف الموظف المختص.

4-1- مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية: لتنفيذ خطة الحكومة الالكترونية هناك أربعة خطوات أولية رئيسية موكلة بفرق عمل تعمل على إعداد مخطط تطويري لتلافي النقائص، تتمثل هذه الخطوات في:¹³

- التحول وليس بتحويل الحكومة إلى آلية فقط، بل وجود مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع معطيات التقنية، وهو أساس جعل الحكومة الالكترونية واقعا ملموسا.
- وجوب التعاون بين شركات ومؤسسات القطاعين العام والخاص، من خلال وجود آليات توضح هذا التعاون ودور كل منها.

- إنشاء البنية التحتية الكفيلة بضمان الخصوصية والأمان للحكومة الالكترونية.
- المعلومات من خلال محتواها وشكلها وبنائها تعد من الأشياء المهمة والجوهرية في الحكومة الالكترونية، إضافة إلى إمكانية الوصول إليها بكل سهولة ويسر.

ومن خلال خطة أوروبا الالكترونية 2002 للدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي، فقد تم اعتماد المراحل التالية:¹⁴

- **التحول Transmission**: أن تكون البيانات العامة الأساسية لمختلف القطاعات متاحة فورا على الشبكة، الأمر الذي يتطلب مستوى ثقة معين لتقاسم المعلومات المهمة.
- **التفاعل Interaction**: بحيث تكون الشبكة أكثر فاعلية وسرعة، إنشاء شبكات متطورة واستخدام أحدث تقنيات شبكات المعلومات.

- **التعامل Transaction**: وهنا يتجلى الاختلاف في تكاليف العمليات بين إجرائها تقليديا أو تقديمها الكترونيا وفوريا، بالاعتماد على السرعة والدقة وتوفير الجهد والمال.
- **التكامل Integration**: وتعد مرحلة الذروة من خلال تأمين إتاحة المعلومات فورا على الشبكة للجمهور، الذي يتفاعل مع الحكومة الالكترونية ويستجيب لها، من خلال القدرة على إكمال كافة المعاملات في الحين وبصيغة رقمية.

5-1- متطلبات الحكومة الالكترونية: لتنفيذ وتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية، هناك العديد من المتطلبات يجب توافرها:¹⁵

- حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الالكترونية.
- إعطاء الصيغة القانونية لكل الأعمال الالكترونية وتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية، وتحسينها باستمرار حسب التطورات.
- توفير البنية والاستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات الالكترونية، سواء كانت مادية، تنظيمية أو كوادر بشرية.
- توفير الإرادة السياسية والتوجه الجاد نحو إنشاء مشروع الحكومة الالكترونية.
- توفير الأمن والسرية الالكترونية على مستوى عال، لحماية المعلومات من أي عبث.
- وجود خطة تسويقية ودعائية لإبراز محاسن استخدام الحكومة الالكترونية.
- توحيد أشكال المواقع الحكومية وطرق استخدامها، لإنشاء موقع شامل كمرجع ودليل.

6-1- صعوبات تطبيق الحكومة الالكترونية: إن كان لزاما التحول وتطبيق المشروع، فهناك تحديات تقف عائقا، نذكر منها:¹⁶

- 1-6-1- التحديات الإدارية: حيث أن التحول إلى نموذج الحكومة الالكترونية سيؤدي إلى تغيير علاقة الجهاز الحكومي مع بيئته الداخلية والخارجية، مما يستوجب إعادة تصميم العملية الإدارية، في ظل عدم وضوح الرؤية وضعف تكامل التخطيط والتنبؤ بالمستقبل.
- 2-6-1- التحديات التقنية: لبناء البنية التحتية الأساسية وإيجاد التقنية التي تحتاج إلى استثمارات مالية ضخمة، وكذا قلة الخبرة في التقنيات الدقيقة.
- 3-6-1- تحديات الأمن المعلوماتي: التطور التقني خلق ثغرات أمنية، وزادت التهديدات (كالاختراقات، المواقع المعادية، التجسس)، ناهيك عن الممارسات غير الأخلاقية.
- 4-6-1- تحديات معرفية: فغالبية الجمهور ليس لديهم معرفة بالتقنيات المعلوماتية الحديثة مما خلق عجز في استخدامها وتأخر الاستيعاب التعليمي.

2- الحكومة الالكترونية في الدول العربية:

واقع الحكومة الالكترونية في الساحة العربية: دراسة تحليلية
The reality of E-government in the Arab world: an analytical study
ط.د/مراد عرعار

لمعرفة وضعية البلدان العربية في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية، تم اعتماد
الثلث تقارير الأخيرة، سواء للتعريف بالمؤشرات أو البيانات المقدمة.¹⁷

2-1- لمحة لدراسات الأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية: منذ عام 2001 تنشر إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة، بمعدل تقرير كل سنتين دراسة حول الحكومة الالكترونية للدول الأعضاء المقدر عددهم بـ 193، وعلى مدار الاصدارات 11 السابقة، أثبتت الدراسة نفسها كمرجع في هذا المجال، باعتبارها التقرير العالمي الوحيد الذي يقيم جاهزية وتطور الحكومة الالكترونية للدول الأعضاء، من خلال قياس أدائها في الدول بالنسبة لبعضها البعض وفعاليتها في تقديم الخدمات الأساسية للمجتمع بخمس قطاعات هي: التعليم، الصحة، العمل، التمويل والرعاية الاجتماعية، والبعد البيئي المضاف عام 2012، والعدالة التي أضيفت عام 2018، لتحقيق أهداف التنمية المستدامة لعام 2030 (الرؤية المشتركة لجميع الدول لإنهاء الفقر وبناء عالم سلمي وتقديم خدمات مستدامة وشاملة ومنصفة لجميع الناس في كل مكان مع عدم إغفال أحد)، والجدول التالي يوضح عناوين الدراسات الأخيرة للدراسة.

الجدول رقم (01): عناوين التقارير الأخيرة لمسح الحكومة الالكترونية للفترة محل الدراسة

السنة	عنوان التقرير
2016	الحكومة الالكترونية لدعم التنمية المستدامة.
2018	تجهيز الحكومة الالكترونية لدعم التحول نحو مجتمعات مرنة ومستدامة.
2020	الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل تنمية مستدامة.

المصدر: إعداد الباحث اعتمادا على

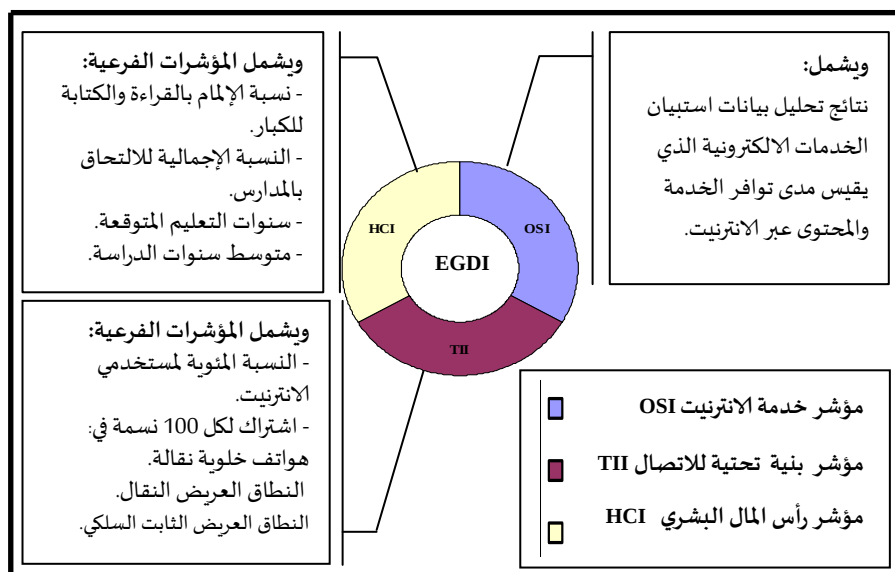
United Nations, E-Government Surveys 2016,2018,2020.

2-2- مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية (EGDI): حيث يستخدم هذا المؤشر في قياس جاهزية وقدرات الإدارات الوطنية، لاستخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتقديم

واقع الحكومة الإلكترونية في الساحة العربية: دراسة تحليلية
The reality of E-government in the Arab world: an analytical study
 ط.د/مراد عرار

الخدمات، ويستند على تقييم وجود الانترنت تسمح للأشخاص بالاستفادة من تلك الخدمات، وهو مؤشر مركب يعتمد على المتوسط المرجح لثلاث مؤشرات قياسية، يتم تحيين فروعها في كل إصدار لضمان تحليل أكثر دقة، والشكل التالي يوضح مؤشر EGDI بمؤشرات الفرعية:

الشكل رقم (01): مكونات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية EGDI للعام 2020



المصدر: إعداد الباحث باعتماد

United Nations, E-Government Survey 2020.

ويتم حساب مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية EGDI وفق المعادلة التالية:

$$EGDI = (0.34 \times OSI) + (0.33 \times TII) + (0.33 \times HCI)$$

حيث تكون قيمة المؤشر EGDI في إحدى الأصناف الأربعة التالية:

عالي جدا (أكثر من 0.75)، عالي (من 0.5 إلى 0.75)،

متوسط (من 0.25 إلى 0.5)، منخفض (أقل من 0.25).

واقع الحكومة الالكترونية في الساحة العربية: دراسة تحليلية
The reality of E-government in the Arab world: an analytical study
 ط.د/مراد عرعار

وفي ما يلي شرح لهذه المؤشرات الفرعية الثلاثة المكونة لمؤشر EGDI:

1-2-2- مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII): المعتمد على بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات لقياس مدى كفاية البنية التحتية للاتصالات، وقد تم الإبقاء على 4 مكونات فرعية لحساب هذا المؤشر وهي النسبة المئوية لمستخدمي الانترنت، اشتراكات لكل 100 نسمة في هواتف خلوية نقالة، النطاق العريض النقال النشط، والنطاق العريض الثابت السلكي، وهذا بعد إزالة مكون اشتراكات الهاتف الثابت في دراسة عام 2020 من حساب المؤشر بسبب انخفاض الاشتراك، وأضحت لا تمثل تمثيلاً دقيقاً لقدرات البنية التحتية.

2-2-2- مؤشر رأس المال البشري (HCI): المعتمد على البيانات المقدمة من منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، لمعرفة قدرة الموارد البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويشمل أربع مكونات فرعية تتمثل في نسبة الإلمام بالقراءة والكتابة للكبار، النسبة الإجمالية للاتحاق بالمدارس، سنوات التعليم المتوقعة ومتوسط سنوات الدراسة، هذين المكونين الأخيرين الذين تم اعتمادهما ابتداء من دراسة عام 2014.

2-2-3- مؤشر خدمة الانترنت (OSI): المعتمد على البيانات التي يتم جمعها من استبيان الخدمات الالكترونية لتقييم الحضور الوطني، بقياس مدى توافر الخدمات والمحتوى عبر الانترنت للدول الأعضاء.

وحسب المعلومات الواردة في مسح الحكومة الالكترونية، ترتب الدول العربية عربياً وعالمياً، تبعا لمؤشر EGDI للفترة محل الدراسة، حسب الترتيب المبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): ترتيب الدول العربية حسب مؤشر تطور الحكومة الالكترونية EGDI

الترتيب العربي			الترتيب العالمي			قيمة مؤشر EGDI			الدول العربية
2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016	
01	01	02	21	21	29	0.8555	0.8295	0.7515	الإمارات ع المتحدة United A Emirates

واقع الحكومة الإلكترونية في الساحة العربية: دراسة تحليلية
The reality of E-government in the Arab world: an analytical study
 ط.د/مراد عرعار

02	02	01	38	26	24	0.8213	0.8116	0.7734	Bahrain البحرين
03	05	04	43	52	44	0.7991	0.7119	0.6822	المملكة ع السعودية Saudi Arabia
04	03	03	46	41	40	0.7913	0.7388	0.7080	Kuwait الكويت
05	06	06	50	63	66	0.7749	0.6846	0.5962	Oman عمان
06	04	05	66	51	48	0.7173	0.7132	0.6699	Qatar قطر
07	07	07	91	80	72	0.6526	0.6254	0.5682	Tunisia تونس
08	10	09	106	110	85	0.5729	0.5214	0.5186	Morocco المغرب
09	11	11	111	114	108	0.5527	0.4880	0.4594	Egypt مصر
10	08	10	117	98	91	0.5309	0.5575	0.5123	Jordan الأردن
11	12	15	120	130	150	0.5173	0.4227	0.2999	Algeria الجزائر
12	09	08	127	99	73	0.4955	0.5530	0.5646	Lebanon لبنان
13	14	13	131	152	137	0.4763	0.3459	0.3404	الجمهورية ع السورية Syrian A Republic
14	15	14	143	155	141	0.436	0.3376	0.3334	Iraq العراق
15	13	12	162	140	118	0.3743	0.3833	0.4322	Libya ليبيا
16	17	16	170	180	161	0.3154	0.2394	0.2539	Sudan السودان
17	20	17	173	186	174	0.3045	0.2154	0.2248	Yemen اليمن
18	19	20	176	183	184	0.282	0.2314	0.1734	Mauritania موريتانيا
19	18	18	177	182	176	0.2799	0.2336	0.2155	Comoros جزر القمر
20	16	21	179	179	187	0.2728	0.2401	0.1337	Djibouti جيبوتي
21	22	22	191	193	193	0.1293	0.0566	0.0270	Somalia الصومال
22	21	19	193	191	183	0.0875	0.1214	0.1791	جنوب السودان South Sudan

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على

United Nations, E-Government Surveys: 2016, 2018, 2020.

يتضح من الجدول، تفوق بعض الدول العربية باحتلالها مراتب مشرفة عالميا حسب مؤشر EGDI، الذي شهد زيادة في متوسط قيمته العالمية من 0.55 عام 2018 إلى 0.60 عام 2020، فرغم أن الدول المتقدمة احتلت المراتب الأولى عالميا (المملكة المتحدة 0.9193 عام 2016 و الدنمارك 0.9150 و 0.9758 عامي 2018 و 2020)، تمكنت الإمارات العربية

المتحدة من القفز من المرتبة 29 إلى المرتبة 21 عالميا والمرتبة الأولى عربيا عامي 2018 و2020 بمؤشر عالي جدا، هاته المرتبة العربية التي كانت تحتلها البحرين عام 2016، لينتهي المطاف البحرين بوضع نفسها في المرتبة 38 عالميا، بعد التراجع المتتالي منذ عام 2016 من المرتبة 24 مرورا بالمرتبة 26 وبنفس تصنيف المؤشر.

أما المرتبة الثالثة عربيا كانت من نصيب المملكة العربية السعودية عام 2020، بعد أن كانت للكويت للفترتين السابقتين وتصنيف مؤشر عالي جدا لكليهما، بعدما كانتا في التصنيف العالي سابقا (من 0.5 إلى 0.75)، أما عالميا فتحتل السعودية المرتبة الثالثة بعد الأربعين في آخر تقرير، وتليها الكويت بثلاث مراتب أخرى، تلاحقهما كلا من سلطنة عمان وقطر عربيا، فالأولى تتقدم عالميا بينما الثانية تتأخر في الترتيب، أما تونس فتقع في المرتبة 7 عربيا، لتبقى بذلك ضمن قائمة المائة دولة في الترتيب العالمي، رغم تراجعها في الترتيب من المرتبة 72 إلى 91 مرورا بالمرتبة 80 خلال التقارير الأخيرة وبمؤشر عالي.

أما بالنسبة للجزائر لم تخرج من الترتيب الدولي 150 عالميا و15 عربيا بعد كل من المغرب، مصر والأردن على الترتيب لتحل المرتبة 11 عربيا و120 عالميا عام 2020 بمؤشر متوسط (من 0.25 إلى 0.5)، لتسبق بذلك لبنان التي كانت في تبادل المراتب مع كل من المغرب مصر والأردن في سنوات سابقة، وبذلك تكون الجزائر قفزت في الترتيب العربي، وذلك من المرتبة 15 إلى المرتبة 11 مؤخرا، مرورا بالمرتبة 12 عام 2018، لتشهد بذلك تقدم في الترتيب العالمي الذي انخفض من 150 إلى 120 في آخر تقرير مسجل لعام 2020، وتكون بذلك دخلت لأول مرة ضمن المؤشر العالي قدره (0.5173)، أما جنوب السودان فتحتل المرتبة الأخيرة عربيا وعالميا عام 2020 بمؤشر منخفض أقل من 0.25، بعد انتزاعها لهذه المرتبة من الصومال التي كانت محتفظة بها للفترتين السابقتين.

وباعتبار مؤشر EGDI مؤشر مركب من مؤشرات فرعية كما ذكرنا آنفا، فإن زيادة أو انخفاض قيمة أحد مؤشرات الفرعية ينعكس على قيمة الإجمالية، فعلى سبيل المثال دولة الإمارات العربية المتحدة التي احتلت الصدارة في قيمة EGDI عام 2020، كانت لديها قيمة مؤشر OSI يقدر بـ 0.9 وقيمة مؤشر TII يساوي 0.9344، وقيمة HCI وصل

إلى 0.732، تليها دولة البحرين، بينما كانت تتراوح هذه المؤشرات بين العالي والعالي جدا في 6 الدول الموالية لهما في الترتيب، وتتراوح هذه المؤشرات بين المتوسط والعالي لكل من مصر، الأردن، الجزائر، لبنان وسوريا، باعتبار أن قيمة مؤشر واحد من بين ثلاث في المتوسط، أما بقية الدول العربية فشهدت تدني في قيمة ومستوى مؤشرين أو أكثر.

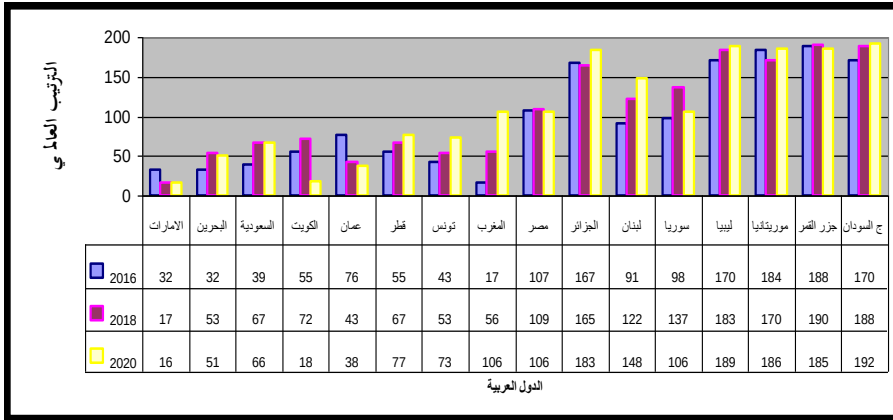
والملاحظ في الجزائر أن مؤشر HCI لا بأس به وفي تزايد منذ عام 2016 وصل إلى 0.6966 عام 2020 مما يدل على تحسن سياسة التعليم في الجزائر، في حين كانت الزيادة بوتيرة متباطئة جدا حتى بالكاد تصل إلى الثلث، مقارنة بالإمارات وباقي الدول السابقة لها في الترتيب في مؤشر OSI المقدر بـ 0.2765، أما بالنسبة لمؤشر TII المقدر بـ 0.5787 الذي ارتفع بوتيرة متثاقلة، الأمر الذي يدل على ضعف الخدمات الالكترونية المقدمة، ناهيك عن تدني البنية التحتية وشبكة اتصال الانترنت، والتي تشهد عمليات إصلاح وتحسين واسعة من طرف الوزارة الوصية، من خلال ما أشارت إليه عبر صفحتها الرسمية على الانترنت في حوصلة النشاطات والأعمال المنجزة لعام 2020، وأكد وزير البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية في تصريحه عبر القناة الثالثة للتلفزيون الجزائري، عند نزوله ضيفا على برنامج "الجزائر مباشر" بتاريخ: 2021/01/04، بالقول: "علينا مصارحة المواطن بأن شبكة اتصال الانترنت غير محمودة ومهترئة وتطويرها لن يظهر اليوم إنما في السنتين القادمتين"،¹⁸ كل هذه العوامل انعكست سلبا في خفض مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية EGDI ككل للجزائر، رغم كل الجهود المبذولة لتحسين جاهزيتها الالكترونية والبشرية وتحسين بنيتها التحتية وخدماتها الالكترونية سعيا منها نحو تجسيد وتطوير مشروع الجزائر الالكترونية منذ الإعلان عنه.

2-3- مؤشر المشاركة الالكترونية (EPI): يمكن قياس مستوى تطور الحكومة الالكترونية أيضا من خلال مؤشر تكميلي حددته الأمم المتحدة يقيس المشاركة الالكترونية، وهو يمثل نموذجا من ثلاث مستويات هي مشاركة المعلومات الالكترونية، الاستشارات الالكترونية و صنع القرار الالكتروني.

واقع الحكومة الالكترونية في الساحة العربية: دراسة تحليلية
The reality of E-government in the Arab world: an analytical study
 ط.د/مراد عرار

والشكل الموالي يوضح مقدار الفجوة في الترتيب العالمي لبعض الدول العربية، تبعا لمؤشر المشاركة الالكترونية EPI طيلة الفترة محل الدراسة.

الشكل رقم (02): الترتيب العالمي لبعض الدول العربية حسب مؤشر EPI لفترة الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على

United Nations, E-Government Surveys: 2016, 2018, 2020 .

يظهر جليا من الشكل هوة وفجوة كبيرة في ترتيب الدول سواء عربيا أو عالميا حسب مؤشر المشاركة الالكترونية خلال السنوات الأخيرة، حيث أن دولة الإمارات العربية المتحدة كانت من بين 5 دول عربية ضمن قائمة أفضل 50 دولة عالميا في 2016 بحصولها على المرتبة 32 بمؤشر قيمته 0.7458، لينخفض إلى دولتين فقط عام 2018 هما الإمارات (المرتبة 17) وسلطنة عمان (المرتبة 43)، وتنضم إليهما الكويت عام 2020 بقفزة نوعية احتلت فيها المرتبة 18 بعد الإمارات التي حطت في المرتبة 16 بمؤشر قدره 0.9405 رغم تقدم سلطنة عمان إلى المرتبة 38، وبهذا تبقى دولة الإمارات في أفضل حال سواء في الترتيب، أما دولة البحرين، المملكة العربية السعودية، قطر وتونس فرغم تراجعهم عالميا، فهم أحسن حال من الدول الأخرى التي تجاوزت المائة في الترتيب، كحال المغرب الذي قفز إلى الورا من

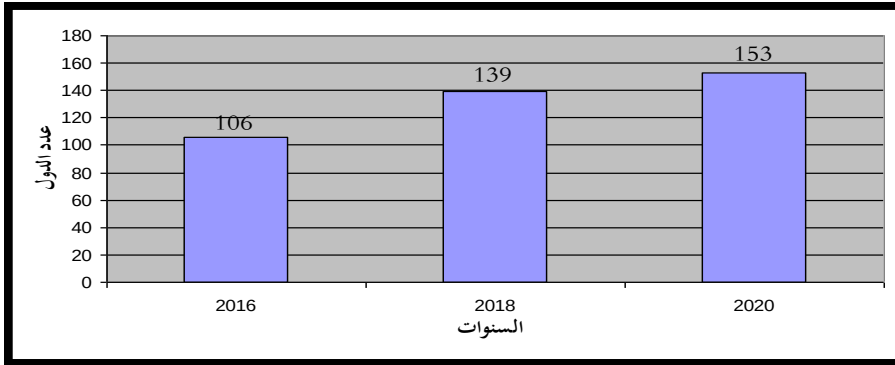
المرتبة 17 عالمياً والمرتبة الأولى عربياً عام 2016 إلى المرتبة 56 ثم المرتبة 106 مشاركة بها مصر، مع بقاء المؤشر في الصنف العالي يقدر بـ 0.5119، على خلاف دول عربية أخرى تراجعت وبقيت في مستوى قيم مؤشرات متوسطة كالأردن، لبنان، سوريا والعراق، أما فيما يخص الجزائر التي تتخبط في مستوى مؤشر مشاركة الحكومة الإلكترونية منخفض طيلة كل سنوات وتقارير المسح المتتالية، فرغم تقدمها بمرتبتين إلى المرتبة 165 عالمياً، تعاود التراجع في آخر تقرير بتسع مرات ما تقدمت به عام 2018، بمؤشر قيمته 0.1548، لتحل بذلك المرتبة 18 عربياً وتنافس بقية الدول العربية والعالمية على مؤشرات الترتيب على غرار كل من جزر القمر، موريتانيا، وكذا جنوب السودان خاتم كل القوائم العربية والعالمية لتقرير 2020.

4-2- مؤشر تنمية الحكومة المفتوحة (OGDI): وهو مؤشر تكميلي لمؤشر الخدمة عبر الإنترنت، تم توثيق توجهات التنمية المتعلقة ببيانات الحكومة المفتوحة منذ 2014، شملت حينها 46 دولة، اقتصر فقط على توفير بيانات قطاعية وصفية أو معلومات إرشادية لا تتيح المعالجة أو إعادة الاستخدام من طرف الجهات الفاعلة من أجل تعزيز الشفافية والمشاركة السياسية، وفي عام 2018 تجاوز أبعاد الاستطلاع بالتركيز على بيانات الحكومة المفتوحة (OGD)، ليصل عدد الدول إلى 139 دولة لديها بوابات و/أو كتالوجات ليرتفع بعدها إلى 153 دولة عام 2020، ويحدد هذا المؤشر ثلاث أبعاد رئيسية هي إطار السياسات والمؤسسات (كإطار أساسي)، المنصة (البوابة) وتوفير البيانات في مختلف القطاعات.

والشكل التالي يوضح زيادة عدد الدول التي لديها بوابة أو كتالوج منذ عام 2016.

الشكل رقم (03): عدد الدول التي أسست بوابة و/أو كتالوج للبيانات الحكومية المفتوحة

واقع الحكومة الالكترونية في الساحة العربية: دراسة تحليلية
The reality of E-government in the Arab world: an analytical study
ط.د/مراد عرعار



Source: United Nations, E-Government Survey 2020, p 151.

وتبعاً لبيانات المسح المتعلقة بمؤشر بيانات الحكومة المفتوحة، باعتباره مؤشراً مكملاً لمؤشر الخدمة عبر الانترنت، والذي تم تجربته لأول مرة عام 2018، فإن الريادة كانت للإمارات كالعادة ترافقها السعودية بمؤشر قيمته مساوية للواحد الصحيح، وتليهما على الترتيب قطر، الكويت، البحرين، عمان وتونس بمؤشرات عالية جداً، بينما كانت مؤشرات عالية بكل من المغرب والأردن، مما يدل على أن هذه الدول شهدت تطوراً في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقات الحكومة الالكترونية، موفرة بذلك خدمات متنوعة وفي مختلف المجالات والقطاعات على بواباتها لمواطنيها وتبادل المعلومات الالكترونية والمشاركة، على خلاف بقية الدول الأخرى كالجائر بمؤشر قيمته 0.1177، ومن تبقى من الدول العربية والتي تشير مؤشراتها بمستوياتها المنخفضة إلى حال وواقع بواباتها الالكترونية، وهو ما يؤكد ضعف مؤشر الخدمة عبر الانترنت OSI الذي تم التطرق له سابقاً باعتباره مؤشراً فرعياً لمؤشر EGDI.

2-5- المؤشر المحلي للخدمة عبر الانترنت (LOSI): هو مؤشر متعدد المعايير يتناول تنمية الحكومة الالكترونية على المستوى المحلي، من خلال تقييم المعلومات والخدمات التي تقدمها الحكومات المحلية (موقع الكتروني رسمي للبلدية على شبكة الانترنت)، تم تجربته

واقع الحكومة الإلكترونية في الساحة العربية: دراسة تحليلية
The reality of E-government in the Arab world: an analytical study
 ط.د/مراد عرعار

لأول مرة عام 2018 على 40 بلدية عالميا ، ليرتفع العدد إلى 100 بلدية الأكثر عددا للسكان استجابت للاستبيان لعام 2020، ويشمل هذا المؤشر أربع أبعاد هي التكنولوجيا (يركز على السمات التقنية للبوابات كالجودة، الثقة، وسهولة التصفح...)، توفير المحتوى (يحدد مدى توافر المعلومات على الانترنت)، توفير الخدمات (يركز على توفير الخدمات الحكومية وتقديمها)، وأخيرا المساهمة والإشراك (مدى توافر الآليات والمبادرات، وفرص المشاركة العامة)، والجدول التالي يبين قيم هذا المؤشر لـ 9 مدن فقط لدول عربية قدمت الاستبيان، حيث كانت قيم مؤشرات متفاوتة.

الجدول رقم (03): قائمة المدن وقيم مؤشر (LOSI) للدول العربية لعام 2020

الدولة	المنطقة المحلية	قيمة مؤشر LOSI
الإمارات العربية المتحدة	دبي	0.725
المملكة العربية السعودية	الرياض	0.5125
تونس	تونس	0.4125
المغرب	كازابلانكا	0.3
مصر	القاهرة	0.3625
الأردن	عمان	0.4
الجزائر	الجزائر	0.3
الجمهورية العربية السورية	دمشق	0.15
العراق	بغداد	0.1875

المصدر: إعداد الباحث اعتمادا على

United Nations, E-Government Survey 2020.

3- الخاتمة

من خلال هذا البحث حول الحكومة الإلكترونية في الساحة العربية، تبين أنها أصبحت ضرورة ملحة ولا بد منها لمواكبة التطور الحاصل في حكومات الدول المتقدمة، الرامية لتحقيق غايات شعوبها، وذلك بالاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات

والاتصال، وعلى العموم فقد كان المستوى العام للحكومة الالكترونية مقبولا نوعا ما في الوطن العربي، على غرار دولة الإمارات والبحرين وغيرهما ممن تمكن من النجاح في مشاريع التحول إلى الحكومة الالكترونية، وتبوأ مكانة مرموقة في الترتيب العربي والعالمي، تبعا لقيم ومستويات مؤشرات المعتمدة في القياس.

النتائج: خالص البحث إلى جملة من النتائج نعرضها كالآتي:

- 1- وجود تباين واضح في ترتيب الدول العربية في مؤشرات القياس المعتمدة.
- 2- مؤشر تطور الحكومة الالكترونية EGDI مؤشر مركب وعليه فإن انخفاض أو التركيز على تطوير أحد مؤشرات الفرعية دون البقية يؤدي حتما لانخفاضه.
- 3- تعد دول الخليج من الدول الرائدة عربيا في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية، وهذا بفعل تبنيها بجدية للمشروع، ناهيك عن تميزها بارتفاع مستوى الدخل الفردي بها.

التوصيات: مما سبق، وبناء على ما توصل إليه من سبقنا من باحثين، يجب:

- 1- ضرورة الاهتمام الجدي بمشروع الحكومة الالكترونية، تخطيطا وتطبيقا ومتابعة.
- 2- الاهتمام بكل أبعاد الحكومة الالكترونية دون التركيز على مؤشر دون آخر.
- 3- زيادة الدعاية والتوعية والتحفيز لاستغلال التطبيقات على مواقع الانترنت.
- 4- الأخذ في الحسبان مستوى الدخل، لشريحة المجتمع ذوي الدخل المنخفض أو عديمي الدخل، لزيادة فرص إشراكهم في استخدام الانترنت.
- 5- ضرورة الإسراع في التغلب على المعوقات التي تعترض تطبيق الحكومة الالكترونية وإيجاد الحلول اللازمة لها، من خلال الاطلاع على التجارب الناجحة سواء في الوطن العربي أو في غيره من دول العالم، للاستفادة منها.

المراجع:

أولا- المراجع العربية:

الكتب:

1. سمية بومروان (2014)، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية- دراسة مقارنة، مكتبة القانون والاقتصاد، ط1، الرياض.

واقع الحكومة الإلكترونية في الساحة العربية: دراسة تحليلية
The reality of E-government in the Arab world: an analytical study
ط.د/مراد عرار

2. سعد غالب ياسين (2020)، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
 3. صدام محمد طالب الخمايسة (2017)، الحكومة الذكية مابعد الحكومة الإلكترونية، قنديل للطباعة والنشر، ط1، دبي.
 4. فهد بن ناصر العبود (2009)، الحكومة الإلكترونية- التطبيق العملي للتعاملات الإلكترونية الحكومية، مكتبة العبيكان للنشر والتوزيع، ط1، الرياض.
 5. مصطفى يوسف كافي (2009)، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان، سوريا.
 6. محمد محمد الألفي وآخرون (2010)، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، ط1، مصر.
 7. مصطفى يوسف كافي (2011)، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان، سوريا.
 8. محمد مدحت (2016)، الحكومة الإلكترونية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر.
- الرسائل الجامعية:
9. بن زعمة عبد القادر (2018)، الحكومة الإلكترونية كأداة للتطوير الإداري بالإدارة المحلية، بلدية الجزائر الوسطى أنموذجاً، أطروحة دكتوراه الطور الثالث، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر3.
- ثانياً- المواقع الإلكترونية:
1. إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية، دراسة الحكومة الإلكترونية، الأمم المتحدة، 2018، نسخة الكترونية على الموقع: www.publicadministration.un.org، تاريخ الاطلاع: 2021/01/05.
 2. إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية، مسح الحكومة الإلكترونية، الأمم المتحدة، 2020، نسخة الكترونية على الموقع: www.publicadministration.un.org، تاريخ الاطلاع: 2021/01/05.
 3. Department of economic and Social Affairs, **E-Government Survey 2016**, United Nations, New York, 2016, electronic copy available at: www.egovernment.ch, view date: 05/01/2021.
 4. Department of economic and Social Affairs, **E-Government Survey 2018**, United Nations, New York, 2018, electronic copy available at: www.publicadministration.un.org, view date: 05/01/2021.
 5. Department of economic and Social Affairs, **E-Government Survey 2020**, United Nations, New York, 2020, electronic copy available at: www.un-ilibrary.org, view date: 05/01/2021.
 6. <http://www.facebook.com/mpt.gov.dz>, 04/01/2021.

واقع الحكومة الإلكترونية في الساحة العربية: دراسة تحليلية
The reality of E-government in the Arab world: an analytical study
ط.د/مراد عرار

- ¹ مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار رسلان، سوريا، 2009، ص ص 19-20.
- ² صدام محمد طالب الخمايسة، الحكومة الذكية مابعد الحكومة الإلكترونية، قنديل للطباعة والنشر، ط 1، دبي، 2017، ص 117.
- ³ بن زعمة عبد القادر، الحكومة الإلكترونية كأداة للتطوير الإداري بالإدارة المحلية، بلدية الجزائر الوسطى أنموذجاً، أطروحة د ط 3، تخصص إ م ب، كلية ع س ع د، جامعة ج 3، 2018، ص ص 11-12.
- ⁴ المرجع السابق، ص ص 49-50.
- ⁵ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر، الأردن، 2020، ص ص 206-207.
- ⁶ مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان، سوريا، 2011، ص 264.
- ⁷ محمد مدحت، الحكومة الإلكترونية، المجموعة العربية النشر، مصر، 2016، ص 25.
- ⁸ صدام محمد طالب الخمايسة، مرجع سابق، ص ص 121-122.
- ⁹ مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 263.
- ¹⁰ إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية، مسح الحكومة الإلكترونية 2018، الأمم المتحدة، ص 222.
- ¹¹ محمد الألفي وآخرون، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر، ط 1، مصر، 2010، ص ص 107-113.
- ¹² سميرة بومروان، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية- دراسة مقارنة، مكتبة القانون والاقتصاد، ط 1، الرياض، 2014، ص ص 49-51.
- ¹³ فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية- التطبيق العملي للتعاملات الإلكترونية الحكومية، مكتبة العبيكان للنشر والتوزيع، ط 1، الرياض، 2009، ص ص 36-37.
- ¹⁴ المرجع السابق، ص ص 39-40.
- ¹⁵ صدام محمد طالب الخمايسة، مرجع سابق، ص ص 151-154.
- ¹⁶ محمد مدحت، مرجع سابق، ص ص 44-46.
- ¹⁷ إدارة الشؤون اجتماعية وإق، مسح الحكومة الإلكترونية 2020، الأمم المتحدة، ص ص 250-280.
- ¹⁸ <http://www.facebook.com/mpt.gov.dz>, 04/01/2021.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 62		
المحور رقم -5-	عرض تجارب و نماذج مؤسساتية او دولية	
عنوان المداخلة	دولة رواندا من الحرب الأهلية إلى المواطنة الرقمية Rwanda from civil war to digital citizenship	
الاسم واللقب	محي الدين بن نعيم	العربي غريسي
المؤهل العلمي	أستاذ محاضر قسم "ب"	أستاذ التعليم العالي
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة مصطفى اسطنبولي معسكر	جامعة مصطفى اسطنبولي معسكر
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

دولة رواندا من الحرب الأهلية إلى المواطنة الرقمية

Rwanda from civil war to digital citizenship

محى الدين بن نعيم
أستاذ محاضر قسم "ب" جامعة معسكر
العربي غريسي
أستاذ التعليم العالي جامعة معسكر

l.ghrissi@univ-mascara.dz

mahieddine.benaoume@univ-mascara.dz

المخلص:

لقد وسعت شبكة الاتصالات العالمية للإنترنت - و التي سمحت بربط عدد متزايد من الشبكات و الحواسيب - أذرعها لتشمل "إداراتنا" من خلال "الإدارة الإلكترونية"، وهو مصطلح يشير إلى استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في الخدمات العامة. في هذه الورقة البحثية أردنا تقديم تجربة دولة رواندا في هذا المجال و لماذا جلبت هذه دولة من القارة الإفريقية كل هذا الاهتمام. و حديثنا هذا يقودنا إلى البنية التحتية المرتبطة بالرقمنة و الموارد البشرية المختصة ثم الشراكة التي تربط رواندا ببعض الدول المتقدمة و أخيرا الإرادة السياسية و توجهاتها لتبني اختيار الإدارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية - دولة رواندا - الرقمنة - بوابة إيرامبو

رموز تصنيف JEL: D63 - H8- - N37 - O30- O 55 -

Abstract:

The internet's global communications network, which allowed the connection of an increasing number of networks and computers, has expanded its horizons to include "our administrations" through "electronic management," a term that refers to the use of information and communication technologies in public services.. In this paper, we wanted to present Rwanda's experience in this field and why this country from the African continent brought so much attention. Our conversation leads us to the infrastructure related to digitization and the specialized human resources, then the partnership that links the state of Rwanda with some developed countries, and finally the political will and its directions to adopt the choice of e- administration.

Keywords : E-administration – Rwanda - digitization – irembo portal

JEL Classifications: D63 - H8- - N37 - O30- O 55

المقدمة

إن التعريف الأكثر سعة لمصطلح "الإدارة الالكترونية" هو التعريف الذي تبنته الأمم المتحدة و الجمعية الأمريكية لخبراء الإدارة العمومية و جاء في هذا التعريف: "تضم الإدارة الالكترونية استخدامات الانترنت بهدف نقل المعلومات و الخدمات من الإدارة إلى المواطنين"¹. لكن بالنسبة للمؤلف فإنه لا ينبغي في هذا التعريف فهم مصطلح "مواطن" بالمعنى الضيق للكلمة. إذ يمكن أن يتم نقل المعلومات والخدمات بين الإدارات و الأفراد، ولكن أيضاً بين الإدارات والشركات وبين مختلف الإدارات نفسها.

و حسب البروفيسور كريم بن يخلف تعتبر عبارة "الحكومة الالكترونية" أقل شمولاً من المحتوى المعتاد لكلمة حكومة إذ يتم الأخذ بعين الاعتبار الجانب الإداري من مصطلح "حكومة"².

و الآن وبعدما تعددت التجارب و أصبح "استهلاك" المواطن لخدمات الحكومة الالكترونية أو الإدارة الالكترونية فيمكننا التأكيد بأن رقمنة الإدارة أصبحت واقعا فبالأمس القريب أصبح بإمكان المواطن الجزائري استخراج شهادة السوابق العدلية من موقع وزارة العدل ثم يكشف وزير السكن والعمران والمدينة الجزائري عن تحضير أرضية رقمية خلال الأيام المقبلة لتمكين المواطنين من استخراج عقود سكنات "عدل" كما أصبح

¹ MARTIN, L., POUSSING, N., Les déterminants de l'adoption de l'administration électronique par les entreprises <https://www.strategie-aims.com/events/conferences/2-xixeme-conference-de-l-aims/communications/34-les-determinants-de-ladoption-de-ladministration-electronique-par-les-entreprises/download> تم زيارة الموقع يوم 2021/02/19

² Karim BENYEKHELF, " L'administration publique en ligne au Canada : précisions terminologiques et état de la réflexion", Revue Française d'administration Quelques réflexions sur l'administration électronique Aminata BAL publique, n°110 Recension du numéro spécial « L'administration électronique », Revue française d'administration publique, n°110, 2004 Lex Electronica, vol. 10, n°1, Hiver 2005 https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-1_bal.pdf تم زيارة الموقع يوم 2021/02/19

بإمكان المشاركين في صندوق الضمان الاجتماعي طلب شهادة الانتساب للصندوق عبر الخط ... إلى غير ذلك من الأمثلة الميدانية.

و يمكن ذكر الاعتبارات التي جعلت اختيارنا يصب على دولة مثل رواندا. إذ يمكننا
تبرير ذلك :

-أولا لان الكلام عن دولة متقدمة يعتبر أمر بديهي نظرا الفجوة العملاقة التي تفصل دول
الشمال عن مثيلاتها في الجنوب،

-ثانيا يمكن اتخاذ دولة نامية كرواندا نموذجا لدولة نجحت في التحكم في عدد من
تطبيقات الشبكة العنكبوتية و جعلتها أداة للتسيير و تقريب الإدارة من المواطن واقعا لا
شعارا،

-ثالثا قد تمكن التكنولوجيات الحديثة من حرق المراحل بشرط توفر التحكم في التقنية و
توفير البنية التحتية اللازمة و من الفائدة بمكان معرفة كيف تم ذلك في هذا البلد محل
الدراسة

على ضوء ما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية لهذه الدراسة: ما هي الدعائم التي ارتكزت
عليها دولة رواندا للتحكم في الإدارة الالكترونية ؟

و للإجابة على هذه الإشكالية اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى العلاقات التي
تربط عناصر الإشكالية من الجانب النظري و من ثم الوصف الدقيق لمجال الإدارة
الالكترونية من اجل الوقوف على الفرص و مواطن القوة التي سمحت لهذا البلد الصغير
أن يظفر بوصف "سنغفورة إفريقيا الشرقية" و تحديد معطيات الواقع معبرا عنها
بالأهداف المحققة و تلك التي لا زالت قيد التحقيق.

أهداف الدراسة

-التعرف على الأسباب الموضوعية التي حققت النقلة النوعية التي شاهدها دولة رواندا في
مجال التحول الرقمي لإدارتها،

-الوقوف على آثار هذا التحول في تحسين الخدمات الإدارية الرواندية،

-الاستفادة من تجربة رائدة لدولة من القارة الإفريقية.

أدبيات الدراسة

1- تعريف الإدارة الإلكترونية :

يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها " استخدام الإدارات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وخاصة الانترنت ، بهدف تحسين فعاليتها و مستوى الخدمات التي تقدمها" (الحكومة الإلكترونية: ضرورة. تقرير منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي OCDE لعام 2003)¹.

و ظهر مفهوم الإدارة الإلكترونية (و كذلك مفهوم الحكومة الإلكترونية) في نهاية التسعينيات عندما بدأت الإدارات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم خدمات يمكن الوصول إليها عن طريق الانترنت. ثم غطى هذا المفهوم بشكل رئيسي بوابات المعلومات و ملء الاستثمارات غير المادية².

و فيما يتعلق بإدارات الدول التي كان لها فضل السبق عن غيرها نذكر أمريكا الشمالية وبعض الدول الآسيوية مثل كوريا الجنوبية و سنغافورة بحدود عام 1997 ، أما في أوروبا نذكر دول أوروبا الشمالية والغربية حوالي 2000/1999. وشهد عام 2005 حركة عالمية ملحوظة في كل من البلدان من أوروبا الشرقية و من بينها و بشكل قوي استونيا و سلوفينيا. ثم تأتي دول في دول الشرق الأدنى والشرق الأوسط وإفريقيا بشكل متزايد³.

2- مفهوم الفجوة الرقمية

ظهر مصطلح الفجوة الرقمية (Fracture Numérique أو Digital Divide) على مستوى محلي في البداية، فقد كانت نشأته في الولايات المتحدة في العام 1995 بصور تقرير وزارة الخارجية الشهير بعنوان: " السقوط من فتحات الشبكة " والذي لفت الأنظار إلى الفارق الكبير بين فئات المجتمع الأمريكي في استخدام الكمبيوتر

¹ ENA – Centre de documentation – Bibliographie – Octobre 2016

² Sauret, J., L'administration électronique : un bouleversement sans précédent, 2005
<http://annales.org/ri/2005/novembre/adae.pdf> 2021/02/19 تم زيارة الموقع يوم

³ Sauret, J., المصدر نفسه،

والانترنت و بخاصة السود و بقية النازحين إليها من آسيا والمكسيك وأمريكا اللاتينية ولكن سرعان ما اتسع المفهوم متجاوزا النطاق المحلي لينتشر استخدامه عالمياً و بين الدول.¹ و حسب منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (OCDE) ، فتشير إلى الفجوة بين الأفراد والأسر والشركات والمناطق الجغرافية وكذلك الاختلافات الاجتماعية والاقتصادية فيما يتعلق بفرص الوصول إلى التقنيات و استخدام الانترنت² و بشكل عام يمكن تعريف الفجوة الرقمية على أنها التفاوت الملاحظ من حيث إمكانية الوصول إلى المعلومات و المعرفة و الشبكات و المساهمة فيها، فضلاً عن الاستفادة من القدرات الإنمائية الرئيسية التي توفرها تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات. هذه العناصر هي الأبرز ضمن خصائص الفجوة الرقمية و التي كان سببها مجموعة من العوامل الاجتماعية والاقتصادية الأوسع نطاقاً و لا سيما عدم كفاية البنية التحتية و ارتفاع تكلفة الوصول إلى المعلومة و تدني الإبداع المحلي و القدرة غير المتكافئة في الاستفادة اقتصادياً و اجتماعياً من الأنشطة ذات الكثافة المعلوماتية العالية.³ و من جهة أخرى فقد حرمت جائحة كوفيد 19 حوالي 856 مليون تلميذ و طالب من التعليم حسب ما جاء في إحصائيات اليونيساف⁴ و هذا لان حوالي نصف المتعلمين عبر العالم غير مجهزين بحاسوب منزلي، و أما ما نسبته 43 % فلا يمكنهم استغلال شبكة الانترنت. و تتسع الفجوة أكثر إذا ما اتجهنا نحو البلدان الواقعة جنوب الصحراء الكبرى

¹ علي حسين السмир العرب والفجوة الرقمية 2010

http://acsrslis.weebly.com/uploads/1/6/0/7/16070576/arab_and_digital_divide.pdf

² Attour, Amel, et Christian Longhi. « Fracture numérique, le chaînon manquant. Les services d'e-administration locale dans les communes françaises », *Les Cahiers du numérique*, vol. 5, no. 1, 2009, pp. 119-146.

³ Elie Michel in " Le fossé numérique. L'Internet, facteur de nouvelles inégalités ? ", *Problèmes politiques et sociaux, La Documentation française*, n° 861, août 2001, p. 32.

⁴ <https://fr.unesco.org/news/fracture-numerique-preoccupante-lenseignement-distance>
2021/1/24 الموقع يوم تصفح

فتصبح النسبة 89 % ممن لا يمتلكون جهاز الحاسوب و 82 % من الذين لا يتمكنون من الاتصال بشبكة الانترنت.

و حتى عندما يصبح الهاتف الذكي بديلا للوصول إلى المعلومة و التواصل مع الأقران أو الأساتذة فإن ما يقدر ب 56 مليون متعلم متواجدون بمناطق لا تصلها خدمة هذا النوع من الهواتف بسبب نقص التغطية.

3- دولة رواندا

عندما ندرج عبارة "رواندا من ..." في خانة البحث في محرك "قوقل" فسوف نحصل على النتائج التالية :

"رواندا من الحرب الأهلية إلى التنمية الشاملة / رواندا من رماد الحرب إلى عالم الفضاء / رواندا من الإبادة إلى الريادة / رواندا من المجاعة إلى الريادة / رواندا من أرض الموت إلى عاصمة اقتصاد القارة السمراء / رواندا من الدم إلى النهضة / رواندا من الحرب إلى الريادة المثالية" ... الخ. فالملاحظ هو أن كل هذه الوسوم تعبر عن تحول من حال مزرية تميزها السلبية و التخلف والحروب إلى حال أفضل يتصف بالتنمية و الريادة إلى درجة المثالية و الكمال. و الذي يُمننا في هذه الدراسة هو الكيفية التي تم من خلالها هذا التحول. **الموقع الجغرافي :** فجمهورية رواندا وتعني " أرض الألف تلة" هي دولة صغيرة في شرق إفريقيا بمنطقة البحيرات العظمى الإفريقية لشرق وسط إفريقيا و تحدها تنزانيا شرقا و أوغندا شمالا و الكونغو الديمقراطية غربا ثم بوروندي جنوبا ، وهي تعد بالإضافة إلى بوروندي من أقاليم الكونغو الكبير وتعد رواندا منبعاً لنهر النيل. مساحة رواندا 26.3 ألف كم² فقط، وسكانها لا يتجاوزون 13 مليون نسمة أما عاصمتها فهي "كيغالي".

الحرب الأهلية : بعد الاستقلال مباشرة أي في 26 أكتوبر 1961 بدأ التناحر على السلطة بين قبيلتين أساسيتين في رواندا هما الهوتو الذين يمثلون الأغلبية بنسبة 80 % و التوتسي 10 % أما البقية فهم من الأقليات من جماعات التوا والأقزام. و قد كانت الأقلية من التوتسي دائما عرضة لمجازر سجلها التاريخ في السنوات 1963 و 1994. عندما بدأت المجازر في 7 أبريل 1994 - و كان ذلك بعد الهجوم على الطائرة الرئاسية - استولى الهوتو

على مقاليد السلطة: الجيش ، الحكومة ، الإدارة ، الإعلام. ثم وضعوا نهاية دموية لكل المعارضة باغتيال من اعتبروهم "خونة" من بين الهوتو. وفي كل مكان كان يتم القضاء على التوتسي و قد جرت الأحداث تحت النظرة السلبية للمجتمع الدولي الذي إذ تم سحب غالبية قوات الأمم المتحدة الموجودة هناك في 21 أبريل 1994 وسط مذبة أذهلت العالم. خلفت هذه الإبادة الجماعية ما بين 800 000 إلى مليون ضحية و وقد غادر مليونان من التوتسي البلاد للنجاة بأنفسهم¹

ما بعد الحرب الأهلية²

أدت الإبادة الجماعية في رواندا عام 1994 إلى تفاقم الفقر بشكل ملحوظ ، و ظل هذا الفقر قائما و واسع الانتشار و أضى توزيع الموارد المحدودة و المتاحة غير متساو بين الأفراد و بالخصوص بين سكان المدينة والمناطق الريفية. فغالبية الفقراء من العمال المزارعين الريفيين الذين لا يملكون أرضاً و كذا صغار المزارعين بالإضافة إلى الأسر التي تتأسسها نساء و كان الأطفال محرومين بشكل لافت للانتباه ، مثلهم مثل كبار السن و المعاقين والأقلية العرقية من التوا. و من بين أهم العوامل الرئيسية للحد من الفقر تبقى فرص العمل و الاندماج في الجمعيات والحصول على القروض المصغرة.

تم إعادة بناء النظام التعليمي ، من الناحية الكمية ، بعد الإبادة الجماعية. و ما تزال الإجراءات و التدابير جارية لتحسين الجانب النوعي. أما النظام الصحي فأصبح يتعافى تدريجيا. ومع ذلك فإن وصول الفقراء إلى الخدمات الصحية يبقى محدودا. ففيروس نقص المناعة المكتسبة (الإيدز) يظل مشكلة خطيرة و لا سيما في المناطق الحضرية. لقد وضعت

¹[Marijke Verpoorten](https://www.cairn.info/revue-population-2005-4-page-401.htm) Le coût en vies humaines du génocide rwandais : le cas de la province de Gikongoro <https://www.cairn.info/revue-population-2005-4-page-401.htm>

²

<https://www.regeringen.se/contentassets/b55003205c104dbf834515a1b4d1b581/strategie-suedoise-de-cooperation-au-developpement-dans-la-region-des-grands-lacs>

رواندا خطة استراتيجية للتعامل مع هذا الوباء ، ولكن تنفيذ هذه الخطة على المستوى المحلي يبقى بطيء نسبيا.

أما فيما يخص العمالة فوضعها اقل ما يقال عنه انه مزري بشكل كبير و خاصة في وسط الشباب. و يعيش غالبية السكان على الزراعة المحدودة التي تمارس على قطع صغيرة من الأرض من دون الحصول على حقوق الملكية الفردية. بالإضافة إلى النمو السكاني الذي يكتنف من ظاهرة المنافسة على التربة الصالحة للزراعة. و أخيرا علينا ذكر المشاكل البيئية مثل إزالة الغابات وتآكل التربة الذي يؤدي لا محالة إلى فقدان الإنتاجية و طول أمد الفقر.

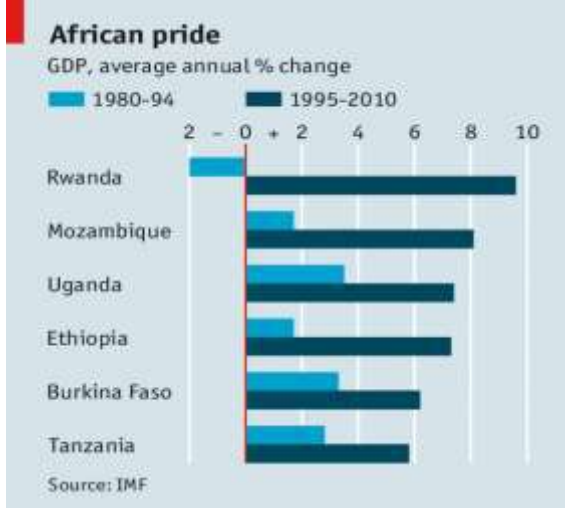
بعد الأزمة ظهرت أرقام يُحسب له حسابها

جاء في المجلة الاقتصادية المتخصصة¹ The Economist الرسم البياني التالي (ص. 10) و الذي يُظهر بوضوح تام النمو الاقتصادي لرواندا (مُقاسا بالناتج المحلي الإجمالي) على مدى فترتين مقارنة بالدول الأفريقية الستة الأخرى التي تشهد هي الأخرى نموًا قويًا. أما العامل المشترك بين هذه الدول - التي أكدها المقال تحت عنوان "No need to dig أي "لا حاجة للحفر"- و تحت العنوان الفرعي "لم يعتمد العديد من الاقتصاديات الأفريقية الأسرع نموًا على النفط أو التعدين" أي حقيقة مفادها أن هذا الارتفاع لم يكن بسبب الثروة المعدنية (كالنفط أو الغاز وغيرهما).

¹ عدد نوفمبر 2013 - <https://www.economist.com/finance-and-economics/2013/11/01/no-need-to-dig>

دولة رواندا من الحرب الأهلية إلى المواطنة الرقمية
Rwanda from civil war to digital citizenship
د/محي الدين بن نعم
أ.د/ العربي غريسي

تطور الدخل الإجمالي في الدول الستة بين سنتي 1995 و 2010



مجلة The economist

و لم تكن السياسات الاقتصادية هي السبب الوحيد لنمو البلدان الستة في دراسة صندوق النقد الدولي و إنما أخذ بعين الاعتبار عامل الحكم الراشد الذي تحس بشكل أفضل بكثير مما كانت عليه في منتصف التسعينيات. و استنادًا إلى المؤشرات التي جمعها البنك الدولي ، فهذه البلدان أضحت أقل فسادًا ، و تتوفر على إداريين يعتبرون أحسن أداء ، و تتمتع بسياسات أكثر استقرارًا ، و بتنظيم أفضل مما هم عليه نظرائهم الأفارقة¹. و بات اقتصاد البلاد الأسرع نموًا في إفريقيا خلال السنوات الأخيرة. وخلال الفترة بين عامي 2000 و 2015 ، حقق اقتصادها نموًا بلغ ناتجه المحلي معدل 9% سنويًا، وأصبحت واحدة من أهم وجهات المستثمرين والسياح بالعالم. كما تراجع معدل الفقر من 60% إلى 39%، ونسبة الأمية من 50% إلى 25% ، وارتفعت قيمة الناتج الإجمالي المحلي إلى نحو 8.5 مليارات دولار العام 2016 بينما كان نحو 2.6 مليار عام 2005. وأصبحت الدولة الوجهة السياحية الأولى وسط إفريقيا، وتعتبر العاصمة كيغالي من أكثر المدن أمنًا على

¹المصدر نفسه the economist

مستوى القارة، وتحتل مكانة متميزة بوصفها واحدة من أنظف المدن الأفريقية وأجملها، وقد بلغت إيرادات السياحة أكثر من أربع مائة مليون دولار عام 2016¹.

1- الإدارة الإلكترونية في رواندا

في حوار جمع السيد Clément Uwajeneza مدير شركة رواندا أونلاين RwandaOnline و هي المؤسسة المسؤولة عن رقمنة الإدارة الرواندية مع يومية² Le Monde الفرنسية، صرح هذا الأخير توقع الإدارة الرواندية الثورة الرقمية في حينها حتى لا تضطر إلى الخضوع لها في السنوات العشر القادمة. فقد تم تكليف شركة RwandaOnline عام 2014 من قبل دولة رواندا - بقيادة الرئيس بول كاغامي Paul Kagamé - بمهمة رقمنة جميع الخدمات العامة للبلاد من خلال إنشاء Irembo و هي خدمة حكومية إلكترونية يمكنها تضيق الفجوة بين حوالي 13 مليون مواطن رواندي والإدارة ، بنقرات قليلة فقط.

و عن اختيار اسم إيرامبو Irembo للبوابة الإلكترونية فذكر السيد Clément Uwajeneza أن في لغة كينيا رواندا - لغة البلد - تعني كلمة إيرامبو الباب أو البوابة ، و يؤكد السيد Uwajeneza : "لقد جعلنا الوصول المباشر والدائم ممكنا بين المواطنين الروانديين وجميع الإدارات المحلية والوطنية". و من خلال هذه البوابة يمكن للروانديين ، على سبيل المثال ، تجديد جواز سفرهم ، والتقدم بطلب للحصول على بطاقة هوية جديدة ، والحصول على نسخة من شهادة السوابق العدلية ، وشهادة زواج. أما عن مستوى الإقبال على خدمات الإدارة الرقمية فتم ملاحظة نموا هائلا إذ تصفح ما حوالي 2000 رواندي وثائقهم عبر الانترنت الأسبوع الماضي. و قد كانوا أقل من 30 قبل ثلاثة أشهر.

أما عن الآفاق المستقبلية فيحلول عام 2018 ، ستعمل بوابة Irembo على رقمنة أكثر من 100 خدمة إدارية عبر الانترنت ، بدء من خدمات الشرطة إلى خدمات الأحوال

¹ <https://www.aljazeera.net/news/politics/2019/3/6>

² https://www.lemonde.fr/afrique/article/2016/01/22/au-rwanda-une-nouvelle-administration-2-0_4852009_3212.html#Z2sZi7OaV3JGv2gg.99

المدينة والخدمات المخصصة للروانديين في الشتات. و اما "طموحنا الهائي فهو رقمنة أكبر عدد ممكن من الخدمات العامة بحلول عام 2020 ، أي ما يقارب 400 خدمة في المجموع" فإن مراكز Irembo¹ فهي عبارة عن تركيبات مادية تديرها كل من المؤسسات العامة والخاصة لتوفير الوصول إلى خدمات الحكومة الإلكترونية على بوابة خدمات رواندا - Irembo. بوابة الخدمات الإلكترونية عبارة عن منصة إلكترونية يمكن من خلالها الوصول إلى الخدمات الحكومية بسهولة.و تم أيضا إطلاق IremboGov ، المنتج الرائد لشركة Irembo ، في يوليو 2015 ، ومنذ ذلك الحين قامت بتزويد 98 خدمة عامة ، مما يسهل على أكثر من 8 ملايين رواندي وأجنبي الوصول إليها. بعد ما يقرب من خمس سنوات من ظهورها ، تعمل Irembo على إعادة بناء وتحديث جميع خدمات IremboGov لضمان وضع المواطن في مركز اهتماماتها.

كيف تتم الاستفادة من خدمات الإدارة الإلكترونية ؟

هناك ثلاثة طرق متاحة للمواطن الرواندي تمكنه من الولوج السلس لإدارته الإلكترونية والاستفادة من خدماتها :

-الطريق الأنسب هو استعمال حاسوب مرتبط بشبكة الانترنت إلا أن امتلاكه ليس بمقدور كل مواطن رواندي و بما أن كل هاتف مسجل لدى متعاملي الهاتف فيمكن للعملية أن تتم بكل أمان.

-يلجأ أغلب الروانديين إلى الهاتف المحمول للحصول على خدمات بوابة ايرامبو الرقمية إذ أن عدد المواطنين الذين يمتلكون هاتف ذكي قد بلغ 9 ملايين.

-و إن تعذر ذلك و ذاك يمكن للمواطن الرواندي طلب خدمات متعاملين تابعين لمؤسسة رواندا أونلاين RwandaOnline سلفة الذكر و الذين ينتشرون عبر كل أرجاء البلاد.

¹ <https://www.itu.int/net4/wsis/forum/2020/ar/Agenda/Session/292>

وبذلك توفرت إمكانية التواصل المباشر والدائم بين المواطنين الروانديين وجميع الإدارات المحلية والوطنية. كما يتم أيضاً تقديم خدمات أخرى مثل نقل سندات الملكية باستخدام الهاتف المحمول و دفع الرسوم الإدارية المتعلقة باستخدام المنصة - بشكل حصري تقريباً - عن طريق الدفع بواسطة الهاتف المحمول كذلك ، وذلك بفضل الشراكة التي تم تأسيسها مع شركة الاتصالات Tigo ، أو بطريقة أخرى عن طريق بطاقة الانتماء. إذ لا يوجد في الوقت الحاضر مجال للدفع نقداً في الإدارة الإلكترونية الجديدة الناشئة في العاصمة كيغالي.

و لا بد في الأخير من التنويه باختراع مهم و مفيد جداً مهّد السبيل لتقريب الإدارة من المواطن الرواندي و سواء في العاصمة كيغالي أو في المناطق النائية و يتعلق الأمر باختراع منصات Ared و هي عبارة عن أكشاك متنقلة و هي على شكل خزانات تحيط بها ألواح لالتقاط و تخزين الطاقة الشمسية تستند على عجلات كبيرة. يمكن رؤيتها في الشوارع وأسواق العاصمة كيغالي و أيضاً في القرى النائية في عدة مناطق من البلاد. و يوضح مصمم الاختراع هنري نكاروندي أن منصة Ared توفر للسكان شحن هواتفهم المحمولة كهربائياً باستخدام منافذ الطاقة الستة عشر التي توفرها كل آلة و إعادة التحميل في أي وقت.

و للتاريخ فإثناء زيارته لعائلته في رواندا ، تمكن هنري ، الذي كان طالباً في الولايات المتحدة آنذاك ، من تقدير المشكلة المتزايدة للسكان المحليين الراغبين في شحن هواتفهم المحمولة في جميع الأوقات.

و بجانب كل كشك يوجد وكيل ، يقوم ببيع الخدمات. و بالإمكان أن تصبح هذه الأجهزة في نهاية المطاف مراكز متعددة الاستخدامات حيث يمكن للمواطنين إعادة شحن هواتفهم و إضافة رصيد إلى محافظهم الإلكترونية ، وإجراء تحويلات مالية عن طريق الهاتف المحمول و الولوج إلى شبكة واي فاي¹ Wi-Fi.

¹ أثناء مقابلة جمعت مصمم ARED مع جريدة Le Monde Afrique يوم 2015/03/24

و فيما يخص حفظ البيانات الشخصية للمواطن فان مؤسسة رواندا أونلاين تؤكد على كونها لا تمثل سوى وسيلة لنقل المعلومات و البيانات من المؤسسات الرسمية إلى المواطن و تخضع بالتالي إلى معايير صارمة تحول بينها و بين استغلال البيانات الشخصية للمواطنين أو تحويلها إلى وجهة ثانية. و في هذا الوقت الذي شهد انفجار الهجمات الإلكترونية والعديد من القضايا الأخلاقية المتعلقة بالبيانات الضخمة Big Data ؟ و يجب الرئيس المدير العام لشركة رواندا أونلاين مُطمئننا "نحن لا نملك أي بيانات. و هذه البيانات تظل ملكية كاملة للدولة ومؤسساتها. نقوم فقط بالانتقال ذهابا و إيابا - عن طريق خدماتنا - بين البيانات التي يطلبها المواطن على المنصة و استجابة الإدارية المعنية. نحن نحفظ فقط بإيصالات الدفع. بالإضافة إلى ذلك، فسوف نقوم بالسهر على هذه الخدمة لمدة خمسة وعشرين عاما ، لذلك فنحن ملتزمون دائمًا بضمان أقصى درجات الأمان لهذه المنصة ضد عمليات تحويل أو سرقة البيانات".¹

و الفكرة المستهدفة هي جعل الموظفين يعكفون على حل المشاكل الحقيقية للمواطن و اخذ الوقت الكافي في تحقيق ذلك ، عوضا عن ضياع هذا الوقت الثمين في تسوية صفوف الطوابير اللامتناهية و تسيير مزاج لمواطنين الذين ينتظرون و لمدد طويلة أن تقضى حوائجهم تاركين بالتزامن مع ذلك أشغالهم و مناصب عملهم. و من جهة أخرى تعمل مؤسسة رواندا أونلاين على نقل خبرتها لموظفين حكوميين ليتسنى لهم الأخذ بزمام الأرضية بشكل كامل.

أما عن تعداد الموظفين الدائمين في مؤسسة رواندا أونلاين فإن عددهم خمسون أجيرا مع وجود حوالي مائة موظف يشتغلون كعملاء للمؤسسة في ربوع الوطن لتقديم خدمات للمواطنين أو يعكفون على تكوين الموظفين الحكوميين في مجال الرقمنة.

¹ أثناء مقابلة لرئيس المدير العام لشركة رواندا اون لايين مع يومية Le Monde الفرنسية في 2016/01/22

و فيما يخص الخبرات الأجنبية فان مؤسسة رواندا أونلاين تعتمد على مؤسسة سنغافورية متخصصة في المجال الرقمي هي كريمسن لوجيك¹ CrimsonLogic . و ينظر من هذه الشراكة - بعدما تحول المشروع إلى واقع و استوى على سوقه - التعاون مع الجانب الرواندي لنقل التكنولوجيا و تمكينه من الخبرات.

يعتبر مشروع رقمنة الإدارة الرواندية في حقيقة الأمر شراكة بين القطاعين العام (الدولة الرواندية) و الخاص (مؤسسة رواندا أونلاين). و تساهم الدولة الرواندية برأس مال اكبر و تأخذ المؤسسة عمولة عن كل خدمة تقدم للمواطن عبر بوابة ايرامبو و يمكن أن يبلغ عدد الخدمات 50 000 عملية في الشهر الواحد و قد أنفقت المؤسسة 20 مليون دولار إلى حد الآن حسب تصريح الرئيس المدير العام الذي قدم هذه المعلومات خلال مقابلة صحفية لقناة Africa 24 الناطقة باللغة الفرنسية².

العوامل الداعمة و المرافقة لتحول رواندا إلى دولة رائدة
1. الإجراءات السياسية المتبعة³ :

الدستور الجديد الذي حرص على إلغاء نتائج الطبقية والعرقية و الانتماء القبلي ، حتى انه حرم مسميات "الهوتو" و "التوتسي" و جعل من اللجوء إلى الخطاب العرقي جرماً يعاقب عليه القانون.

2- تبني إستراتيجية (رؤية 2020)، و من أهدافها :

-تكوين الثروات

¹ شريكاً موثوقاً به للحكومات والشركات في جميع أنحاء العالم لأكثر من 30 عامًا ، حيث تقدم التميز من خلال معرفتنا المتعمقة بتسهيل الأعمال والحكومة القانونية والرقمية والأمن السيبراني. حتى الآن ، تمتلك مكاتب في 40 دولة عبر آسيا والشرق الأوسط وأفريقيا والأمريكتين ومنطقة البحر الكاريبي ومركزين لتطوير الحلول في الهند وماليزيا SDCs اي Service-Oriented Device Connectivity و هي خدمة خاصة بتسهيل الاتصال الخاص بتقديم الخدمات و موقع المؤسسة

[/https://www.crimsonlogic.com](https://www.crimsonlogic.com)

² يمكن تتبع المقابلة على قناة يوتيوب عبر الرابط :

<https://www.youtube.com/watch?v=-8rLg92qtxs>

³ دولة رواندا من الابداء الجماعية الر الريادة المثالية <https://mcsr.net/author/51>

-تقليل الاعتماد على الديون الخارجية

-تثمين الاستثمار الخارجي و الداخلي

-تحويل نمط القطاع الزراعي من التقليدي إلى المعاصر، باستغلال نتاج التعليم والتكنولوجيا.

3- ترسيخ مبدأ الوحدة الوطنية و محاربة الفقر.

4- تفعيل عمل لجنة الوحدة والمصالحة الوطنية لتحقيق التصالح والتسامح في إطار مبدأ "لا غالب ولا مغلوب"

5- تكريس مبدأ الشفافية و محاربة الفساد، و قد تم ذلك بتطبيق تشريعات صارمة تحاسب المفسدين و تعاقب المجرمين الذين تطال أيديهم المال العام.

6- تقليص البيروقراطية بحيث أصبح بالإمكان إنشاء مؤسسة في يوم واحد بفضل "المكتب الموحد".

7- تثمين مساهمة المرأة بتكريس المساواة بينها و بين الرجل فلم تغيب المرأة من سدة البرلمان الرواندي أو الحكومة و ذلك بنسبة لا يستهان ها.

8- تحويل التنوع العرقي و الديني من عامل تناحر و نزاع إلى عامل ثراء و تعاون.

و لا يرى الخبير الاقتصادي الرواندي كليت نيكزرا¹ في الأمر أية معجزة، ويقول "لكي تنشئ دولة ناجحة، لا تحتاج إلى إعادة اختراع العجلة، وإنما يكفي أن تستفيد من تجارب الآخرين" فعلى هذا الصعيد تحديدا أوفدت الحكومة عددا كبيرا من اللجان إلى دول أخرى للاستفادة من تجاربها. ويتابع في حديث سابق للجزيرة نت أنه إذا "استطعت أن تجعل المطار خاليا من الفساد والرشوة، وخدمة الانترنت في البلاد سريعة، وإجراءات الاستثمار بسيطة، والشباب يتحدثون الانجليزية، فإنك ستحصل على دولة فعالة، وسوف تجذب الشركات والمستثمرين من كل العالم."

¹ <https://www.aljazeera.net/news/politics/2019/3/6>

حدد المشروع الوزاري فور مجيء جمهورية رواندا الثانية سنة 1973 الغرض من المدرسة من حيث المنفعة: "يتم قياس فعالية نظام التعليم من خلال الخدمات التي يقدمها للمجتمع. لذلك لا يكون التعليم مفيداً إلا إذا كان قادراً على تكوين أفراد قادرين على المشاركة بشكل فعال في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد من جهة ، ومن جهة أخرى المساهمة في الحياة السياسية للأمة. كما ينبغي للنظام التربوي و برامجه أن ينجح في تحقيق هدفين هما : تكوين منتجين أكفاء في مختلف فروع التنمية من جهة ، ومن جهة أخرى جعلهم مواطنين مستنيرين ، و على وعي بمسؤولياتهم."¹

- تبني برنامج OLPC أي توفير حاسوب لكل متعلم One Laptop Per Child

قد يغلب على الأقسام في مدارس رواندا الطابع التقليدي يميزه الفقر عندما ترى للمرة الأولى ، إلا أن التعليم في رواندا يركز على تقنيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و خاصة بعد عقد شراكة مع مؤسسة مايكروسوفت بهدف تقليص الفجوة الرقمية. و هناك ميزة أخرى تتصف بها المدارس في رواندا هي تبنيها لنظام « ICT4E » اي تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل التعليم. و ذلك من اجل تكريس نظام تربوي يستبدل وسائل التعليم والكتب التقليدية، بأرضيات إلكترونية عبر استعمال حواسيب نظام OLPC أو عبر برنامج «Mp3» ليتسنى للمتعلم إتباع دروسه. أما لبولا إنغابيرا وزيرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والابتكار فتصرح بأن القمر الاصطناعي الرواندي سيساعد على ربط المجتمعات النائية فيما بينها. وتضيف بأن "الاستثمار في تكنولوجيا الفضاء جزء من مهمتنا الكبرى التي تتمثل في سد الفجوة الرقمية من خلال توفير فرص رقمية متكافئة للمجتمعات الريفية والنائية."

¹ Erny Pierre. L'enseignement en Rwanda. In: Tiers-Monde, tome 15, n°59-60, 1974. Education et développement. L'école et le Tiers-Monde en 1974 (sous la direction) pp. 707-722; www.persee.fr tiers_0040-7356_1974_num_15_59_2034

أما عن الغاية من تأهيل المعلمين فنذكر ما صرح به نائب مدير مجلس التعليم

برواندا «عمانوئيل موفوني» في مقال نشر عام 2010 بموقع «The News Times» بأنه: «لا

بديل عن هذا المعلم المؤهل بامتياز، وفي سبيل هذا تقام العديد من الورش والدورات

التدريبية التي تخرج معلمين قادرين على تقديم تعليم يواكب العصر ويلبي احتياجات سوق

العمل وينهض بالبلاد اقتصاديا، سواء أكان على مستوى التعليم الأساسي أو الجامعي».¹

الخاتمة

تهدف الإدارة الإلكترونية أو الإدارة عبر الانترنت إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات من قبل الإدارات العامة لجعل الخدمات العامة أكثر سهولة لمستخدميها

ولتحسين أدائها الداخلي. و من شأن ذلك توفير الوقت و الجهد و تغطية كل شبر من

الوطن. و قد رأينا عبر هذه الدراسة - التي نرى أنها أجابت على الإشكالية المطروحة "ما هي

الدعائم التي ارتكزت عليها دولة رواندا للتحكم في الإدارة الإلكترونية؟" - أنه لا يمكن أن

تتحول الإدارة الإلكترونية واقعا إلا بشروط قد تكون في متناول البلدان النامية و منها

صديق الإرادة السياسية و توفير البنية التحتية و بناء شراكة واضحة المعالم مع الدول

الحاملة للخبرة ثم الاستفادة من الكفاءات الوطنية المتواجدة خارج الوطن و الاستثمار في

¹ <https://shbabbe.com/show/125559>

دولة رواندا من الحرب الأهلية إلى المواطنة الرقمية

Rwanda from civil war to digital citizenship

د/محي الدين بن نعم /أ.د/ العربي غريسي

الموارد البشرية التي تمثل الأرضية الضرورية لنمو و تطور يستمدان غذائهما من ذكاء دائم

و مستمر بدء من منظومة التعليم و استكمالاً بالتكوين المتواصل.

و لعل المثال الذي جاء اختيارنا عليه قد قدم الإستراتيجية المثلى للوصول إلى

مستوى من التنمية يلبي الحاجات و يحقق الأهداف على مستوى الفرد و المجتمع مع الأخذ

بعين الاعتبار خصوصيات الوطن و المواطن. و قد أجابنا أيضاً من خلال مثال دولة رواندا

الوارد في هذه الدراسة على سؤال محوري "هل يتعين - لغرض سد الفجوة الرقمية - على

مجتمع ما و من ورائه المواطن أن يقوم بتسجيل الدخول فقط ليعبر إلى الجانب الآخر من

الفجوة. إذ لا يهم مقدار الوقت الذي مضى منذ ظهور التكنولوجيا لأول مرة و حتى

اعتمادها ؟" إذ لا بد من توفر جهود أخرى - ذكرناها في هذه الدراسة - حتى و إن أتاحت

التقنيات الرقمية الفرصة لحرق بعض المراحل.

توصيات الدراسة

-ضمان الشفافية والانفتاح والشمولية للخدمات الإدارية و ذلك من خلال اعتماد المراقبة

و المتابعة والمساءلة،

-اتخاذ خطوات لمعالجة "الفجوة الرقمية" حتى لا ينقسم المواطنون إلى فئة لديها القدرة

على استخدام التقنيات الرقمية و فئة غير متمكنة من الاستفادة من الخدمات والفرص

الرقمية،

-دمج إستراتيجية الإدارة الرقمية في إطار إصلاحات الإدارة العامة الشاملة،

-السعي التدريجي للتكامل والمواءمة بين إستراتيجية الإدارة العمومية الرقمية

والاستراتيجيات القطاعية الأخرى ذات الصلة،

-العمل على تشجيع المقاربة المواطنانية في استخدامات الإدارة الرقمية،

قائمة المراجع

أولا- المراجع العربية:

1- علي حسين السميع العرب 2010 المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات
والفجوة الرقمية

2- دولة رواندا من الإبادة الجماعية الى الريادة المثالية <https://mcsr.net/author/51>

ثانيا- المراجع الاجنبية:

3-ATTOUR, A., et Longhi, C. « Fracture numérique, le chaînon manquant. Les services d'e-administration locale dans les communes françaises », *Les Cahiers du numérique*, vol. 5, no. 1, 2009, pp. 119-146.

4-Karim BENYEKHEF, " L'administration publique en ligne au Canada : précisions terminologiques et état de la réflexion", *Revue Française d'administration* Quelques réflexions sur l'administration électronique Aminata BAL publique, n°110 Recension du numéro spécial « L'administration électronique », *Revue française d'administration publique*, n°110, 2004 *Lex Electronica*, vol. 10, n°1, Hiver 2005 https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-1_bal.pdf

5-BEN YOUSSEF, A. « Les quatre dimensions de la fracture numérique », *Réseaux*, vol. 127-128, no. 5-6, 2004, pp. 181-209.

6-ELIE, M., in " Le fossé numérique. L'Internet, facteur de nouvelles inégalités ? ", *Problèmes politiques et sociaux, La Documentation française*, n° 861, août 2001

7-ERNY, P., L'enseignement en Rwanda. In: *Tiers-Monde*, tome 15, n°59-60, 1974. Education et développement. L'école et le Tiers-Monde en 1974 (sous la direction) pp. 707-722; www.persee.fr/tiers_0040-7356_1974_num_15_59_2034

8-MARTIN, L., POUSSING, N., Les déterminants de l'adoption de l'administration électronique par les entreprises <https://www.strategie-aims.com/events/conferences/2-xixeme-conference-de-l-aims/communications/34-les-determinants-de-ladoption-de-ladministration-electronique-par-les-entreprises/download>

9-SAURET, J., L'administration électronique : un bouleversement sans précédent, 2005 <http://Annales.org/ri/2005/novembre/adae.pdf>



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 63			
المحور رقم-5-	عرض تجارب و نماذج مؤسساتية او دولية		
عنوان المداخلة	تجارب دولية في تفعيل الحكومة الإلكترونية International experiments in activating e-government		
الاسم واللقب	عايدة لياس	نور الدين معرز	برجي نسرين
المؤهل العلمي	طالب دكتوراة	استاذ محاضر أ	استاذ محاضر أ
الوظيفة	/	/	/
التخصص	/	/	/
المؤسسة	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس
ملاحظات	/	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

تجارب دولية في تفعيل الحكومة الإلكترونية

International experiments in activating e-government

ط/دعايدة لياس د/نورالدين محرز د/برجي نسرين
جامعة سوق اهراس جامعة سوق اهراس جامعة سوق اهراس

nesrine.bordji@univ-soukahras.dz noureddienmehrez@univ-soukahras.dz a.lias@univ-soukahras.dz

الملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى إبراز دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز العمل الإلكتروني وتحقيق مصلحة المتعاملين، وذلك لقدرتها على تقديم الخدمات بسرعة وفعالية وكفاءة ومواكبة التطور الهائل في نظم الرقمنة، كما تم عرض تجارب عينة من الدول العربية والأجنبية في ظل هذه النقلة النوعية التي حققتها المعلوماتية وما ترتب عنها من نتائج إيجابية لإقتصاديات هذه الدول، وما أحدثته هذه الثورة من توفر للمعلومات ومواكبة للتوجهات الحالية تحت مظلة العولمة والإقتصاد الرقمي لتنفيذ الأعمال بشكل إلكتروني.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات، المؤشرات.

رموز تصنيف JEL: M11, O38

Abstract:

This paper aims to highlight the role of e-government in promoting electronic work and achieving the interest of customers, for its ability to provide services quickly, efficiently and keep pace with the tremendous development in digitization systems, as well as the experiences of a sample of arab and foreign countries in the light of this qualitative shift achieved by informatics and the resulting positive results of the economies of these countries, and the resulting positive results of this revolution information and keeping up with current trends under the umbrella of globalization and the digital economy to carry out business electronically.

Keywords : the electronic government, information technology, indications.

JEL Classifications: M11, O38

مقدمة:

شهدت السنوات الأخيرة إرتفاعا ملحوظا في معدلات إنتشار تكنولوجيا المعلومات وأصبحت السرعة التي يحدث بها التغيير الإقتصادي تشكل تحديا لجميع الدول بمختلف أصنافها المتقدمة والنامية، وقد أدت تكنولوجيا المعلومات إلى تسابق الدول نحو الحكومة الإلكترونية أو الرقمية كبديل للحكومة التقليدية، وذلك من خلال عرض تسهيلات إدارية للمواطنين وتبسيط العمليات التي كانت معقدة وتفعيلها إلكترونيا من خلال نشر الوعي والفكر الإلكتروني، ودعم التوجه نحو التعليم الإلكتروني بصورة أكبر وأوسع، والحكومة الإلكترونية هي وسيلة لتحسين الأداء الحكومي وجعله أكثر كفاءة وفاعلية إذ يربط بين تكنولوجيا المعلومات وبين مهام ومسؤوليات الجهاز الحكومي من خلال إتباع إستراتيجيات وسياسات واضحة تأخذ بالإعتبار المتغيرات في مجال صناعة المعلومات وإنعكاس ذلك على الأعمال الحكومية بمختلف أنواعها، وتسعى إشكالية بحثنا على تبيان مكانة الحكومة الإلكترونية في تفعيل السياسات التنموية لمختلف الدول تزامنا مع الثورة الرقمية الهائلة كمايلي:

ما هو واقع تفعيل الحكومة الإلكترونية في مختلف دول العالم المتقدمة منها والنامية؟

وتنبثق عن إشكالية بحثنا التساؤلات الفرعية التالية:

-ما هو مفهوم الحكومة الإلكترونية؟ ماهي أهدافها؟

-ماهي الإستراتيجيات المتبعة لتطوير الحكومة الإلكترونية؟

-ماهي المقومات وأساسيات التجارب الرائدة في مجال الحكومة الإلكترونية؟

-ماهي معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية؟

المنهج المتبع: سيتم دراسة هذا البحث بالإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لعرض

الجانب النظري وكيفية تفعيل الحكومة الإلكترونية في بعض الدول.

أهمية البحث: ترجع أهمية هذه الدراسة للإهتمام المتزايد على مستوى الحكومات

بموضوع الحكومة الإلكترونية والمزايا التي تنبثق عن تطبيق مثل هذه المشروعات.

أهداف البحث: تهدف الدراسة على التعرف على مفاهيم الحكومة الإلكترونية وأهميتها

والإطلاع على تجارب بعض الدول.

محااور البحث: سنعالج إشكالية بحثنا من خلال المحاور التالية:

المحور الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية

المحور الثاني: تجارب بعض الدول في تفعيل الحكومة الإلكترونية

المحور الثالث: معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية

1- ماهية الحكومة الإلكترونية:

1-1- مفهوم الحكومة الإلكترونية:

هناك عدة تعاريف للحكومة الإلكترونية لعدد من الباحثين، منهم من عرفها بأنها وسيلة لتحسين القطاع العام والحكومي، وآخرون عرفوها كوسيلة لتحقيق الإصلاح وتغيير العمليات الهيكلية والثقافة الحكومية، وآخرون ركزوا على جانب تحسين الإتصال مع المواطن وتحقيق ديمقراطية أكبر، وآخرها هناك من ذكر أنها قضية تجارية تتعلق بزيادة العوائد وتحسين الأداء والوضع التنافسي للهيئات والدوائر الحكومية¹، كما قدم البنك الدولي عام 2005 مفهوما للحكومة الإلكترونية بأنها عملية إستخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات الأنترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيدا من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات، وتشير الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الأمم المتحدة إلى إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، مثل شبكات ربط الإتصالات الخارجية، مواقع الأنترنت، ونظم الحاسب الألي بواسطة الجهات الحكومية، ومن ثم فإن تبني الحكومة الإلكترونية يؤثر على العلاقة الأساسية بين الجهات الحكومية من جانب والمواطنين وأعمالهم من جانب آخر²، ومن هنا يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها عملية إستغلال المعلوماتية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطن ولكافة المتعاملين وذلك وفق أطر وضمانات معينة تحمي الطرفين معا.

1-2- أهداف الحكومة الإلكترونية:

تهدف الحكومة الإلكترونية لتحقيق جملة من الأهداف تتمثل فيما يلي:³
- تقديم الخدمات الحكومية لأفراد المجتمع (المواطنين)، والمؤسسات، والشركات الخاصة بكفاءة ودقة عالية في إطار المتغيرات التكنولوجية؛
- تبسيط الخدمات في المؤسسات الحكومية بشكل يسمح بتقديمها إلكترونيا؛
- تعميم الخدمات في نطاق الجغرافية على كل أنحاء الدولة، وعلى كل القطاعات الموجودة داخل الدولة حتى للمواطنين خارج الوطن؛

تجارب دولية في تفعيل الحكومة الإلكترونية
International experiments in activating e-government

ط/دعايدة لياس د/ نور الدين محرز د/برجي نسرين

-تعمل الحكومة الإلكترونية على رفع وتحسين مستويات الأداء، وتحسين وإصلاح المؤسسات الحكومية، وإستخدام الطاقات البشرية إستخداماً أمثلاً؛
 -تعمل على عرض كافة البيانات والمعلومات والبرامج الحكومية إنطلاقاً من مبدأ الشفافية في المعلومات، وتوفير المعلومات للباحثين والدارسين الذين يقومون بعملية التخطيط لتطوير وتحسين أداء وخدمات الدولة؛
 -العمل على تبني أسلوب الشفافية في إنجاز كافة المعاملات، والمناقصات الحكومية حتى يتمكن أفراد المجتمع ورجال الأعمال من إنجاز أعمالهم بشفافية ومصداقية، من أجل زيادة قناعة المواطن بدور المؤسسات الحكومية ومصداقيتها بهدف القضاء على الفساد؛
 -تبسيط الإجراءات المطلوبة في أداء الأعمال وتقديم الخدمات والتنسيق بين الأجهزة الحكومية، وتحسين إستجابة الحكومة لمتطلبات أفراد المجتمع وتطور إحتياجاتهم؛
 -تقليل الوقت الذي يستهلكه المواطن للحصول على المعلومات من الأجهزة الحكومية؛
 -القضاء على الفساد الإداري والمالي وخفض النفقات وزيادة الإيرادات العامة؛
 -تحسين مناخ الأعمال والإستثمار لجذب الإستثمارات الأجنبية.

1-3- خصائص أنواع الحكومة الإلكترونية:

يمكن توضيح خصائص أنواع الحكومة الإلكترونية في الجدول أدناه
 الجدول رقم (01): يتضمن خصائص أنواع الحكومة الإلكترونية

النوع	المعلومات	الإتصالات	المعاملات المباشرة
الحكومة للمواطن والمواطن للحكومة	طلب معلومات من شركة أو المواطن عن ضرائب، ورخص الأعمال والتسجيل، وقوانين، برامج سياسية، ومسؤوليات إدارية... إلخ	طلب معلومات ونقاش يتعلق بالعمليات والمنتجات الإدارية والإتصالات مع السياسيين والمسؤولين	توصيل الخدمة مباشرة ورصد النتائج، والتصويت الإلكتروني، وتوفير الحل مباشرة، والمشاركة المباشرة... إلخ
الحكومة للأعمال والأعمال للحكومة	طلب معلومات من شركة أو المواطن عن ضرائب، ورخص أعمال، وتسجيل، وقوانين، وبرامج عمال،	طلب معلومات ونقاش يتعلق بالعمليات الإدارية للأعمال والمنتجات والإتصالات مع	توصيل الخدمة مباشرة ورصد النتائج، والمعاملات الإلكترونية، والحيازة

تجارب دولية في تفعيل الحكومة الإلكترونية
International experiments in activating e-government

ط/دعايدة لياس د/نورالدين محرز د/برجي نسرين

الإلكترونية، ومراجعة الحسابات إلكترونيا والتسوق الإلكتروني... إلخ	السياسيين والمسؤولين... إلخ	وسياسات أعمال، مسؤوليات إدارية... إلخ	
سريان العمل بين المنظمات وتبادل البيانات وتبادل السياسة والحلول مباشرة، وإدارة المعلومات والمعرفة إلخ....	القيام بتبادل المعلومات بين المسؤوليات المختلفة والمستويات الهرمية المختلفة، إجتماعات النقاش، والإتصالات في المفاوضات وإتخاذ القرارات، والتفاعل بخصوص قرارات وقوانين إدارية ومشاريع أو برامج... إلخ	تبادل المعلومات بين المسؤوليات المختلفة والمستويات الهرمية المختلفة، بما يتعلق بالقرارات الإدارية والقوانين، ووضع سياسات، وبيانات، وبرامج مشاريع، ومعلومات عن خلفيات، قرارات... إلخ	الحكومة للحكومة
سريان العمل بين المنظمات وتبادل البيانات وتبادل السياسة والحلول مباشرة، وإدارة المعلومات والمعرفة إلخ....	القيام بتبادل المعلومات بين مختلف المنظمات والوكالات، وإجتماعات نقاش، والإتصالات بخصوص المفاوضات وإتخاذ القرارات والتفاعل بخصوص قرارات وقوانين إدارية... إلخ	تبادل معلومات عن قرارات إدارية وسياسات إدارية، وبيانات، وسجلات، وقوانين، وبرامج سياسية، ومعلومات عن خلفيات قرارات... إلخ	الحكومة واللا ربحية واللا ربحية والحكومة

تجارب دولية في تفعيل الحكومة الإلكترونية
International experiments in activating e-government

ط/دعايدة لياس د/ نور الدين محرز د/برجي نسرين

الحكومة والموظفين	تبادل المعلومات بالنسبة للأعمال والأداء وسياسة الموظفين وبيانات وإعلانات بالنسبة لإدارة المستقبل الوظيفي وتنمية موظفي الحكومة ..إلخ	القيام بتبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة والأشخاص المختلفين وحلقات النقاش والإتصالات بخصوص المفاوضات وإتخاذ القرارات، والتفاعل بخصوص الأعمال والأداء ..إلخ	سريان العمل بين الموظفين وتبادل سياسات الموظفين وحلول وبيانات وغدارة المعلومات والمعرفة والمساهمة المباشرة ..إلخ

المصدر: معهد البحوث والإستشارات، وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي، الحكومة الإلكترونية، 1427هـ، جامعة الملك عبد العزيز، الإصدار التاسع، جدة، ص ص 21، 22.

1-4- مبادئ الحكومة الإلكترونية:

لقد وضع مجلس التمييز الحكومي في الولايات المتحدة الأمريكية سبعة مبادئ إرشادية حول ماهية الحكومة الإلكترونية، وتتلخص فيمايلي:⁴

-سهولة الإستعمال: يتجلى ذلك من خلال ربط الجمهور بحكوماتهم الوطنية أو الإقليمية أو العالمية حسب إحتياجاتهم ورغباتهم؛

-الإتاحة للجميع: يجب أن تكون متاحة للجميع في المنزل، العمل والمدارس، المكتبات حتى يتسنى للجميع التواصل مع الحكومة الإلكترونية، أو من أي موقع يناسب المستخدم؛

-الخصوصية والأمان: لا بد من التمتع بمعايير الخصوصية والسرية المناسبة والأمن والمصادقية الأمر الذي يؤدي إلى النمو والتطوير في مجال خدمات الجمهور؛

-التحديث والتركيز على النتائج: من خلال الإتصاف بالسرعة لمواكبة التغيرات والتطورات الحديثة والمتطورة في التقنية؛

-التعاون والمشاركة: وذلك من خلال مشاركة كافة المنظمات الفاعلة في المجتمع من منظمات حكومية وغير حكومية، أو الخاصة من أجل وضع الحلول من أجل وضع الحلول المجتمعة والمتطورة كل حسب خبرته وتجربته؛

-قلة التكاليف: من خلال الإستراتيجيات الإستثمارية التي تؤدي إلى تحقيق الكفاءة والأداء المستمر، مما يؤدي بدوره إلى تقليل التكاليف؛

-التغيير المستمر: يعتبر أسلوب العمل الحكومي ليس لتمويل الممارسات التطبيقية الحالية فقط، وذلك للعمل على إستخدام التقنية وتطبيقها وتحقيقها على المستوى الفردي السطحي.

1-5- فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية: ينجر عن تطبيق الحكومة الإلكترونية عدة فوائد إقتصادية وإدارية وإجتماعية تتمثل فيمايلي:⁵
الفوائد الإقتصادية:

-توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة بالحكومة الإلكترونية، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة التقليدية؛
-مفهوم إقتصادي (ذهاب السلعة أو الخدمة إلى العميل وليس العكس) ؛
-مساندة برامج التطوير الإقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي للحكومة الإلكترونية؛
-إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية للحكومة الإلكترونية، وأمن المعلومات؛
-توحيد الجهود، بدلا من تشتيت الجهود وإزدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية، يتم جمع هذه الجهود وتوحيدها تحت بوابة إلكترونية واحدة؛
-فتح قنوات إستثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وذلك عن طريق إستخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.

الفوائد الإدارية

-مفهوم الإدارة الإلكترونية E-administration وتنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي؛
-القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية؛
-الإدارة في الحكومة الإلكترونية تكون أكثر شفافة في التعامل وأكثر وضوحا وتلغي الوساطة والمحسوبية والمجاملة؛
-الحكومة الإلكترونية تختصر الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها؛

-الحكومة الإلكترونية تنظم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماماً عن الحكومة التقليدية؛

-مفهوم إداري جديد مثل العمل بروح الفرق الواحد وتوحيد الجهود.

الفوائد الإجتماعية:

-تحفيز المواطنين لإستخدام الحكومة الإلكترونية، وبالتالي إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات؛

-تسهيل وسرعة التواصل الإجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية الكثيرة كالبريد الإلكتروني وغيره؛

-تفعيل الأنشطة الإجتماعية المختلفة عن طريق إستخدام التطبيقات الإلكترونية الكثيرة.

6-1- العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والتعاملات الإلكترونية :

تعتبر الحكومة الإلكترونية كجزء من التعاملات الإلكترونية على إعتبار أن التعاملات الإلكترونية بإمكان أي متعامل سواء كانوا أفراد أو مؤسسات أو منظمات تدعيمها من أجل تقديم خدماته لأجل تحقيق مصلحته الشخصية، وتعظيم ربحيته على عكس الحكومة الإلكترونية التي تهدف لتحقيق المصلحة العامة وتطبيق سياسة الدولة في تلبية حاجيات المواطنين وتعزيز تنافسية الإقتصاد لمواكبة الرقمنة.

7-1- مقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية:

تهدف الحكومة الإلكترونية إلى إحداث تحول في طريقة تفاعل الحكومة مع المواطنين والأعمال ويتطلب ذلك، ضرورة إعداد إستراتيجية متماسكة تبدأ بدراسة تنمية الإدارة الحكومية وترشيد مواردها وتهيئة بيئتها القانونية والإقتصادية والنظام الإجتماعي لها، وتعزيز قدرات المواطنين على إستخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتطورة والإنتفاع منها، ويوضح العرض التالي كل من مقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية، وإستراتيجيات المشكلة لها:

7-1-1- إصلاح العملية الإدارية:

ليست الحكومة الإلكترونية مجرد عملية آلية العمليات أو معالجة التصرفات والأفعال القائمة في الأعمال الحكومية والأجهزة المختصة، بل تختص الحكومة الإلكترونية بتكوين عمليات وعلاقات جديدة بين الحكومة والمواطنين والأعمال كما أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست مجرد أداة لتحقيق عوائد وتوفير التكلفة المترتبة على تشغيل وتعيين القوى العاملة أو في إستثمار الوقت، كما أنه لا يتحقق بقيام العاملين بإعداد

السجلات والوثائق الإلكترونية، بل إن الحكومة الإلكترونية تعتبر من الحلول الجوهرية لو إستحسن إستخدامها بشكل صحيح، لذلك يجب عند تطوير الحكومة الإلكترونية البدء في التخطيط السليم لمشروعاتها ودراسة المجال الذي تطبق فيه تكنولوجيا المعلومات وإتصالات التي يجب أن توظف لتكوين عمليات جديدة تتسم بالشفافية في حل المشكلات وتمثل الشفافية أسلوباً جديداً للتعامل في حل المشكلات التي توجه مسار إمداد المعلومات والخدمات الحكومية لجمهور المستفيدين وذلك لكونها تمثل الوضوح التام في إتخاذ القرارات ورسم الخطط والسياسات والسماح للمتأثرين بالقرارات الإدارية بأن يعملوا بالحقائق والعمليات التي ساهمت في إتخاذ القرارات، وعلى ذلك، فإن إصلاح العمليات الإدارية يمثل الخطوة الأولى في إطار عملية التحول الناجح نحو إقامة الحكومة الإلكترونية، وعلى الرغم من أن إصلاح العمليات يعتبر أساساً مرغوباً ومطلوباً، إلا أنه من المهم تكوين أو خلق عمليات وإجراءات جديدة تؤدي إلى إحداث تغييرات جذرية في أساليب وطرق العمل الإداري وخاصة في علاقاتها بالمواطنين ومؤسسات الأعمال؛⁶

1-7-2- القيادة الإدارية:

حتى يمكن تحقيق عملية التحول للحكومة الإلكترونية بنجاح، يصبح من الضروري توافر عددا من القوى العاملة القادرة على التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتقدمة والتي سبق إستعراض مجموعات المهارات اللازمة لها، وبدون هذه الكفاءات المؤهلة للتعامل مع متطلبات الحكومة الإلكترونية، يصعب بل ويستحيل تحقيق أهداف إقامة مشروعات الحكومة الإلكترونية حتى لو توافرت الإمكانيات والموارد المادية والمعنوية، لذلك فإن الحكومة الإلكترونية تتطلب قيادة سياسية وإدارية قوية تلتزم علناً بدعم الجهود التي تؤدي للتحول نحو الحكومة الإلكترونية من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والإقتصادي والإجتماعي والتكنولوجي الذي يسهم في إطلاق قدرات القوى العاملة الإبداعية والخلقة⁷؛

1-7-3- وضوح الإستراتيجية:

التحول نحو حكومة إلكترونية فعالة وكفاء وناجحة يتطلب وجود رؤية ورسالة واضحة المعالم وأوليات محددة ودقيقة في ضوء معايير ومواصفات واضحة المعالم تتماشى وتتطابق مع التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات وإتصالات، ويتطلب الإستثمار الإستراتيجي توافر خطط إستثمار واضحة وأهداف محددة ترتبط بالموارد البشرية والمادية المتاحة في

الوقت المحدد لها، وعلى ذلك تختار مشروعات الحكومة الإلكترونية على أساس تحقيقها أقصى عائد ممكن يختص بعائد الإستثمار أو الإستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية، من هذا المنطلق، تنبثق ضرورة توافر معايير نوعية وكمية لقياس الإنتاجية والأداء الجيد المقبول⁸ :

1-4-7- التعاون مع المجتمع:

حيث أن الحكومة الإلكترونية تقام في الأساس لخدمة المواطنين ومؤسسات الأعمال وغيرها من منظمات المجتمع، لذلك يجب التعاون معها ومشاركتها في بناء وإرساء علاقات متبادلة وتحلفات تعود بالنفع على المجتمع ككل، ولا يقتصر التعاون على العلاقة مع المواطنين ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع فحسب، وإنما يشمل أيضا علاقة المؤسسات الحكومية بإدارتها ووحداتها وتنظيماتها المتعددة وعلاقة كل ذلك بمصالح والأجهزة الحكومية الأخرى على كافة المستويات المركزية والمحلية، كما يجب أن تتعاون مؤسسات القطاع الخاص مع الحكومة الإلكترونية بحيث لا يقتصر هذا التعاون على المعاملات الإلكترونية فحسب، بل يجب أن يتضمن أيضا تبادل الرؤى والأفكار والإستثمارات⁹ :

1-5-7- مشاركة المجتمع المدني:

المشاركة والتضمين المدني في أعمال الحكومة الإلكترونية يعتبر عاملا مهما وضروريا لتأكيد فعاليتها ونجاحها، حيث تتجه نحو تحسين قدرات المجتمع وفعاليتها المجتمعية، لذلك يجب مشاركة المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني من نقابات وجمعيات غير حكومية في إتخاذ القرارات الخاصة بالحكومة الإلكترونية من خلال التشاور والمشاركة الإيجابية للتعرف وجهات النظر المختلفة نحو مشروعات الحكومة الإلكترونية¹⁰ .

2- أهم التجارب العربية والدولية في تفعيل الحكومة الإلكترونية:

توجد العديد من التجارب الناجحة والرائدة في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية سواءا على المستوى الدولي أو العربي ومن هنا سنستعرض العديد منها

1-2- على المستوى العربي:

الإمارات العربية المتحدة:

تتخذ حكومة الإمارات خطوات ملموسة لتأسيس تحول رقمي قوي والإستفادة من الإيجابيات والفوائد التي يوفرها التحول الرقمي من خلال إطلاق المبادرات التي تشجع على الابتكار، وقد مهدت مبادرة مؤسسة دبي للمستقبل (مليون مبرمج عربي) الطريق للمضي في هذا الإتجاه، حيث يتسم الإقتصاد الرقمي في الإمارات والمنطقة بإمكانات هائلة، إضافة إلى

تمتع جيل الشباب بمهارات وخبرات رقمية كبيرة، حققت دولة الإمارات نسبة كبيرة من الحوكمة الذكية (التحول لخدمات ذكية)، حيث تم تحويل نحو 96.3 في المائة من الخدمات الحكومية الأكثر أهمية والبالغة 337 خدمة (الخدمات اليومية) إلى خدمات ذكية. يعتبر قطاع الخدمات الحكومية في الإمارات الأكثر رقمنة في ظل تحول أكبر 41 جهة حكومية نحو الخدمات الذكية خلال 730 يوم من بدء تنفيذ المشروع. تمثل التحدي الأكبر خلال السنتين الماضيتين في تغيير عقلية وثقافة إدارة الخدمات الحكومية، وهو ما ساعد على تحول عملية تقديم الخدمات الحكومية من الاعتماد على المكاتب وآلاف الموظفين، وإلى الاعتماد على أنظمة متقدمة وعقول مبتكرة، وقد ارتفع معدل التحول الذكي في دولة الإمارات اليوم إلى 98.18 في المائة في خدمات الحكومة الاتحادية المتاحة على الإنترنت، وأيضاً وضعت الحكومة هدف تحويل الخدمات الحيوية إلى خدمات إلكترونية بنسبة 100 في المائة عبر قناتين، هما المواقع الإلكترونية وتطبيقات الهواتف الذكية: تعمل هيئة تنظيم الاتصالات على إعداد إستراتيجية لتعزيز التحول الرقمي في قطاع الاتصالات، وأيضاً لدى الهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء خطة عمل لإحتساب إحصاءات الإنفاق على الإقتصاد الرقمي، تعتمد منهجية قياس الإقتصاد الرقمي على قياس إمكانات الحكومة الإلكترونية/الذكية والتي تتكون من 7 مؤشرات كما يلي:

*نسبة التحول الإلكتروني/الذي للخدمات الحكومية الإلكترونية

*نسبة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية/الذكية

*مستوى سعادة المتعاملين على الخدمات الإلكترونية/الذكية

*نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية/الذكية

*مستوى التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية/الذكية

*نسبة التزام مواقع الإلكترونيات بمعايير جودة المواقع الإلكترونية

*مستوى تكامل الخدمات الإلكترونية/الذكية

يمثل نموذج الإمارات لنضج الحكومة الرقمية مرجعاً موحداً للحكومة الإلكترونية/الرقمية في دولة الإمارات يسترشد به عند العمل على مختلف محاور التحول الرقمي، وهو يقيس القدرة على خلق حكومة ناضجة رقمياً والحفاظ على إستدامتها، يعتبر قطاع الخدمات المالية والمصرفية أحد القطاعات الأكثر رقمنة بالدولة، حيث يتم توفير أغلب تلك الخدمات بطريقة رقمية من خلال استخدام تطبيقات الهاتف النقال سواء لطلب وإستلام

الخدمة أو للدفع، ويعمل المصرف المركزي من خلال إستراتيجية على تطوير قطاع التقنيات المالية الحديثة على إدراج حلول مبتكرة ستعزز من التقدم الحاصل في هذا المجال في هذا الصدد، وضع المصرف المركزي إستراتيجية تطوير قطاع التقنيات المالية الحديثة في الدولة (FinTech Strategy) ويعمل على تنفيذها بمشاركة الشركاء الإستراتيجيين، تهدف هذه الإستراتيجية إلى إنجاح بيئة التقنيات المالية الحديثة، من خلال إطلاق عدد من المبادرات تغطي كل نواحي التشريع والتنظيم والإبتكار بهدف ضمان توفير بيئة صحية ومستدامة للتقنيات المالية الحديثة على المدى الطويل، وسوف تدعم الخطة الإستراتيجية بإطار تنظيمي متوازن يوفر الحماية للمستهلكين ويحافظ على أمن المؤسسات وسلامتها دون تضيق الخناق على عملية الإبتكار¹¹، وتعتبر التجربة الإماراتية رائدة على المستوى العربي وذلك بفضل توافر الجهود والإرادة السياسية مما مكّنها من تحقيق مراتب جد متقدمة على المستوى العالمي.

قطر:

بذلت قطر جهودا كبيرة في تطوير قطاع الإتصالات وتقنية المعلومات وقد تحقق ذلك من خلال إنشاء إطارا قانونيا واضحا وتحديد الأدوار المؤسسية لذلك من خلال الإستثمار في قطاع تقنية المعلومات والإتصالات والبريد وقد ترجمت هذه الإستثمارات إلى التوسع السريع في شبكات الإتصالات والتحسينات في توافر خدمات الإتصالات وجودتها، حيث تحتل قطر المرتبة الأولى بين أعلى الدول في العالم من حيث نشر شبكات الألياف الثابتة وتحتل مكانة رائدة في تنفيذ شبكات المحمول والجيل الخامس يهدف برنامج التحول الرقمي للشركات الكبيرة والمتوسطة إلى تنفيذ التحول الرقمي للشركات الصغيرة والمتوسطة، ويتناول مجالات إعتناء التقنيات الرقمية والتوعية بالتحول الرقمي، شارك في هذا البرنامج أكثر من 6000 من الشركات الصغيرة والمتوسطة، و 600 من الشركات الصغيرة والمتوسطة حتى الآن إلترمت وزارة المواصلات والإتصالات بتطوير وإستدامة قطاع تقنية المعلومات والإتصالات في دولة قطر على مختلف الأصعدة، كما تسعى إلى دعم تنمية إقتصاد الدولة القائم على المعرفة من خلال توفير بيئة مجتمع رقمي مبتكر ومستدام في دولة قطر، تأتي أهمية تطوير الشركات الصغيرة والمتوسطة نظرا لما يحظى به من أهمية كبيرة ضمن إختصاصات الحكومة والمهام المنوطة بها للبدء في برامج تشجع على إستخدام تقنية المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتعزيز الوعي بفوائد إستخدام التقنية الحديثة في قطاع الأعمال، أطلقت دولة قطر برنامج "دولة قطر الذكية (تسمو)" الذي

تضمن عدد من المبادرات مثل كتيب الخدمات لقطر الذكية الذي يتضمن مجموعة من الحلول الخلاقة التي تترجم رؤية وأهداف المشروع لتطبيقات رقمية تلي حاجات وتحديات سكان وزوار قطر، يركز برنامج دولة قطر الذكية جهوده لتسخير تقنية الطاقة والإبتكار لتعزيز التنوع الإقتصادي المستدام وتحسين نوعية الحياة وتعزيز تقديم الخدمات العامة في قطر في مختلف القطاعات ذات الأولوية القصوى ويدعم تحقيق هذا الجهد منظومة متكاملة ومزدهرة لتقنية المعلومات والاتصالات وشبكة إبتكار عالمية يعملان جنبا إلى جنب لإيجاد حلول تقنية ذات صلة في جميع القطاعات، بالنسبة لسوق العمل، تم إطلاق برنامج تنمية المهارات الرقمية لبرنامج "تسمو قطر الذكية" في مطلع العام الجاري 2020، وأحد أهداف ومخرجات البرنامج هو تقديم إطار عملي لتقييم أثر التحولات الرقمية على العمالة بشكل دوري من حيث التكلفة والوقت¹².

الجزائر:

وتعرف أيضا بمشروع الجزائر الإلكترونية، تم إطلاقه من طرف وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والإعلام، وتم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الإقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، إذ شارك أكثر من ثلاثمائة شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة أشهر، تم إعتماد هذه الخطة من خلال تقييم وضعية قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر، من خلال عدة مؤشرات هي: مؤشر الجدوى والنفاز الرقمي والتحضير الإلكتروني، ومؤشر نشر تكنولوجيا الإعلام والاتصال. وخلصت النتائج إلى تصنيف الجزائر ضمن البلدان ذات 11 النتائج المتوسطة مقارنة بما هو مسجل في الدول المتقدمة، وهذا ما استدعى إلى رسم إستراتيجية وطنية لإنشاء الحكومة الإلكترونية وتتضمن وثيقة المشروع 13 محورا تحدد الأهداف الرئيسية لبناء الحكومة الإلكترونية، وهي: تسريع إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية، تسريع إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات، تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الإستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دفع تطوير الإقتصاد الرسمي، تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة، تطوير الكفاءات البشرية، تدعيم

تجارب دولية في تفعيل الحكومة الإلكترونية
International experiments in activating e-government

ط/دعايدة لياس د/ نور الدين محرز د/برجي نسرين

البحث، التطوير والإبتكار، ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني، الإعلام والاتصال،
 تامين التعاون الدولي، آليات التقييم والمتابعة، إجراءات تنظيمية، الموارد المالية¹³.
 الجدول رقم (02): يتضمن أهم المنصات والتطبيقات الموجودة بالبلدان العربية

الدولة	أهم المنصات والتطبيقات الرقمية
الإمارات	منصة التحويل الفوري -بوابة التجارة الإلكترونية -اللوحة الإلكترونية للإستثمار الأجنبي المباشر-الخارطة التجارية -اللوحة الإلكترونية للعلاقات التجارية
الأردن	-بوابة الحكومة الإلكترونية -منصة تطوير الخدمات الحكومية(RAD) منصة السحابة الحكومية الخاصة، منصة Oracle Cloud - منصة إعادة هندسة الإجراءات، منصة بخدمتكم، منصة startup jo ، منصة StartGat، منصة . innovative -تطبيق سند لإدارة هوية المستخدم، تطبيق وزارة العدل الأردنية، تطبيق وزارة الداخلية. -تطبيق دائرة الأراضي والمساحة، تطبيق الضمان الإجتماعي، تطبيق دائرة الإفتاء - تطبيق نظام بلاغات الأشغال، تطبيق حكومي، تطبيق حرك تعرف، تطبيق نشاطات مجلس النواب الأردني، تطبيق وزارة البيئة، تطبيق وزارة الصناعة والتجارة، تطبيق هيئة النزاهة ومكافحة الفساد، تطبيق هيئة تنظيم النقل البري، تطبيق خطوطنا، تطبيق هيئة الأوراق المالية، تطبيق وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
قطر	- مايكروسوفت أزور، التجارة الإلكترونية، كيوبي، منصة تبادل البيانات، الشبكة الحكومية. - نظام الموارد، نظام المراسلات
عمان	- المحطة الواحدة، خدمات المرور، منصة بيان، التأشيرة الإلكترونية، البوابة التعليمية. - المنصة الموحدة للتشغيل
السودان	-تطبيق الإدارة العامة للمرور لإستخراج وتحديث رخص القيادة، تطبيق دكاني للتسوق، تطبيق ترحال وكريم لخدمات النقل، متجر السودان للدفع الإلكتروني.
تونس	- التصرف الإلكتروني للمراسلات، إطار قابلية التشغيل البيئي، منصة التشغيل البيئي، الحوسبة الوطنية المنصة الإلكترونية للمشتريات العمومية، خدمة للمواطن، تخطيط موارد المؤسسات للدولة، المعرف الوحيد، تحديث المنظومات الكبرى مثل منظومة أنصاف، المنظومة المدنية، الجماعات المحلية
	- البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية، نظام التراخيص التجارية(سجلات) ، تطبيق "الموظف الحكومي" ، خدمة " طلبات التقدم للوظائف وإعلانات الوظائف" ، تطبيق

تجارب دولية في تفعيل الحكومة الإلكترونية
International experiments in activating e-government

ط/دعايدة لياس د/ نور الدين محرز د/برجي نسرين

"تواصل للإقتراحات والشكاوى"، تطبيق "طبيبي"، تطبيق "صحتي"، تطبيق "خدمات الكهرباء والماء"، تطبيق "المروور"، تطبيق "BenefitPa" - المنصة الوطنية للبيانات المفتوحة، منصة الدفع الإلكتروني Benefit - تطبيق "خدمات البريد"، نظام تصريح الطيران (نورس)، نظام بنابات لرخص البناء - نظام تصاريح (لترخيص طلبات وأعمال المشاريع المتعلقة بالبنية التحتية)، خارطة البحرين للتربة النظام الوطني للصحة iSeh. - البوابة التعليمية، تطبيق "نتائج الطلبة الدراسية"، خدمة "الدعم المالي الحكومي" - تطبيق "وجتي"، خدمة "اعرف عميلك"، تطبيق "تشريعات البحرين"	البحرين
خدمات المرور والأحوال المدنية، منصة بيان، التأشيرة الإلكترونية، البوابة التعليمية، المنصة الوطنية الموحدة للتشغيل، نظام الحج الإلكتروني.	عمان

المصدر: سفيان قعلول، الوليد طلحة، الإقتصاد الرقمي في الدول العربية: الواقع والتحديات، صندوق النقد العربي، الإمارات العربية المتحدة، 2020.

2-2- على المستوى الدولي:

تنزانيا

في عام 2019، أنشأت جمهورية تنزانيا المتحدة هيئة الحكومة الإلكترونية بتفويض لتنسيق وتعزيز وتنفيذ سياسات الحكومة الإلكترونية من أجل تسهيل وصول الجمهور إلى الخدمات الرقمية، وقد أمرت الدولة أن يتم تتبع وقياس توفير الخدمات عبر الإنترنت بحيث يمكن تقييم تقدم وتأثير تنمية الحكومة الإلكترونية، وتقوم كل مؤسسة عامة بجمع إحصائيات حول استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال مواقعها الإلكترونية أو بواباتها الإلكترونية، تتبنى جمهورية تنزانيا المتحدة نهج شراكة بين القطاعين العام والخاص لتنفيذ الحكومة الإلكترونية وتعمل بشكل فعال مع القطاع الخاص والمؤسسات الإقليمية بشأن اعتماد تكنولوجيات جديدة¹⁴.

البرازيل:

أعطت البرازيل الأولوية للتحويل الرقمي لكل من الحكومة والإقتصاد، تقف إستراتيجية الحكومة الرقمية في البلاد وراء التحويل الرقمي للقطاع العام، بينما تتعامل إستراتيجية التحويل الرقمي البرازيلية (E-Digital) مع تحول الإقتصاد، كما قامت الدولة بتفعيل أطر السياسات الخاصة بالإدماج الرقمي والمشاركة من خلال المشاورات المنتظمة مع الأفراد والمجتمع المدني، كما قامت بتحسين الوصول إلى البيانات والمعلومات العامة، كانت

البرازيل عضوا نشطا في مشروع التعاون الرقمي الدولي مع أكاديمية الحوكمة الإلكترونية في إستونيا، والتي تهدف إلى تنمية مجال رقمي دولي آمن وقائم على الحقوق.

التشيلي:

من بين العوامل التي تدفع تنمية الحكومة الإلكترونية في التشيلي، البنية التحتية المحسنة للاتصالات (والتوسع المصاحب للنطاق العريض عالي السرعة في المناطق النائية من البلاد) والمستوى العالي لإختراق الأجهزة النقالة والإنترنت، وتلتزم شيلي أيضا بدعم التعاون الدولي والإقليمي في تنمية الحكومة الرقمية. في عام 2019، على سبيل المثال، شاركت شيلي في شبكة القادة الإلكترونيين لمنظمة التعاون الإقتصادي والتنمية وساهمت في البرنامج الرقمي لأمريكا اللاتينية ومنطقة بحر الكاريبي¹⁵.

كوريا:

جمهورية كوريا هي الرائدة عالميا في تقديم الخدمات عبر الإنترنت (بقيمة مؤشر الخدمة عبر الإنترنت) 1.000 ولها أعلى قيمة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في آسيا، يتم اعتماد إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية الوطنية كل خمس سنوات وتدعمها خطط التنمية القطاعية، تضمن الخطة الرئيسية للحكومة الإلكترونية لعام 2020 أن تكون السياسة الوطنية قائمة على الأدلة ومركزة على العلم وتحقيق حكومة مفتوحة ومبتكرة للمواطنين، بالإضافة إلى ذلك، تخلق الخطة الرئيسية للحكومة الذكية إطارا لتطوير وإستخدام الذكاء الإصطناعي وبيانات للإبتكار في الإدارة العامة وتوفير إستباقي للخدمات التي يديرها المواطن والمصممة لإستيعاب الإحتياجات المحددة للناس، لاسيما أولئك الفئات الأكثر ضعفا، تنعكس إستراتيجية التنفيذ الحكومية الذكية في خطة تيسير إقتصاد البيانات والذكاء الإصطناعي، والتي تركز على تعزيز البيانات وقدرات الذكاء الإصطناعي من أجل بناء أساس قوي لتطوير إقتصاد رقمي مستدام، تعمل الآليات الوطنية مثل الخطة الرئيسية لتطوير صناعة سلسلة الكتل، وإستراتيجية تنفيذ المدينة الذكية، وخريطة طريق الصناعة والتكنولوجيا الجديدة على تسهيل تسريع تطوير التكنولوجيا الجديدة لصالح المجتمع وتحسين الإدارة العامة، بالإضافة إلى هذه المبادرات الجارية، توفر الحكومة منصات للمشاركة الإلكترونية (الأشخاص الإلكترونيين)، والبيانات المفتوحة (data.go.kr) والمشتريات الإلكترونية، يركز الإطار القانوني للدولة فيما يتعلق بالحكومة الإلكترونية، على حماية البيانات والمعلومات الشخصية وعلى الأمن الرقمي والهوية الرقمية¹⁶.

سنغافورة:

في سنغافورة، تكون الهيئة الحكومية للتكنولوجيا هي المسؤولة عن وضع وتنفيذ إستراتيجيات وخدمات الحكومة الإلكترونية الوطنية المشتركة بين الهيئات، في عام 2014، أطلقت سنغافورة مبادرة الأمة الذكية، والتي تعد الحكومة الرقمية جزءاً لا يتجزأ منها، في عام 2018، تمت تنمية مخطط الحكومة الرقمية لتحسين الاستفادة من البيانات، وإستغلال التكنولوجيات الجديدة، ودفع جهود أوسع لبناء إقتصاد رقمي ومجتمع رقمي لدعم إستراتيجية الأمة الذكية، سنغافورة لديها بوابة حكومية شاملة (Gov.sg) توفر الوصول إلى البوابات المتخصصة التي تخدم المشاركة الإلكترونية (access.gov.sg)، والخدمات الإلكترونية (itiesenconnectcentre.sg)، والبيانات المفتوحة (data.gov.sg)، والمشتريات العامة (gebiz.gov.sg) أنشأت الحكومة أيضاً منصات رقمية للمواطنين حتى يتمكنوا من تخطيط ومراقبة مدخرات الضمان الاجتماعي الخاصة بهم أو الإبلاغ عن المشكلات المتعلقة بالخدمات الحكومية، فيما يتعلق بالآليات القانونية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، إعتمدت الدولة قانون حماية البيانات الشخصية لعام 2012 بالإضافة إلى التشريعات المتعلقة بالأمن السيبراني التي تحدد الإلتزامات المختلفة لضمان وجود التدابير المناسبة لمنع وإدارة وإستجابة لخطر وحوادث الأمن السيبراني.

اليابان:

في اليابان، تتمحور خطة التحول الرقمي الحكومية حول إستخدام التكنولوجيات الجديدة وتنمية الموارد البشرية لتعزيز الحوكمة وتحسين حياة المواطنين، تعمل الدولة على تشكيل صورتها الإدارية الجديدة في العصر الرقمي، من بين أمور أخرى، من خلال تحسين الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتنفيذ إصلاحات المشتريات، وتسهيل تفعيل خطة الحكومة الرقمية الوطنية على مستوى البلديات، يعمل مجلس العلوم والتكنولوجيا والإبتكار على عدد من مبادرات الحكومة الإلكترونية التي تهدف إلى تسهيل تبادل المعلومات ونشرها ودعم تنمية الأعمال في البلاد. تمتلك اليابان بوابة مركزية للحكومة الرقمية (gov.go.jp) بالإضافة إلى منصات الحكومة الإلكترونية الإضافية للمشاركة الإلكترونية (الشهادة الإلكترونية)، والبيانات المفتوحة (data.go.jp) والمشتريات العامة (geps.go.jp) يركز الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية على الأمن الرقمي الشخصي والوصول إلى البيانات الرقمية (تشمل التشريعات ذات الصلة بقانون حماية المعلومات الشخصية، وقانون التوقيعات الإلكترونية وأعمال إصدار الشهادات، وقانون الوصول إلى المعلومات

التي تحتفظ بها الأجهزة الإدارية، وقانون الوصول إلى المعلومات التي تحتفظ بها الهيئات الإدارية المدمجة)¹⁷.

الصين:

تعد الصين واحدة من الدول الآسيوية السبع التي إنضمت إلى مجموعة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جدا لأول مرة في عام 2020 ويمكن أن يعزى تقدم الدولة جزئيا إلى تنفيذ السياسات والمبادرات الحكومية الرقمية الشاملة على المستويين الوطني ودون الوطني، ظهر إلزام قوي بتطوير « المدن الذكية » لأول مرة في تقرير عن عمل الحكومة في عام 2015 ، وبما أن تنمية الحكومة الرقمية هو جزء مهم من هذه المبادرة، فقد تسارعت الدول في إنشاء بواباتها الحكومية الرقمية، تعد بوابة خدمة بيانات حكومة شنغهاي واحدة من المشاريع المحلية الأكثر نجاحا في تقديم خدمات عامة شاملة، في الوقت نفسه تعمل الصين بنشاط على دمج التكنولوجيات الحدودية مثل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي والجيل الخامس في الحكومة الرقمية لتعزيز كفاءة إدارة القطاع العام وتقديم الخدمات، في عام 2020 أعلنت الحكومة عزمها على إنشاء نظام حكومي لمشاركة موارد المعلومات باستخدام تكنولوجيا سلسلة الكتل كما تم استخدام تطبيقات الوسائط الاجتماعية بذكاء كأدوات رقمية لربط الأشخاص والشركات والحكومة أبرز الأمثلة على ذلك WeChat و Alipay ، والتي تسمح للأفراد بالوصول إلى الخدمات العامة من خلال هواتفهم الذكية، تقوم الحكومة أيضا بإنشاء حسابات رسمية على وسائل التواصل الاجتماعي لتسهيل التفاعل المباشر مع الجمهور، تستخدم السلطات العامة بشكل متزايد وسائل التواصل الاجتماعي كأداة لإدارة الأزمات خلال إنذاع جائحة فيروس كورونا(كوفيد 19) (إستخدم أفراد الجمهور Alipay للإبلاغ عن حالتهم الصحية وحالات الطوارئ)¹⁸.

استونيا:

تعتبر استونيا واحدة من أسرع الدول نموا في التحول الرقمي في العالم، يمكن للمواطنين في إستونيا القيام بأي شيء عبر الإنترنت بشكل أساسي باستثناء عدد قليل جدا من الأشياء مثل الزواج أو الطلاق وبيع وشراء العقارات يؤمن X-road ، وهو بروتوكول إتصال متعدد القنوات تم تطويره لتوفير الخدمة عبر الإنترنت بالكامل، وظائف مثل الهوية الرقمية والتصويت الإلكتروني والضرائب الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، على سبيل المثال لا الحصر، Eesti.ee هو المتجر الوحيد للمعلومات الحكومية والخدمات الإلكترونية ولدى الدولة أيضا إستراتيجية تنمية المجتمع المدني التي تشمل المواطنين في تطوير السياسات

والإجراءات القانونية على سبيل المثال، تتيح بوابة مبادرة المواطن rahvaalgatus.ee للمواطنين كتابة مقترحات وعقد مناقشات وتأليف وإرسال عناوين جماعية موقعة رقمياً إلى البرلمان الإستوني.

فنلندا:

تهدف فنلندا إلى بناء مجتمع رقمي يتمحور حول الإنسان بطريقة آمنة وأخلاقية مع إمكانية الوصول إلى جميع الخدمات العامة رقمياً بحلول عام 2023 وتتوخى البلاد مساهمات من الحكومة المحلية والبلديات والشركات والأوساط الأكاديمية والمجتمع المدني وتعطي الأولوية لزيادة الكفاءة والفعالية والإنتاجية في القطاع العام بأكمله، لدى الحكومة بوابة مركزية جامعة متعددة القنوات لتلبية جميع الاحتياجات، وبالتالي تحسين وصول الجميع إلى الخدمات الرقمية على قدم المساواة ترتبط المنصة بالبوابات الإلكترونية المتخصصة الأخرى مثل بوابة المشاركة الإلكترونية وبيانات الحكومة المفتوحة والضرائب الإلكترونية إن برنامج الرقمنة الفنلندي تحت إشراف وزارة المالية حالياً مع مدير عام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع العام، وتدير إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية عبر الهيئات¹⁹.

نيوزيلندا

هي الدولة الرائدة الأخرى في أوقيانوسيا وتواصل إظهار أداء مميزاً في تنمية الحكومة الإلكترونية الذي إنعكس في الإصدارين الأخيرين من الدراسة، تركز نيوزيلندا محلياً ودولياً قوياً على التنمية المستدامة، وتعمل الحكومة على تنشيط التزامات الدولة بأهداف التنمية المستدامة من خلال بناء إقتصاد أكثر إنتاجية وإستدامة وإدماج وجهوية للمستقبل، الذي من شأنه تحسين رفاهية الجميع، تتمتع نيوزيلندا في إدارة الشؤون الداخلية، بهيكل قيادة وحكومة متينتين للحكومة الإلكترونية يشمل وزير الخدمات الرقمية، وكبير الموظفين الرقميين للحكومة، ورئيس مشرف البيانات الحكومية وكبير موظفي أمن المعلومات في الحكومة، فضلاً عن شراكة الحكومة الرقمية والمجلس الرقمي لأوتياروا نيوزيلندا، في عام 2019 نشرت الحكومة إستراتيجية الخدمة العامة الرقمية، التي تحدد عدداً من المجالات الرئيسية التي يجب أن يتم فيها تحديث تقديم الخدمات العامة لصالح شعب البلاد، إن نيوزيلندا بصدد دمج بواباتها الرئيسية الثلاثة للحكومة الإلكترونية (govt.nz وdigital.govt.nz وict.govt.nz) في إثنين (govt.nz وdigital.govt.nz) تقدم

الدوائر الحكومية خدمات إلكترونية إضافية من خلال مواقعها الإلكترونية؛ ومن بين هذه المواقع موقع الهوية وجوازات السفر (passports.gov.nz) وموقع الإيرادات الداخلية (ird.govt.nz) و MyMSD (my.msd.govt.nz) ؛ يستخدم MyMSD للتحقق من المدفوعات، وإدارة المواعيد العامة، وإبلاغ التغييرات والتقدم بطلب للحصول على المزايا بالإضافة إلى ذلك تعد حكومة نيوزيلندا جزءا من العديد من الشراكات بين القطاعين العام والخاص ومننديات أصحاب المصلحة المتعددين المخصصة لتحسين الحكومة الإلكترونية، بما في ذلك المجموعة الإستشارية الوزارية المعنية بالإقتصاد الرقمي والإدماج الرقمي وفريق الخبراء الإستشاري للشراكة الحكومة المفتوحة، تعلق الحكومة أهمية كبيرة على دمج أصحاب المصلحة غير الحكوميين في مناقشة مستقبل الإقتصاد الرقمي والإدماج الرقمي²⁰.

3- معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

يواجه نظام الحكومة الإلكترونية بعض المعوقات يمكن حصرها فيمايلي:²¹

أولا: المعوقات الإدارية:

1-تعقيد الإجراءات الإدارية، وإنعدام مرونة الهياكل التنظيمية؛

2-إنعدام التخطيط لبرامج الحكومة الإلكترونية؛

3-وجود مخاوف على مستوى القيادات الإدارية العليا في بعض الدول من تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية؛

4-غياب التنسيق بين الإدارات الحكومية المختلفة.

ثانيا: المعوقات البشرية:

1-إنخفاض أو يكاد يكون إنعدام الخبرات التكنولوجية، والكفاءة العالية في تقديم الخدمات؛

2-عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الإلكترونية؛

3-عدم تطور طرق تقديم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية؛

5-إنعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها؛

بل وتبنى مواقف سلبية منها:

1-قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج

التطبيقية ومجالات تطوير الحواسيب الألية، وإنشاء المواقع وربط الشبكات؛

2-عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات؛

3-إرتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحواسيب الألية، ونقص عدد المتخصصين في إجراء هذه الخدمات؛

رابعاً: المعوقات الفنية والقانونية:

- 1-عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسب الألي؛
- 2-عدم وجود مواصفات ومعايير ثابتة لأجهزة الحاسب الألي المستخدمة في إنجاز الخدمات؛
- 3-عدم إعتداد الوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات سواء ماتعلق منها بالعقود أو توثيق الحقوق والإلتزامات؛
- 4-إزدیاد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات، منها ما يتعلق بسرقة البريد الإلكتروني أو سرقة بطاقات الإنتمان، وكذلك سرقة التوقيع الإلكتروني؛
- 5-غياب النصوص القانونية المناسبة والواضحة التي تؤسس لمشروع الحكومة الإلكترونية.

3. الخاتمة:

يمكن القول إن قدرة الحكومة الإلكترونية على الحلول محل الحكومة التقليدية لدى الدول المتقدمة أكثر فعالية من باقي دول العالم وذلك بفضل توفر الإمكانيات التقنية واللوجستية وتوفر الإرادة السياسية، لذلك يتعين على باقي الحكومات أن تلعب دوراً قيادياً من خلال هذا المجال وذلك بالتخطيط لهذه التقنية ووضع السياسات الهادفة إلى نشرها وإستخدامها من خلال تحفيز وتسهيل دخولها وإتاحة الوصول إليها والتعامل معها بشكل واسع، بالإضافة إلى تحديث الطرق والإجراءات الإدارية.

التوصيات:

- ضرورة التكوين والتأهيل للكوادر البشرية بما يتلاءم مع إستخدام التقنيات الحديثة وتطبيق أساليب الحكومة الإلكترونية.
- من الضروري الإطلاع على تجارب الدول الرائدة في مجال الحكومة الإلكترونية والإستفادة من خبراتهم.
- توعية الأفراد وإرشادهم على أوسع نطاق بمفهوم الحكومة الإلكترونية وإيجابياتها.
- العمل على مواكبة الثورة الرقمية وتصميم البرامج المناسبة لحماية المعلومات.
- سن التشريعات والقوانين التي تحمي حقوق الأفراد من مختلف الإنتهاكات.
- تعزيز ثقافة التعاملات الإلكترونية لدى كافة المتعاملين بمختلف أنواعهم.
- توفير البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

تجارب دولية في تفعيل الحكومة الإلكترونية
International experiments in activating e-government

ط/دعايدة لياس د/ نور الدين محرز د/برجي نسرين

-التوعية والنشر على أوسع نطاق لهذه المعاملات.

- ¹ - محمود فؤاد محمود، تفعيل منظومة الحكومة الإلكترونية لدعم خطط التنمية المحلية، مجلة جمعية المهندسين المصرية، العدد الأول، 2014، ص37
- ² - مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص443
- ³ - عبده نعمان الشريف (2008-2009)، الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات حالة دول مجلس التعاون الخليجي، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، الجزائر، ص ص 101 102
- ⁴ - p=62744?/https://democraticac.de عبد المومن بن صغير، 05 أكتوبر 2016، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر المعوقات والأفاق تم الإطلاع عليها بتاريخ 13 فيفري 2021
- ⁵ - مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص446
- ⁶ - سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل إستراتيجي، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع، ص316
- ⁷ - سحر قدوري الرفاعي، مرجع سابق، ص316
- ⁸ - سحر قدوري الرفاعي، مرجع سابق، ص316
- ⁹ - سحر قدوري الرفاعي، مرجع سابق، ص316
- ¹⁰ - سحر قدوري الرفاعي، مرجع سابق، ص316
- ¹¹ - سفيان قعلول، الوليد طلحة، الإقتصاد الرقمي في الدول العربية: الواقع والتحديات، صندوق النقد العربي، أكتوبر 2020، ص ص 30 31
- ¹² - سفيان قعلول، الوليد طلحة، مرجع سابق، ص ص 44 45.
- ¹³ - الياس شاهد وأخران، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 03، 2016، ص ص 130 131.
- ¹⁴ - الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، مسح الحكومة الإلكترونية 2020 الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة مع ملحق إستجابة لفيروس كورونا (كوفيد 19)، نيويورك 2020، publicadministration.un.org، ص50.
- ¹⁵ - الأمم المتحدة، مسح الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص52.
- ¹⁶ - الأمم المتحدة، مسح الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص54.
- ¹⁷ - الأمم المتحدة، مسح الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص54.
- ¹⁸ - الأمم المتحدة، مسح الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص55.
- ¹⁹ - الأمم المتحدة، مسح الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص ص 57 58.
- ²⁰ - الأمم المتحدة، مسح الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص60.
- ²¹ - p=10853?/droitetentreprise.com السعيد سحارة، 15 ديسمبر 2017، الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والأفاق، مجلة القانون والأعمال تم الإطلاع عليها بتاريخ 14 فيفري 2021

المراجع:

أولا- المراجع العربية:

الرسائل الجامعية:

1. عبده نعمان الشريف (2008-2009)، الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات حالة دول مجلس التعاون الخليجي، رسالة دكتوراه في العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، الجزائر.

المقالات:

1. سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل إستراتيجي، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع.

2. الياس شاهد وأخران، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 03، 2016.

3. سفيان قعلول، الوليد طلحة، الإقتصاد الرقمي في الدول العربية: الواقع والتحديات، صندوق النقد العربي، أكتوبر 2020

4. مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.

5. محمود فؤاد محمود، تفعيل منظومة الحكومة الإلكترونية لدعم خطط التنمية المحلية، مجلة جمعية المهندسين المصرية، العدد الأول، 2014.

التقارير:

1. الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الإقتصادية والإجتماعية، مسح الحكومة الإلكترونية 2020 الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة مع ملحق إستجابة لفيروس كورونا (كوفيد 19)، نيويورك 2020، publicadministration.un.org

2. معهد البحوث والإستشارات، وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي، الحكومة الإلكترونية، 1427هـ، جامعة الملك عبد العزيز، الإصدار التاسع، جدة، ص 21 22.

ثانيا: المواقع الإلكترونية:

[1/p=62744?/https://democraticac.de](https://democraticac.de/p=62744?)

عبد المومن بن صغير، 05 أكتوبر 2016، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر المعوقات والأفاق تم الإطلاع عليها بتاريخ 13 فيفري 2021

[2/p=10853?/droitentreprise.com](https://droitentreprise.com/p=10853?)

السعيد سحارة، 15 ديسمبر 2017، الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والأفاق، مجلة القانون والأعمال تم الإطلاع عليها بتاريخ 14 فيفري 2021



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 64		
المحور رقم -5-	عرض تجارب و نماذج مؤسساتية او دولية	
عنوان المداخلة	الإدارة الإلكترونية- التجربة الفلسطينية - The Palestinian experience in e-commerce	
الاسم واللقب	زبيدة صحراوي	خالد مسعد
المؤهل العلمي	طالب دكتوراه	طالب دكتوراه
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة سيدي بلعباس	جامعة تلمسان
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الإدارة الإلكترونية-التجربة الفلسطينية-

The Palestinian experience in e-commerce

خالد مسعد

زبيدة صحراوي

طالب دكتوراه جامعة تلمسان

طالبة دكتوراه جامعة سيدي بلعباس

khaled.messad@univ-tlemcen.dz

zoubeida.sahraoui@univ-sba.dz

الملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على الأسس النظرية للإدارة الإلكترونية وتبسيط الضوء على مدى اعتمادها في فلسطين، من خلال التطرق إلى تطورها التاريخي، تعريفها، وظائفها، أنماطها، أهدافها، وأخطر السلبيات المحتملة من تطبيقها، وكذلك تم تقديم بعض الأمثلة عن ممارسات رقمية في مؤسسات فلسطينية، من أبرز ما تم التوصل إليه أن نجاح التجربة الفلسطينية في مجال المعلوماتية مرهون بتوفر بيئة تشريعية تضبط كافة الممارسات الإلكترونية إلى جانب ضرورة تقديم الدعم المالي والفني لكافة المؤسسات خاصة الحكومية حتى يتسنى لها المضي قدما في هذه المجال.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، فلسطين، الحكومة الإلكترونية، جامعة الأزهر.

رموز تصنيف JEL: D73

Abstract:

This study aims to identify the theoretical framework of e-government and its extent of use in Palestine through its historical evolution, definitions; functions; goals; and the procedures of application in Palestine and the negatives of it. Also we provided some examples of their practices In the some Palestinian bodies. the findings of this study states that if the Palestinian government want to succeed in this field it must to provide the suitable legislation framework which organize all the electronical practices; beside of providing the financial and technical support to the institutions especially the state institutions

Keywords : e-management; Palestine; e-government; ELAzhar university.

JEL Classifications : D73

المقدمة:

شهد العالم تطوراً كبيراً وهائلاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بداية القرن الواحد والعشرين، الأمر الذي أدى إلى ظهور الشبكة العالمية للاتصال "الانترنت" كنتيجة لسلسلة التطورات الحاصلة، فمن أبرز الطفرات التي أثرت على حياة البشرية الطفرة التكنولوجية أو يسمى الانفجار التكنولوجي، والذي يعتبر المكون الرئيسي في تشكيل ثقافة الإنسان ومعارفه وكذلك سبل تواصله مع المؤسسات والإدارات في أسرع وقت وبأقل تكلفة، الأمر الذي تحققه الإدارة الإلكترونية، التي أصبحت تمثل عصب المجتمعات الحديثة، ذلك لأن لها دور كبير في تحسين جودة الخدمة العامة المقدمة للمواطن، كما أنها تشير إلى مفهوم جديد للإدارة يركز على الاستيعاب الكامل واستثمار تقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية على مختلف المستويات التنظيمية في المؤسسات المعاصرة التي تطمح للتميز، من خلال تمكّنها من بناء قدرات تنافسية تجعلها قادرة على الوصول إلى إدارة متميزة، ومنه تتمكن المؤسسة بفضل استراتيجية الإدارة الإلكترونية من التحول من نمط إدارة التقليدية إلى الإلكترونية.

كانت الدول المتقدمة السبّاقة لاعتماد الإدارة الإلكترونية في مختلف مؤسساتها، أمّا الدول النامية فلم تستخدم هذه الآلية إلا منذ بعض العقود الماضية، وذلك يتم بطريقة محتشمة في التقدم بالمقارنة بنظيرتها الصناعية، سننظر في هذه الورقة البحثية إلى تجربة دولة فلسطين الشقيقة كنموذج لدولة عربية تطبق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها.

ومنه نطرح التساؤل الآتي: ما هو مدى استخدام الإدارة الإلكترونية في فلسطين؟ تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية وسائل التكنولوجيا الحديثة في الحياة الاجتماعية، الاقتصادية والسياسية لما لها من دور حيوي في تنشيط الدورة الاقتصادية في عالم أصبح يتميز بالسرعة، كذلك كونها تهتم بأحد أهم المواضيع في دفع عجلة التنمية ألا وهي الإدارة الإلكترونية التي تعول عليها كل دول العالم في النهوض باقتصادها من خلا القضاء على مشكل البيروقراطية.

تم استخدام المنهج الوصفي الموافق للاطار النظري في تقديم وعرض أبرز المفاهيم المتعلقة بالموضوع، الى جانب المنهج التحليلي المعتمد في تحليل مختلف النتائج التي توصل اليها الباحثون في هذا الموضوع.

أولاً: الدراسات السابقة:

1- دراسة ربيع عطير، " واقع الإدارة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية/ خضوري وسبل تطورها"، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح، فلسطين، المجلد 05، العدد 09، يناير 2015: الهدف من الورقة البحثية هو التعرف إلى واقع الإدارة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية خضوري وسبل تطويرها للفصل الثاني من السداسي (2013/2014)، استخدم الباحث المنهج الوصفي لسرد الجزئيات النظرية المتعلقة بالدراسة وكذا تسليط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية خضوري، من أبرز ما توصل إليه الباحث ضرورة توفير نظام شامل لتدريب جميع العاملين للاستفادة من الخدمات الإلكترونية، وتوفير نظام أرشفة واضح لجميع الأمور الإدارية في الجامعة، وتشبيك الأقسام المختلفة فيما وربطها في المؤسسات ذات الصلة.

2- دراسة سليمان أسامة سليمان أبو سلامة، "الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرفق العام في فلسطين دراسة تحليلية"، مذكرة ماجستير، جامعة الأزهر-غزة، 2017: هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على التنظيم القانوني للإدارة الإلكترونية في فلسطين وبيان مدى تأثيرها على المرافق العامة، حيث تطرّق الباحث إلى تقديم ماهية الإدارة الإلكترونية ومدى مشروعيتها، ثم درس تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على نشاط وموظفي المرفق العام في إطار المنهج التحليلي للقوانين والنصوص التشريعية إلى جانب آراء الفقهاء، من أبرز ما توصلت إليه هذه الدراسة أنّ الإدارة الإلكترونية استمدت مشروعيتها من التشريعات العادية و المتصلة بالواقع الالكتروني لكن هذه المشروعية وحدها تعتبر غير كافية وإنما تتطلب قانون يختص بالمعاملات الإدارية الإلكترونية بشكل مستقل وشامل.

3- التعقيب على الدراسات السابقة:

تتوافق الدراسات المذكورة سابقا مع دراستها من ناحية البلد محل الدراسة، حيث أنّها تصف واقع ممارسات الإدارة الإلكترونية في دولة فلسطين، أمّا أوجه الاختلاف فتكون في أنّ الدراسة الأولى اقتصرت على مؤسسة واحدة كمجتمع دراسة (جامعة فلسطين التقنية خضوي)، في حين أنّنا سنحاول تقديم أمثلة عديدة، أما الدراسة الثانية قد اهتمت بواقع الإدارة الإلكترونية في فلسطين من الناحية القانونية لكن دراستنا ستتطرق إلى باقي الجوانب مع التركيز طبعا على البعد الاقتصادي لهذه الآلية.

ثانيا: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية:

تعد الإدارة الإلكترونية من المواضيع الحديثة المطروحة على الساحة المحلية والعالمية، التي لقيت اهتماما كبيرا من أغلب الباحثين والعلماء والأكاديميين، سوف نعرض في هذا المبحث مختلف الأسس النظرية التي تشرح مصطلح الإدارة الإلكترونية.

1- نشأة الإدارة الإلكترونية:

إنّ بدايات الإدارة الإلكترونية كانت منذ 1960م عندما ابتكرت (IBM) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات، فأول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر عام 1964م عندما أنتجت جهاز طرحته في الأسواق تحت اسم "الشريط المغنط" أو "جهاز الطابعة المختار"، حيث كانت تقوم هذه الطابعة بتخزين الرسائل المكتوبة ومن ثم تسهيل عملية إعادة إرسالها لعدة أشخاص ممّا يوفر الجهد والوقت والتكلفة¹.

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلّا مؤخراً، حيث بدأت بالظهور في أواخر سنة 1995م بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، ومفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أنّ كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب للمؤسسة، ومن ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية، وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة، تساعد على إنجاز

المهام المناطة بها، وتنفيذها على أكمل وجه، فعلى الصعيد العالمي جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية، وتبعها فيما بعد دول أخرى².

2- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد واخفاء الأشياء، وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال الفكري أو المعلوماتي هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها، ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها: "هي استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المؤسسة وبينها وبين المؤسسات الأخرى والعملاء"، في حين عرّفها باحثون آخرون بأنها: "أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تقنية معلومات متقدمة من أجل زيادة كفاءة وفعالية في الأداء"، وعرّفها آخرون بأنها: "إعادة تشكيل الوظائف والأنظمة والأنشطة التي تعتمد عملياتها على الانترنت والشبكات لتحقيق الأهداف"³.

باختصار يمكن القول أنّ الإدارة الإلكترونية هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى الانتقال من الممارسات الإدارية التقليدية إلى الرقمية بالاعتماد على تقنيات معلوماتية متقدمة بغية الاقتصاد في الوقت والجهد والتكلفة، وتوفير حاجيات المواطنين.

3- وظائف الإدارة الإلكترونية:

تؤدي الإدارة الإلكترونية مجموعة من الوظائف الأساسية تشمل الآتي⁴:

3-1- التخطيط الإلكتروني:

يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات:
* أنّ التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والأنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد، والتطوير المستمر؛
* أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق؛
* أنه تجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ.

2-3- التنظيم الإلكتروني:

يعتبر التنظيم الإلكتروني وظيفة إدارية مكتملة لوظيفة التخطيط حيث يحوله إلى واقع قابل للتنفيذ، ونتيجة للتغيرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وقادر على مساهمة مختلف المستجندات، حيث أصبح هذا التنظيم يعرف بالتنظيم الإلكتروني ويمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط الآتية⁵:

*التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية وهذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة؛

*تنظيم مرن يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد؛

*تحقيق متغيرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة ويتجسد على جانبيين: استخدام عمال ذوي تخصصات ومهارات عالية، واستخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب.

3-3- التوجيه الإلكتروني:

إنَّ التوجيه الإلكتروني بالمؤسسات المعاصرة يعتمد على وجود القيادات الإلكترونية والتي تسعى إلى تعديل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها، كما يعتمد أيضا وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال بطريقة إلكترونية مع الأفراد الآخرين والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة، كما يعتمد التطبيق الكفء للتوجيه الإلكتروني على استخدام شبكات اتصالات إلكترونية المقدمة كشبكة الإنترنت، بحيث يتم إنجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها، كما أنَّ قيادة الذات هي الأكثر بروزا في الإدارة الإلكترونية، فالقائد الإلكتروني مطلوب منه أن يتخذ قرارات سريعة وفورية، مما يجعله بحاجة إلى تطوير اتجاهات وقواعد خاصة للحالات المختلفة التي تساعد على سرعة الاستجابة ولهذا فإن قادة الذات يتسمون بعدة خصائص منها البراعة والمهارة والمرونة في التكيف مع البيئة المتغيرة، تحمل المسؤولية في مساراتهم المهنية وأنشطتهم، والرغبة والقدرة على حل المشاكل⁶.

4-3 الرقابة الإلكترونية:

إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الأنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشبكة الداخلية، مما يعطي إمكانية 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 و التشبيك 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 الثقة⁷.

وهذا يمكن القول أن تميز وظائف الإدارة الإلكترونية بالديناميكية والاستمرارية وقدرتها على توطيد العلاقة بين العمال والإدارة وكذلك المواطنين، أهّلتها كي تثبت جدارتها وقدرتها على تحقيق الأهداف المسطرة بكفاءة وفعالية وفي أسرع وقت.

4- أنماط الإدارة الإلكترونية:

تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماط ، ومن تلك الأنماط ما يلي:

1-4 الصحة الإلكترونية:

تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المريض عبر وسائل إلكترونية، فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحاليل المخبرية والمعلومات الجراحية للمستشفى أو عبر شبكة الانترنت، كما يمكن إجراء العمليات الجراحية في دولة وأن يكون الطبيب الاستشاري في دولة أخرى، كما يمكن تقليل أوقات الانتظار للمراجعين، فالمريض عندما يخرج من عيادة الطبيب ويتجه إلى الصيدلية يكون الدواء في انتظاره لدى الصيدلي، لأنّ الطبيب أرسل الدواء إلكترونياً إلى الصيدلية⁸.

2-4 التعليم الإلكتروني:

التعليم الإلكتروني هو طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسوب وشبكاته، ووسائطه المتعددة من صورة وصوت ورسومات وآليات بحث ومكتبات الكترونية وكذلك بوابات الانترنت سواء أكان ذلك عن بعد أو في الفصل الدراسي، كما أنه أحد الوسائل التعليمية التي تعتمد على الوسائل الإلكترونية، لإتاحة المعرفة للذين ينتشرون خارج القاعات الدراسية، وهو أحد أشكال الدراسة عن بعد ، وهو أيضا طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة والحاسوب والشبكات والوسائط، من أجل إيصال المعلومات للمتلقي بأسرع وقت وأقل تكلفة⁹.

3-4- التجارة الإلكترونية:

تعرفها منظمة التجارة العالمية على أنها مجموعة متكاملة من عمليات عقد الصفقات وتأسيس الروابط التجارية وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات بوسائل إلكترونية، وهي وسيلة سهلة وسريعة لإبرام الصفقات التجارية إلكترونيا سواء كانت التجارة في السلع والخدمات، أو المعلومات وبرامج الكمبيوتر¹⁰.

4-4- الحكومة الإلكترونية:

تعرف بأنها تغيير أداء الخدمة من أسلوب يتميز بالروتين والبيروقراطية وتعدد وتعدد الإجراءات إلى أسلوب يتميز بشكل إلكتروني يمكن من خلاله تقديم الخدمة بطريقة سهلة عبر شبكة الانترنت مما يوفر الكثير من الجهد والمال للمواطن فتتخفض بذلك تكلفة أداء الخدمة¹¹.

ومما لا شك فيه أن أنماط الإدارة الإلكترونية عديدة ومتنوعة، لكن في دراستنا اقتصرنا على ذكر أشهر الأشكال والمتعارف عليها في مختلف دول العالم سواء الصناعي أو البلدان النامية،

6- السبلات المحتمل ظهورها أثناء تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية ليس بالسهولة التي يتصورها البعض حيث أن هذا الأول يتطلب التدقيق المستمر والمتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات على أكمل وجه،

مع ضرورة وجود خطط بديلة أو طارئة في حالة تعثر الإدارة الإلكترونية في عملها لسبب أو سلبية من السبلات المحتملة، وبشكل عام يوجد ثلاث عناصر هي¹²:

6-1- شلل الإدارة:

إنّ التطبيق غير السوي والدقيق لمفهوم واستراتيجية الإدارة الإلكترونية والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى النمط الإلكتروني دون اعتماد التسلسل والانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة لأنه عندها نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل، فنكون قد خسروا الأولى ولم نربح الثانية ممّا من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة أو إيقافها ريثما يتم الإنجاز الشامل والكامل للنظام الإلكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء وهذا ما لا يجوز أن يحصل في أي تطبيق لاستراتيجية الإدارة الإلكترونية.

6-2- التجسس الإلكتروني:

التجسس الإلكتروني يستهدف الاطلاع على معلومات مؤمنة في جهاز حاسب إلى آخر عبر الشبكة، وليس مسموحاً لغير المخولين بالاطلاع عليها، وغالباً ما تكون هذه المعلومات في غاية السرية والأهمية للمكها، وتتم هذه الأفعال بقصد الإضرار بالغير، وفي الكثير من الأوقات يؤدي التعامل الإلكتروني والتعاملات المالية وبطاقات الائتمان، عن طريق المخرب (Gracker) أو المخترق (Hacker)، فالمخرب هو الذي يقوم بحذف ملف أو تشغيل آخر أو جلب ملف أو تدميره ويتم ذلك عادة باستخدام برامج تعتمد على نظام (العميل/الخادم) (Client/Server)، أما المخترق فهو الذي يقوم بالاختراق عن طريق كسر كلمة السر ومعرفة مفتاح الأمان، ويتم ذلك بطرق غير مشروعة مثل القرصنة، ويمكن تعريف القرصنة بأنهم من يحاولون الدخول لأنظمة الكمبيوتر والمعلومات بطريقة غير شرعية وذلك عن طريق البحث عن نقاط الضعف في أنظمة الحماية الأمنية¹³.

6-3- التبعية للخارج:

من المعلوم أنَّ الدول العربية غير رائدة في مجال التكنولوجيا والمعلومات، وإنَّما مستهلكة لها، وبالتالي فهي تعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا الغربية، فالاعتماد الكلي على تقنيات أجنبية للحفاظ على أمن معلوماتها وتطبيقها على الشبكات الرسمية التابعة للدول العربية هو تعريض للأمن الوطني والقومي لهذه الدول للخطر ووضعه تحت سيطرة دول غريبة بغض النظر عمَّا إذا كانت هذه الدول عدوة أو صديقة فالدول تتجسس على بعضها البعض بغض النظر عن نوع العلاقات بينها، ولا يقتصر الأمر على المعلومات لأهداف عسكرية وسياسية، بل يتعداه إلى القطاع التجاري لكي تتمكن الشركات الكبرى من الحصول على معلومات تعطىها الأفضلية على منافسيها في الأسواق¹⁴.

إنَّ السلبات التي ذكرتها سابقاً لا تعني الامتناع عن استخدام الإدارة الإلكترونية، أو التنفير منها، فهي شأنها شأن باقي أدوات التكنولوجيا تقدِّم الكثير من الخدمات وتتمتَّع بالعديد من المزايا، لكن الهدف من الخوض في سلباتها هو التحذير من الأضرار التي يمكن حدوثها إذا ما تم استخدام هذه الآلية بالطريقة الخاطئة خاصة في الدول النامية.

ثالثاً: التجربة الفلسطينية في تطبيق الإدارة الإلكترونية:

دولة فلسطين شأنها شأن باقي الدول النامية لم تبدأ في تطبيق الممارسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية في مؤسساتها إلَّا منذ بضع عقود، إلَّا أنَّها وبالرغم من الحصار الذي تعانيه بفعل الاستعمار الصهيوني، إلَّا أنَّها قامت بعدة خطوات في هذا المجال، لضمان استمرارية التواصل بين الإدارة والمواطن، وبالتالي تقديم الخدمات المعهودة لهم لكن بطريقة مستحدثة، سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى بعض الأمثلة البارزة عن هذه التقنيات في فلسطين.

1- مركز الحاسوب الحكومي:

أنشئ مركز الحاسوب الحكومي بموجب قرار رقم (22) لسنة 1995، وعهد إليه مسؤولية تطوير شبكات الاتصالات ونظم المعلومات والحاسوب في قطاع غزة والضفة الغربية وكذلك إنشاء وتطوير مراكز الحاسوب، عوضاً عن تدريب وتأهيل كادر الموظفين الحكوميين على الأنظمة الحديثة، ولغاية تحقيق هذا الغرض فقد دشَّن مركز الحاسوب

الحكومي موقع إلكتروني يحمل في جعبته العديد من الخدمات الإلكترونية التي تساهم في تحسين الأداء الحكومي والمشاركة الفعالة في العملية التنموية للأجهزة الإدارية في دولة فلسطين¹⁵.

ومن هذه الخدمات نذكر ما يلي¹⁶:

1-1- مركز البيانات الوطني (NATIONAL DATA CENTER):

وهو مشروع يعمل على حفظ المعلومات والبيانات الحكومية وتطوير الأنظمة المعلوماتية لمواكبة أحدث المستجدات التكنولوجية، حيث يبني نظام متكامل يضم قاعدة البيانات والأنظمة الحكومية:

1-2- البريد الإلكتروني الحكومي:

حيث يقوم المركز بتوفير خدمة البريد الإلكتروني للاستخدامات الرسمية لكافة المؤسسات فيمكنهم إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية على شبكة الانترنت من خلال البوابة الإلكترونية (EMAIL.PNA.PS) الموجودة على الصفحة الرئيسية لموقع الحاسوب الحكومي؛

1-3- تسجيل نطاقات:

تعني هذه الخدمة إدارة أسماء النطاقات المتفرعة من النطاق العلوي الدولي الخاص بدولة فلسطين، يحتوي النطاق العلوي الدولي (ps) على تفرعات عديدة مثل: (gov, ps, edu)؛

1-4- استضافة المواقع:

هي خدمة توفر استضافة للمواقع الرسمية الخاصة بكل مؤسسات ووزارات دولة فلسطين، بحيث تتيح مساحة مناسبة لعرض جميع البيانات والمعلومات وتقديم الخدمات الحكومية بكل سهولة؛

1-5- الربط على الشبكة الحكومية:

خدمة ربط أي وزارة أو مؤسسة ضمن شبكة الحاسوب فيما يتعلق ببرامج الشبكة وتسجيل دخول مستخدمي الوزارات أو المؤسسات على نطاق الشبكة بأجهزة الخوادم الخاصة بالمركز.

2- تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المحاكم العاملة بقطاع غزة:

يعتبر التقاضي حق مضمون ومكفول للناس كافة، ولكل فلسطيني حق الالتجاء إلى قاضيه، وينظم القانون إجراءات التقاضي بما يضمن سرعة الفصل في القضايا (القانون الأساسي المعدل، مادة 30)، حيث نشأت المحاكم النظامية بمختلف درجاتها وفقاً لأحكام قانون السلطة القضائية وقانون تشكيل المحاكم النظامية، ويتم تعيين دائرة اختصاص المحاكم النظامية بموجب قرار صادر من وزير العدل، وتكون المحاكم مختصة في الفصل بالمنازعات التي تعرض عليها، وفقاً للقانون لتخرج قطعية وباتة قابلة للتنفيذ¹⁷. وفيما يلي لمحة عن الإدارة الإلكترونية في المحاكم العاملة بقطاع غزة وعرض الرؤى المستقبلية لها¹⁸:

- تم تطبيق الإدارة الإلكترونية عام 2002م، ضمن مشروع مقدم وممول من (UNDP)، واستغرق العمل به 3 سنوات حتى تم الانتهاء من برمجة النظام وأطلق عليه بنظام الميزان للمحاكم؛

- يتم التطوير والتحديث بشكل مستمر على النظام، لكن بسبب الانقسام الموجود بين الضفة وقطاع غزة لم يقدّم المجلس الأعلى للقضاء في الضفة الغربية بتوفير النسخة المحدثة للنظام الإلكتروني في قطاع غزة، مما شكل ذلك التحدي لدى إدارة المحاكم بالعمل على تطوير النظام وإضافة ملحقات له مثل برامج التنفيذ والبرنامج المالي، للتغلب على مشكلة عدم توفر النسخة المحدثة والمطورة من النظام؛

- يقوم قسم الهندسة والصيانة في المحاكم بالتواصل مع دائرة الحاسوب الحكومي للتنسيق والترابط بينهما وبين جهات أخرى غير حكومية؛

- بعد الانتهاء من إعداد البرنامج المالي تم طرح مناقصة بين بنك الإنتاج الفلسطيني والبنك الوطني الإسلامي وتم إرساء المناقصة على بنك الإنتاج الفلسطيني، فأصبح أمين الصندوق في المحاكم يتبع للبنك بين شبكة البنك وشبكة المحاكم للتنسيق وإنجاز العمل؛
- يختص البرنامج المالي في ثلاث أمور أولها الإيرادات: من الترسيم المالي والتحصيل والتوريد للبنك، وثانيا: الأمانات من تحصيل وتوريد الأموال المحصلة للبنك وصرفها للمستفيد، وثالثا: الحجوزات من حجز الأمانات والحجز على الرواتب واستلام الدفعات المالية وإصدار الشيكات للمستفيد؛
- بالنسبة لبرنامج كاتب العدل والقسم المدني وقسم الجزاء والاستئناف موجود في برنامج الميزان؛
- تم تصميم برنامج للتنفيذ مستقل عن الميزان كملحق له شامل لكل وظائف قسم التنفيذ وسهل العمل وقلل الجهد وعليه تطوير وتحديث مستمر للارتقاء بأداء القسم.

3- تطبيقات الإدارة الإلكترونية في ديوان الموظفين العام:

سنقوم بعرض بعض البرامج والمشاريع الإلكترونية التي قام بها ديوان الموظفين العام¹⁹:

1-3- برنامج تقييم أداء الموظفين الإلكتروني:

انطلاقاً من دور ديوان الموظفين العام بتطوير نموذج تقييم الأداء ورقيا، لم يكتف ديوان الموظفين العام بتطوير نموذج تقييم الأداء ورقيا بل صمم برنامجا بحيث يتم تقييم أداء الموظفين إلكترونيا وهذا بدوره يهدف إلى: تقليل نفقات استهلاك الورق، السرعة في العمل وتقليل الوقت والجهد، وضع الخطة التدريبية من خلال هذا البرنامج، معرفة نقاط القوة والضعف في الوزارات والمؤسسات الحكومية، مقارنة أداء الوزارات ببعضها البعض، ربط هذا التقييم بجائزة الإمام الياسين للموظف المثالي وجائزة الإمام الياسين للتقييم المؤسسي، وإعداد الدراسات التطويرية بناء على تحليل النتائج؛

2-3- خدمة تقديم طلب التوظيف الإلكتروني:

كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وإشكالية التطبيق 1239

تهدف خدمة تقديم طلب التوظيف الإلكتروني على موقع الديوان إلى مساعدة العاملين في المؤسسات الحكومية المختلفة وطالبي الوظائف على تقديم طلبات الترقية والتوظيف وتسجيل أسمائهم ضمن لائحة التوظيف والترقيات المختلفة؛

3-3- برنامج الامتحانات المحوسب:

إن برنامج الامتحانات المحوسب يهدف إلى الوصول إلى مرحلة متميزة من العمل بعد نجاح تجربة عقد الاختبارات الوظيفية بصورة إلكترونية ولضمان نجاح الاختبارات بصورة نزيهة وشفافة، هذا البرنامج تم عرضه لجميع المواطنين على موقع الديوان الرسمي لكي يصبح مألوفاً لكل المتقدمين للوظائف، والجدير ذكره، أن ديوان الموظفين العام يعقد كافة الاختبارات الوظيفية بصورة إلكترونية دون استثناء؛

3-4- مشروع الأرشيف الإلكتروني لبيانات موظفي الحكومة:

يهدف مشروع الأرشيف الإلكتروني لبيانات موظفي الحكومة إلى أرشفة بيانات جميع العاملين في المؤسسات الحكومية المختلفة وذلك لكي يتسنى لديوان الموظفين العام أو المؤسسة الحكومية المختصة الرجوع إليها وقت الضرورة وحفاظاً عليها من الضياع؛

3-5- مشروع خلو الطرف الإلكتروني للموظف المتقاعد:

يهدف مشروع خلو الطرف الإلكتروني للموظف المتقاعد إلى تسليم كافة العهد التي بحوزة الموظف أثناء تأدية مهامه في وظيفته الحكومية إلى جهات الاختصاص وذلك تمهيداً للتقاعد.

3-6- استخدامات الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية-الشق المدني:

نشأت وزارة الداخلية منذ اليوم الأول لقيام السلطة الوطنية سنة 1994، وقد وضعت نصب عينها إعادة الاعتبار لمواطنيها من خلال اتباع أقصر الطرق لإنجاز المعاملات، حيث وضعت لذلك خطة البناء التنظيمي والهيكلية، واستطاعت في زمن قياسي إيصال أيسر الخدمات المتعلقة بالشؤون المدنية التي تقدم الخدمة للمواطن الفلسطيني كإصدار الهوية وشهادة الميلاد الفلسطينية، وإصدار جواز السفر الفلسطيني، وكذلك

اهتمت الوزارة بتنظيم الحياة المدنية من خلال رعاية منظمات المجتمع المدني، أما من الناحية الفنية فقد أنشأت الإدارة العامة للحاسوب ونظم المعلومات، والتي تختص بتقديم الحلول المتكاملة المحوسبة التي تسهم بشكل فاعل في إيجاد الحلول لكثير من المشاكل وتوفير بيئة عمل مناسبة من خلال شبكة حاسوب متكاملة تربط جميع الإدارات المختلفة، وكذلك إيجاد البدائل المناسبة وتطوير العمل في الوزارة وتسهيل العمليات والإجراءات الإدارية وتقديم الدعم الفني، فقد أصبحت وزارة الداخلية-الشق المدني تمتلك مركز حاسوب يحتوي على مجموعة من قواعد البيانات المركزية التي تربط كافة الإدارات المختلفة بشبكة حاسوب واحدة، وكذلك تم تطوير مجموعة من الأنظمة المعلوماتية التي تخدم الإدارات المختلفة، والتي تقدم التقارير والإحصائيات والمعلومات التي تخدم صانع القرار، وكذلك تم تطوير موقع الوزارة الإلكتروني وتقديم مجموعة من الخدمات الإلكترونية التي تقدم للإدارات والموظفين²⁰.

5- تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بعض مؤسسات التعليم العالي:

إن الظروف التي تمر بها دولة فلسطين تستوجب ضرورة تكييف مؤسسات التعليم العالي حتى تتمكن من تقديم الخدمات الضرورية لطلبتها وموظفيها، سنذكر في هذا الجزء مثالين عن تطبيق الجامعات للإدارة الالكترو

1-5- الجامعة الإسلامية:

هي مؤسسة أكاديمية مستقلة من مؤسسات التعليم العالي بغزة، وتعمل بإشراف وزارة التربية والتعليم العالي وهي عضو في اتحاد الجامعات العربية، ورابطة الجامعات الإسلامية، رابطة جامعات البحر الأبيض المتوسط والاتحاد الدولي للجامعات، وتربطها علاقات تعاون بالكثير من الجامعات العربية والأجنبية، توفر الجامعة لطلبتها جوا أكاديميا ملتزما بالقيم الإسلامية ومراعيا لظروف الشعب الفلسطيني وتقاليده، وتضع كل الإمكانيات المتاحة لخدمة العملية التعليمية وتهتم بالجانب التطبيقي اهتمامها بالجانب النظري، كما وتهتم بتوظيف وسائل التكنولوجيا المتوفرة في خدمة العملية التعليمية، نشأت الجامعة الإسلامية بغزة عام 1978م انبثاقا عن معهد فلسطين الديني، الذي أنشأ

كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وإشكالية التطبيق 1241

عام 1954م، وظلت الجامعة إلى عام 1991م الجامعة الوحيدة التي تخدم قطاع غزة الذي يقطن فيه الآن قرابة مليون ونصف المليون نسمة²¹.

كما يعتبر مشروع حوسبة الإجراءات الإدارية في الجامعة الإسلامية، المشروع الأكثر طموحا لدى الجامعة في التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وهي الأكثر حداثة مقارنة مع باقي جامعات قطاع غزة، ومن أهم هذه التطبيقات يوجد²²:

- هناك مشروع طموح لتغيير جميع الدوائر الجامعة إلى دوائر إلكترونية، وربطها مع إدارة الجامعة، وقد حصل تأخير في تقديم المشروع بسبب ظروف الاعتداء الإسرائيلي (حرب على غزة عام 2008م) الأخير والحصار، علما بأن المشروع يخدم جميع الإدارات بما فيها دائرة شؤون الموظفين؛

- تم إنجاز تحليل النظام للمشروع، وجاري العمل على إعداد البرامج اللازمة للتنفيذ، علما أن بعضها جاهز فعلا فيما يتعلق ببعض وظائف الإدارة البشرية إلكترونيا وجار استخدامه، مثل نظام المراسلات الإلكترونية، الحضور والانصراف، الاستقطاب الإلكتروني، تقديم طلبات التوظيف إلكترونيا ونظام تقييم الأداء الإلكتروني؛

- هناك نقص في الإمكانيات البشرية اللازمة لإكمال المشروع نتيجة لنقص الموارد المالية لدى الجامعة بسبب ظروف الحصار التي يعاني منها قطاع غزة؛

- تشرف دائرة الجودة على مطابقة الأنظمة الجاهزة مع معايير الجودة التي وضعتها وزارة التربية والتعليم العالي، وتقدم النصائح لدائرة تكنولوجيا المعلومات في مراحل التطوير والتنفيذ؛

- يتم التعاون والتنسيق مع دائرة شؤون الموظفين ومع وحدة إدارة شؤون تكنولوجيا المعلومات للوصول لنظام متكامل لإدارة الموارد البشرية في الجامعة إلكترونيا؛

- تقوم الدوائر المختلفة بطلب برامج ملائمة لعملها، ويتم التنسيق بهذا الخصوص

بين تلك الدوائر ودوائر الجودة ودائرة إدارة شؤون تكنولوجيا المعلومات؛

- تم إنشاء دائرة أمن المعلومات حديثا، حتى تتلاءم مع ضخامة المشروع المجمع تنفيذه؛

- البنية التحتية من تجهيزات ومعدات تعتبر من وجهة نظر مختصي تكنولوجيا المعلومات كافة لتنفيذ هذه المشروع؛
- توفير إمكانيات التعلم الإلكتروني والتدريب الإلكتروني في الجامعة؛
- تقود دائرة التعليم الإلكتروني بنشر برامج تدريبية وتعليمية للموظفين عن طريق (Moodle)؛
- الاستفادة من تجارب الجامعات الأخرى في حوسبة الإجراءات الإدارية وتطبيق الإدارة الإلكترونية.

6- تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بلدية غزة:

أطلقت بلدية غزة تطبيق إلكتروني على أجهزة الهواتف الذكية، يوفر الوقت والجهد للمتفاعلين، ويتيح لهم الاطلاع على تفاصيل الفاتورة الشهرية وتزويد البلدية بقراءة عدّاد المياه ويقدم العديد من التسهيلات لهم، ويتضمن هذا التطبيق مجموعة من الخدمات، نذكر منها ما يلي²³:

6-1- دليل الإجراءات:

تمكن هذه الخدمة الأفراد من الاطلاع على الإجراءات اللازمة للاستفادة من الخدمات المتنوعة التي تقدمها البلدية، إضافة إلى ذلك توفر هذه الخدمة إمكانية التعرف على المخالفات التي يفرضها القانون الفلسطيني على المخالفين وعقوبتها، كما تتضمن هذه الخدمة قائمة بالمراكز التابعة لبلدية غزة وفكرة عن الخدمات التي تقدمها للجمهور وتبين متطلبات التقديم لهذه الخدمة وتسعي إلى الاستفادة من هذه الخدمة في حال تطلب ذلك؛

6-2- اعرف فاتورتك:

يتمكن الفرد من خلالها معرفة المبالغ المتأخرة عليه في حال وجودها وكمية استهلاك المياه، فضلاً عن إمكانية إدخال قراءة عدّاد المياه مباشرة وبإنفسه؛

6-3- الشكاوى والاستفسارات: هي خدمة تتيح للمشارك تقديم أي شكوى أو

اقتراح حول الخدمات التي تقدمها البلدية لجمهور المتفاعلين؛

4-6- أرقام تهمك:

تحتوي هذه الخدمة على أرقام هواتف مراكز الجبابة والتفتيش، وأرقام هواتف خدمات بلدية غزة، فضلاً عن مواقع وبوابات التواصل الاجتماعي الخاصة بالبلدية؛

5-6- متابعة معاملة:

نافذة تتيح للفرد الذي قام بتقديم طلب للحصول على خدمة معينة من البلدية متابعة مدى التقدم في إجراءات المعاملة وفي أي مرحلة أو قسم قد وصلت هذه المعاملة، وذلك من خلال إدخال رقم وسنة المعاملة في الخانات المخصصة وإجراء البحث، فيتبين جدول تحرك المعاملة داخل البلدية.

الخاتمة:

في الأخير نستخلص أنّ تطبيق الإدارة الإلكترونية يعتبر ضرورة من ضرورات العصر الحالي، حيث أصبح لزاماً على كل الدول رقمنة التعاملات في مؤسساتها، حتى تلي حاجيات المواطنين على أكمل وجه وتضمن استمراريتهما في ظل التطور التكنولوجي الذي يزيد من حدة المنافسة في تحسين الخدمات المقدمة، كما يجب على جميع الإدارات والمؤسسات حل مشاكلها في الواقع قبل الولوج إلى التطبيق الإلكتروني لها حتى تتفادى العقبات التي يمكن أن تعرقل عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

نتائج الدراسة:

من خلال دراسة موضوع التجربة الفلسطينية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، توصلنا إلى النتائج الآتية:

- الإدارة الإلكترونية هي شكل حديث للإدارة، تهتم بإدراج النظم المعلوماتية ضمن الممارسات الخدماتية في المؤسسة إلى جانب تطوير الوظائف والتخلي عن الأفكار الكلاسيكية في تقديم الخدمات، وكذا استحداث المصطلحات الإدارية القديمة؛
- تهدف الإدارة الإلكترونية إلى القضاء على البيروقراطية، والانتقاء الجيد للمعلومات، تخفيض العبء على المواطنين في إنهاء معاملاتهم وتسريع عملية استفادتهم من الخدمات المقدمة، إلى جانب خفض تكاليف إعداد الوثائق المكتوبة، وإنشاء أرشيفات

رقمية لضمان حماية خصوصية المستخدمين والتخلص من أعباء التخزين وتجنب خطر إمكانية تلف الملفات؛

- إنَّ التطبيق غير الرشيد للإدارة الإلكترونية قد ينجّر عنه عدة آثار سلبية تلحق أضرار وخيمة بالمؤسسة بالدرجة الأولى كالتجسس الإلكتروني الذي يعتبر تعدّي على خصوصيات المالك، كما يمكن أن تلحق أضرار بالدولة كالتبعية للخارج خاصة في الدول النامية، إلى جانب خطر شلل الإدارة في حالة نقص الخبرة والمرونة في التعامل مع التغيرات أو الانحرافات السلبية التي قد تحدث بسبب تجاوزات سواء كانت عفوية أو قصدية من الإدارة والموظفين؛

- أثبتت التجربة الرقمية نجاحها في فلسطين بالرغم من كثرة المعوقات السياسية والإدارية والتشريعية التي تحول دون الحصول على الرخص، فقطاع التعليم العالي يعتبر أبرز مثال على ذلك حيث يشهد تطوراً كبيراً بالرغم من أنَّ الجامعات المذكورة في الدراسة تقع في مناطق محاصرة ومهددة بالقصف إلّا أنها أثبتت جدارتها من خلال إصرارها على خلق وتفعيل وسائل إلكترونية عديدة للتواصل مع موظفيها وطلبتها ونجاحها في ذلك؛
التوصيات:

- نوصي بضرورة توفير البيئة التحتية الملائمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية، من خلال توفير كافة الإمكانيات الفنية والتقنية والمالية اللازمة لدعم استخدام أساليب الإدارة الإلكترونية في كافة الممارسات الإدارية والخدمات التي تقدّمها الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر بقطاع غزة؛

- نوصي بضرورة زيادة اهتمام الإدارة العليا لتهيئة الموظفين معنويًا على أنَّ تطبيق الإدارة الإلكترونية يعتبر مكملًا لعمل الموظف وليس بديلاً له.

- نوصي بضرورة أن ينصَّ المشرع الفلسطيني على تعريف واضح ومحدد للإدارة الإلكترونية في إطار مفهومها العام، حتى تتحدد التصرفات القانونية المقترنة بكل نمط من أنماط الإدارة الإلكترونية؛

- نوصي بضرورة أن ينظم المشرع الفلسطيني الوسائل الإلكترونية الجديدة مثل الإعلان والنشر الإلكتروني في نشر القرار الإداري ويعطيها صبغة قانونية، لتفادي الرفض المتكرر لتقديم الرخص للمؤسسات والإدارات؛
- نوصي بالاستعانة بالجهات الاستشارية والمختصة في تكنولوجيا المعلومات والقانون للاستفادة وتقديم النصائح في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وإجراء مناقشات مستمرة وورش عمل، إضافة إلى توفير دليل إجراءات إرشادي يوضح جميع المهام التي تقوم بها المحاكم في فلسطين، وتوفير برامج لحماية خصوصية وسرية البيانات في الشبكات لزيادة الأمان وضمان حمايتها من أي اختراق؛
- نوصي ببرمجة دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات للموظفين بما يتناسب مع التطورات التكنولوجية في السوق الفلسطينية، إلى جانب نشر الثقافة الإلكترونية لدى الموظفين؛

المراجع:

أولاً- المراجع العربية:

- ¹ جمعة إسماعيل العياط، الإدارة الإلكترونية E-management، ط01، الأردن، دار أمجد للنشر والتوزيع، 2015، ص18.
- ² عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة منتوري-قسنطينة، 2010، ص12.
- ³ العمودي مينة، دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين نظام تقديم الخدمات، مجلة العلوم الإنسانية، الجزائر، المجلد 17، العدد 48، سبتمبر 2017، ص223.
- ⁴ عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر-دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد خيضر-بسكرة، 2016، ص83.
- ⁵ موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة الباحث، الجزائر، المجلد 09، العدد 09، 2001، ص94.

- ⁶ جمعة إسماعيل العباط، مرجع سابق، ص 31.
- ⁷ محمد عبد العزيز بن ضافي، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2006، ص 27.
- ⁸ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط 01، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009، ص 69-70.
- ⁹ محمد جاسم محمد الخزرجي وعباس سلمان محمد علي، التعليم الإلكتروني في العراق وأبعاده القانونية، مجلة مركز بابل للدراسات الإنسانية، العراق، المجلد 08، العدد 01، 2018، ص 253.
- ¹⁰ حسين مصطفى هلاي وآخرون، الإدارة الإلكترونية، ط 01، مصر، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2010، ص 09.
- ¹¹ علي هندي يوسف الشامي، دراسة جوانب الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في بعض الدول، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة الإمارات العربية المتحدة، 2018، ص 14.
- ¹² كلثم محمد الكبسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008، ص 43-44.
- ¹³ ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة الدول العربية، 2011، ص 50.
- ¹⁴ مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية إدارة بلا أوراق-إدارة بلا مكان-إدارة بلا زمان، بدون طبعة، سوريا، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2011، ص 73-74.
- ¹⁵ سليمان أسامة سليمان أبو سلامة، الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرفق العام في فلسطين، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة الأزهر -غزة، 2017، ص 48.
- ¹⁶ مرجع سابق، ص 48-49.
- ¹⁷ محمد نعمان علوان، مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة، 2017، ص 54.
- ¹⁸ مرجع سابق، ص 59-60.
- ¹⁹ مرجع سابق، ص 65-67.
- ²⁰ يوسف رجب عابد، أثر مكونات الإدارة الإلكترونية على فاعلية القرارات في القطاع العام دراسة حالة وزارة الداخلية الش المدني، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، الجامعة الإسلامية-غزة، 2015، ص 35.

- ²¹ يوسف محمد يوسف أبو أمونه، و أفع إدارة الموارد البشرية إلكترونية e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية-قطاع غزة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، 2009، ص116.
- ²² ساري عوض حسنت، مرجع سابق الذكر، ص80.
- ²³ سليمان أسامة سليمان أبو سلامة، مرجع سابق الذكر، ص50-51.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 65			
المحور رقم-5-	عرض تجارب و نماذج مؤسساتية او دولية		
عنوان المداخلة	مداخلة حول موضوع تفعيل الإدارة الإلكترونية في قطاع التجارة دراسة حالة المركز الوطني للسجل التجاري CNRC An intervention on the topic of activating electronic management in the trade sector CNRC Case Study		
الاسم واللقب	بوشويشة رقية	دمي عزاز	مالك وليد
المؤهل العلمي	استاذة محاضرة أ	طالب دكتوراه	طالب دكتوراه
الوظيفة	/	/	/
التخصص	/	/	/
المؤسسة	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس	جامعة بسكرة	جامعة قالمة
ملاحظات	/	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

تفعيل الإدارة الإلكترونية في قطاع التجارة

دراسة حالة المركز الوطني للسجل التجاري CNRC

An intervention on the topic of activating electronic management in the trade sector CNRC Case Study

د/بوشويشة رقية طرد/حمي عزاز طرد/مالك وليد
استاذة محاضرة أ جامعة سوق اهراس طالب دكتوراه جامعة بسكرة طالب دكتوراه جامعة قالمة
malek.walid@gmail.com azzaz.dz@gmail.com Bouchouivha.rekia@gmail.com

المخلص:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الجهود التي تبذلها السلطات العمومية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لاسيما في بعض القطاعات المهمة مثل وزارة التجارة التي تهدف إلى تفعيل جميع الآليات العصرية لتجسيد الإدارة الإلكترونية قصد تحسين تقديم الخدمة العمومية من ذلك رقمنة السجلات التجارية وجعلها إلكترونية و القيام بدفع الحسابات الاجتماعية للشركات إلكترونيا و أخيرا إطلاق خدمة البوابة الإلكترونية لإنشاء المؤسسات عن بعد ابتداء من مارس 2021

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تؤثر إيجابا على عملية تقديم وتحسين الخدمة العمومية وذلك من خلال ما تملكه من وسائل تكنولوجية جد متطورة على غرار شبكة الانترنت ومختلف وسائل الاتصال، على هذا الأساس اعتبرت الإدارة الإلكترونية نمط جديد أحدث إقلاع نوعي وثورة حقيقية في وظائف الإدارة التقليدية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية ، قطاع التجارة ، الخدمة العمومية ، المركز الوطني للسجل التجاري

رموز تصنيف JEL: M10

Abstract:

Through this study, we aim to shed light on the efforts made by public authorities to implement electronic management, especially in some important sectors such as the Ministry of Trade, which aims to activate all modern mechanisms to embody electronic management in order to improve public service delivery, including digitizing commercial records, making them electronic, and conducting By paying companies' social accounts electronically, and finally, the electronic portal service for establishing remote enterprises, starting from March 2021

We concluded through this study that electronic management has a positive effect on the process of providing and improving public service through its very advanced technological means such as the Internet and various means of communication. On this basis, electronic management considered a new style that made a qualitative departure and a real revolution in jobs Traditional management

Keywords : Electronic Administration, Trade Sector, Public Service, National Center for Commercial Registry

JEL Classifications: M10

المقدمة:

تعتبر الخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها ، و دوما تسعى الدولة لإيجاد أفضل الآليات لتحسينها و تحقيق رضا المواطن ما ينعكس على تحقيق استقرار المجتمع بصفة عامة وذلك لأن تحسين جودة تقديم الخدمة العمومية تماشيا وحاجة المواطن تجعل هذا الأخير يشعر بالرضا والثقة بالنظام الحاكم.

وتعرف الخدمة العمومية بأنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام على توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.

و يعيش العالم حاليا تطورات تقنية متسارعة أثرت على ميادين الحياة المتعددة حيث كانت لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات حصة كبيرة فيها، وظهر في علم الاقتصاد ما يسمى بالاقتصاد الرقمي، حيث اوجد حالة جديدة تماما خصت المتعاملين الإقتصاديين والتجار و ربطتهم ضمن نسق الكتروني متميز أو ما يصطلح عليه في الأدبيات المعاصرة بالحكومة الإلكترونية، و التي هي الوجه الحديث للحكومة التقليدية وتؤدي ذات المهام لكن ضمن الشبكات الإلكترونية و أنظمة المعلوماتية ، و تتميز بتبادل الوثائق و إجراء مختلف التعاملات الكترونيا بدل الحكومة التقليدية التي تتميز بكثرة الأوراق و الروتين و التعقيدات البيروقراطية ، والإدارة الإلكترونية كأحد متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم اليوم فإنها تلعب دورا كبيرا في تحسين تقديم الخدمة العمومية، وذلك من خلال تأثيرها على فعالية المؤسسات الحكومية المختصة بتوفير الخدمات العمومية من خلال تسهيل اتصالها بالمتعامل الإقتصادي وسرعة استجابتها ودقة أداؤها وغيرها من مظاهر الفعالية، من جهة أخرى اعتماد الإدارة الإلكترونية يساهم بشكل واضح في ترشيد الخدمة العمومية من حيث تقديمها بطريقة شفافة ودائمة وبأقل التكاليف مع الحرص على المساواة والكفاءة في ذلك.

والجزائر بدورها سعت إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لاسيما من خلال تجسيدها لمشروع الجزائر إلكترونية الذي يعتبر نقطة تحول كبير في مجال تطوير الخدمات العمومية ورغم العراقيل التي واجهت تطبيق هذا المشروع لاسيما من حيث انعدام الجاهزية

الإلكترونية في الجزائر، إلا أنه تم تطبيق الإدارة الإلكترونية في بعض القطاعات المهمة مثل وزارة التجارة التي تهدف إلى تفعيل جميع الآليات العصرية لتجسيد الإدارة الإلكترونية ومن ثم المساهمة في تخفيف حجم الملفات المطلوبة من المواطن وتسهيل مساعيه اليومية وتحسين عمل وأداء الإدارات العمومية قصد تحسين تقديم الخدمة العمومية من ذلك رقمنة السجلات التجارية و جعلها إلكترونية و القيام بدفع الحسابات الاجتماعية للشركات إلكترونيا و أخيرا إطلاق خدمة البوابة الإلكترونية لإنشاء المؤسسات عن بعد ابتداء من مارس 2021 ، ونظرا لأهميتها في تحسين الخدمة العمومية نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى تفعيل الخدمات الإلكترونية للمركز الوطني للسجل التجاري ؟
وقصد الإجابة عن هذا التساؤل اعتمدنا خطة الدراسة التالية:

- المحور الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية
 - المحور الثاني :تقديم المركز الوطني للسجل التجاري .
 - المحور الثالث : الخدمات الإلكترونية للمركز الوطني للسجل التجاري
 - المحور الأول : الإطار المفاهيمي لجودة الإدارة الإلكترونية
- أولا- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

نتج عن التطور السريع في نظم المعلومات و التقنيات المختلفة وجود نوع جديد من التسيير الإداري و هو ما اصطلح عليه بالإدارة الإلكترونية، أو الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الحديثة و عليه فان ظهور هذا المصطلح هو نتاج تطور نوعي و رقمي في الاقتصاديات الحديثة و الأعمال الإلكترونية و شبكة الانترنت.

ويعود إنشاء الإدارة الإلكترونية إلى ظهور الشبكة العالمية (الانترنت) حيث يعود إنشائها إلى أوائل الستينات من القرن الماضي، حين أصدرت وزارة الدفاع الأمريكية إجراء جديد يحمل اتصالات في كل القطاعات من الكوارث النووية المتوقعة فكلفت مجموعة من الباحثين لهذا الغرض حيث أسسوا شبكة أطلق عليها اسم شبكة وكالة مشروع الأبحاث المتقدمة Advanced research project agency network اختصار Arpanet، و ذلك كمشروع خاص لوزارة الدفاع الأمريكية و كانت هذه الشبكة بدائية متكونة من أربعة كمبيوترات مرتبطة ببعضها بواسطة توصيلات التلفون في المراكز العلمية الأمريكية فقط.

وفي سنة 1983 انقسمت الاربنت إلى قسمين هما Arpanet و Milnet حيث استخدمت الأولى في مجهود الأبحاث المدنية أما الثانية فاستخدمت في الإدارة العسكرية. وفي سنة 1989 قررت الحكومة الأمريكية وقف تمويل الاربنت و انتفت الصفة العسكرية لهذه الشبكة و تحولت إلى خدمت أغراض أخرى مدنية تتمثل في المجال العلمي و الاقتصادي و التجاري، حيث كانت الشركات الخاصة من المستفيدين الأوائل من هذه الخدمة و كان اثر هذه الاستفادة ظهور ما يسمى بنظام الإدارة الإلكترونية.⁽¹⁾

كما أرجع بعض الباحثين في هذا المجال أن الظهور الأول للإدارة الإلكترونية إلى الستينيات عندما اعتمدت شركة صنع الحاسبات الآلية (IBM)، حيث أنتجت هذه الشركة جهاز يتمثل في طابعة مرفوقة بشريط ممغنط مما وفرت هذه الآلة الراحة للموظفين و الوقت المبذول لأداء مهامهم كما ساعدت على الدقة في الوثائق و المعلومات. وعموما فان ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة جهد و ديناميكية موضوعية في مجال انتشار الحاسب الآلي و استخدامه في جميع الأنشطة منذ الستينات، حيث أصبح من الضروري استخدام هذا الأسلوب من طرف الإدارات العامة أو حتى من طرف الخواص نظرا لما يوفره من امتيازات.⁽²⁾

ثانيا : تعريف الإدارة الإلكترونية:

تعددت تعاريف الإدارة الإلكترونية و من أهمها مايلي: الإدارة الإلكترونية هي "مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا"⁽³⁾.

و هناك من يعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: "مجموعة من الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنت و الاتصالات الإلكترونية عبر جميع مستويات الحكومة . لتقديم جميع الخدمات و المعاملات للأفراد و الحصول على المعلومات في شتى المجالات بيسر وسهولة".⁽⁴⁾

تعريف آخر: الحكومة الإلكترونية هي استغلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تحسين و تدبير الشؤون العامة، و يتمثل في انجاز الخدمات الحكومية الرسمية سواء بين الجهات الحكومية أو بينها وبين المتعاملين معها بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت وفق ضمانات أمنية تحمي المستفيد و الجهة صاحبة الخدمة.⁽⁵⁾

يرى بعض الفقهاء الفرنسيين أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام الدولة للوسائل الإلكترونية لتطوير المجتمع، حيث يمكن الاستفادة بالانترنت لتنظيم الحسابات مع الدولة و المتعلقة ببناء المرافق العامة.

تعريف الأمم المتحدة لسنة 2002 أن الحكومة الإلكترونية هي استخدام الانترنت و الشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات و خدمات حكومية للمواطنين.

تعريف منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية سنة 2003 هي استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و خصوصا الانترنت للوصول إلى حكومات أفضل.

وبإيجاز يعني مصطلح الإدارة الإلكترونية يعني الحكومة الذكية Smart Government مثلما قال وزير المعلومات و التكنولوجيا الهندي : و هذه الحروف التي ترمز اليها الحكومة الإلكترونية تمثل مبادئ تقوم عليها الحكومة الذكية و تتمثل في الآتي:

- البساطة Simplicity.

- الأخلاقية Morality.

- المساءلة Accountability.

- الاستجابة Responsiveness.

- الشفافية Transparency.

وعندما يقرأ الطالب أو الباحث في بداية الكلمات يجد أن مجموع الحروف الأولى

المكونة للكلمات S.M.A.R.T تعني مصطلح (الذكية).⁽⁶⁾

ثالثا: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إن التغيرات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها لتحسين فاعلية العمل الحكومي وكذا مسايرة التغيرات العالمية إذ لا مفر للحكومات من الاستفادة بهذه الخدمات وتطبيقها، كما أن الحكومات تتأثر بمحيطها مع الدول الأخرى في جميع الجوانب، وعليه يبرز الدكتور عمار بوحوش الأسباب والتطورات التي أجبرت الحكومات إلى التحول للإدارة الإلكترونية وهذه الأسباب هي:⁽⁷⁾

- تسارع التقدم التكنولوجي : مما يجعل المؤسسة تواكب التحولات الطارئة في مجال التكنولوجيا ومسايرة جميع المستجدات الحاصلة في جميع الدول لتسهيل أعمال الإدارة.

- توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية : و أيضا هو من بين الأسباب حيث أصبح العديد من أسهل ترتقي المستويات العالمية للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها وكذا إرضاء المواطن والمستفيدين من المرفق.

- التحولات الديمقراطية وما رافقها من إصلاحات إدارية مطلوبة : ومثال على ذلك منظمة التجارة العالمية، وكذا تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية والعالمية.

- تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل وأسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات.

- حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي : من خلال قاعدة معلومات صلبة ونظام عمل متطور وحديث.

- وجود ضغوط شعبية على القيادة السياسية.⁽⁸⁾

رابعا : متطلبات الإدارة الالكترونية

إن الحكومة الالكترونية في حاجة إلى مقومات تمكنها من أداء الأعمال الموكلة إليها وسواء كان ذلك في القطاع العام أو في القطاع الخاص وسوف ندرج هذه المقومات كالتالي:

1- المتطلبات البشرية المؤهلة:

يتطلب تطبيق الإدارة الالكترونية بنجاح تأهيل الإطارات البشرية وتدريبها على العمل في هذا المجال، لرفع مؤهلاتهم وخبراتهم العلمية في مجال تقنية المعلومات، ذلك أن ثورة المعلومات والاتصالات والتوسع استخدام الحاسب الآلي فرض على الموظف العام وكذا الموظف في نطاق الإدارة الخاصة ألا يكون ملم بعلوم الحاسب الآلي فقط، بل لابد أن يكون متخصصا حيث يكون التخصص كالآتي:

- هناك فئة تشغل الحاسب الآلي وينحصر دورهم في إدخال البيانات واستخراجها.

- هناك فئة مبرمجين يختصون بوضع البرامج المعلوماتية التي تسيّر نشاط الحاسب الآلي في مجال عمل الحكومة الالكترونية.

- هناك فئة موظفي الشبكات مختصين بصيانة شبكة الحاسب الآلي وإصلاح الأعطال الخاصة بهذه الشبكات الالكترونية.

2- المتطلبات التقنية

الحاسبات الآلية: حيث لا يمكن تصور نظام الحكومة الإلكترونية بدون الحاسب الآلي والشبكات حيث يكون متوفر لدى طرف العلاقة المواطن والإدارة.

- شبكات الحاسب الآلي المترابطة Internet: وهي من الحاسبات الصغيرة أو الكبيرة تتصل فيما بينها بحيث يتاح لكل واحدة node على الشبكة الاستفادة من الموارد وبيانات ومعلومات، التي تنتجها هذه الشبكة، وغالباً ما تحوي الشبكة على جهاز حاسب رئيس يطلق عليه الخادم server وتتمثل مهمته الأساسية في إتاحة التطبيقات والبرمجيات المختلفة لأي حاسبات أخرى في الشبكة يطلق عليها محطات عمل work station⁽⁹⁾. وتتكون شبكة الحاسب الآلي من مكونات مادية hardware ومجموعة برمجيات software.

- الشبكة الخارجية: وتسمى شبكة الانترنت extranet وهي شبكات مقصورة على مؤسسة معينة، ولكنها تستخدم نفس الأسلوب عمل الانترنت وغير متصلة بالانترنت، فهي تربط بين مجموعة من المنظمات التي تجمعها أعمال مشتركة، كما تقدم شبكة الانترنت خدمة الدخول إلى شبكة الانترنت مع منع العكس أي لا يمكن لغير المسجلين في شبكة الانترنت الدخول إليها عن طريق الانترنت

- الشبكة العالمية Internet: ويطلق عليها شبكة الشبكات حيث تتكون من عدد كبير من الحاسبات المترابطة والمتناثرة في أنحاء العالم ويحكم ترابط تلك الأجهزة وتحادثها بمجموعة بروتوكولات.

3- متطلب قاعدة بيانات ومعلومات:

هي مجموعة من الملفات التي تربط بعضها بعلاقة ما، مثل قاعدة بيانات الخاصة بدائرة حكومية معينة ولتكن دائرة المياه والكهرباء حيث تشمل بيانات العملاء من حيث الأسماء ومحال إقامتهم وأرقام وتضخم، وأرقام عدادات المياه والكهرباء وكذلك المحاسبية الخاصة بكل عميل وتعمل قاعدة البيانات بنظام يسمى نظام معالجة البيانات data processing system وهو بدوره يتضمن العناصر الأساسية الآتية:

- مدخلات النظام system input.

- عمليات النظام system operation.

- مخرجات النظام system output.

- دائرة الرقابة control circuit⁽¹⁰⁾.

4- المتطلب السياسي:

ويقصد بذلك وجود إرادة سياسية من طرف القيادة السياسية لعم الهياكل الإدارية وإدخال التغيرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة.

5- المتطلبات التشريعية والقانونية:

وتتضمن المتطلبات القانونية ما يلي:

أ- تشريعات تنظم نشر المعلومات والمحافظة على الأسرار.

ب- تشريعات خاصة تحدد رسوم استخدام المواقع الإلكترونية.

ج- تشريعات خاصة بتجريم انتهاك سر التوقيع الإلكتروني.

5- المتطلبات الإدارية

وهو إحداث تغييرات جوهرية داخل الإدارة الحكومية بقصد التكيف مع العصر وذلك من خلال:

- تصميم الهياكل التنظيمية لوحات الإدارة العامة.

- إعادة توزيع المهام بين كل الإدارات.

- دراسة وتسهيل سير الإجراءات الإدارية.

- إعادة تأهيل وتدريب القيادات الإدارية التي تعول عليها الحكومة لإحداث التغيير النوعي في الخدمات التي تقدم للمواطنين.⁽¹¹⁾

خامسا : معوقات تجسيد فكرة الإدارة الإلكترونية:

كأي مشروع تباشره الحكومات وفي أي مجتمع فإنه قد يصادفه مجموعة من المعوقات والصعوبات والعراقيل التي تقف أمامه كحجر عثرة بحكم أن الطبيعة البشرية جبلت دائما على حب الثبات وعدم المغامرة ومقاومة أي عملية يكون مبتغاها تغيير الذهنيات أو طرق التسيير، على هذا الأساس لاقت عملية الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية جملة من المعوقات يمكن إجمالها في النقاط التالية:

1- صعوبات تتعلق بالجانب البشري: يحتاج موضوع الإدارة الإلكترونية لتطبيقه بنجاح وفعالية إلى إعداد وتكوين الإطارات البشرية المؤهلة والمدرّبة على العمل في هذا المجال، وقبل ذلك المستعدة لتنفيذه وتطبيقه على أرض الواقع، ومن ثم إذا لم يرحب هؤلاء بمشروع الإدارة الإلكترونية ويقومون بمحاربته بشتى الوسائل والطرق بسبب تخوفهم من

التحديات التي سوف تفرضها عليهم أو بسبب فقدانهم سلطتهم ونفوذهم أو خوفا من إمكانية استبدالهم بجهاز الإعلام الآلي، كما قد يتخوفون من إمكانية عدم قدرتهم على مواكبة التعلم السريع للتقنيات الإدارية الإلكترونية الحديثة، كل هذه أسباب قد تدفع العنصر البشري إلى مقاومة وعرقلة تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية ومن ثم التأثير في تطبيقها بفعالية ، يضاف إلى ذلك فإن العنصر البشري قد يعرقل عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع بسبب العوامل التالية:

- غياب الدورات التكوينية التي تحفز العنصر البشري تساعد على التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.

- انعدام أو ضعف الوعي بأهمية تطبيق التكنولوجيا في الجانب الإداري.

- إشكاليات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تبني عملية الإدارة الإلكترونية.⁽¹²⁾

2- المعوقات الإدارية: ويقصد بها تلك الصعوبات والعراقيل التي يمكن أن يواجهها مشروع الإدارة الإلكترونية من الإدارة القائمة سواء على المستوى المركزي أو على المستوى المحلي وتمثل تلك الصعوبات فيما يلي:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة المركزية لبرامج الإدارة الإلكترونية .

- تعقيد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية.

- قيام موظفي الإدارة القائمة بمقاومة وعرقلة عملية الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.

3- المعوقات السياسية والقانونية: تبرز المقاومة السياسية والقانونية لعملية الانتقال والتوجه نحو الإدارة الإلكترونية من خلال النقاط والعوامل التالية:

- فتور الإرادة السياسية وعدم إيلائها الأولوية اللازمة والإهتمام المطلوب وعدم معاملتها كمشروع حيوي واستراتيجي ضروري لعصرنة وتحديث الإدارة العامة وبالتالي عدم وضع الخطة اللازمة والحقيقية التي تنفذ من خلالها عملية الانتقال تكون مبنية على مخطط زمني محدد تنفذ فيه.

- عدم قدرة النصوص القانونية والتشريعية على مواكبة التوجه نحو الإدارة الإلكترونية بفعل عدم قيام السلطة التشريعية بإصدار قوانين تواجه بها التقدم التكنولوجي الهائل.

4- المعوقات المالية والتقنية: يمكن حصر هذه المعوقات في جانبين جانب مالي من جهة وجانب تقني من جهة أخرى:

- ففيما يخص الجانب المالي: فإنه ينبغي التأكيد على أن مشروع بحجم الإدارة الإلكترونية يشكل استثمارا كبيرا ومكلفا يتطلب من الحكومة تسخير اعتمادات مالية ضخمة لإنفاقها على متطلبات هذه النهضة، سواء من ناحية تكوين ورسكلة الموظفين لمواكبة التقدم الحاصل في هذا الجانب أو لشراء الأجهزة والمعدات التي يتطلبها الانتقال نحو تجسيد هذا المشروع على أرض الواقع.

- أما فيما يخص الجانب التقني فإنه يمكن القول بأن عدم القدرة على متابعة والتحكم في التقدم التقني في مجال تكنولوجيا الإعلام الآلي والاتصال أدى إلى استخدامها بطريقة بطيئة أثرت في فعاليتها ونجاعتها.⁽¹³⁾

المحور الثاني: تقديم المركز الوطني للسجل التجاري:

المركز الوطني للسجل التجاري، مؤسسة عمومية تم إنشاؤها بموجب المرسوم 63 . 248 المؤرخ في 10 يوليو/جويلية 1963، تحت تسمية الديوان الوطني للملكية الصناعية ليسمى فيما بعد بالمركز الوطني للسجل التجاري عند صدور المرسوم 73 . 188 المؤرخ في 21 نوفمبر 1973، بصلاحيات انحصرت في تجميع نسخ السجل التجاري المسلّم آنذاك من قبل مكاتب ضبط المحاكم. المركز الوطني للسجل التجاري هيئة إدارية مستقلة موضوعة تحت إشراف وزير التجارة منذ شهر مارس 1997.

أولا- مجلس إدارة المركز الوطني للسجل التجاري: يوزد المركز بجلس إدارة يشرف عليه و يرأس من طرف الوزير المكلف بالتجارة أو ممثله و يتشكل من الأعضاء الآتين:⁽¹⁴⁾
- ممثل الوزير المكلف بالعدالة؛

- ممثل الوزير المكلف بالمالية ؛

- ممثل الوزير المكلف بالصناعة و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة؛

- ممثل الغرفة الجزائرية للتجارة و الصناعة .

كما يحضر المدير العام للمركز اجتماعات مجلس الإدارة بصوت استشاري كما لمجلس

الإدارة إمكانية استدعاء كل شخص مؤهل بإمكانه أن يساعده في المسائل المسجلة في

جدول اعماله. و يضطلع مجلس الإدارة بالمهام التالية :

أ/يتداول في شأن المسائل التالية :

- التنظيم الداخلي للمركز؛

- مخطط العمل السنوي ؛

- مشروع الميزانية السنوية للمركز ؛

- قبول الهدايا و الوصايا ؛

- تقارير عن النشاطات السنوية؛

- شبكة الأجور المعدة طبقا للتشريع المعمول به؛

- الجرد السنوي و ميزانية التسيير؛

- مشاريع برامج التجهيز؛

- ترسل مداولات المجلس للوزير .

ب/دراسة و اقتراح على الوزير كل إجراء يخص تحسين سير المركز و تمكينه من إنجاز

أهدافه

ج/يعين محافظ الحسابات طبقا للتشريع المعمول به .

د/ يعد نظامه الداخلي و يصادق عليه

ثانيا - الهيكل الإداري للمركز الوطني للسجل التجاري⁽¹⁵⁾:

1-المديرية العامة: برئاسة المدير العام ويساعده نائب المدير العام، تتمثل مهام المدير في

اقتراح وتقديم إلى تنفيذ برامج الأنشطة المتمثلة في:

✓ إعداد مخططات عمل المركز؛

✓ تحديد الأهداف على المدى القصير و البعيد؛

✓ إعداد و وضع الأنظمة و الإجراءات المتعلقة بالتسيير، بالتعاون مع الهياكل المعنية.

2- مديرية تسيير السجل التجاري: تتكفل مديرية تسيير السجل التجاري:

✓ بالتأطير و المراقبة العامة لكيفية ضبط السجل التجاري و تسهر على الإحترام الصارم للتشريع المعمول به في مجال تسليم مستخرجات السجل التجاري للخاضعين (أشخاص طبيعيين و معنويين)؛

✓ بالتنسيق و بمراقبة نشاط الملحقات المحلية للمركز الوطني للسجل التجاري، سيما فيما له صلة بضبط السجلات و الدفاتر المحلية؛

✓ بالدراسات و التحاليل الإحصائية المتعلقة بمجمل المعطيات المسيرة من طرف المركز؛

✓ بتسيير مدونة النشاطات الإقتصادية؛

✓ بترتيب و تنظيم ملفات القيد في السجل التجاري، عقود الشركات و عقود الرهون الحيازية.

3- مديرية الإشهار القانوني: تتكفل مديرية الإشهار القانوني بـ:

✓ تسيير كافة المجالات المتعلقة بالإشهار القانوني ؛

✓ إعداد وإصدار النشرة الرسمية للإعلانات القانونية وكذا السهر على ترقيتها وتوزيعها ؛

✓ إنجاز جميع أعمال الطباعة المتعلقة بالوثائق الرسمية وكل ما له علاقة بالسجل التجاري ؛

✓ تنظيم التوثيق على مستوى الأرشيف ؛

✓ ضمان حفظ وتسيير الأرشيف.

4- مديرية المالية والوسائل: تتكفل مديرية المالية والوسائل، بـ:

✓ إعداد وتنفيذ ميزانيات التسيير والتجهيز ؛

✓ تقييم الاحتياجات وتسيير الوسائل المرتبطة بالمعدات والتجهيزات؛

5-مديرية الموارد البشرية: تتكفل مديرية الموارد البشرية بـ:

✓ تحديد واقتراح وتطبيق سياسة التشغيل والتوظيف والتكوين؛

✓ السهر على تطبيق التنظيم الجاري العمل به، فيما يخص علاقة العمل؛

✓ ضمان تسيير المشوار المهني للمستخدمين.

6-مديرية خدمات الإعلام الآلي: تتكفل مديرية خدمات الإعلام الآلي، بـ:

✓ تحديد أهداف المركز في مجال إعداد مخططات تطوير الإعلام الآلي ؛

✓ تسيير النظام التيليماتيكي والسهر على وضع تحت تصرف الغير كل المعلومات

الإحصائية المتوفرة على مستوى المركز الوطني للسجل التجاري ؛

✓ ضمان المساعدة التقنية لصالح مختلف الهياكل المركزية والمحلية للمركز؛

✓ تكييف نظام الإعلام الآلي للمركز الوطني للسجل التجاري مع تكنولوجيات الإعلام

والإتصال.(TIC)

7-مديرية الاستشارة القانونية والمصالح:تتكفل مديرية الاستشارة القانونية والمصالح بـ:

✓ مساعدة وتوجيه المتعاملين الاقتصاديين ومؤسسي الشركات ؛

✓ تنظيم عملية التكفل بكل النزاعات الداخلية أو تلك التي يواجهها المركز الوطني للسجل

التجاري مع الغير ؛

✓ وضع إجراءات داخلية خاصة بالعمل وكذا المساهمة في إعداد اتفاقيات الداخلية.

8-مديرية التعاون والإتصال: تتكفل مديرية التعاون و الإتصال بـ:

✓ إستغلال و تحليل المعطيات الإحصائية من أجل إعداد التقارير الإحصائية التي على صلة مع

تطور المجالات التجارية و الإقتصادية

✓ نشر المعلومات التجارية

✓ إقامة علاقات التعاون و الإشتراك داخل وبين قطاعات التجارة، في خصوص السجل التجاري.

9-المفتشية العامة للمصالح:تتكفل المفتشية العامة بـ:

- ✓ القيام بكل تدخل، ذي طابع وقائي، من شأنه المساهمة في تغطية النقائص المسجلة في تنظيم وسير المصالح المركزية والمحلية للمركز الوطني للسجل التجاري؛
- ✓ القيام بالتحقيق والرقابة للتأكد من مدى تطبيق القوانين والتنظيم المعمول به وكذا احترام توجيهات وتعليمات المديرية العامة. في هذا الإطار، تقترح على المدير العام للمركز، بناء على المعطيات المحصّلة، نوعية العقوبة ؛
- ✓ تقييم الوضعية الاجتماعية لعمال المركز، وإعداد التقارير التلخيصية الدورية في ذلك والتدخل، في إطار التنظيم المعمول به، لتسوية الخلافات، عند الاقتضاء؛
- ✓ القيام بتحقيقات معمقة ذات طبيعة خاصة يوكلها لها المدير العام والتي على إثرها تسلم النتائج، مرفقة بالاقترحات التي تراها مناسبة؛
- ✓ متابعة ومراقبة سير الفروع المحلية للمركز الوطني للسجل التجاري وكذا ممثلات المركز على مستوى الشبابيك الوحيدة للوكالة الوطنية لترقية الاستثمار.

10-الملحقات المحلية: توجد على مستوى كل ولاية، ملحقة أو عدة ملحقات محلية تتكفل

بما يلي:

- ✓ استقبال و مراقبة مدى صحة طلبات القيد، التعديل و شطب السجل التجاري و كذا إيداع عقود الشركات؛
- ✓ تسليم مستخرجات القيد في السجل التجاري؛
- ✓ مسك و تسيير السجل التجاري المحلي؛
- ✓ مسك و تسيير الدفتر العمومي للمبيعات و رهون حيازة المحلات التجارية و رهون حيازة الأدوات و معدات التجهيز

ثالثا- مهام المركز الوطني للسجل التجاري: تتمثل مهام المركز، بموجب الأحكام

القانونية السارية المفعول، في:

- ✓ التكفل بضبط السجل التجاري والحرص على احترام الخاضعين له للواجبات المتعلقة بالقيود في السجل التجاري وتنظيم الكيفيات التطبيقية المتعلقة بهذه العمليات، طبقا للأحكام التشريعية والتنظيمية السارية المفعول ؛
- ✓ التكفل بالإشهار القانوني الإلزامي، عن طريق إعداد النشرة الرسمية للإعلانات القانونية، بهدف إعلام الغير بمختلف التغييرات التي تطرأ على الحالة القانونية للتجار والقواعد التجارية، وكذا السلطات المخولة للهيئات الإدارية والتسييرية ؛
- ✓ مسك الدفتر العمومي للمبيعات و / أو لرهون حيازة القواعد التجارية وكذا دفتر رهون حيازة الأدوات ومعدات التجهيز
- ✓ مسك الدفتر العمومي للإعتماد الإلزامي (ليزينغ) المتعلق بالأصول المنقولة وبالقواعد التجارية والمؤسسات الحرفية ؛
- ✓ هياكل المركز الوطني للسجل التجاري.

3- المحور الثالث : الخدمات الإلكترونية في المركز الوطني للسجل التجاري

يضع المركز الوطني للسجل التجاري في متناول المستخدمين، مجموعة خدمات على مستوى بوابته للإنترنت وذلك من أجل إثبات دوره كإدارة عصرية مواكبة نهج التقدم .

أولاً- أنواع الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المركز الوطني للسجل التجاري : تنقسم الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر بوابة المركز الوطني للسجل التجاري إلى ثلاثة أنواع ، وهي كالآتي :⁽¹⁶⁾

1-خدمات مجانية :

يقدم السجل التجاري مجموعة من الخدمات للحصول على معلومات محدثة، محينة و صحيحة من الناحية القانونية عن التجار و الشركات التجارية، يتم الحصول على هذه الخدمات بشكل حر ويمكن لمختلف المستخدمين الاستفادة منها ، دون أي التزام و يسمح:

- تحديد مكان التاجر أو الشركة؛
- اختر النشاط في مدونة النشاطات التجارية؛
- تحديد اسم الشركة التي هي في إطار التأسيس؛
- التحقق من الوضعية المالية للشركات؛
- الحصول على الإحصاءات.

يتم تقديم هذا المستوى الأول مجاناً للمستخدمين، ويوفر معلومات موجزة لبدء التحقيق في شركة أو تاجر، الولوج للمعلومات المفصلة يستلزم إكتتاب إشتراك، حيث يقدم المركز الوطني للسجل التجاري مجموعة من العروض تتلائم وفق إحتياجات كل المتعاملين و هو ما يبينه الشكل الموالي:

الشكل رقم 01: العروض المقدمة من طرف المركز الوطني للسجل التجاري الخاصة بالاشتراكات عبر البوابة الإلكترونية.



المصدر: المركز الوطني للسجل التجاري

لهذا الغرض، قام المركز الوطني للسجل التجاري بإعداد بحوث سريعة ومبسطة على مستوى كل من قائمة التجار، مدونة النشاطات الاقتصادية، بطاقة عناوين الشركات والأسماء التجارية (التسميات) والتأكد من إيداع الحسابات الاجتماعية المتعلقة بشركة و/أو السنة المالية.

2-خدمات بمقابل:

للحصول على معلومات مفصلة يشترط على المستخدمين " إنشاء حساب" على البوابة السجل التجاري من أجل الاستفادة من الاطلاع على التفاصيل، هذا إضافة إلى الخدمات المجانية المخصصة للمستخدمين.

بعد الاشتراك على البوابة، يستفيد المستخدم من فضاء مؤمن يسمح له الحصول على معلومات مفصلة، بالإضافة إلى ذلك يستطيع القيام بعمليات البحث على مستوى (بطاقة التجار، مدونة النشاطات الاقتصادية الخاضعة للتسجيل في السجل التجاري، الحسابات الاجتماعية و النشرة الرسمية للإعلانات القانونية) و خدمات أخرى على الخط قصد : حجز التسمية، طلب نسخ من الملفات، طلب قرص مضغوط لقاعدة البيانات وأخيرا تسيير حسابه الخاص.

3-خدمات موجهة للمهنيين:

هذه الفئة من الخدمات موجه للإدارات و المؤسسات: الوزارات، المديريات الولائية للتجارة، المصالح الولائية، البلديات، الديوان الوطني للإحصائيات،... و المهنيين مثل المحامين و الموثقين و كذا شركاء المركز.

تتم عملية التسجيل وتشغيل الخدمات من قبل مسير البوابة، حيث يستفيد المشترك الخاص من جميع الخدمات المتوفرة على البوابة سواء كانت مجانية أو مدفوعة. تفاصيل الخدمات المقدمة للإدارات مفصلة على مستوى الفقرة "مشتريينا" و تلك المتعلقة بالموثقين على مستوى الفقرة "فضاء الموثق".

الخدمات المقدمة للموثقين تسمح لهم بالقيام على الخط بمجموعة من إجراءات التوثيق التي تخص السجل التجاري.

البوابة تسهل الإجراءات و تحفز عملية إنشاء الشركات . لدى الموثقين فضاء عمل مخصص على البوابة لأداء بأمان من مكاتهم بعض الشكليات القانونية، يتعلق الأمر ب:

- إدراج النشرات القانونية الخاصة بإنشاء، تعديل حل عقود الشركات التجارية، بيع و رهن القاعدة التجارية،...

- إستشارة النشرة الرسمية للإعلانات القانونية؛

- ايداع الحسابات الإجتماعية؛

- تسجيل التسميات.

ثانيا- أهم الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المركز الوطني للسجل التجاري: يقدم المركز الوطني للسجل التجاري مجموعة من الخدمات الإلكترونية، و يمكن ذكر أهم هذه الخدمات و هي كالتالي:

1-الحصول على مستخرج السجل التجاري الإلكتروني: اعتمد المركز الوطني للسجل

التجاري بعد توقيعه لاتفاقية مع المؤسسة الوطنية لأنظمة الاعلام الآلي ، يتم بوجها

تسليم مستخرج السجل التجاري في شكل ورقي يحمل شريحة إلكترونية، الغرض من وراء

ذلك هو تأمين مستخرجات السجل التجاري بطريقة تجعل الاتصال بالمعلومات المرتبطة

بالتجارة و الاقتصاد متاحة باستعمال تكنولوجيا حديثة تضمن توثيق البيانات الخاصة بالتاجر صاحب السجل التجاري ، ذلك عن طريق معلومات مشفرة تتضمن رقم التسجيل ، اسماء الاشخاص، عنوان ممارسة النشاط التجاري،.....و التي يمكن قراءتها باستعمال الوسائل التكنولوجية مثلا: جهاز الكمبيوتر، اللوحة الذكية، الهاتف النقال، و يتم ذلك من خلال اعتماد تطبيق قابل للتحميل عبر موقع المركز الوطني للسجل التجاري، و لهذا التطبيق نسختان الأولى موجهة للجمهور و تسمح بالاطلاع على هوية مالك السجل التجاري و الثانية موجهة لأعوان الرقابة و شركاء المركز من بنوك، إدارة الجمارك، الضرائب، وهذه النسخة تمكنهم من الحصول على معلومات أكثر تفصيلا ، وبعد نهاية التثبيت يتم قراءة الرمز المؤمن المطبوع على السجل التجاري ، وذلك بتوجيه الكاميرا الخاصة بالجهاز التقني (كمبيوتر ، لوحة ذكية، هاتف نقال) و تتم عملية التقاط الصورة الخاصة بالرمز تلقائيا، و المعلومات التي ستظهر تسمح بالتعرف على التاجر أو الشركة بتحديد : رقم السجل التجاري ، التسمية، عنوان النشاط، طبيعة القيد،...فهذه الطريقة تساعد في اثبات صحة المعلومات المتضمنة في السجل التجاري ⁽¹⁷⁾.

ولهذا الغرض قد حدد المركز الوطني للسجل التجاري أجل أقصاه 21 فيفري 2021 لكافة التجار و المتعاملين الاقتصاديين الذين لم يتسن لهم بعد تعديل مستخرجات سجلاتهم التجارية قصد إدراج الرمز الإلكتروني "س.ت.إ" أنهم بإمكانهم التقرب من الفروع المحلية للمركز الوطني للسجل التجاري لتسوية وضعيتهم و بانقضاء هذه المدّة، تصبح مستخرجات السجل التجاري التي لا تحتوي على هذا الرمز غير صالحة وعديمة الأثر.

2- خدمة الدفع الإلكتروني : يقدم السجل التجاري لكافة المستخدمين، إمكانية الدفع

الإلكتروني للحاملين لبطاقات الدفع CIB، ومن أجل تشجيع المتعاملين على استخدام هذا

النوع من الدفع ، قدم المركز الوطني للسجل التجاري تخفيضات و هو ما يبينه الجدول

التالي :

الجدول رقم 01 : التعريفات الجديدة المطبقة على الأشخاص الطبيعيين

الدفع الإلكتروني	الدفع العادي	القطاع
1000 دج	1000 دج	تاجر متنقل
2472 دج	3072 دج	تجارة بالتجزئة
3712 دج	4512 دج	تجارة للمساحات الكبرى أو تجار الجملة أو المنتجين أو المخولين
2912 دج	3712 دج	الخدمات
2092 دج	2592 دج	تعديل
1440 دج	1440 دج	الشطب

المصدر: المركز الوطني للسجل التجاري .

3- خدمة إيداع الحسابات الاجتماعية على الخط :

يعد إشهار حسابات الشركات إجراء تشريعيا إلزاميا، طبما للتنظيم الساري المفعول، و يتم تنفيذه على مستوى المركز الوطني للسجل التجاري، تهدف هذه الشروط إلى تأطير عملية استعمال خدمة إشهار الحسابات على الخط، حيث تشكل عقدا مسبقا بين المركز الوطني للسجل التجاري و مستعمل هذه الخدمة.

إن الولوج إلى هذه الخدمة على الخط و الاطلاع على الشروط العامة يعد بمثابة قبول و تسريح بالالتزام بكافة تفاصيلها من قبل المستخدم، حيث يتم تسير خدمة إيداع الحسابات على الخط من قبل مصالح المركز الوطني للسجل التجاري.

و يتم الولوج إلى خدمة إيداع الحسابات على الخط ، عبر الرابط : <https://sidjilcom.cnrc.dz> :

و تتلخص عملية إيداع الحسابات الإجتماعية على الخط ، عبر المراحل المبينة في الشكل الموالي :

الشكل رقم 02 : دليل إجراءات إيداع الحسابات الاجتماعية على الخط .



المصدر:

https://sidjilcom.cnrc.dz/html/themes/cnrc/doc/Guide_Dep_CS_AR.pdf

4-خدمة تحميل الاستثمارات: يقدم المركز الوطني للسجل التجاري عبر البوابة الالكترونية فضاء لفائدة المستخدمين من أجل تحميل كافة الوثائق و الاستثمارات، و هذا بغرض تفادي التنقل و توفيرها على الخط، و تتمثل هذه الاستثمارات فيما يلي:

تحميل الوثائق			
إستقبال : فضاء التحميل : استثمارات			
رقم	التاريخ بتاريخ	المستندات	الوزن
1	03/12/2020	إستمارة تسجيل تسمية	335.25 كيلو بايت
2	15/05/2016	إستمارة تسجيل في السجل التجاري (شخص معنوي)	116.83 كيلو بايت
3	15/05/2016	إستمارة تسجيل في السجل التجاري (شخص طبيعي)	112.80 كيلو بايت
4	15/05/2016	إستمارة شطب سجل تجاري (شخص معنوي)	32.93 كيلو بايت
5	15/05/2016	إستمارة شطب سجل تجاري (شخص طبيعي)	33.12 كيلو بايت
6	15/05/2016	إستمارة البحث عن الأسماء (سجل تجاري)	427.3 كيلو بايت
7	15/05/2016	إستمارة تسجيل رهن (أنوار و معدات التجهيز)	56.01 كيلو بايت
8	15/05/2016	إستمارة تسجيل رهن (بيع قاعدة تجارية)	42.95 كيلو بايت
9	15/05/2016	إستمارة تسجيل رهن (قاعدة تجارية)	42.94 كيلو بايت
10	15/05/2016	إستمارة البحث عن الأسماء (النشرة الرسمية للإعلانات القانونية)	146.88 كيلو بايت
11	15/05/2016	إستمارة فرد إجماع إداري	170.74 كيلو بايت
12	14/05/2016	إستمارة ايداع اسم النطاق (حرفي)	88.50 كيلو بايت
13	14/05/2016	إستمارة ايداع اسم النطاق (شخص معنوي)	88.93 كيلو بايت
14	14/05/2016	إستمارة ايداع اسم النطاق (شخص طبيعي)	84.50 كيلو بايت

المصدر: <https://sidjilcom.cnrc.dz/web/cnrc/download>

5- خدمة حجز موعد: تسمح لكم بأخذ موعد على الخط للقيام بالتسجيل في السجل التجاري، حجز التسميات، الإعلان في النشرة الرسمية، ايداع الرهون الحيازية و البحث عن الأسماء. اخذ موعد على الخط يتيح لكم ميزة الأولوية على مستوى الفروع المحلية للسجل التجاري. حيث يسمح بحجز موعد واحد فقط لكل خدمة خلال اليوم ، و يتم عبر استخدام النافذة التالية:

المصدر: <https://sidjilcom.cnrc.dz/web/cnrc/grand-public>

6-خدمة شهادة: تتيح هذه الخدمة الى كافة المتعاملين الإقتصاديين خدمة سريعة للحصول على مختلف الشهادات عبر الأنترنت ، و تتمثل هذه الشهادات فيمايلي :
-شهادة التسمية؛

-شهادة عدم القيد في السجل التجاري؛

-شهادة القيد في السجل التجاري؛

-شهادة الشطب من السجل التجاري؛

-شهادة عدم إعادة القيد في السجل التجاري؛

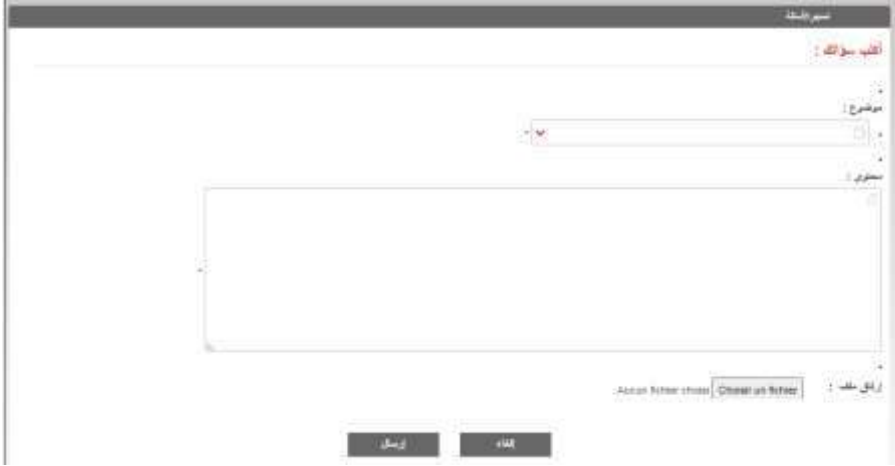
-شهادة عدم ايداع الحسابات الاجتماعية ؛

-نسخة لشهادة إيداع الحسابات الاجتماعية .

7-خدمة إ طرح سؤالك : تمكن هذه الخدمة لجميع متصفحى بوابة المركز الوطني للسجل التجاري ، لطرح إنشغالاتهم أو استفساراتهم من خلال استعلام النافذة المخصصة لهذه الخدمة "إ طرح سؤالك"، و يقوم المركز الوطني للسجل التجاري بالرد على مختلف الأسئلة

الواردة وذلك بهدف تقديم خدمة نوعية ، و التخفيف من عناء التنقل للمستخدمين ، و يتم ذلك عبر مالأ النافذة التالية :

الشكل رقم 05:فضاء مخصص لطرح الانشغالات و التساؤلات عبر البوابة الالكترونية .



المصدر: <https://sidjilcom.cnrc.dz/gestion-des-requetes>

8- خدمة البوابة الإلكترونية لإنشاء المؤسسات عن بعد : في إطار الخطوات التي اتخذها المركز الوطني للسجل التجاري بغرض رقمنة الخدمات من أجل تحسين مناخ الأعمال وتشجيع المتعاملين الاقتصاديين عن طريق تبسيط وتسهيل اجراءات التسجيل في السجل التجاري". تم إطلاق البوابة الإلكترونية لإنشاء المؤسسات حيث تتيح هذه البوابة لأي شخص التسجيل عبر الانترنت في السجل التجاري، بحيث يعتبر خطوة جديدة في التسيير وتسمح بإزالة الطابع المادي عن الاجراءات الإدارية.

وأوضح وزير التجارة كمال رزيق في كلمة ألقاها خلال افتتاح الأيام الوطنية المفتوحة حول السجل التجاري، أن أنه سيتم عقد شراكة بين أربع مؤسسات فاعلة في الاستثمار وسيسمح بصفة رسمية على انشاء المؤسسات، كما تهدف البوابة الإلكترونية إلى إنشاء منصة تعاون تربط الأطراف الفاعلة والمعنية، عبر آليات تبادل المعلومات. وأشار إلى أن إنشاء البوابة سيجعل الإجراء التجاري يعمل بصفة الية، وهذه الطريقة ستسمح بتوفير وقت ثمين يستفيد منه المستثمر وكشف الوزير، أن الموافقة للسجل التجاري تعطى في

ظرف يوم واحد، وعمليات الطعن تتم في أجل أقصاه 48 ساعة، وأوضح رزيق، أن العملية تنطلق بداية من الفاتح مارس عبر 48 ولاية، ويمكن للمواطن انشاء المؤسسة بدون عناء التنقل.⁽¹⁸⁾

الخاتمة:

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تؤثر إيجابا على عملية تقديم وتحسين الخدمة العمومية وذلك من خلال ما تملكه من وسائل تكنولوجية جد متطورة على غرار شبكة الانترنت ومختلف وسائل الاتصال، على هذا الأساس اعتبرت الإدارة الإلكترونية نمط جديد أحدث إقلاع نوعي وثورة حقيقية في وظائف الإدارة التقليدية من حيث التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة. وتبرز أهميتها الكبرى في المجال التجاري والاقتصادي وذلك لتحقيق الإقلاع الاقتصادي المنشود.

النتائج:

من خلال دراسة حالة المركز الوطني للسجل التجاري :

- هناك تأخر كبير في عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية و بسبب أزمة جائحة كورونا اتجهت الإدارة مجبرة نحو الرقمنة ؛
- الموقع الإلكتروني تقليدي نوعا ما من حيث التصميم ولا يعكس حجم وأهمية المهام الموكلة له ، كما سجلنا الثقل في الولوج و كذا و البحث و صدور النتائج و غياب التفاعلية في الموقع؛
- عدم استغلال بالشكل المناسب لوسائل التواصل الاجتماعي التي تعد مهمة جدا، في التعريف بهذه البوابة الإلكترونية وأهميتها بالنسبة للمتعاملين الاقتصاديين و كافة الشركاء و المستخدمين؛
- إطلاق خدمة البوابة الإلكترونية لإنشاء المؤسسات عن بعد خطوة جيدة وتساهم في ترقية النشاط التجاري والاقتصادي و ربح الوقت و الجهد و التكاليف و كذا تقريب عالم المقاوالاتية للشباب.

-التوصيات : و بناء على ماسبق ، ارتأينا تقديم التوصيات التالية :

- صياغة إستراتيجية جادة لتطبيق الإدارة الإلكترونية و توفير الوسائل البشرية و التقنية و المادية ؛

- إعادة تصميم موقع المركز الوطني للسجل التجاري و ترقيته و إثراء الخوادم و زيادة التفاعلية ، و الإعتماد على وسائل التواصل الإجتماعي (الفايسبوك، تويتر) في نشر المعلومات و الخدمات ؛

- القيام بنشاطات مشتركة مع مختلف الوكالات ANGEM /CNAC /ANADE (الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية ، الصندوق الوطني للتأمين على البطالة ، الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر) وذلك لتنشيط قطاع التجارة و خلق مؤسسات شبابية جديدة و بالتالي تحقيق الإقلاع الإقتصادي المنشود .

المراجع:

أولاً- المراجع العربية:

الكتب:

(1) حمدي لقبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان -

الأردن، ط1، 2014، ص18

(2) حمدي لقبيلات، مرجع سابق ، ص19

(5) أمل لطفى حسن جاب الله، أثر الوسائل الالكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية، دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي. 2013، ص 32.

(6) عمار بوحوش، نظرية الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، ط1، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص182.

(7) سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقاتها، مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 7، العراق، ص313.

(8) عمار بوحوش، مرجع سابق ، ص184.

(9) عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، دراسة متأصلة في شان الإدارة الالكترونية، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي 2008، ص 51، 52.

(10) مندي عبد الله محمود حجازي، التعبير عن الإدارة عن طريق الانترنت واثبات التعاقد الالكتروني، دراسة مقارنة، دار المناهج، عمان، ص 10-11.

الرسائل الجامعية:

(11) كلثم محمد كبسي،، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية التابعة لدولة قطر، دراسة مكملة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، برنامج ماجستير إدارة أعمال، ص 39.

(12) حططاش عبد الحكيم، دور تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن – دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الالكترونية 2013 – أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 01، 2018، ص 54.

(13) حططاش عبد الحكيم، دور تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن – دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الالكترونية 2013 – أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 01، 2018، ص 55.

المقالات:

(3) أحمد باي، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الباحث للدراسات الاكاديمية، العدد 11، جوان 2017، باتنة-الجزائر، ص 121.

(17) د/كريم كريمة، استعمال تكنولوجيا المعلوماتية وعملية القيد في السجل التجاري، مجلة معارف: قسم العلوم القانونية، العدد 24 جوان 2018، ص 81.

لمدخلات:

(4) محمد المتولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية ، بحث مقدم في المؤتمر العلمي الأول، الامارات العربية المتحدة، 24-26 افريل 2003، ص 18.

ثانيا: المواقع الالكترونية:

12) <https://sidjilcom.cnrc.dz/a-propos,consulté> le 25/01/2021, a 23:00.

تفعيل الإدارة الإلكترونية في قطاع التجارة

دراسة حالة المركز الوطني للسجل التجاري CNRC

An intervention on the topic of activating electronic management in the trade sector CNRC Case Study

ط.د/ مالك وليد

ط.د/حمي عزاز

د/بوشويشة رقية

13) <https://sidjilcom.cnrc.dz/services-offerts, consulté le 25/01/2021, a 23:30.>

18) أمينة داودي، وزير التجارة: إطلاق البوابة الإلكترونية لإنشاء المؤسسات،
https://www.ennaharonline.com، تم الاسترداد يوم 2021/02/18 ، على الساعة
20:00 .

14) الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، 2011 ، العدد 09 ، المرسوم التنفيذي رقم
37-11 المؤرخ في 06 فيفري 2011 يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 68-92 المؤرخ في 18



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 66			
المحور رقم-5-	عرض تجارب و نماذج مؤسساتية او دولية		
عنوان المداخلة	استراتيجية حكومة دبي الالكترونية- استراتيجية المعاملات اللاورقية 2001-2021 (دروس مستفادة لإنجاح تجربة الجزائر) Dubai e-Government Strategy - Paperless Transactions Strategy 2001-2021 Lessons learned for the success of Algeria's) (experience		
الاسم واللقب	عتارسية ايمان	بلال رحالبية	عابدي محمد السعيد
المؤهل العلمي	دكتوراة lmd	أستاذ محاضر	أستاذ محاضر
الوظيفة	/	/	/
التخصص	/	/	/
المؤسسة	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس
ملاحظات	/	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

استراتيجية حكومة دبي الالكترونية- استراتيجية المعاملات الالكترونية 2001-2021

(دروس مستفادة لإنجاح تجربة الجزائر)

Dubai e-Government Strategy - Paperless Transactions Strategy 2001-2021
(Lessons learned for the success of Algeria's experience)

د/ عابدي محمد السعيد

د/ بلال رحالية

د/ عتارسية ايمان

أستاذ محاضراً

أستاذ محاضراً

دكتوراً Imd

جامعة سوق اهراس

جامعة سوق اهراس

جامعة سوق اهراس

ms.abdi@univ-soukahras.dz

bilel.rehahlia@univ-soukahras.dz

mouna.eco.inf@gmail.com

الملخص:

إن التحول التنموي بكل معانيه ومضامينه الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والحضارية يستوجب السرعة والدقة والإلتقان في الأداء، وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة الفرد بالدولة، الأمر الذي دفع الجزائر الى التفكير في تبني استراتيجية لمعالجة الاختلالات التي تعاني منها الإدارة العمومية سعياً منها الى الانتقال الى ما يسمى بالإدارة الالكترونية التي من شأنها التخلص من منطق التسيير التقليدي الذي أفرز العديد من الممارسات كالبيروقراطية والرشوة والفساد الإداري. إلا أنه وبالرجوع الى المؤشرات الهيكلية والاقتصادية والعالمية ومن خلال تقرير تنمية الحكومة الالكترونية لهيئة الأمم المتحدة ، وجدنا أن الجزائر تعاني من فجوة رقمية، حيث احتلت المرتبة 120 عالمياً في تصنيف سنة 2020 ، ولإثراء هذه الدراسة تم عرض تجربة إمارة دبي في ارساء مشروع الحكومة الالكترونية ، وتحديد عوامل نجاح هذه التجربة كدروس للاستفادة منها في انجاح التجربة الوطنية ، باعتبار أن حكومة دبي استطاعت أن تحتل مراكز عالية في تقرير الأمم المتحدة للحكومات الالكترونية 2020 ، المرتبة الأولى عربياً، والمرتبة 20 عالمياً.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية ، التكنولوجيا ، الخدمات العامة ، دبي ، الجزائر.

تصنيف:EL:H110 ,O3 ,H3

Abstract:

The developmental transformation in all its meanings and its economic, social, political and cultural implications requires speed, accuracy and mastery in performance, simplifying administrative procedures and improving the individual's relationship with the state, which prompted Algeria to consider adopting a strategy to address the imbalances that the public administration suffers from seeking to move to what is called electronic administration That would get rid of the traditional management logic that has produced many practices such as bureaucracy, bribery and administrative corruption.

However, by referring to the structural, economic and global indicators and through the United Nations e-government development report, we found that Algeria suffers from a digital divide, as it ranked 120 globally in the 2020 ranking,

To enrich this study, the experience of the Emirate of Dubai in establishing the e-government project was presented, and the success factors for this experiment were identified as lessons to benefit from in the success of the national experiment, given that the Dubai government was able to occupy high positions in the United Nations e-government report 2020, ranked first in the Arab world, and ranked 20 Globally.

Key words: e-government, information and communication technology, public services, digitization, Dubai, Algeria.

Classifications: H110 ,O3 ,H3

مقدمة

إن من أبرز سمات هذا العصر استخدام التقنيات الإلكترونية في الإدارة الحديثة، ومن بين هذه التقنيات التي نراها في كل شأن من شؤون حياتنا اليومية ظهور تقنية الإدارة الإلكترونية، حيث أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات أحد الركائز المهمة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة، ونتيجة لاستخدام الاتصالات والإنترنت ظهرت الحاجة لاستخدام نمط جديد من الإدارة، ألا وهو الإدارة الإلكترونية القائمة على التنظيم الشبكي والسرعة الفائقة، مقابل الإدارة التقليدية القائمة على الهرمية والحركة البطيئة، وباستخدام الإنترنت في وظائف الإدارة تحولت وظائف الإدارة إلى أنماط جديدة من المهام تقوم على التكيف مع الإنترنت ومتطلباته في تخطيط وتنظيم إلكتروني، وقيادة ورقابة إلكترونية، وتطبيق الإدارة الإلكترونية يساعد في إنجاز العمل وتوفير الوقت والجهد، مما يعني أن تطبيقها في المرافق العامة سيساعد في إنجاز أعمالها وتحقيق أهدافها بسرعة ودقة وبأقل التكاليف.

نظرا لمتطلبات التقدم والتطور الذي يشهده عالم التكنولوجيات الحديثة، لم يتم استثناء أي من الدول، سواء النامية منها أو المتقدمة، ولعل الدول العربية من بين الدول التي تبنت تطبيق الإدارة الإلكترونية، ولكن بشكل متفاوت محاولة منها لتقديم الخدمات بأقل تكلفة وبأكثر كفاءة وفي أسرع وقت ممكن، والبعض الآخر يحاول أن ينتقل من الإدارة التقليدية إلى الإلكترونية، لكن ليس بالسرعة المطلوبة التي يتطلبها الأمر، نظرا لعدة تحديات وصعوبات تواجهه لأجل تأهيل الموارد البشرية وتوفير التكنولوجيا الجديدة والتفاعل معها.

وتعد الإمارات العربية المتحدة من الدول الرائدة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث تعتبر حكومة دبي الالكترونية النموذج الناجح لتقديم خدمات رقمية إلكترونية، على اعتبار أن إمارة دبي هي مركز اقتصادي عالمي، وقد بادرت حكومة دبي بالتحول إلى الحكومة الإلكترونية في أكتوبر 2001، وبفضل مقوماتها التي ساعدتها في بناء حكومة ذكية ترقى لتطلعات عملائها أصبحت رائدة في هذا المجال وتصدرت قائمة الدول العربية في مجال تنمية الحكومة الإلكترونية.

الجزائر كغيرها من الدول تسعى جاهدة لمواكبة عصر المعلوماتية، فنلاحظ جهود حثيثة لتجسيد الإدارة الالكترونية في كافة القطاعات و الإدارات العمومية، وما إطلاق الجيل الرابع للأنترنت و الدفع الالكتروني مؤخرًا إلا للدليل صريح و واضح على هذا، وبالتالي وجب عليها أخذ العبر ممن سبقها في هذا المجال، باستخدام أنجع الطرق والحلول في مواجهة التحديات التي تواجهها في تطبيق المشروع. و عليه تتمحور إشكالية الموضوع حول السؤال الآتي:

ما هي الدروس المستفادة من تجربة الامارات لإنجاح مشروع حكومة الكترونية بالجزائر؟

أهمية البحث

يعد مشروع الحكومة الالكترونية من أهم المشاريع المطروحة للدراسة في العديد من الدول ، فاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات الالكترونية أصبح واقعا حتميا ، وعليه فان أهمية هذه الدراسة تنبثق من التعرف على أهداف هذا المشروع والرهانات التي يجب تحقيقها لضمان نجاحه. كما تظهر أهمية الدراسة في عرض تجربة تستحق الاهتمام وهي تجربة تطبيق حكومة الكترونية بإمارة دبي بهدف محاولة التعرف على عوامل نجاح التجربة .

أهداف البحث

تسعى هذه الدراسة الى ابراز متطلبات نجاح مشروع حكومة الكترونية بالجزائر انطلاقا من الاحاطة بعوامل نجاح تجربة الامارات .

المنهج المستخدم

ل للوصول إلى أهداف الدراسة ومحاولة الإجابة على الإشكالية المطروحة تم اعتماد المنهج الوصفي لتبيان واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة في دولة الامارات والجزائر اضافة الى المنهج التحليلي لتفسير مؤشرات الحكومة الالكترونية في البلدين.

هيكل الدراسة

للإحاطة أكثر بالموضوع تم تقسيم الدراسة إلى المحاور التالية:

المحور الأول: تجربة الحكومة الالكترونية بدبي بالإمارات العربية

المحور الثاني: تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر

1- تجربة الحكومة الالكترونية بدبي بالإمارات العربية

الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الأمم المتحدة تشير إلى استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية، مواقع الانترنت، ونظم الحاسب الآلي بواسطة الجهات الحكومية،¹ أي الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الالكتروني عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء الانتقال إلى الإدارة شخصيا لإنجاز معاملاتهم،

إن الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية يتداخلان ويتشابهان في الكثير من النقاط المتعلقة بالأهداف والوسائل، غير أنه في إطار التدقيق في مصطلح "الإدارة الالكترونية" يرى البعض أن تعبير الإدارة الإلكترونية هو المصطلح الأقرب لتحقيق التوافق بين عناصر التعريف، على أساس أن المراد ليس ممارسة سلطة الحكم بطريقة إلكترونية، وإنما المقصود ادارة الأمور بطريقة إلكترونية سواء على المستوى الحكومي أو المحلي.²

1-1- لمحة عامة عن مشروع "حكومة دبي الالكترونية":

مشروع "حكومة دبي الالكترونية" مشروع عصري تم تجسيده في امارة دبي بقيادة الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم بصفته حاكم دبي ، وفي التاسع والعشرين من شهر اكتوبر 1999 عقد سمو الشيخ آل مكتوم مؤتمرا صحفيا أعلن فيه عن افتتاح موقع الكتروني لحكومة دبي، وشرح فيه تصور لهذا الموقع والغرض منه مؤكدا على أن هذا الأخير سوف يوفر البنية التحتية اللازمة لتمكين مشاريع الاقتصاد الجديد من ادارة عملياتها من دبي، وذلك بتقديم خدمات فعالة ومنافسة ، ومع حلول سبتمبر من عام 2000 حصل أكثر من مائة شركة تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات على ترخيص لتتخذ حكومة دبي الالكترونية مركزا لادارة عملياتها، من بينها هذه الشركات شركة مايكروسوفت، أوراكل وكان هناك حوالي 350 شركة أخرى تنتظر الحصول على موافقة ،

كان الهدف من هذا المشروع مواكبة دبي للتطورات الحادثة في العالم ، والرفع من مكانة الامارة في اقتصاد المعرفة، اذ يقوم هذا المشروع على الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات من أجل توفير الخدمات الحكومية للمواطنين والمقيمين والزوار وقطاع الأعمال والدوائر الحكومية وموظفيها عبر قنوات الكترونية متعددة ، بغرض تيسير معاملاتهم

Dubai e-Government Strategy - Paperless Transactions Strategy 2001-2021
(Lessons learned for the success of Algeria's experience)

د/عتارسية إيمان د/ بلال رحالية د/ عابدي محمد السعيد

وتسهيل حياتهم، وبالفعل انطلق هذا المشروع في سنة 2000 لتقديم للجمهور إمكانية التواصل بين الدوائر الحكومية من خلال البوابة الرسمية للحكومة الالكترونية بدبي ³www.dubai.ae

1-2- أهداف مشروع "حكومة دبي الالكترونية":

يساعد مشروع الحكومة الالكترونية عي تقديم خدمات حكومية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وقد شرعت اماره دبي في هذا المشروع لتحقيق مجموعة من الأهداف منها ما هو قريب المدى ومنها ما هو بعيد نوضحها في النقاط التالية:⁴
أهداف قريبة المدى:

- نصب البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الالكترونية،
 - توفير عدد من خدمات الدائرة الالكترونية الخاصة بأفراد والمؤسسات غير شبكة الانترنت،
 - انجاز المعاملات بشكل سريع ودقيق
 - تقليل عدد زيارات العملاء لمكاتب الداخلية بمعالجة وانجاز المعاملات
- أهداف بعيدة المدى:**

- توفير عدد أكبر من الخدمات عبر الانترنت
- توفير الخدمات الالكترونية عبر قنوات جديدة كالهواتف والاجهزة النقالة،
- تركيز مستمر على تحسين الاجراءات والنظم الداخلية المساندة للحكومات الالكترونية،
- التركيز على نوعية وتهيئة العملاء والموظفين ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الالكترونية.

1-3- حكومة دبي اللاورقية:

تعمل حكومة دبي على بناء مستقبل خال من الورق في عام 2021، وستتحول حكومة دبي بالكامل إلى حكومة بلا ورق، مما يلغي أكثر من مليار قطعة من الورق تستخدم في المعاملات الحكومية سنوياً. من خلال العمل عبر الجهات الحكومية، من أجل جعل دبي مدينة ذكية للمستقبل وتحسين مستويات السعادة للموظفين والمواطنين على حد سواء مما يساهم في توفير الوقت والموارد والبيئة.

Dubai e-Government Strategy - Paperless Transactions Strategy 2001-2021
(Lessons learned for the success of Algeria's experience)

د/عتارسية إيمان د/ بلال رحالية د/ عابدي محمد السعيد

وقد صرح صاحب السمو الشيخ حمدان بن محمد آل مكتوم خلال فعالية دبي الذكية "المستقبل الآن"، 16 أبريل 2017 "سوف تصدر حكومة دبي آخر معاملة ورقية لها في عام 2021، لقد قمنا بإنشاء مكتب دبي الذكية للإشراف على تنفيذ هذا الهدف، بصفتها حكومة خالية تماماً من الورق، فإن 100٪ من خدمات المتعاملين والعمليات الداخلية ستكون خالية من استخدام الورق بحلول عام 2021. وهذا يعني بأن حكومة دبي لن تصدر أو تطلب وثائق ورقية عبر جميع خدماتها وعملياتها. وكجزء من عملية الانتقال هذه، ستركز على استخدام التكنولوجيا لتفعيل المعاملات الرقمية. وسننشئ إطاراً قانونياً فعالاً سيعالج الإجراءات الرقمية ويتغلب على أية عوائق ثقافية أو عرفية، من خلال القضاء على مليار ورقة تستخدمها الحكومة سنوياً، يمكننا توفير ما يكفي من المال لإطعام 4 ملايين طفل، ومنع قطع 130,000 شجرة، وتوفير 40 ساعة من الإنتاجية لمنح الناس المزيد من الوقت لقضاءه في ممارسة ما يحبونه. تقديراً للجهات الأسرع والأكثر فاعلية في تطبيق الخدمات الرقمية بشكل كامل أطلقنا مبادرة ختم '100% لاورقية' ضمن مسار التطوير الحكومي لتحقيق أهداف استراتيجية دبي للمعاملات اللاورقية⁵"

1-4- مسارات تنفيذ مشروع "حكومة دبي الالكترونية":

طبق مشروع الحكومة الالكترونية لدبي باتباع منهجية محكمة في تنفيذه من خلال اتباع خطوات تعتبر القاعدة الأساسية لنجاح أي مشروع، وباتباع هذه المنهجية وضمت اماره دبي نجاح الحكومة الالكترونية في اقليمها وحقت مراكز متقدمة في مسارها، والتي يمكن تقسيمها عبر المراحل التالية:⁶

- مرحلة تحديد الاستراتيجية ما قبل 2001 : مرحلة تم فيها تأسيس قاعدة للانتقال من تقديم الخدمات الحكومية بشكل تقليدي الى تقديم هذه الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية، وهي مرحلة جد حساسة، فنجاحها يضمن نجاح المشروع لأنها توفر له متطلبات النجاح وتدرس كل العواقب التي يمكن أن تعيق تنفيذه، فخلال

هذه المرحلة تم تحليل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ، وضع الاسس والمعايير الفنية و تحديد الخطة الانتقالية.

- **مرحلة انجاز الاستراتيجية 2001-2002:** مرحلة انطلاق تنفيذ المشروع والتي تم الاعتماد فيها على الاستراتيجية التي تم وضعها في المرحلة السابقة ، قامت هذه المرحلة بتوفير البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات ونصبتها في ثمانية أسابيع، دراسة وتصميم وتطبيق موقع حكومة دبي على شبكة الانترنت باللغتين العربية والانجليزية و 11 خدمة معلوماتية (أهمها دليل الخدمات الالكتروني)، مشاركة أكثر من 250 موظف في عملية تحويل الخدمات الى الحكومة الالكترونية، تطبيق أكثر من 100 ندوة وورشة عمل بحضور 1050 مشترك، اطلاق برنامج تدريب العملاء مجاناً، ايتعمال البريد الالكتروني والرسائل القصيرة عبر الهواتف النقالة للتخاطب مع العملاء والموظفين.

- **مرحلة تطبيق الدفعة الثانية من خدمات الدائرة 2002-2003:** عملت على تكثيف حملات ترويجية تدريبية كانت قد بدأت في المرحلة السابقة ، مراجعة الاجراءات المرتبطة بتلك الخدمات ، استعمال الرسائل القصيرة للتخاطب مع العملاء.

- **مرحلة تطبيق دفعة جديدة من الخدمات 2003-2005:** ركزت على تطوير الخدمات الالكترونية واهتمت كثيراً بقياس أداء هذا المشروع ، تمثلت معالمها في تقديم خدمات سابقة عبر قنوات جديدة كالهواتف النقالة و التركيز على تعزيز الربط بين الخدمات والقنوات والأنظمة الداخلية، امتيازات جديدة في الخدمات السابقة.

1-5- خدمات حكومة دبي الالكترونية:

يهدف مشروع حكومة دبي الالكترونية لتسهيل تقديم الخدمات الحكومية الكترونياً ، وحالياً يعتبر من أضخم المشاريع ، اذ تعتبر الحكومة الالكترونية لامارة دبي هي الحكومة الالكترونية الأولى في الشرق الأوسط نظراً لمختلف الخدمات التي تقدمها والتي تتوفر على مستوى موقعها الالكتروني الرسمي ، كما أنه تم الادراج على الموقع الالكتروني خاصية التصفح حسب اللغة (فرنسية، المانية، روسية، صينية ، هندية..) اضافة الى خدمات أخرى كخدمات الهاتف النقال وخاصية محرك البحث،

1-5-1- خدمات موجهة للمواطنين والمقيمين: نذكر من بينها⁷

- خدمات الدفع الالكتروني: تمكن بوابة الدفع الالكتروني المركزية التابعة لحكومة دبي الالكترونية العملاء سواء قطاع الاعمال أو الافراد من تسديد المستحقات المترتبة على الخدمات الحكومية الكترونيا من أي مكان وفي أي وقت من خلال عدة خيارات ، كما تجنب العميل من المخاطر الممكنة عند حمله مبالغ نقدية لتسديد رسوم المعاملات أو الغرامات،
- خدمات التعليم : يوفر موقع الحكومة دبي الالكترونية مصادر قيمة عن هيئة المعرفة والتنمية البشرية والتي تأسست عام 2006 ، حيث تتولى هذه الهيئة الاشراف على كافة المدارس والمعاهد والتعليم المهني ومركز تعليم الكبار وأصحاب الاحتياجات الخاصة وحضانات الاطفال والجامعات، حيث توفر الهيئة عبر الصفحة الرئيسية لموقعها الالكتروني معلومات هامة من خلال دليل عن كل من الهيئات عامة كانت أو خاصة مع ادراج موقعها ووسائل الاتصال بها ورسومها
- خدمات الصحة: يوفر موقع الحكومة الالكترونية لدبي معلومات عن الاراضي المعديّة المنتشرة وكذا عن حالات الولادة والوفاة ، كما تقدم حكومة دبي خدمات صحية راقية للأفراد والمؤسسات الطبية عبر موقعها الالكتروني منها خدمة اصدار بطاقة صحية جديدة ، خدمة تجديد البطاقة الصحية وخدمة التذكير بالمواعيد وهذا بالنسبة للأفراد، أما بالنسبة للمنشآت الطبية فالموقع يمكنها من الاستفادة من خدمات تجديد ترخيص منشأة طبية ، تغيير اسم المنشأة ، خدمة دفع المخالفات، كما يوفر الموقع خدمات احصائية حيث يمكن المنشآت الطبية ارسال تقاريرها الاحصائية لقسم الاحصاء التابع لهيئة الصحة بدبي ، كما يمكن من خلالها الاطلاع على البيانات الاحصائية للقطاع الحي الخاص.
- خدمات التوظيف: يمكن الوصول الى المناصب الشاغرة المعلن عنها بواسطة الدوائر الحكومية من الموقع الالكتروني لحكومة دبي وكذا يتم تعيين الاطار الوظيفي في هذا الموقع.

Dubai e-Government Strategy - Paperless Transactions Strategy 2001-2021
(Lessons learned for the success of Algeria's experience)

د/عتارسية إيمان د/ بلال رحالية د/ عابدي محمد السعيد

- خدمات الاسكان: يمكن الموقع من البحث عن العقارات المطروحة للبيع كما يمكن تقديم طلبات الشراء والبيع عبر هذا الموقع.
- خدمات القانون والأمن: من خلال الموقع يمكن للمتعاملين أن يطلعوا مباشرة على مختلف القوانين والتشريعات التي تحكم امارة دبي وكذا يمكن الحصول على استفسارات حول القضايا وفي المحاكم أو السفارات
- خدمات السياحة: يوفر الموقع معلومات عن حركة الطائرات من وإلى دبي ، وكذا عن مواعيد وتفاصيل مهرجانات التسوق في دبي ، كما يمكن للسائح معرفة القوانين التي تطبق عليهم ، كما يقدم الموقع خدمة حجز الفادق والشقق ويقدم أرقام هواتف المطاعم وعناوين المراكز التجارية .

1-5-2- خدمات موجهة للحكومة: يتم البحث في هاته الخدمة اما أجديا أو حسب التقسيم الذي تم وضعه نحو:⁸

- الدوائر الحكومية (دائرة التنمية ، المالية ، السياحة ، والتسويق، جمارك...)
- المؤسسات العامة: مؤسسة الاوقاف وشؤون القصر ، دبي لتنمية الصادرات، دبي خدمات الاسعاف)،
- الهيئات العامة (هيئة كهرباء ومياه دبي، تنمية المجتمع، دبي للطيران المدني)

1-6- عوامل نجاح مشروع حكومة دبي الالكترونية:

- امارة دبي تعتبر السباقة في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية وتعتبر من الدول التي نجحت في تنفيذ هذا المشروع على حكومتها ، ويمكن حصر العوامل التي ساعدت في تحقيق هذا النجاح في النقاط التالية:⁹
- التخطيط المحكم لهذا المشروع،
- التركيز على متطلبات واحتياجات العملاء،
- تدريب العملاء والموظفين على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم وتوصيل الخدمات الكترونيا،
- توفير البنية التحتية المرتبطة بتنفيذ المشروع،
- توفير ميزانية ضخمة لتنفيذ المشروع

Dubai e-Government Strategy - Paperless Transactions Strategy 2001-2021
(Lessons learned for the success of Algeria's experience)

د/عتارسية إيمان د/ بلال رحالية د/ عابدي محمد السعيد

- الاهتمام بالحملات الترويجية قصد الرفع من ثقافة ووعي المتعاملين،
- القيام بندوات وورشات لعرض هدف وتصور هذا المشروع،
- العمل على تحسين الخدمات المقدمة بناء على شكاوى والاقتراحات العملاء والسعي لكسب ثقتهم في التعامل مع الموقع،
- تبسيط الاجراءات والتعاملات،
- ولتسهيل وصول المواطن إلى المعلومة او الخدمة التي يرغب الحصول عليها، تم توحيد المرور إلى مختلف القطاعات والمصالح الحكومية عبر بوابة الحكومة الإلكترونية. ومن الخدمات المعروضة، الاستفسار عن الفواتير والمخالفات وتسديداتها إلكترونيا. ولتسهيل عملية التسديد الإلكتروني، قامت وزارة المالية بإصدار البطاقة الإلكترونية التي أطلق عليها اسم الدرهم الإلكتروني، والتي يمكن تعبئتها إما عن طريق البنك أو مباشرة عبر الإنترنت. كما يمكن الحصول على العديد من الوثائق كشهادة ميلاد، أو تأشيرة دخول عبر الإنترنت. ويمكن تجديد العديد من البطاقات الإدارية عبر نفس الطريقة سواء فيما يتعلق بميدان الصحة أو سياقة السيارات أو إيجار مسكن وغيرها.
- ولم تكتف الحكومة الإلكترونية في دبي بتقديم الخدمات العادية، بل سخرت تكنولوجيا الاتصال لتعميم المعرفة بهذه الوسائل كإدخال مبادرة " التقنية للجميع" eall " من بين الخدمات الجديدة التي تضيفها لسجل خدماتها. إذ وفرت العديد من البرامج المتعددة الوسائط لتبسيط فهم متطلبات استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية.
- وقد تم إدخال خدمات جديدة تضاف إلى الكم الهائل من الخدمات المتوفرة، كالسماح للدوائر الحكومية المشاركة في حكومة دبي الإلكترونية، بتقديم معلوماتها وخدماتها عبر الرسائل النصية القصيرة SMS ، والتي يتلقاها العملاء على مدار الساعة مجانيا.
- وبما أن نسبة استخدام الهاتف النقال في دبي تفوق 65% من مجموع السكان، وهناك توقع في أن يتجاوز عدد مستخدمي نظام الواب 137 WAP ألف شخص، فإن السلطات تهدف إلى تسخير هذه الوسيلة لتمرير معلوماتها بهذه الطريقة التي يبدو أنها تلقى استحسانا من قبل المستخدمين.

Dubai e-Government Strategy - Paperless Transactions Strategy 2001-2021
(Lessons learned for the success of Algeria's experience)

د/عتارسية إيمان د/ بلال رحالية د/ عابدي محمد السعيد

ولتوسيع المعرفة أو كما يقال لمحو "الأمية الإلكترونية" نهائياً في دبي، تهدف الحكومة الإلكترونية عبر بوابتها إلى توفير أكثر من 3000 برنامج تدريبي تفاعلي بالصوت والصورة ضمن ما يعرف بمشروع التعليم الإلكتروني.

وللسماح للباحثين عن عمل بتقديم عروضهم إلى كافة الدوائر الحكومية أو التعرف على الوظائف الشاغرة، تم استحداث مصلحة التوظيف إلكترونياً "ejob" وهذه المصلحة سمحت بتبسيط طريقة عرض الطلبات، بحيث تجمع كلها في قاعدة بيانات موحدة، مما يسمح لمختلف الدوائر الحكومية باختيار الموظفين الذين هي في حاجة إليهم.

ولا تكتفي الحكومة الإلكترونية في دبي بعرض خدماتها بل فتحت مجالاً للرد على استفسارات وأسئلة العملاء من خلال مصلحة أنت تسأل... ودبي تجيب "AskDubai" بحيث يمكن إرسال الاستفسار عبر بوابة الحكومة الإلكترونية واستلام الرد بالقنوات المفضلة كالهاتف أو الفاكس أو عبر البريد الإلكتروني بل حتى عبر المحادثة المباشرة عبر الإنترنت.

ولا شك أن إحدى أكبر الخدمات التي تقدمها حكومة دبي الإلكترونية في مجال نشر المعرفة، إقدامها على ربط سجلات المكاتب العمومية ببعضها مما يسهل عملية الوصول إلى المعلومات والبحث عن المؤلفات والمنشورات وتسجيلات الفيديو والصوت والأقراص المدمجة¹⁰.

كما أطلقت مؤسسة حكومة دبي الذكية منصة "دبي الآن" تحقيقاً لتوجيهات سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، بضرورة دمج الخدمات في منصة واحدة تمكّن المتعامل من الوصول إلى كافة الخدمات وإجراء جميع المعاملات. وهي أول منصة موحدة من نوعها تغطي معظم احتياجات سكان دبي اليومية عبر أكثر من 55 خدمة ذكية توفرها 24 جهة حكومية وخاصة في تجربة مستخدم واحدة، منصة "دبي الآن" تجعل خدمات المدينة أكثر سلاسة وفاعلية.

1-7- مؤشرات نجاح مشروع حكومة دبي الإلكترونية:¹¹

وبحسب تقرير تنمية الحكومات الإلكترونية الصادر عن لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية لعام 2020، فقد حققت دولة الإمارات العربية المتحدة إنجازاً هاماً باحتلالها مكانة متقدمة في المؤشر العالمي للخدمات الإلكترونية،

- ترتيب الدولة في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI 2020)

حققت دولة الإمارات المركز 21 عالمياً في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية محافظة بذلك على مركزها في قائمة أفضل خمس وعشرين دولة في هذا المؤشر. ويرصد هذا المؤشر الكلي مستوى التقدم في مسار التحول الرقمي للحكومات العالمية، واستيعاب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوظيفها في تقديم خدمات حكومية سهلة وتفاعلية للمتعاملين.

- ترتيب الدولة في مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI)- EGD 2020

حققت دولة الإمارات المركز الأول خليجياً وعربياً وفي غرب آسيا، والثامن عالمياً في مؤشر الخدمات الذكية الصادر عن الأمم المتحدة ضمن المؤشر الكلي لتنمية الحكومات الإلكترونية، كما حلت في المركز الرابع آسيوياً، محققة درجة 0.9 في هذا المؤشر. يتألف مؤشر الخدمات الإلكترونية (الذكية) من أربع مستويات لنضج الخدمات، تبدأ بخدمات المعلومات الناشئة وتتضمن قيام الحكومة بتوفير المعلومات على الإنترنت لجمهور المتعاملين، أما المستوى الثاني فيتضمن تعزيز المعلومات بمزيد من السياسات العامة والقوانين واللوائح والتقارير والنشرات القابلة للتحميل، فيما يتمحور المستوى الثالث حول الخدمات الإجرائية التي يكون التفاعل فيها ثنائي الاتجاه بين الحكومة والمتعامل، أما المستوى الرابع والأكثر تقدماً فهو مستوى الخدمات المتصلة.

- ترتيب الدولة في مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI)-EGDI 2020

تقدمت دولة الإمارات مركزاً واحداً في مؤشر المشاركة الرقمية حيث انتقلت إلى المركز 16 بعدما كانت في المركز 17 في الدورة السابقة للمؤشر عام 2018. يمثل مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI) أحد المعايير التكميلية لدراسة الأمم المتحدة، ويقيس الإجراءات المتبعة في كل دولة لإشراك المواطنين في صنع السياسات والقرارات الحكومية وتطوير الخدمات العامة، وهو جزء من مؤشر الخدمات الإلكترونية. ويتم ذلك من خلال ثلاثة مستويات تبدأ بمستوى توفير المعلومات، ثم مستوى المشورات الجماهيرية، وبعد ذلك مستوى اتخاذ القرارات بناء على نتائج المشورات والمشاركات الجماهيرية.

- ترتيب الدولة في مؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات (TII)- EGD 2020

حققت دولة الإمارات المركز السابع على مستوى العالم في مؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات (TII). أشادت دراسة تنمية الحكومة الإلكترونية- 2020 بقوة البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دولة الإمارات، وجهود الدولة في توظيف التقنيات الناشئة والمتطورة لتوفير خدمات تلبي احتياجات الناس وتطلعاتهم. وذكرت الدراسة بأن دولة الإمارات أطلقت العديد من الاستراتيجيات المتقدمة في مجال التحول الرقمي من بينها استراتيجية دبي الذكية، واستراتيجية الإمارات للمعاملات الرقمية (2021) التي تهدف إلى تحقيق 50% من المعاملات بتقنية البلوكتشين بحلول 2021 واستراتيجية الذكاء الاصطناعي.

جدول رقم 1: مقارنة لترتيب دولة الإمارات في مؤشرات تنمية الحكومة الإلكترونية (2016-2020)

المؤشر	الترتيب في سنة 2016	الترتيب في سنة 2018	الترتيب في سنة 2020
مؤشر تنمية الحكومة الذكية	29	21	21
مؤشر الخدمات الذكية / الرقمية	08	06	08
مؤشر المشاركة الالكترونية	32	17	16
مؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات	25	02	07

Source: <https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/uae-competitiveness/the-un-egovernment-survey/the-un-egovernment-survey-2020>

2- تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر

لاشك أن مختلف التحديات و فرص استثمار المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال دفعت بالجزائر إلى البدء في انتهاج إستراتيجية تبني مشروع الإدارة الالكترونية الهادف إلى تحويل عمل الإدارات العمومية من الأساليب الإدارية التقليدية إلى الأساليب الإلكترونية بهدف تحديث البنية و طريقة تنفيذ الأعمال، و تنظيم سير العمل الإداري، و زيادة نوعية الخدمات، وتبسيط الإجراءات الإدارية، وتحسين علاقة المواطن بالدولة،

ملحة عامة عن مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر:

Dubai e-Government Strategy - Paperless Transactions Strategy 2001-2021
(Lessons learned for the success of Algeria's experience)

د/عتارسية إيمان د/ بلال رحالية د/ عابدي محمد السعيد

أطلقت وزارة الداخلية في أواخر سنة 2013 مشروع المواطن الإلكتروني و الإدارة الالكترونية و اعتمد قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام و الاتصال في سنة ذاتها إستراتيجية الجزائر الالكترونية بهدف تنويع تكنولوجيا الاتصال الحديثة، و منها الانترنت ذو التدفق السريع و السريع جدا للهاتف الثابت و النقل التي بدأت في إعطاء نتائج ملموسة نوعاً¹² .
تم اعتماد هذه الخطة من خلال تقييم وضعية قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر، من خلال عدة مؤشرات هي: مؤشر الجدوى والنفاذ الرقمي والتحضير الإلكتروني، ومؤشر نشر تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وخلصت النتائج إلى تصنيف الجزائر ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة مقارنة بما هو مسجل في الدول المتقدمة، وهذا ما استدعى إلى رسم إستراتيجية وطنية لإنشاء الحكومة الإلكترونية، وقد بينت وثيقة مشروع الجزائر الإلكترونية مجموعة من الأهداف هي كما يلي¹³ :

-عصرنة الإدارة بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتقريبها من المواطن؛

-دعم القطاع الاقتصادي بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛

-توفير الظروف الملائمة لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛

-إنجاز منشآت الاتصالات ذات التدفق السريع وفائقة السرعة، مؤمنة وذات نوعية عالية؛

-وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام؛

-تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال عن طريق تكثيف نشاط البحث والتطوير والإبداع؛

-تهيئة الإطار التشريعي والتنظيمي للحكومة الالكترونية؛

-التحسيس بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين نوعية معيشة المواطن وفي التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلد؛

-الاستفادة من التجارب الدولية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛

2-2- واقع قطاع تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجزائر¹⁴

كسائر دول العالم عملت الجزائر الى تطوير هذا القطاع من خلال تحسين الولوج الى مختلف خدمات الهاتف والانترنت من جهة، وتسريع وتيرة خلق مؤسسات اقتصادية

بالقطاع ودعم نشاطاتها وتنافسيته، وقد تبلورت هذه الأهداف منذ وضع استراتيجية
الجزائر الالكترونية،

ساهمت شبكة الانترنت في تنفيذ إستراتيجية الإدارة الالكترونية ، حيث عملت
الحكومة على توفير تكنولوجيا ذو التدفق السريع للهاتف الثابت من خلال بلوغ أكثر من
70000 كلم من شبكة الألياف البصرية و هي تكنولوجيا تسمح بربط أسرع ب 5 مرات من
الأسلاك النحاسية (من 20 ميغا اوكتي إلى 100 ميغا اوكتي) و إضافة إلى الألياف البصرية
عملت الجزائر على تحسين انترنت الهاتف النقال من خلال إطلاق الجيل الرابع 4 في سنة
2016 و هو ما يسمح بتدفق أسرع ب 10 مرات مقارنة بالجيل ال 3 المتوفر منذ ثلاث
سنوات، و يسمح الجيل الرابع 4 بتحميل أسرع للمضامين و إرسال أفضل من هاتف ذكي
أو من لوحة الكترونية .

و فور الشروع في استغلالها من قبل المتعاملين الثالث للهاتف النقال (موبيليس و
أوريدو و جازي) عرفت تكنولوجيا الجيل الرابع إقبالا كبيرا من طرف مستعملي الانترنت
الجزائريين الذين سارعوا بعد الإعلان عن إطلاقها إلى الوكالات التجارية لتحديث شرائحهم
من الجيل الثالث، فبالنسبة لوزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام والاتصال يندرج مشروع
إطلاق تكنولوجيا الجيل الرابع ضمن أولويات السياسة الوطنية الرامية إلى عصنة إدارة و
جعلها أكثر وأقرب من المواطن و مرفق عام، يضمن خدمات مبسطة وذات جودة عالية
للمواطنين. كما أطلقت الجزائر بالموازات مع إطلاق تكنولوجيا الجيل الرابع " الدفع
الالكتروني "لتسهيل المعاملات التجارية و عصنة المنظومة البنكية و منظومة الدفع
المندرجتان في إطار إستراتيجية الجزائر الالكترونية

فالدفع الالكتروني لا يهدف إلى التقليل من تكاليف وأجال المعاملات البنكية فحسب
بل يساهم أيضاً في تحسين الوضع المالي للشركات. و تسمح هذه الخدمة بالشراء سلع أو
خدمات من المواقع التجارية عن بعد بطريقة آمنة و سريعة، كما تم إصدار البطاقة
البيومترية و الالكترونية بالنسبة لجواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية كخطوة هامة في
عصنة و رقمنة الإدارة الجزائرية و جعلها مواكبة لتطورات العصر و مسيرة تكنولوجيايات
الإعلام و الاتصال .

يدل إطلاق تكنولوجيا الجيل الرابع للهواتف النقال على الأهمية التي توليها السلطات العمومية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال لوضعها في خدمة التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد و توجيه البلاد نحو اقتصاد المعرفة ، وقد التزمت الحكومة بإدراج تكنولوجيا الجيل الرابع للاتصالات النقالة في الجزائر أكتوبر 2016 حيث توفر خدمة الجيل الرابع سرعة تدفق تفوق (الأدي أس أل) من 2 إلى 3 مرات بينما تتجاوز سرعتها تدفق الجيل الثالث من 05 إلى 10 مرات، من الناحية الاقتصادية سيشكل نشر التدفق العالي للهواتف النقال في أكبر أقطاب النشاطات إضافة كبيرة للمجهودات المبذولة في إطار عصنة القطاع الاقتصادي كما يعد ركيزة أساسية لتعزيز متطلبات الاقتصاد الرقمي.

جدول رقم 2: تطور قطاع تكنولوجيا الاعلام والاتصال 2010- 2018

نوع المؤشر	المؤشر	2010	2018
مؤشر هيكل	عدد مشتركى الهاتف الثابت (مليون)	2.92	4.15
	عدد مشتركى الهاتف النقال (مليون)	32.78	51.49
	عدد مشتركى الانترنت في الثابت (مليون)	1.15	3.06
	عدد مشتركى الانترنت في النقال (مليون)	0.30	19.23
	طول شبكة الالياف البصرية (كلم)	46231	145120
	حجم الخط الدولي (G BIT/ second)	104.488	1050.00
مؤشر اقتصادي	رأس مال القطاع (مليار دج)	459 (سنة 2013)	458
	عدد المؤسسات الاقتصادية بالقطاع	200903	266301
	قيمة الصادرات المتعلقة بالقطاع (مليار دج)	0.076	1.129
	قيمة الواردات (مليار دج)	86.661	242.424
مؤشر عالمي	تطور القطاع	2.86	4.67
	تطور الادارة الالكترونية	0.374	0.422

المصدر: سلى بشاري، 2020، ص588.

موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية

من خلال الجدول يظهر أن هناك تطور ملحوظ في قطاع تكنولوجيا الاعلام والاتصال وهذا راجع الى حجم الدعم والاستثمار العمومي في القطاع ، كما يعود للتسهيلات المقدمة من طرف الدولة لمعاملتي الهاتف النقال الأمر الذي أدى الى الرفع من استثماراتهم، بالنسبة لرقم الاعمال المستثمر في القطاع عرف تطورا ما بين 2013 و 2015 حيق انتقل من 459 مليار دج الى 532 مليار دج ثم انخفض الى 444.5 مليار دج ليعرف ارتفاع طفيف سنة 2017 وينتقل الى 448.17 مليار دج ، ويعود الانخفاض الى سببين : الأول يتعلق بالأزمة الخاصة بالمعامل أوراسكوم الذي باع حصته الى مستثمر روسي قبل أن تقوم الدولة بإعادة شراء حصته ، وأما الثاني يعود الى تشبع السوق الجزائرية وأدى الى بعض الركود في أعمال القطاع خاصة بعد انهيار أسعار البترول وتقليص الاستثمار العمومي،

بالنسبة للمؤشرين العالميين يظهران تطور القطاع ولكن مقارنة بالتطور الحاصل عالميا يظهران أن الجزائر ما زالت تحتل مراتب متأخرة في هذا المجال.¹⁵

2-3- واقع رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر:

تهدف استراتيجية "الجزائر الالكترونية 2013" الى تعميم الربط بشبكة الانترنت ، رقمنة الخدمة العمومية وتأهيل الاطار القانوني لها، كما أن الدولة جعلت من الرقمنة أساسا لنجاح استراتيجية "الجزائر رؤية 2035" الموضوعة حديثا من قبل وزارة المالية، والتي تهدف الى تطوير وتنويع الاقتصاد الوطني من خلال ثمنية قطاعات وهي السياحة ، الصناعات الغذائية، الكيماوية، ومواد البناء السيارات ، الالكترونيك، الكهرباء، الطاقات المتجددة، والنسيج.

تراهن السلطات الجزائرية على الرقمنة في مختلف المجالات والقطاعات، للوصول إلى الحكومة الالكترونية ، ولمواكبة الرقمنة انطلقت الجزائر في إعداد استراتيجيات في عديد القطاعات للتأقلم مع تحولات العالم الرقمية، من خلال تدارك التأخر والتحسيس والتوعية وكذا نشر التكنولوجيات الحديثة بين مختلف فئات الشعب للتقليص من الفجوة الرقمية، إضافة على محاربة الأمية الرقمية التي قد تكون أكبر عائق لتحقيق هذا المشروع. ويعد المورد البشري حجر الزاوية في إنجاح الانتقال الرقمي، لأن الوسائل التقنية

يمكن أن نشترها في ظرف أسابيع أو أشهر، أما تحضير شعب بأكمله يتطلب عقوداً من الزمن،¹⁶

2-3-1- مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية

وضعت الحكومة " الإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية " من بين أهدافها المسطرة حيث يعتبر استخراج الوثائق في الجزائر والتطورات التي عرفها أحد مظاهر هذه الإدارة الالكترونية والقضاء على البيروقراطية التي لطالما اشتكى منها المواطنون، حيث أكد وزير الداخلية والجماعات المحلية أن الحكومة تهدف إلى إحداث إدارة إلكترونية عصرية سريعة مبنية على تكنولوجيا الإعلام والاتصال، و في هذا السياق كانت وزارة الداخلية قد اتخذت عدد من الإجراءات في سبيل تقديم خدمة عمومية نوعية للمواطنين الذين أصبح بإمكانه استخراج جميع الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية، من أقرب بلدية ممكنة بغض النظر عن البلدية التي ولدوا فيها، زيادة على بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قراراً وقعه الوزير يضبط كافة الوثائق الخاصة ببطاقة التعريف وجواز السفر البيومتري، مع إمكانية تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الانترنت وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني، في خطوة مهمة لإرساء مشروع الجرائد الإلكترونية و تعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية، ما عجل باستئصال الطوابير التي كانت تشهدها الدوائر والبلديات على حد سواء مثلما أكده مواطنون الذين استحسنوا كذلك قرار استخراج البطاقات الرمادية على مستوى البلديات، كما أصبح بإمكانهم استخراج وثائق الحالة المدنية (شهادة الميلاد ، الوفاة والزواج) بمجرد الولوج الى موقع وزارة الداخلية عبر شبكة الانترنت ودن تكبد عناء التنقل لمصالح البلدية. كما شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في عملية التسجيل الإلكتروني للحج سنة 2016 وذلك عبر كافة بلديات الوطن.

2-3-2- مشروع رقمنة قطاع العدالة:

لم يقتصر تعميم الإدارة الالكترونية على البلديات والجماعات المحلية فحسب، بل تعداه إلى قطاع العدالة في الجزائر الذي عرف قفزة نوعية في مجال تحسين الخدمة العمومية من خلال عمليات العصرية التي شملته، حيث يعد نظام الإضاء والتصديق

الإلكتروني للوثائق القضائية بمثابة ثورة حقيقية في مجال القضاء وتحسين الخدمة العمومية للمواطن الذي أصبح بإمكانه الحصول على شهادة الجنسية وشهادة السوابق العدلية عبر البريد الإلكتروني بعد طلبها في مرحلة قادمة .

2-3-3 مشروع رقمنة قطاع المالية:

تم في هذا الصدد انشاء مصلحة مستقلة للاعلام الآلي في الهيكل التنظيمي لربط المصالح الضريبية المركزية والمحلية بنظام آلي من أجل وصول المعلومة في الوقت المناسب، كما تم وضع موقع الكتروني للمديرية العامة للضرائب يمكن للمكلف بالضريبة من الاطلاع على مختلف القوانين والتشريعات الجبائية السارية المفعول، وذلك من خلال فضاء الكتروني يتوفر على المعدلات الجديدة للضرائب والرسوم، حقوق وواجبات المكلفين عن طريق دليل المكلف بالضريبة ، كما يسمح هذا الموقع للمكلفين بتحميل مختلف الوثائق الخاصة بالتصريحات الجبائية السنوية والشهرية (G1 ; G50.G8. G4) دون تحمل عناء التنقل لمصالح الادارة الجبائية للحصول على هذه الوثائق.

2-3-4 مشروع رقمنة المعاملات التجارية والمالية:¹⁷

"بطاقة الدفع الإلكتروني" الذهبية" أطلق هذا المشروع من طرف بريد الجزائر بالاشتراك مع اتصالات الجزائر ، وهي عبارة عن بطاقة خصم صادرة عن بريد الجزائر ومطابقة لمعيار الأمان الدولي(يوروباد-ماستركارد-فيزا)، تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر.ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري مختلف العمليات بواسطتها كعملية سحب الأموال، العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية، وعمليات دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الإلكتروني.

عرفت عمليات الدفع الإلكتروني تطورا ملحوظا في الآونة الأخيرة وإقبالا لافتا لزبائن بريد الجزائر ففي سنة 2020 خصوصا في ظل جائحة كورونا وظروف الحجر الصحي الذي فرضت شروطها على الجميع وجد المواطن نفسه مضطرا للعمل بهذه الخدمات الذي اكتشف جديتها ونجاحاتها. فخلال سنة 2019 بلغ المعدل الشهري لعمليات الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر 51 ألف عملية شهريا، أما في 2020 ومنذ شهر مارس تحديدا ، بلغ المعدل الشهري 317 ألف عملية وبالتالي تضاعف العدد 6 مرات وهو مؤشر ايجابي شجع الزبون الجزائري على الإقبال المتزايد.

أما المبالغ التي تم تحويلها من خلال عمليات الدفع الإلكتروني فقد بلغت 2 مليار دينار في 2019، بينما بلغت مبالغ العمليات المحولة 6.6 مليار دينار خلال الـ 8 أشهر الأولى لسنة 2020، وهو تطور مشهود لخدمات الدفع الإلكتروني، وبخصوص مجموع العمليات المسجلة خلال الدفع الإلكتروني في ظرف ثمانية أشهر الأولى لسنة 2020 فقد بلغت 2.4 مليون عملية، منها 2 مليون عملية في المنصة النقدية لبريد الجزائر أي بمعدل 86 بالمائة من مجموع المعاملات المسجلة.

تتيح البطاقة الذهبية صنفين من التعاملات فأما الصنف الأول من الدفع والذي يتم عن طريق الإنترنت، من خلال المواقع الالكترونية التابعة للمؤسسات التجارية، وقد عرفت هذه الطريقة من الدفع رواجاً في الآونة الأخيرة بسبب القيود التي فرضتها جائحة كورونا على تنقل الأفراد، مضيفاً أنه بإمكان زبائن المؤسسة القيام بعدة عمليات من البيت في أي وقت، كدفع فواتير الكهرباء والماء، وشحن أرصدة الهاتف، واقتناء تذاكر السفر، وتجديد عقود التأمين، وخدمات عديدة أخرى.

أما الصنف الثاني فهو الدفع الجوّاري الذي يمنح للزبون عدة خيارات باستخدام البطاقة الذهبية، فيمكنه الدفع عن طريق نهائيات الدفع الإلكتروني الموصولة بمنصة رقمية لبريد الجزائر، وهي مؤمنة بشكل جيد، وتستجيب للمعايير الدولية، تمكن المستهلك من دفع ثمن مقتنياته، كما تمكنه في حال ألغى عملية الشراء استرداد نقوده، وهي تقنية تسعى مؤسسة بريد الجزائر لتعميمها مجاناً على التجار قبل نهاية السنة.

من بين خدمات الدفع الجوّاري أيضاً الدفع عن طريق رمز الاستجابة السريعة "Qual Code" عبر تطبيق تم إعداده لهذا الغرض، وهي خدمة جّوارية جديدة بدون تلامس، إذ يتم مسح رمز الاستجابة السريعة من هاتف المستهلك لإتمام عمليات الشراء وتتبع ألبا بإرسال رسالة نصية قصيرة تؤكد عملية الدفع، وتعد الجزائر رائدة في هذه التقنية وفق ما أوضحه المتحدث ذاته.

خدمة الشبايبك الآلية للمؤسسة "Gab" هي الأخرى من بين الخدمات الجّوارية، التي يستطيع الزبون من خلالها شحن أرصدة الهواتف النقالة للمتعاملين الثلاث، إضافة إلى عملية السحب والتحويل من حساب إلى حساب وميزة السحب بدون بطاقة، وهي خدمة

جديدة مازالت غير معروفة لدى الجزائريين، وتتيح تحويل وسحب النقود من الصراف الآلي أو من شبابتك البريد، عبر تفعيل الخدمة بواسطة تطبيق "BaridiMob".¹⁸

2-3-5 مشروع رقمنة قطاع التعليم:

إنَّ الخدمة الالكترونية الذي انتهجتها وزارة التعليم العالي من خلال تسجيل طلبة الجامعات و الناجحين الجدد من خلال التسجيل الالكتروني (عن طريق الانترنت) سمح للوزارة توفير ما قيمته 100 مليار سنتيم كل سنة .

كما وفرت وزارة التربية الوطنية أرضية رقمية amatti.education.gov.dz تسمح بمعرفة معدلات ونتائج و كشوف التلاميذ و التسجيل في فضاء الأولياء بوزارة التربية ، متابعة النتائج ، تسجيل أقسام الامتحانات الرسمية في الأرضية الرقمية ، وضع التقديرات والارشادات في ملف الرقمنة بسرعة كبيرة بخصوص تسجيلات التلاميذ في الامتحانات المدرسية ، طريقة تحويل التلاميذ ، طباعة كشي نقاط .

3- الدروس المستفادة من تجربة الامارات لإنجاح تجربة الجزائر

3-1- تقييم مصير مشروع حكومة الجزائر الالكترونية (دراسة مقارنة) :

نتطرق في هذا الجزء الى تقييم الحكومة الالكترونية في الجزائر لسنة 2020 بالمقارنة مع دولة الامارات العربية ، وذلك باستخدام نموذج الأمم المتحدة في قياس تنمية الحكومة الالكترونية لدى البلدان الأعضاء في الهيئة ، حيث كل سنتين تقوم ادارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة، من خلال شعبة الادارة العامة وادارة التنمية بالأمم المتحدة ، باعداد ونشر دراسة استقصائية حول الحكومة الالكترونية ، التي من خلالها تقدم صورة للتصنيفات النسبية لتطور الحكومة الالكترونية في كافة الدول الأعضاء بالأمم المتحدة والتي يمكن تحميلها عبر الموقع الالكتروني

[/https://publicadministration.un.org/ar](https://publicadministration.un.org/ar)

الدولة	المرتبة	مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية	مؤشر الخدمة عبر الانترنت	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر رأس المال البشري
الجزائر	120	0.5173	0.2765	0.5787	0.6966
الامارات	21	0.8555	0.9	0.9344	0.732
المعدل العالمي	-	0.60	0.79	0.75	0.83

المصدر: مسح الحكومة الالكترونية 2020، الأمم المتحدة،

ادارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية ، ص 4 و 282.

يمكن تسجيل النقاط التالية انطلاقا من الجدول أعلاه وهي كالتالي:

- إن الجزائر سنة 2020 احتلت المرتبة 120 عالميا في مجال الحكومة الالكترونية من بين 193 دولة عضوة بالأمم المتحدة وفق الترتيب المعد من قبل ادارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية للأمم المتحدة، حيث قدر مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية ب 0.5173 والذي يمثل المتوسط الحسابي لقيم المكونات الثلاثة المحسوبة لهذا المؤشر المتمثلة في مؤشر الخدمة الالكترونية ب 0.2765 ، ومؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ب 0.5787 ومؤشر رأس المال البشري ب 0.6966.
- قيمة مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية الخاص بالجزائر في سنة 2020 والمقدر ب 0.5173 هو أقل من المعدل العالمي الذي تم تقديره سنة 2020 والمقدر ب 0.60 بينما استطاعت دولة الامارات تجاوز هذا المعدل وبمتوسط قدره 0.8555، وهو ما مكّنها من احتلال المرتبة 21 عالميا،
- حسب نفس الجدول يشغل مؤشر رأس المال البشري الأهمية النسبية الكبرى ضمن اجمالي متوسط قيم المكونات الثلاثة لمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية ، وهو ما

يعكس التقدم المعتبر للجزائر في مجال التعليم ومحاربة الأمية ، على عكس مؤشر الخدمة الالكترونية الذي تسجل الجزائر وفقه تخلفا كبيرا.

- مؤشر رأس المال البشري الخاص بالجزائر سنة 2020 بلغ 0.6966 ويعتبر قريب الى حد من المعدل العالمي 0.83، الأمر الذي يعود الى الجهود المعتبرة للدولة في مجال توفير التعليم لعامة الشعب في الأطوار الثلاث اضافة الى محاربة الأمية لدى الأفراد الذين لم يحظوا في مرحلة من حياتهم من حقهم في التعلم حيث وصلت نسبة التمدريس سنة 2019 الى 98.6%¹⁹،

- أما بالنسبة لمؤشر البنية التحتية للاتصالات في الجزائر سنة 2020 فقد بلغت 0.5787 وهو يمثل متوسط خمسة مؤشرات قياسية تتمثل في عدد مستخدمي الانترنت، عدد مشتركى الهاتف الثابت، عدد مشتركى الهاتف النقال ، عدد مشتركى الانترنت من خلال الثابت وعدد مشتركى الانترنت بالنقال، وهو قيمة متخلفة عن ما حققته دولة الامارات التي تجاوزت المعدل العالمي 0.75 وهذا راجع الى الضعف المسجل في مجال استخدام السكان للهاتف الثابت والانترنت الثابت والجدول التالي يوضح عدد اشتراكات السكان في البلدين:

جدول رقم4: اشتراكات السكان في الهاتف والانترنت بالجزائر والامارات

البلد	اشـتراكات الهاتف النقال	نسبة الافراد الذين يستخدمون الانترنت	اشـتراكات النطاق الثابت لكل 100 نسمة	اشـتراكات النطاق العريض اللاسلكي النشط لكل 100 نسمة
الجزائر	111.66	49.04	7.26	81.65
الامارات	120	98.45	31.4	120

المصدر: مسح الحكومة الالكترونية 2020، الأمم المتحدة،

ادارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية ، ص 305، 309.

نلاحظ التباعد في استخدام التكنولوجيا بين مجتمع الجزائر ومجتمع الامارات ، فرغم تقدم الجزائر في استخدام شبكة الهاتف النقال ب 111.6% الا أن نسبة استخدام الانترنت بلغت 49.04% مقارنة ب 98.45% بالامارات.

- مؤشر الخدمة الإلكترونية بالجزائر بلغ سنة 2020 معدل قدره 0.2765 ، وهو أقل بكثير عن المعدل العالمي الذي بلغ في نفس السنة 0.79 ، وهو ما يدل على تخلف الدولة عالميا ، وهذا التخلف يعود الى ضعف الحكومة في مجال توفير الانترنت للمتعاملين ، ونقص المعلومات حول السياسات العامة والقوانين والنشرات القابلة للتحميل ، وهذا عكس ما تم تسجيله بدولة الامارات التي حققت معدل خدمة الكترونية بلغ 0.9 أكبر من المعدل العالمي المسجل وهذا يرجع الى توفيرها لمواقع الكترونية سهلت من التفاعل ثنائي الاتجاه بين الحكومة والمتعامل ، فضلا عن الخدمات المتوفرة والتي تخص كل القطاعات .

2-3- تحديات الجزائر لإنجاح الاستراتيجية الإلكترونية (الدروس المستفادة)

بالنظر إلى النتائج المتحصل عليها حول عوامل و رهانات تطوير الرقمنة في الامارات فقد خلصنا الى أن أساس انتشار وتعميم الرقمنة هو توفر بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، كما قمنا بتحديد أولويات رئيسة لإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية :

- تسريع التطور التكنولوجي: الاستثمار في مجموع التكنولوجيات التي تنشأ من المعرفة الجديدة أو من التطبيق المبتكر للمعرفة الموجودة ، وهو ما يؤدي الى التطور التكنولوجي وتوفيرها يستلزم حتى استيرادها في بعض الاحيان ، كما أن هذا التطور يجب أن يتجلى كذلك من خلال توسيع وتعميم الولوج الى الانترنت الثابت عالي التدفق ، ان تسريع التطور التكنولوجي لا يقتصر على الجانب المادي أو المعدات التكنولوجية ، فالجزائر بحاجة الى تطوير جانب البرمجيات من خلال تطوير التطبيقات التي تعتبر أحد أهم مصادر القيمة المضافة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، كما يجب تطوير قواعد عمل رقمية تسمح بتطوير واستعمال البرمجيات وأنظمة المعلومات ، مع تطوير تطبيقات تسمح بخلق وإدارة ونشر محتويات على الانترنت تدفع بالتطور التكنولوجي من جانبه المعلوماتي.²⁰

- تكثيف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: ان أول مجالان حيويان لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هما التجارة والادارة ، وبما أن الجزائر ما زالت

Dubai e-Government Strategy - Paperless Transactions Strategy 2001-2021
(Lessons learned for the success of Algeria's experience)

د/عتارسية إيمان د/بلال رحالية د/عابدي محمد السعيد

تعاني من تأخر تعميم استخدام هذه التكنولوجيا على الأقل في المجالين، لذلك فالرهان يبدأ من العمل على تكثيف المعاملات التجارية التي تستخدم الانترنت أو شبكات الكمبيوتر مثل تبادل البيانات المحوسبة كما يستحسن تكثيف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف الادارة العمومية لترقية أدائها وتسهيل نشاطات الافراد والمؤسسات، ثم يمكن العمل فيما بعد على مجالات اخرى كالتعليم ، الصحة، الطاقة، الصناعة والثقافة. لكن تكثيف استخدام التكنولوجيا يعتمد على تحسين كيفية وطرق استخدامها من خلال التطوير ونقل الخبرات ما يسرع من وتيرة الابتكار .

- الاهتمام بالجانب التشريعي لحماية المعاملات الالكترونية : تهيئة القوانين والتشريعات التي تتناسب مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية ، تهدف إلى تسهيل المراسلات الإلكترونية ، التقليل من حالات تزوير المراسلات الالكترونية والتعديلات اللاحقة ، وإرساء مبادئ موحدة للمراسلات الالكترونية ، وتعزيز ثقة الجمهور في سلامة وصحة المعاملات الالكترونية²¹.

- تحسين حوكمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: من نقاط ضعف الرقمنة في الجزائر نجد عدم استقرار البيئة الاقتصادية والتشريعية وكذلك عدم التوازن الجغرافي بالربط بالانترنت عالية التدفق ، لذا من الضروري العمل على تحسين النصوص التشريعية والتنفيذية التي تحكم الاعمال التجارية والعالم الافتراضي ، وجعل هذه النصوص مرنة وأكثر توافقا مع متطلبات التطور السريع لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما أن تحسين بيئة الاعمال له أهمية في تشجيع الاستثمار سواء في المعدات التكنولوجية أو البرمجيات.

- ضرورة تحسين مستوى المنظومة التعليمية والتكوينية بخلق ما يسمى بالأقطاب التكنولوجية على غرار المعهد الوطني للكهرباء والإلكترونيك والذي كان ثمرة شراكة جزائرية أمريكية. هذا المعهد الذي كون خيرة المهندسين والتقنيين الذين اشتغلوا في أكبر المخابر العالمية في مجال الإلكترونيك والرقمنة كمخابر IBM وINTEL²² ،

- الإعلان عن خدمات الحكومة الإلكترونية في المواقع المشهورة على الانترنت : بحيث يتم الإعلان عن خدماتها على أكبر مواقع الانترنت ، وذلك من أجل جذب أعداد كبيرة من المواطنين وشد انتباههم إلى خدمات الحكومة الإلكترونية ،

- تحديث المعلومات أولا بأول من خلال ضمان أن المعلومات على مواقع الحكومة يتم تحديثها فوراً عبر جميع القنوات وكذلك يجب لفت انتباه المواطنين بالدعاية والإعلان عن ذلك بطرق وأساليب كثيرة.
- العمل على تنظيم البرامج التعليمية في مجال تكنولوجيا المعلومات لجميع موظفي القطاع العام لضمان تأهيلهم وإعدادهم لاستغلال التكنولوجيا لتطوير خدمة القطاع العام.
- إقامة مراكز لمساعدة الفئات التي تفتقر إلى التحضيرات والمعدات الرقمية ، وذلك لتوفيرها للأسر ذات الدخل المنخفض.
- العمل على تسهيل استقطاب الاستثمارات في مجالات متعددة ،ومن أهمها الاستثمارات في مجالات التقنية الرقمية مما يساهم في إيجاد قطاع خاص ذو فاعلية كبيرة ،ودعامة رئيسية لمشروع الحكومة الإلكترونية.
- نشر الوعي عن كيفية استخدام البريد الإلكتروني والشبكات الاجتماعية ومواقع الانترنت المختلفة ، وبأقل أخطار أمنية ممكنة.

4- الخاتمة:

رغم أن الجزائر تعيش مرحلة الاكتشاف والتعرف على نمط تجاري رقمي جديد إلا أن هذا الأخير يملك فرصاً كبيرة للنجاح بامتلاكه لإمكانيات كبيرة قابلة للتطوير ، بوجود أكثر من 22 مليون جزائري متصل بالإنترنت ، كما أكد تقرير "أنترنت تراند 2019" ، أنه من المنتظر أن تشكل العمليات التجارية الرقمية مع مطلع عام 2022 ، نسبة 17 بالمائة من مجمل البيع بالتجزئة في العالم ، بينما ستكون 41 بالمائة من العمليات التجارية خاضعة للرقمنة ، وهو ما يؤكد أن مستقبل التجارة سيكون حتماً رقمياً. الأمر الذي يستوجب إعادة النظر ووضع أسس جديدة للنهوض بقطاع الاعلام وتكنولوجيا الإتصال ، حيث أنه يجب تشخيص جاد للوضعية لتحديد المسؤوليات ومعرفة الاختلالات التي تعيق انطلاقة حقيقة للقطاع من خلال التركيز على النقاط التالية:

- توفير البنى التحتية والمنشآت القاعدية الملائمة لتطبيق الإدارة الالكترونية من خلال توفير جميع الامكانيات المادية والبشرية والفنية اللازمة لدعم هذا النموذج ،

- توفير خدمة الانترنت لكافة الإدارات والأقسام في المؤسسات والمراكز الحكومية مما يسهل عمل الإدارة الالكترونية؛

- وجود التشريعات والنصوص القانونية مع توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية للمؤسسات الخدمية؛

- توفير مناخ استثماري مشجع في مجال التكنولوجيات الحديثة المتعلقة بالإعلام والاتصال،

- ضرورة الارتكاز على الجانب البشري لأنه هو الأساس في ذلك، سواء المسيرين للمواقع الالكترونية او الاشخاص المتقبلين لهذه الخدمات لهذا يجب وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب الموظفين ومتابعة بما يتلاءم مع استخدام التقنيات الحديثة وتطبيق اسلوب الادارة الالكترونية و ذلك من خلال تنفيذ الندوات و التدريبات اللازمة.

¹ بلقرع فاطنة وآخرون، جاهزية الادارة الالكترونية في الجزائر ودورها في ارساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، العدد السابع، ص 3.

² محمد بن اعراب، تجربة الادارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات وتجويد الخدمة واشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19، ديسمبر 2014، ص 60.

³ بهلولي نور الهدى، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية - دراسة حكومة امارة دبي، مجلة

التكامل الاقتصادي، المجلد 8، العدد 01، مارس 2020، ص 322، 323

⁴ بهلولي نور الهدى، مرجع سبق ذكره، ص 324.

⁵ <https://www.smartdubai.ae/ar/initiatives/paperless>

⁶ بهلولي نور الهدى، مرجع سبق ذكره ، ص 325.

⁷ نفس المرجع السابق ، ص 326، 327.

⁸ وهيبة عبد الرحيم ونادية عبد الرحيم، متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية على ضوء تجارب بعض الدول المتقدمة والدول العربية، مجلة الاجتهاد للدراسات الاقتصادية والقانونية، مركز الجامعي تامنغست، العدد 4، جوان 2013، ص 271.

⁹ بهلولي نور الهدى، مرجع سبق ذكره ، ص 326

¹⁰ <https://www.swissinfo.ch/ar>

¹¹ <https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/uae-competitiveness/the-un-egovernment-survey/the-un-egovernment-survey-2020>

- ¹² سايج فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الرابع، ديسمبر 2018، ص 77.
- ¹³ الياس شاهد وآخرون، تقييم تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمحاسبية، العدد 3، 2016، ص 131.
- ¹⁴ سايج فطيمة، مرجع سبق ذكره، ص 77، 78.
- ¹⁵ سلى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا كوفيد19، مجلة مركز البحث في الإقتصاد التطبيقي من أجل التطوير، الجزائر، المجلد 36، العدد 03، 2020، ص 589.
- ¹⁶ <https://www.echoroukonline.com/1442> لآخر 12 جمادى الآخرة 2021 م، الموافق لـ 26 جانفي 2021
- ¹⁷ <https://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20201014/200806.html>
- ¹⁸ <https://edcarte.poste.dz/ar/terms.html>
- ¹⁹ <https://www.education.gov.dz/>
- ²⁰ سلى بشاري، مرجع سبق ذكره، ص 597
- ²¹ <https://www.echoroukonline.com/> م، 26 جانفي 2021
- ²² <https://www.echoroukonline.com/> م، 26 جانفي 2021

المراجع:

المقالات:

- 2- سلى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا كوفيد19، مجلة مركز البحث في الإقتصاد التطبيقي من أجل التطوير، الجزائر، المجلد 36، العدد 03.
- 3- الياس شاهد وآخرون، تقييم تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمحاسبية، العدد 3، 2016.
- 4- سايج فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الرابع، ديسمبر 2018
- 5- وهيب عبد الرحيم ونادية عبد الرحيم، متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية على ضوء تجارب بعض الدول المتقدمة والدول العربية، مجلة الاجتهاد للدراسات الاقتصادية والقانونية، مركز الجامعي تامنغست، العدد 4، جوان 2013.
- 6- بهلولي نور الهدى، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية - دراسة حكومة امارة دبي، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 8، العدد 01، مارس 2020.
- 7- محمد بن اعراب، تجربة الادارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات وتجويد الخدمة واشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19، ديسمبر 2014.

8- بلقرع فاطنة وآخرون، جاهزية الادارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في ارساء الخدمة العمومية،
مجلة البديل الاقتصادي، العدد السابع.
المواقع الإلكترونية

- 9- <https://www.smartdubai.ae/ar/initiatives/paperless>
- 10- www.swissinfo.ch/ar
- 11- <https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/uae-competitiveness/the-un-egovernment-survey/the-un-egovernment-survey-2020>
- 12- الثلاثاء 26 جانفي 2021 م، <https://www.echoroukonline.com/>
- 13- <https://www.echoroukonline.com/>
- 14- الثلاثاء 26 جانفي 2021 م، الموافق لـ 12 جمادى الآخرة <https://www.echoroukonline.com/> 1442 .
- 15- <https://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20201014/200806.html>
- 16- <https://edcarte.poste.dz/ar/terms.html>
- 17- <https://www.education.gov.dz/>
- 18-



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 67	
المحور رقم - 05-	عرض تجارب و نماذج مؤسساتية او دولية
عنوان المداخلة	مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية: صحيفة السوابق العدلية نموذجاً Fields of Application E-administration in :Algerian public institutions the electronic version of the criminal record as a model
الاسم واللقب	فوزية بوخبزة
المؤهل العلمي	طالب دكتوراه
الوظيفة	/
التخصص	/
المؤسسة	جامعة معسكر
ملاحظات	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية: صحيفة السوابق العدلية

نموذجا

*Fields of Application E-administration in Algerian public institutions :
the electronic version of the criminal record as a model*

فوزية بوخبرة

طالبة دكتوراه -جامعة معسكر

fouzia.boukhobza@univ-mascara.dz

الملخص:

هدفت الدراسة الى تسليط الضوء على واقع ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، حيث سعت الى تقديم إطار نظري علمي منظم حول موضوع الإدارة الإلكترونية وأهميتها في تحقيق تطور في استخدام والتحكم في تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في الإدارة الجزائرية وللحاق بركب الإدارات العمومية للدول المتقدمة في هذا المجال وقد كانت صحيفة السوابق العدلية المستخرجة الكترونيا والتي أطلقتها وزارة العدل عن بعد نموذجا. توصلت الدراسة إلى أن نظام التسيير والإدارة الإلكترونية في الجزائر يعمل بشكل متواصل على تجسيد وتطبيق تقنيات التكنولوجيات الحديثة في الإدارة لتسهيل الخدمات للمواطنين. من المبادرات التي قدمتها الدولة الجزائرية في هذا المجال هذه المبادرات عرفت نجاحات في بعض القطاعات الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية: الإدارة التقليدية: صحيفة السوابق القضائية: الانترنت.

تصنيف L86, M15, :jel

Abstract:

The study aimed to shed light on the reality and fields of application of electronic management in Algeria, where it sought to present an organized scientific theoretical framework on the subject of electronic management and its importance in achieving development in the use and control of information and communication technologies in the Algerian administration and catching up with the public administrations of developed countries in this field , the electronically extracted legal precedents newspaper, which was launched by the ministry of justice remotely was a model.

The study found that the electronic management and administration system in Algeria is working continuously to embody and apply the techniques of modern technologies in management to facilitate services to citizens. Among the initiatives presented by the Algerian state in this field, these initiatives have known successes in some sectors.

Key Words: Electronic management; Traditional management; Case law coupon; Internet

JEL Classifications: L86, M15,

1. مقدمة:

لقد عرف العالم في العقود الأخيرة خاصة في الألفية الثالثة ثورة هائلة في جل المجالات العلمية والتكنولوجية، التي أحدثت تغيير في الحياة اليومية للإنسان وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وهذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين، بذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة، والجانب المعلوماتي الحديث ينفرد بخصوصية متميزة عن الثروات التقنية الأخرى إذ أن رأسماليها هو العقل البشري والثورة البشرية داخل الدولة .

أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية توجهها عالميا، يشجع على تبني نظم التسيير الإلكتروني، حيث أن هناك جملة من المبادرات التي قدمتها الدولة الجزائرية في هذا المجال هذه المبادرات عرفت نجاحات في بعض القطاعات كما واجهت تحديات وصعوبات في قطاعات أخرى، الأمر الذي يفرض على الباحثين القيام بدراسات وبحوث تمكن من معرفة متطلبات ومعالم الإنجازات ومواصلة البحث لتحديد العراقيل والصعوبات التي حالت دون تحقيق التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وفي ظل التطور الهائل في التقنيات الحديثة والثورة المعلوماتية وتعدد شبكات ووسائل الاتصالات أصبح من الضروري استفادة كل القطاعات والإدارات العمومية من هذه التقنيات العصرية بغية تطوير أساليب العمل وتحقيق الأهداف المسطرة مما ينجم عنه فوائد متعددة في الخدمات العمومية التي ينعكس بدورها بشكل رئيسي على تحقيق رضا الأفراد، الأمر الذي يحتم تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل يعكس إرادة الإدارة التقليدية في إعادة ابتكار نفسها لأداء مهامها بشكل فعال في الخدمات العمومية الاجتماعية، والإدارة الإلكترونية ماهي الا تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومة لتحسين نوعية الخدمات التي تقدمها للمواطنين.

1.1. إشكالية البحث:

***Fields of Application E-administration in Algerian public institutions:
the electronic version of the criminal record as a model***

ط.د/فوزية بوخيزة

نظرا لاستحواذ الادارة الالكترونية على اهتمام العديد من الكتاب والمهتمين والمفكرين، ونظرا لبروز العديد من المشاكل الناجمة عن تصرفات الأفراد خلال تأديتهم لأعمالهم، ولكون تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارات العمومية أصبح عنصرا هاما لتحقيق النجاح وحصولها على ميزة تنافسية، وبالرغم من التطور المعلوماتي والتكنولوجي إلا أن المؤسسات والإدارات العمومية لم تستفيد من هذا التقدم المعلوماتي بالقدر الكافي، وبالتالي يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

فيما تتمثل مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية؟

2.1. فرضيات الدراسة:

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال العامل الرئيسي في التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية؛
- تعتبر صحيفة السوابق القضائية المستخرجة عبر الانترنت من بين الخدمات الالكترونية التي استحسنها المواطن الجزائري لتطبيق للإدارة الالكترونية، والتي سهلت عناء التنقل الى المجالس القضائية واستغراق الوقت لاستخراجها؛

3.1. أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة الى إبراز وتوضيح جملة من النقاط كما يلي:
- التعرف على أهم الصعوبات والتحديات التي من شأنها أن تكون عائقا أمام تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية بالجزائر؛
- تقديم إطار نظري علمي من خلال إبراز دور الإدارة الالكترونية في تحقيق فعالية أداء المؤسسات؛
- الوقوف عند واقع الإدارات العمومية الجزائرية ومدى تطبيقها لمفهوم الإدارة الالكترونية؛

- تقديم مجموعة من النتائج والاقتراحات التي تبلورت من خلال دراستنا لموضوع واقع الإدارة الإلكترونية ومجالات تطبيقها على أرض الواقع.

4.1. منهج الدراسة:

للإجابة عن الإشكالية المطروحة والالمام بكافة جوانب موضوع الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي لتبيان مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية، بالإضافة إلى المنهج التحليلي لدراسة مدى أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية وفوائدها خاصة على المواطن.

2. الإدارة العمومية بين الماضي والحاضر

أسهمت الشبكة العنكبوتية في تحول الدول لمجتمعات إلكترونية تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة المجالات مما حتم على الجزائر مواكبة هذا التطور والانتقال التدريجي من أسلوب الإدارة التقليدية إلى النموذج الإلكتروني.

1.2 الإدارة بين المفهومين التقليدي والإلكتروني

1.1.2 التعريف التقليدي للإدارة العمومية:

تعددت الكتابات العلمية التي اهتمت بتعريف الإدارة حيث عرفها إدريس ثابت عبد الرحمن بأنها ذلك الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية. (ثابت عبد الرحمن، 2007، صفحة 161)، ويعرفها السالمي والسليطي بأنها: "فن وإنجاز المهام من خلال القوى البشرية العامة في الإدارة بغية الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل الإدارة وتكون عمليات التخطيط والتنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات هي الوظائف الأساسية" (السالمي و خالد إبراهيم، 2008، صفحة 43)، وتتميز نظم الإدارة العمومية بما يعرف بالتنظيم الذي

يحدده القانون السائد في الدولة بشأن تنظيم أحوال الموظفين العموميين والذي يخضع الى لسياسات الدولة كذلك، فنجد أن العملية الإدارية تسير وفق قوانين ولوائح محددة للجزاءات وتفرض عدم خلط الموظف بين أعماله الخاصة ووظيفته العامة (الزهيري، 2004، صفحة 77)، فالإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات المباشرة بين أطراف المعاملات المختلفة والتي تتسم بالبطء النسبي في الأداء واعتمادها الكلي على الوثائق الورقية، كما أنها تواجه صعوبات في ظل تبني الأسلوب التقليدي في استخدام أي وسيلة من وسائل الاتصالات الكلاسيكية لتنفيذ عملياتها الإدارية، كما تعتمد الإدارة العمومية التقليدية على استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال، ويرى العلق أن الإدارة بمفهومها التقليدي تعتمد على الهرمية والسرية أسلوبا ومنهجيا، والتقسيم القائم على التخطيط وأوامر فوقية مقابل تنفيذ الخطط والتعليمات في الأسفل، كما أنها تعتمد على تراث اداري يقوم على نمط الاشراف على مجموعة كبيرة أو صغيرة من الرؤوسين ومدير لديه أكثر كثافة وسعة وثراء مقابل موظفين لا يملكون القدر اليسير منها على ما يسمح به تقسيم العمل (العلق، 2005، صفحة 17).

2.1.2 التعريف الإلكتروني للإدارة العمومية:

يعتبر مصطلح الإدارة الالكترونية من المصطلحات الإدارية الحديثة والتي ظهرت نتيجة للثورة الهائلة في شبكات المعلومات والاتصالات والذي أحدث تحولا هاما في أداء الإدارات من خلال تحسين سرعة أدائها وجودة خدماتها وترى أن الإدارة الالكترونية هي استخدام كافة التقنيات الحديثة وتوظيفها داخل المؤسسات لتقديم أداء أكثر فعالية بأقل وقت وجهد ممكن، وعليه يمكن القول أن التوسع في مفهوم الإدارة الالكترونية ساهم في ظهور عدة تعاريف نذكر منها:

عرفها مزهر شعبان العاني بأنها " إستراتيجية إدارية في عصر المعلوماتية، غايتها التوظيف الأمثل للموارد المعلوماتية وفي إطار الإلكتروني، في ظل اعتبارات التشغيل السليم للموارد البشرية والمادية وبالأسلوب الإلكتروني، لتحقيق الكفاءات في تسخير الجهود وبلوغ

الغايات المستهدفة من قبل الإدارة المعنية (شعبان العاني و ناجي جواد، 2013)، كما عرفها الدكتور محمد سمير أحمد بأنها عملية استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان (سمير أحمد ، 2007)، وقد عرفها آخرون بأنها الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الاعمال بسرعة عالية عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت مع ضمان أن سرية المعلومات المتداولة (محمد الحسن، 2010)، كما عرفها حيث أن الإدارة الإلكترونية قد تبدو للبعض وكأنها جاءت مع الإنترنت الذي بدأ استخدامه التجاري وللأغراض العامة في منتصف التسعينات بعد أن استخدمت لفترة طويلة لأغراض عسكرية وأكاديمية ، إلا أن الأمر ليس كذلك على الأقل من زوايا معينة ، فأتمتة المكاتب قد وجدت منذ أكثر من عقدين من الزمن في الآلات (كالهاتف ، والفاكس ، والحفظ الآلي ، وغيرها)، كما أن الرقابة الرقمية بالحاسوب والتصميم بمساعدة الحاسوب والتصنيع المتكامل بالحاسوب والمستودع المؤتمت وتطبيقات الذكاء الصناعي في الإنتاج والخدمات ، كلها نماذج إحلال الآلة والأنظمة الآلية والحاسوبية في الإدارة محل العاملين في الأنشطة التشغيلية وكذلك محل المديرين في التوجيهات والتعليمات الآلية استنادا إلى برمجة مسبقة، وكل هذا حدث في العقود السابقة على الإنترنت فتُرفع الإدارة الإلكترونية من قبل العديد من المفكرين والباحثين بالعديد من التعريفات ، منها ما عرف بأنه : "منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير المستمر، كذلك عرفت بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميز للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط و التوجيه والرقابة على الموارد إلكترونيا بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة " (عبد السلام و محمد عيسى الهوني، 2018، صفحة 28)

**Fields of Application E-administration in Algerian public institutions:
the electronic version of the criminal record as a model**

ط.د/فوزية بوخيزة

وكتعريف أمثل وأشمل للإدارة الإلكترونية هي " إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقًا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة مع دعم لمفهوم (ادخل على الخط ولا تدخل في الخط). (محمد الكيسبي ، 2008)

3.1.2 المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية:

يرى كثير من الباحثين أن الإدارة الإلكترونية امتداد لتطور الفكر الإداري وللمدارس الفكرية عبر أكثر من قرن من الزمان ابتداء بالمؤسسة الكلاسيكية المتضمنة في النموذج البيروقراطي المثالي لماكس فيبر، والإدارة العلمية لفريدك تايلور، ووظائف الإدارة لهنري فايول، إلى مدرسة العلاقات الإنسانية لآلتون مايو، إلى المدخل الكمي لمدرسة النظم، ثم المؤسسة الموقفية، ثم المنظمة المتعلمة، وأخيراً الإدارة الإلكترونية، والجدول الموالي يوضح أهم الفروق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية (قطيط، 2016):

جدول رقم 01: أوجه المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

أسس المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الوسائل المستخدمة	الاتصالات المباشرة والمراسلات الورقية	شبكات الاتصال الإلكترونية
الوثائق المستخدمة	ورقية	إلكترونية
مدى الاعتماد على الإمكانات المادية والبشرية	تعتمد على استغلال أمثل للإمكانات المادية والبشرية لتحقيق الأهداف	استخدام التكنولوجيا لتحقيق الأهداف
التفاعل	تحتاج إلى وقت أطول حتى يتم التفاعل بشكل المرجو من اجل تحقيق الهدف	إرسال الرسالة إلى عدد لا نهائي وفي الوقت ذاته
التكلفة	مكلفة على المدى البعيد	اقتصادية على المدى البعيد

**Fields of Application E-administration in Algerian public institutions :
the electronic version of the criminal record as a model**

ط.د/ فوزية بوخيزة

سهولة الوصول بسبب توافر قواعد البيانات الضخمة جداً	صعوبة الوصول بسبب التسلسل البيروقراطي وكثرة المستندات الورقية	الوصول للبيانات
وثوقية عالية بسبب توافر نظم حماية للبيانات	أقل وثوقية بسبب ندرة توافر نظم حماية للبيانات	الوثوقية
جودة عالية جداً	جودة أقل	الجودة

المصدر: (سايح ، 2018)

2.2 نموذج عن الإدارة الإلكترونية ونظرياتها:

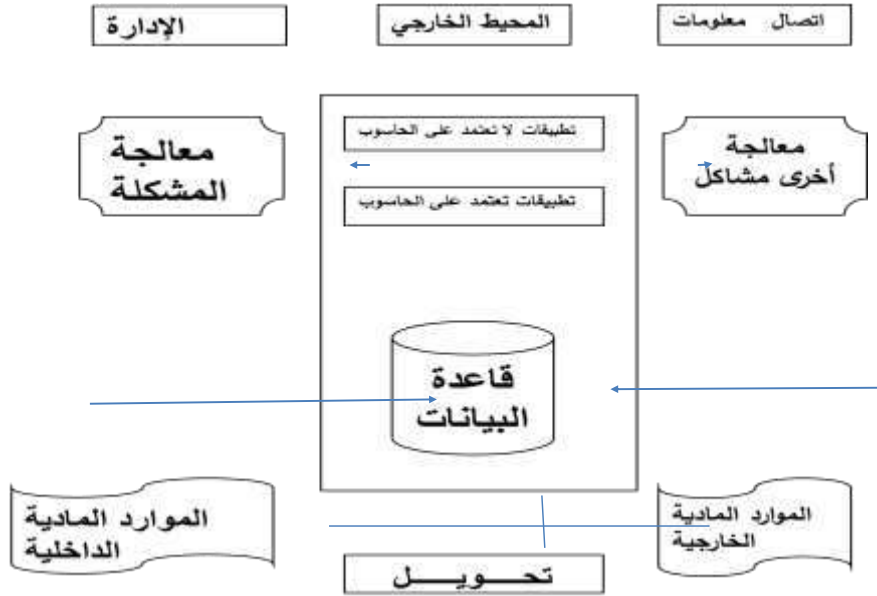
1.2.2 نموذج عن الإدارة الإلكترونية:

من أجل إعطاء صورة كاملة لوظائف الإدارة الإلكترونية لأبد من الاطلاع على النموذج المستخدم حالياً للإدارة الإلكترونية، حيث يعتمد هذا النموذج التي تقوم عليه الإدارة الإلكترونية على أحدث تكنولوجيا هذا القرن حيث لا يمكن ان تكون هناك ادارة الكترونية ناجحة دون الاعتماد على هذه التكنولوجيات (السالمي و خالد ابراهيم، 2008، صفحة 35) وفق ما يوضحه الشكل الموالي:

شكل رقم 01: نموذج عن الإدارة الإلكترونية

*Fields of Application E-administration in Algerian public institutions:
the electronic version of the criminal record as a model*

ط.د/فوزية بوخيزة



المصدر: (السالمي وخالد ابراهيم، 2008)

يتم عمل هذا النموذج من خلال النظام الآلي للإدارة الموجودة في النموذج، حيث يتم معالجتها ومن ثم تدخل قاعدة البيانات، حيث يمكن استخدام هذه المعلومات كمدخل للتطبيقات التي تعتمد على الحاسوب مثل: التماور عن طريق الحاسوب، البريد الإلكتروني والاجتماعات عن بعد، قواعد بيانات إدارية مختلفة، بالإضافة إلى بعض التطبيقات الأخرى التي لا تعتمد على الحاسوب، وعليه فإن هذا النموذج يساعد في إنجاز المهام عن طريق الاتصال بين المستفيدين مع بعضهم البعض أو مع البيئة المحيطة عن طريق الحاسوب والاتصال.

2.2.2 نظريات الإدارة الإلكترونية :

*Fields of Application E-administration in Algerian public institutions:
the electronic version of the criminal record as a model*

ط.د/فوزية بوخيزة

هناك أربع نظريات أساسية تدور جميعها حول تطبيق الإدارة الإلكترونية والنتائج التي قد تترتب على تزايد تطبيق أنظمتها، إلا أنها تتنافس فيما بعد على مدى أهميتها وفعاليتها عند قيام الإدارات بمهمتها وفعاليتها عند قيام الإدارات بمهمتها وتتمثل هذه النظريات أساسا فيما يلي:

أولاً: العقلانية:

هناك بعض الافراد ممن يعتقدون أن استخدام التقنيات في مجال الإدارة الإلكترونية يمثل تحسنا كبيرا دائما في قدرات الإدارة وذلك على الأقل في انتهاج العقلانية عند اتخاذ القرارات والتكلفة الوحيدة هي تكلفة شراء هذه التقنيات وتشغيلها، وفقا لهذا الرأي فإن الإدارة سوف تقلل من تكاليف الحصول على المعلومات ترميزها تنظيمها واستخدامها بناء على ذلك فإن هذا التفاؤل مبني على نظرية قديمة مفادها أن المعلومات تقلل من الشكوك وتزيد من احتمالية صحة القرارات المتخذة.

ثانياً: الثمن:

تقبل مجموعة أخرى من النظريات إمكانية زيادة قدرات التحكم وانعكاس ذلك على نوعية عمليات اتخاذ القرارات وعقلانيتها لكنها في الوقت نفسه تصر على أن ذلك لا يتأتى بدون ثمن وهذه النظريات تعتقد ضرورة عمل ترتيبات الحماية والوقاية.

ثالثاً: ضوضاء المعقولية وتأكلها:

النظرية الثالثة هي أكثر تشاؤما وهي تقوم على الادعاء القائل الإدارة الإلكترونية سوف تقضي على العقلانية بصورة عامة وعلى الزعم السائد بضعف قدرة الإدارة على إدارة المعلومات بصورة جيدة وعلى الهواجس الأخرى التي تهمل العوامل الضمنية النوعية في صياغة القرار والتركيز على العوامل الواضحة التي يمكن قياسها كميا ونوعيا كما أن هذه النظرية تتخوف من عدة أشياء مثل التفسير بأكثر مما ينبغي للبيانات المندمجة المبسطة كما أن هذه النظرية ترفض بصورة مطلقة الاعتقاد السائد بأن المعلومات هي التحكم والرقابة وتفضل أن تعتبر المعلومات كالضوضاء.

رابعا: التقنية: تعتبر التقنية عامل مهم وأداة رئيسية في ظل ظروف التنافس القائمة بين المنظمات مع التركيز على أنه لن يكون لهذه النظرية نفس التأثير الجوهري في عملية اتخاذ القرارات بمعزل عن النظريات الأخرى. (فهد بن ناصر، 2010، صفحة 23)

3.2 صعوبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يجابه تطبيق الإدارة الالكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر، تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل مبادرة، وعموما يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الالكترونية فيما يلي:

- الصعوبات الإدارية:

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

-ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية؛

-عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الالكترونية ، من إضافة أو دمج بعض الإدارات، أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات، وتدفق العمل بينها؛

-غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الالكترونية؛

-المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية ، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية؛

-مقاومة التغيير في المنظمات ، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي؛

ب- الصعوبات السياسية والقانونية: تشمل هذه المعوقات ما يلي:

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة ، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية ، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي؛

- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي ، وتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني ، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته؛

- عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق اطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق، وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها؛

3. إطلاق خدمة طلب واستخراج النسخة الإلكترونية عن بعد لصحيفة السوابق القضائية

تم إطلاق خدمة طلب واستخراج النسخة الإلكترونية لصحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم 3) عبر البوابة الرسمية لوزارة العدل دون التنقل إلى المجالس عن بعد، كما صرحت عنه وزارة العدل ابتداء من يوم الاثنين 15 فيفري 2021، والذي يتجسد في إطار مواصلة المساعي الرامية إلى عصنة الخدمات القضائية وتبسيط إجراءات الحصول على الوثائق الادارية بإتاحتها عن بعد، حيث أعلنت وزارة العدل عن الإطلاق الرسمي لآلية جديدة تتيح للمواطن إمكانية التسجيل للاستفادة من خدمة استخراج النسخة الإلكترونية عن بعد، لصحيفة السوابق القضائية ، وتندرج هذه الخدمة في إطار مقارنة وطنية شاملة مدمجة للرقمنة والعصنة تهدف أساسا إلى تعزيز ميكانيزمات تقرب الإدارة من المواطن التي تعتبر من أهم المحاور ذات الأولوية التي التزمت بها الحكومة في مجال تجسيد معالم الحكامة الإلكترونية. يستفيد المواطن من هذه الخدمة – دون شرط إجبارية التنقل إلى الجهة القضائية بمجرد الولوج شخصا إلى النافذة التالية “صحيفة

السوابق القضائية عن بعد" المتاحة عبر الموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة العدل، لمباشرة إجراءات التسجيل بملء استمارة معدة لهذا الغرض، تتضمن بيانات حول الهوية ورقم الهاتف النقال، ليتوصل أنيا برسالة نصية قصيرة عبر هاتفه النقال، تحمل "رمز سري"، لتأكيد عملية التسجيل. يتلقى بعدها مباشرة، نسخة إلكترونية لصحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم 3)، موقعة إلكترونيا وقابلة للحفظ والطباعة، وكذا حسابين خاصين به، لتمكينه من الاستفادة من هذه الخدمة مستقبلا عبر البوابة الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني <https://portail.mjjustice.dz>، كما أن وثيقة صحيفة السوابق القضائية المسلمة إلكترونيا تكون معفاة من أية رسوم قضائية، وذلك بموجب أحكام قانون المالية لسنة 2020. (الإطلاق الرسمي لخدمة طلب واستخراج النسخة الإلكترونية عن بعد لصحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم 3) للمدانيين وغير المدانين، 2021)

1.3 مراحل عملية طلب واستخراج صحيفة السوابق القضائية الكترونيا:

تتم عملية طلب واستخراج وثيقة السوابق القضائية من طرف المواطن الكترونيا عبر عدة مراحل متسلسلة بدءا من المرحلة الأولى والتي تتمثل في الولوج الى واجهة "طلب واستخراج صحيفة السوابق القضائية عبر الانترنت"، وفي المرحلة الثانية يتم ملئ الاستمارة الموجودة في الموقع والتي سندرسها بشيء من التفصيل لاحقا، ثم كمرحلة ثالثة يتم تسجيل وتأكيد كل المعلومات الشخصية المدونة من قبل المستفيد من الخدمة، وكمرحلة أخيرة يطلب من المتعامل ادخال الرقم السري الذي يصله الى هاتفه الشخصي بعد أن قام بتسجيل رقم هاتفه خلال مرحلة التسجيل، والشكل الاتي يبين بالتفصيل العمليات الأربع لاستخراج صحيفة السوابق العدلية عبر الانترنت:

شكل رقم 02: مراحل عملية طلب واستخراج صحيفة السوابق القضائية الكترونيا

طلب واستخراج القسيمة رقم (03) لصحيفة السوابق القضائية عبر الإنترنت



المصدر: وزارة العدل الجزائرية 2021

وفي المرحلة الثانية من مراحل عملية طلب واستخراج صحيفة السوابق القضائية عبر الانترنت يتم الدخول الى الموقع المذكور سابقا لوزارة العدل، تملئ بعدها الاستمارة الموجودة في الموقع والتي تحمل البيانات الشخصية للفرد كما هو مبين في الشكل الاتي:

شكل رقم 03: طريقة التسجيل واستخراج وثيقة السوابق العدلية

The screenshot shows the official website of the Algerian Ministry of Justice. At the top, there is a header with the Algerian flag, the text 'الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية' (People's Democratic Republic of Algeria), and 'وزارة العدل' (Ministry of Justice). Below this, a navigation bar contains the text 'طلب واستخراج صحيفة السوابق القضائية عبر الأنترنت' (Request and extraction of the criminal record via the internet). The main content area is titled 'استمارة طلب الاستفادة من استخراج صحيفة السوابق القضائية عبر الأنترنت' (Form for requesting the use of the criminal record extraction via the internet). It contains several sections for data entry: 'الخصم' (Defendant) with fields for name, date of birth, and sex; 'تاريخ ومكان الميلاد' (Date and place of birth) with fields for date and location; 'المهنة' (Profession) with a dropdown menu; 'معلومات أخرى' (Other information) with fields for date of birth, sex, and other details; and 'إحداثيات مكان السكن' (Coordinates of the place of residence) with fields for address and coordinates. At the bottom, there are buttons for 'إرسال' (Send) and 'إلغاء' (Cancel).

المصدر: وزارة العدل

ويؤكد السيد موحاج على أن هذه الخدمة مؤمنة بالكامل، حيث أنه بإمكان المعني بالخدمة التحقق من مصداقية التوقيع الإلكتروني على الوثيقة، مع العلم أن التوقيع موكل إلى قضاة مؤهلين، كما أنه وفي حال وجود إشكالات، كورود أخطاء تتعلق ببيانات الحالة المدنية، يوجه المعني آلياً إلى الجهات القضائية المختصة لتسوية الخطأ.

(2021، <https://www.aps.dz/ar/algerie/101720-2021-02-15-12-15-56>)

وفي إطار تجسيد عصنة الخدمات القضائية المنتهجة من قبل وزارة العدل لتبسيط إجراءات الحصول على الوثائق القضائية عن بعد، تم، بمقر المديرية العامة

***Fields of Application E-administration in Algerian public institutions:
the electronic version of the criminal record as a model***

ط.د/فوزية بوخيزة

لعصرنة العدالة (بئر مراد رايس)، الإطلاق الرسمي لآلية خدمة طلب واستخراج النسخة الإلكترونية لصحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم 03) عن بعد، حيث "تم إحصاء 160 وثيقة استخرجت خلال العشر دقائق الأولى"، حسب ما أفاد به مدير التنظيم والاستشراف بالوزارة موجاج مصطفى، وقد أوضحت هذه الخدمة التي كانت موجودة آنفا "الكرونية كلية"، بعد أن جرى تحسينها، الأمر الذي سيكفي المواطن عناء التنقل إلى مقر الجهات القضائية بشكل كامل، علما أن القسيمة رقم 03 المسلمة الكترونيا معفاة من أي رسوم قضائية، وتندرج هذه الخدمة في إطار "مقاربة وطنية شاملة ترمي إلى تعزيز ميكانيزمات تقريب الإدارة من المواطن و التي تعد أحد أهم المحاور ذات الأولوية التي التزمت بها الحكومة في مجال تجسيد الحكامة الإلكترونية." وتجدر الإشارة في هذا الصدد، إلى أن الاستفادة من هذه الخدمة متاحة لكافة المواطنين، المدانين منهم و غير المدانين، باستثناء المبحوث عنهم و الجزائريين الموجودين خارج البلاد، ومن جهة أخرى، لفت ذات المسؤول إلى أنه و على الرغم من كون الوثيقة المستخرجة عبر الموقع الإلكتروني للوزارة الوصية سرية و شخصية، إلا أنه تم فتح المجال لعدد من الإدارات المحددة قانونا للاطلاع عليها، لكن مع تحديد الأسباب وراء ذلك، كإجراء التحقيقات مثلا و حول الغاية من هذه الخدمة، في ظل تأكيد وزير العدل بلقاسم زغماتي مؤخرا على أن الدولة ستلجأ لتطبيق عقوبات صارمة في حق كل من لا يمثل لتطبيق المرسوم التنفيذي الصادر عن الوزير الأول و الذي ينص على إعفاء المواطنين من تقديم شهادة الجنسية و صحيفة السوابق القضائية في الملفات الإدارية، حرص ممثل وزارة العدل على التوضيح أن طلب الوثيقة المذكورة يتعلق بمجالات محددة في إطار القانون.

4. الخاتمة:

إن نظام التسيير الإلكتروني الجيد للوثائق هو الذي يتيح الفرصة للمستفيد من النظام بالوصول إلى المعلومات التي يريدها بالدقة المطلوبة، وفي وقت قياسي مع الحفاظ

**Fields of Application E-administration in Algerian public institutions:
the electronic version of the criminal record as a model**

ط.د/ فوزية بوخيزة

على جميع المواصفات الخاصة بالوثائق والمعلومات، حيث تمثل الإدارة الإلكترونية أسلوباً إدارياً متطوراً لتقديم الخدمات للمواطن، بحيث يهدف لرفع كفاءة الأداء الحكومي وترشيد الاتصال العمومي، واختصار الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون، و توفير المعلومات و المعطيات بطريقة بسيطة للاستفادة من التقدم التكنولوجي والرقمي الحاصل في عالم اليوم، فقد اهتمت في السنوات العشر الماضية جل الحكومات العالمية بالإدارة الإلكترونية حيث نقلت معظم خدماتها إلى الإنترنت، وأصبح بإمكان أي مواطن أن يقوم بالخدمات العمومية بطريقة آمنة و سرية، مثلاً كتجديد جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية بالإضافة الى الخدمة التي دخلت حيو الخدمة مؤخرًا والتي تتمثل في قدرة المواطن على طلب واستخراج صحيفة السوابق القضائية الخاصة به عبر الانترنت ودون التنقل الى الجهات القضائية التي تستغرق جهداً ووقتاً إضافياً.

النتائج:

- لا يمكن أن نتصور تقديم خدمات إلكترونية متاحة عبر الشبكة العالمية "الإنترنت" دون اللجوء إلى تبسيط المساطر وإدخال بعض الحركة والمرونة في إجراءاتها حيث يعتبر الآن مشروع الإدارة أو الحكومة الإلكترونية نتيجة حتمية لتفاعلات مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتبسيط المساطر وتحسين وتسهيل العلاقة مع المواطن والإدارة؛
- إن نظام التسيير الإلكتروني الجيد للوثائق هو الذي يتيح الفرصة للمستفيد من النظام بالوصول إلى المعلومات التي يريدها بالدقة المطلوبة، وفي وقت قياسي. مع الحفاظ على جميع المواصفات الخاصة بالوثائق والمعلومات؛
- يعتبر إطلاق خدمة استخراج وثيقة السوابق العدلية عبر الانترنت خطوة صحيحة في القضاء على البيروقراطية والتي من شأنها تخفيف الضغط على المصالح القضائية وتجنبيهم عناء التنقل إلى مختلف الجهات القضائية؛

**Fields of Application E-administration in Algerian public institutions:
the electronic version of the criminal record as a model**

ط.د/فوزية بوخيزة

- تعمل الجزائر جاهدة لعصرنة الإدارة العمومية من النظام التقليدي الى النظام الإلكتروني باستخدام تقنيات الاتصال والانترنت بغية تحسين الخدمات لتسهيل تلبية حاجيات المستفيدين وتسهيل العمل داخل الإدارات، وكذلك عصرنة ومواكبة التقدم التكنولوجي؛

التوصيات:

- إقامة دورات التكوينية للموظفين خاصة في مجال النظم، لرفع من مستوى الخدمات وتفعيلها؛
- القيام بالدورات التكوينية، ورشات وأيام تدريبية للموارد البشرية تماشياً مع أحدث التطورات التكنولوجية؛
- العمل على تقليل الصعوبات والعراقيل التي تحول دون الاستغلال الجيد لهذه النظم الآلية والاستفادة منها وذلك بتوفير جو مهني وخدماتي ملائم؛
- تحسيس وتعميق الوعي لدى المواطنين بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها وكيفية استخدامها من خلال تنظيم أيام دراسية، الندوات، لمحاضرات، ورش العمل لعرض جوهرها والتعريف بالتقنيات الحديثة الضرورية لقيامها؛
- التنسيق مع المجتمع المدني للتعريف بالخدمة الإلكترونية في مجال العدل من خلال توجيههم لكيفية وطرق طلب واستخراج صحيفة السوابق القضائية عبر الانترنت دون اللجوء الى الجهات القضائية؛

المراجع:

أولاً- المراجع العربية:

- ادريس ثابت عبد الرحمن. (2007). نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة. مصر : الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع.

***Fields of Application E-administration in Algerian public institutions:
the electronic version of the criminal record as a model***

ط.د/فوزية بوخيزة

- العبود فهد بن ناصر. (2010). الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ . المملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- حسن عبد السلام، و فتيحة محمد عيسى الهوني. (2018). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة تحليلية ألراء عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة سبها. مجلة دراسات وأبحاث، 24-35.
- حسين محمد الحسن. (2010). الادارة الإلكترونية، المفاهيم الخصائص والمتطلبات. عمان: مؤسسة الورق للنشر والتوزيع.
- علاء عبدالرزاق السالحي، و السليطي خالد ابراهيم. (2008). الادارة الإلكترونية. عمان - الاردن: دار وائل للنشر.
- غسان قطيط. (2016). الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية. تم الاسترداد من الدكتور غسان قطيط: <http://www.ghassan-ktait.com/?id=463>
- فطيمة سايح . (2018). الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الاشارة الى حالة الجزائر. مجلة نماء للاقتصاد والتجارة ، 63-84.
- كلثم محمد الكبيسي . (2008). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر.، مذكرة ماجستير.، الجامعة الافتراضية الدولية.
- محمد سمير أحمد. (2007). الادارة الإلكترونية. عمان الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- مزهر شعبان العاني، و شوقي ناجي جواد. (2013). الادارة الإلكترونية. عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- ناظم الزهيري. (2004). النظم الآلية لاسترجاع المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

ثانيا- المواقع الإلكترونية:

- <https://www.aps.dz/ar/algerie/101720-2021-02-15-12-15-56>. (2021). إطلاق خدمة طلب واستخراج النسخة الإلكترونية لصحيفة السوابق القضائية عن بعد. تم الاسترداد من وكالة الانباء الجزائرية: <https://www.aps.dz/ar/algerie/101720-2021-02-15-12-15-56>

***Fields of Application E-administration in Algerian public institutions:
the electronic version of the criminal record as a model***

ط.د/فوزية بوخيزة

- <https://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20210215/207237.html> (2021).
رسميا .. إستخراج صحيفة السوابق القضائية إلكترونيا. تم الاسترداد من الاذاعة الجزائرية:
<https://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20210215/207237.html>
- الإطلاق الرسمي لخدمة طلب واستخراج النسخة الإلكترونية عن بعد لصحيفة السوابق
القضائية (القسيمة رقم 3) للمدانيين وغير المدانين. (2021). تم الاسترداد من وزارة العدل:
<https://www.mjjustice.dz>



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
بالشراكة مع مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر-الواقع وإشكالية التطبيق-	
رئيس الملتقى	د. فاطمة الزهراء طلحي
رئيس اللجنة العلمية	د. ملايكية عامر
رئيس اللجنة التنظيمية	د. بلعشي عبد المالك
تاريخ انعقاد الملتقى	يومي 22 و 23 مارس 2021
البريد الإلكتروني للملتقى	idaraelectro2021@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة رقم 68		
المحور رقم -5-	عرض تجارب و نماذج مؤسساتية او دولية	
عنوان المداخلة	نظام المعلومات كأداة لتجسيد الادارة الالكترونية و تحسين الخدمة العمومية: عرض تجربة وزارة الداخلية الجزائرية. Information system as a tool for embodying electronic management and improving public service: Presenting the experience of the Algerian Ministry of Interior.	
الاسم واللقب	رحايلية سيف الدين	بوقال نسيم
المؤهل العلمي	أستاذ محاضر قسم أ	أستاذ محاضر قسم أ
الوظيفة	/	/
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس	جامعة قسنطينة 02
ملاحظات	/	/



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه- سوق اهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية

نظام المعلومات كأداة لتجسيد الادارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية: عرض تجربة وزارة الداخلية الجزائرية.

Information system as a tool for embodying electronic management and improving public service: Presenting the experience of the Algerian Ministry of Interior.

د/بوقال نسيم
أستاذ محاضر قسم أ

د/رحايلية سيف الدين
أستاذ محاضر قسم أ

nassim.boukal@univ-constantine2.dz

s.rehailia@univ-soukahras.dz

المخلص:

أصبحت الادارة الالكترونية و رقميتها كنموذج تتبناه أغلب الدول لتحسين خدماتها سواء كانت مؤسسات خاصة أو عامة أو إدارات عمومية، و نجد أن الجزائر بدأت في تبني هذا التوجه من خلال التوجهات المستمرة للسلطة العليا، حيث نجد العديد من الادارات العمومية تستثمر في المجال و منها وزارة الداخلية. و قد خلصت الدراسة إلى أن وزارة الداخلية و رغم النقائص المسجلة قد قطعت شوطا لا بأس به في تحديث أنظمة معلوماتها للوصول إلى رقمنة قطاعها من أجل تحسين الخدمة العمومية من جهة و ترشيد النفقات العمومية من جهة أخرى.

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات، الإدارة الالكترونية، الخدمات العمومية، وزارة الداخلية.

رموز تصنيف JEL: H10، O33.

Abstract:

Electronic administration and its digitization have become a model that most countries adopt to improve their services, whether they are private or public institutions or public administrations, and we find that Algeria has begun to adopt this approach through the continuous directives of the supreme authority, Where we find many public administrations investing in the field, including the Ministry of Interior.

The study concluded that the Ministry of Interior, despite the recorded shortcomings, has gone a long way in modernizing its information systems to reach the digitization of its sector in order to improve public service on the one hand and rationalize public expenditures on the other hand.

Keywords : Information System, Electronic Administration, Public Services, Ministry of Interior.

JEL Classifications: O33, H10.

نظام المعلومات كأداة لتجسيد الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية: عرض تجربة وزارة الداخلية الجزائرية.

Information system as a tool for embodying electronic management and improving public service: Presenting the experience of the Algerian Ministry of Interior.

د/رحايلية سيف الدين د/بوقال نسيم

تعتبر فكرة تألية المهام الإدارية و ربطها بالشبكة العنكبوتية كضرورة فرضتها الظروف الراهنة و التطور في شتى المجالات، و ما زاد في ضرورة تبنيها جائحة كوفيد19 الأخيرة، حيث انتقلت فكرة الإدارة الإلكترونية من خيار إلى ضرورة حتمية.

حيث نجد أن العديد من المؤسسات الخاصة و العامة انشأت أنظمة معلومات حديثة لتسهيل عملية التسيير و عقلنته نظرا لما توفره أنظمة المعلومات الحديثة و من خصائص و إيجابيات، و من ضمن هذه المؤسسات نجد الإدارات العمومية الجزائرية التي بدأت في رقمنة قطاعاتها.

و من بين أهم الإدارات التي تقدم خدمات عمومية للأفراد و الجماعات نجد وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و الهيئة العمرانية، حيث تتعامل هذه الوزارة بمختلف مديرياتها الفرعية مع مختلف أطراف المواطنين و المؤسسات، و هذا ما حتم عليها إنشاء نظام معلومات حديث لعصرنة و رقمنة عملياتها، حيث نجدها قطعت شوطا لا بأس به رغم النقائص المطروحة.

من خلال كل ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

• **كيف يساهم نظام المعلومات في تجسيد الإدارة الإلكترونية و تحسين الخدمة**

العمومية في وزارة الداخلية الجزائرية؟

و من خلال هذه الإشكالية تبرز لدينا الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بنظام المعلومات وما هي مكوناته ؟
- ما المقصود بالإدارة الإلكترونية و الخدمة العمومية؟
- ما هي أنظمة المعلومات و التطبيقات التي تستخدمها وزارة الداخلية لرقمنة الإدارة و تحسين الخدمة العمومية؟

أهمية الدراسة: تبرز أهمية هذه الورقة البحثية من خلال أهمية المواضيع التي تتطرق لها و تشمل:

نظام المعلومات كأداة لتجسيد الادارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية: عرض تجربة وزارة الداخلية الجزائرية.

Information system as a tool for embodying electronic management and improving public service: Presenting the experience of the Algerian Ministry of Interior.

د/رحايلية سيف الدين د/بوقال نسيم

- أهمية موضوع نظام المعلومات بصفته أساس تسيير المؤسسات في وقتنا الحالي.
 - أهمية فكرة الادارة الالكترونية نظرا للفوائد التي تقدمها تبني مثل هذه الافكار.
 - أهمية الخدمة العمومية بوزارة الداخلية باعتبارها جوهر عمل الوزارة، و باعتبار هذه الأخيرة تتعامل مع كل أطراف المجتمع من أفراد و جماعات.
- منهجية الدراسة: تم الاعتماد عموما على المنهج الوصفي التحليلي و هو المنهج الأنسب في مثل هذه الدراسات حيث تم التركيز على التعريف بمتغيرات الدراسة و العلاقة بينها، ثم تم تحليل واقع هذه المتغيرات داخل وزارة الداخلية الجزائرية.
- و للإلمام بكل جوانب الدراسة تم تقسيمها إلى:

- المحور الأول: مدخل الى نظام المعلومات.
- المحور الثاني: الخدمة العمومية والادارة الالكترونية: مفاهيم و أسس.
- المحور الثالث: عرض تجربة وزارة الداخلية الجزائرية.

المحور الأول: مدخل لنظام المعلومات

يعتبر نظام المعلومات كأداة أساسية مساعدة على اتخاذ القرارات سواء داخل المؤسسات أو حتى على المستوى القومي و سنحاول في هذا المحور تسليط الضوء على أساسياته و مكوناته و كذا أهميته.

1. تعريف نظام المعلومات: يمكن التركيز على التعريفات التالية:

يمكن تعريفه بأنه: نظام يتكون من أشخاص، آلات، إجراءات، بيانات و برامج تتفاعل مع بعضها من أجل جمع البيانات من المصادر الداخلية و الخارجية للمؤسسة و تحليل، تخزين و عرض المعلومات على متخذي القرار في الوقت المناسب.¹

كما يمكن تعريفه كذلك بأنه: إطار يتم من خلاله تنسيق الموارد البشرية و الالية لتحويل البيانات إلى معلومات من أجل تحقيق أهداف المشروع.²

نظام المعلومات كأداة لتجسيد الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية: عرض تجربة وزارة الداخلية الجزائرية.

Information system as a tool for embodying electronic management and improving public service: Presenting the experience of the Algerian Ministry of Interior.

د/رحايلية سيف الدين د/بوقال نسيم

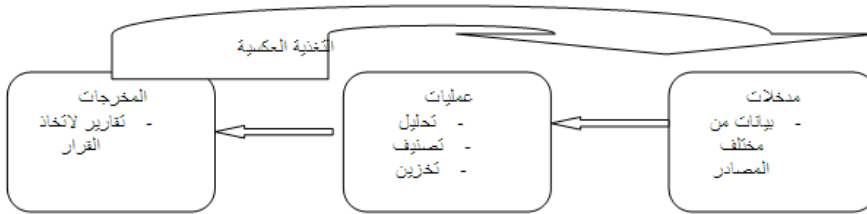
من خلال ماسبق يمكننا القول أن نظام المعلومات هو مجموع العمليات و الموارد التي تهدف إلى تحويل البيانات إلى معلومات للمساعدة على اتخاذ القرارات.

2. مكونات نظام المعلومات: يتكون أي نظام من مدخلات، عمليات، مخرجات و تغذية عكسية، و نظام المعلومات ليس استثناء عن ذلك و يمكن التفصيل فيها:³

- المدخلات: تتمثل مدخلات نظام المعلومات في مختلف البيانات التي تتحصل عليها المؤسسة داخليا أو خارجيا بصفة رسمية أو غير رسمية، باستخدام مصادرها الخاصة أو اللجوء إلى مصادر خارجية.
- العمليات: بعد الحصول على البيانات يتم تحليلها و تنقيحها و كذا تسجيلها و تخزينها بغية الاستفادة منها في اتخاذ القرارات.
- المخرجات: عموما تتمثل في مختلف التقارير التي يصدرها النظام أو المعلومات المتحصل عليها بعد التحليل و التي تسلم إلى السلطة التي طلبتها بغية المساهمة في اتخاذ القرار.
- التغذية العكسية: هي التأكد مامدى فعالية نظام المعلومات من خلال دقة المعلومات المقدمة و وقت إخراجها لمتخذي القرار و تصحيح الخلل إن وجد.

و الشكل الموالي يوضح ذلك:

شكل رقم 1 مكونات نظام المعلومات.



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على ماسبق.

نظام المعلومات كأداة لتجسيد الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية: عرض تجربة وزارة الداخلية الجزائرية.

Information system as a tool for embodying electronic management and improving public service: Presenting the experience of the Algerian Ministry of Interior.

د/رحايلية سيف الدين د/بوقال نسيم

3- أنواع نظام المعلومات: عموما يتفرع نظام المعلومات إلى ثلاث فروع رئيسية لكن يمكن إعطاء بعض الأمثلة عنه داخل المؤسسة كالتالي:

- نظام المعلومات المالي، نظام المعلومات المحاسبي، نظام معلومات الموارد البشرية، نظام معلومات العلاقات مع الزبائن، نظام معلومات التسويق، نظام معلومات تسيير شبكات الامداد، إضافة إلى أنواع أخرى من نظم المعلومات كنظام دعم القرار.⁴

4- أهمية نظام المعلومات: يمكن تلخيص أهمية نظام المعلومات في:⁵

- توفر نظام المعلومات في مختلف المستويات الادارية يساهم في تسهيل العمليات الادارية من تخطيط و تنظيم و رقابة.
- يساهم في تحديد قنوات الاتصال و تبسيطها كما يساهم في تسهيل عملية استرجاع المعلومات.
- يساهم في تقييم نشاط المؤسسة و تقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات.
- تهيئة الظروف لاتخاذ قرارات فعالة عن طريق تجهيز المعلومات بشكل منظم ومختصر.

- المساعدة على التنبؤ بالمستقبل و اتخاذ الاجراءات اللازمة لذلك.
- زيادة كفاءة فعالية الادارة من خلال اشباع حاجياتها من المعلومات.

5- أبعاد نظم المعلومات: يمكن شرح هذه الابعاد من خلال الشكل التالي:

شكل رقم 2: أبعاد نظام المعلومات



نظام المعلومات كأداة لتجسيد الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية: عرض تجربة وزارة الداخلية الجزائرية.

Information system as a tool for embodying electronic management and improving public service: Presenting the experience of the Algerian Ministry of Interior.

د/رحايلية سيف الدين د/بوقال نسيم

المصدر: مرمي مراد، أهمية نظام المعلومات الإداري كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف، ص26.

- **المؤسسات:** بمختلف مكوناتها من أفراد و هيكل و حتى أنظمة المعلومات، حيث أن نظام المعلومات يعتر كجزء من المؤسسة وبالتالي فهي تشكل بعدا رئيسيا له.
- **الإدارة:** إن العمل الإداري و تعقده من جهة و تطوره من جهة أخرى أدى للطلب على نظام أكثر فعالية للتخطيط و التنظيم و الرقابة، فالعملية الإدارية في حد ذاتها تشكل الهدف الجوهرى لنظام المعلومات.

- **التكنولوجيا:** تعتبر كبعد رئيسي لنظام المعلومات، حيث نجدها ممثلة في: الرمجات، الأجهزة و تكنولوجيا التخزين، تكنولوجيا الاتصال و الشبكات.⁶

المحور الثاني: الخدمة العمومية والإدارة الإلكترونية: مفاهيم وأسس.

من خلال هذا المحور سنسلط الضوء على أساسيات الإدارة الخدمة العمومية والإدارة الإلكترونية.

1- تعريف الخدمة العمومية: يمكن تعريف الخدمة العمومية كالتالي:

يمكن تعريف الخدمة العمومية من وجهتي نظر:⁷

المفهوم العضوي و الذي نقصد به ذلك النظام الإداري الذي يتكون من مجموعة من الافراد تحت إدارة واحدة، حيث تتعدد المصطلحات و المعنى واحد.

المفهوم الوظيفي يقصد به مجموع المهام و العمليات التي يتم القيام بها لاشباع حاجيات عمومية، و من خلال ما سبق نجد أن للخدمة العمومية ثلاث خصائص أساسية:

- تركز على مهام لاشباع حاجيات تخص الصالح العام.

نظام المعلومات كأداة لتجسيد الادارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية: عرض تجربة وزارة الداخلية الجزائرية.

Information system as a tool for embodying electronic management and improving public service: Presenting the experience of the Algerian Ministry of Interior.

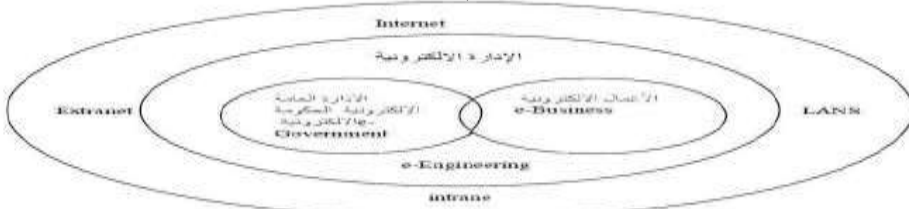
د/رحايلية سيف الدين د/بوقال نسيم

- امتلاك نموذج للتسيير: حيث يجب أن تسيّر هذه المؤسسات وفق نماذج معينة مثلا تسيير مركزي أو غير مركزي....
- أن تسيّر هذه الخدمات يخضع لمجموعة قوانين محلية أو دولية مثلا القانون الإداري.

2- الخدمة العمومية في الجزائر: عموما إذا كانت مخرجات الادارة العمومية فعالة زاد رضا المواطن، إلا أنه ونظرا للتراكمات التي شهدتها الجزائر منذ الاستقلال مثل الأزمات الاقتصادية والعشيرة السوداء إضافة للظروف الحالية خصوصا في مجال البيروقراطية الادارية بمفهومها السلبي، خلق العديد من المشاكل بين الادارة والمواطن، فرغم الإصلاحات منذ نهاية الثمانينيات وإصلاحات بداية الالفية الجديدة منها إصلاح الوظيفة العمومية 2006 ومشروع الجزائر الالكترونية 2008-2013 واستحداث وزارة منتدبة مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية سنة 2013 والعديد من الإصلاحات الأخرى أدى إلى تحسن نسبي في بعض القطاعات كالبريد والمواصلات فيما تشهد أغلبية القطاعات تدني مستوى الخدمات وأخرى شهدت فسادا مفضوحا، حيث هناك فرق واضح بين تطور الانفاق لتحسين الخدمات العمومية ومدى التحسن الفعلي على أرض الواقع.⁸

3- الادارة الالكترونية: يمكن تعريف الادارة الالكترونية بأنها قدرة المؤسسات على إدارة الأنشطة والخدمات الداخلية والخارجية بوسائل إلكترونية وبسرعة وتكاليف أقل.⁹ كما يمكن القول بأنها بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن انطلاقا من التغير الحاصل في المفاهيم والتطور التكنولوجي والشكل الموالي يوضح الفكرة بشكل أحسن:¹⁰

شكل رقم 3 مفهوم الادارة الالكترونية



ISBN: 978-9931-9719-1-7

نظام المعلومات كأداة لتجسيد الإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية: عرض تجربة وزارة الداخلية الجزائرية.

Information system as a tool for embodying electronic management and improving public service: Presenting the experience of the Algerian Ministry of Interior.

د/رحايلية سيف الدين د/بوقال نسيم

/المصدر: غريسي عابد عبد الكريم و محمد شريف، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد و تحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، عدد3، ديسمبر 2013، ص82.

4- متطلبات الإدارة الالكترونية: لنجاح الإدارة الالكترونية يجب توفر مجموعة من الشروط و المتطلبات تتمثل في:¹¹

- العتاد: نقصد به أجهزة الحاسوب و مختلف وسائل الاتصال و الطبع، إضافة إلى مختلف الأجهزة المساعدة الأخرى و الشبكات.
- البرمجيات: و تعني الشق الذهني الغير ملموس مثل برامج البريد الالكتروني و قواعد البيانات و نظم إدارة الشبكات و أدوات التدقيق.
- شبكة الاتصال: تتمثل في مختلف الشبكات الداخلية كالانترانيت و الشبكات الخارجية للانترنت و الاكسترانيت و التي تعتبر جوهر الإدارة الالكترونية حاليا.
- صناع المعرفة: تتمثل في القيادات الرقمية و المحللون و عموما رأس المال البشري للمؤسسة.
- البنية التحتية، توافر الوسائل الالكترونية.
- الارادة السياسية و وجود التمويل المناسب.
- توفر الامن الالكتروني و وجود التشريعات و القوانين.

المحور الثالث: عرض تجربة وزارة الداخلية الجزائري.

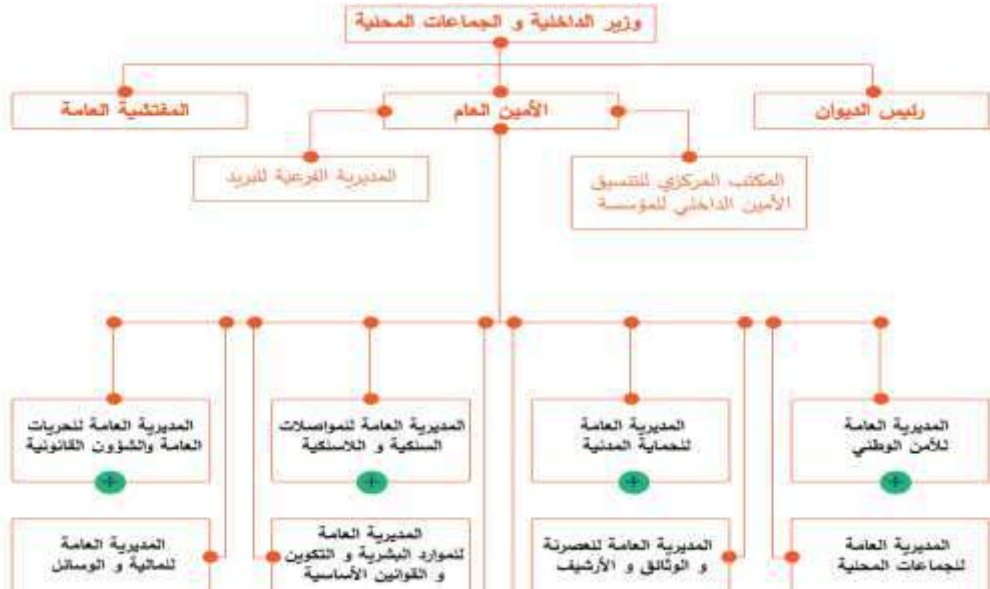
تعتبر وزارة الداخلية أهم الوزارات بعد وزارة الدفاع الوطني و أكثر الوزارات تعاملًا مع المواطن الجزائري لذا تسعى لتحسين خدماتها و التوجه نحو الرقمة و ذلك بتطوير أنظمة معلوماتها، و فيما يلي تعريف بالوزارة و أبرز الخدمات الرقمية التي تقدمها.

نظام المعلومات كأداة لتجسيد الإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية: عرض تجربة وزارة الداخلية الجزائرية.

Information system as a tool for embodying electronic management and improving public service: Presenting the experience of the Algerian Ministry of Interior.

د/رحايلية سيف الدين د/بوقال نسيم

1-تنظيم وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية: جاء التنظيم وفق المرسوم التنفيذي رقم 14-104 المؤرخ في 12 مارس 2014 كالتالي: شكل رقم 4 تنظيم وزارة الداخلية والجماعات المحلية



المصدر: موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

من خلال الشكل نلاحظ أن وزارة الداخلية تشرف على العديد من المديريات المفتاحية و التي تتعامل يوميا مع المواطن، حيث نجد أن كل مديرية تسعى لتطوير خدماتها الالكترونية و هوما اتضح عند زيارة مواقعها الالكترونية، كما قامت الوزارة بطرح العديد من الخدمات الالكترونية التي تجنب المواطن عناء التنقل و تجنب الوزارة تكاليف مالية.

نظام المعلومات كأداة لتجسيد الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية: عرض تجربة وزارة الداخلية الجزائرية.

Information system as a tool for embodying electronic management and improving public service: Presenting the experience of the Algerian Ministry of Interior.

د/رحايلية سيف الدين د/بوقال نسيم

2- مكونات نظام المعلومات لوزارة الداخلية: يتكون نظام المعلومات لوزارة الداخلية من المكونات العادية لأي نظام معلوماتي لكنها مكيفة مع حاجات الوزارة و مديرياتها، و يمكن تلخيصها كالتالي:

- الموارد البشرية: حيث تضم الوزارة و مختلف مديرياتها كفاءات متخصصة في الاعلام الالي و تسيير أنظمة المعلومات للسهر على تسيير مختلف الخدمات العمومية و تحيينها.
- الآلات: تسهر وزارة الداخلية على تحيين أجهزتها خصوصا المركزية لتواكب التطورات الجديدة و كذا تحديثات البرامج.
- البرامج: تمتلك الوزارة حزمة من البرامج كل حسب اختصاص مديرياتها من أجل التسيير الأمثل لتدفق المعلومات و وصولها إلى مكانها المناسب في وقتها المناسب.
- شبكة الاتصال: تمتلك الوزارة شبكة اتصالات داخلية و خارجية تسمح لها بنقل المعلومات و استلامها.

حيث ينتج عن كل هذا مجموعة من المدخلات، العمليات، المخرجات و التغذية العكسية، حيث لا يمكننا حصرها نظرا لكبر الوزارة و تعدد مديرياتها، حيث تمتلك كل مديرية العديد من أنظمة المعلومات الفرعية التي تتعدد مدخلاتها و كذا مخرجتها بحسب نوع المديرية و المهام الموكلة إليها و منها:¹²

* نظام معلوماتي خاص بملف متابعة و تنمية مناطق الظل، حيث تم تسجيل 13587 منطقة و تسجيل المشاريع المتعلقة بها، كما يسمح هذا النظام بمتابعة تقدم المشاريع في هذه المناطق.

* نظام معلوماتي خاص بالمدارس الابتدائية: حيث يهدف هذا النظام لمتابعة وضعية المدارس الابتدائية على التراب الوطني انيا و يوميا، حيث يسمح بمتابعة 19800 مدرسة ابتدائية، من ناحية الهياكل و التجهيزات، النقل و الاطعام.

كتاب الملتقى الوطني الافتراضي: الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وإشكالية التطبيق 1335

ISBN: 978-9931-9719-1-7

نظام المعلومات كأداة لتجسيد الادارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية: عرض تجربة وزارة الداخلية الجزائرية.

Information system as a tool for embodying electronic management and improving public service: Presenting the experience of the Algerian Ministry of Interior.

د/رحايلية سيف الدين د/بوقال نسيم

* نظام معلوماتي خاص بالبطاقة الوطنية لطالبي السكن: يمكن هذا النظام من رقمنة و إحصاء طلبات السكن المقدمة بمختلف الصيغ المقدمة على مستوى التراب الوطني و هذا من أجل تحديد المستفيدين و الاولويات. إضافة إلى العديد من الأنظمة و التطبيقات الأخرى التي تهدف إلى تسهيل حياة المواطن. حيث نجد كل ما سبق ذكره مجسدا في الشكل التالي الخاص بالمديرية العامة للعصرنة و الوثائق و الأرشفة:

شكل رقم 5 تنظيم المديرية العامة للعصرنة و الوثائق و الأرشفة.



المصدر: موقع الوزارة.

- 3- عصرنة وزارة الداخلية لتحسين الخدمة العمومية: حيث سنركز على الخدمات التي قدمتها الوزارة سنة 2020 لعصرنة القطاع و تجسيد الادارة الالكترونية:¹³
- 1- الوثائق البيومترية: و تتمثل في مايلي:

نظام المعلومات كأداة لتجسيد الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية: عرض تجربة وزارة الداخلية الجزائرية.

Information system as a tool for embodying electronic management and improving public service: Presenting the experience of the Algerian Ministry of Interior.

د/رحابلية سيف الدين د/بوقال نسيم

- جواز السفر البيومتري: خلال سنة 2020 تم إنجاز أكثر من 735000 جواز بيومتري من أصل 1576000 جواز منجز.
- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية: تم إنجاز أكثر من 2400000 بطاقة تعريف خلال سنة 2020 من أصل 19600000 بطاقة تعريف منجزة.
- رخصة السياقة البيومترية: تم إنجاز حوالي 804000 رخصة سياقة سنة 2020 من أصل 1250000 رخصة منجزة.
- 2-3- تسهيلات وخدمات عن بعد: تم طرح العديد من التطبيقات و الخدمات عن بعد تهدف لتقريب الإدارة من المواطن منها:
 - شهادة الكفاءة بالنسبة للجالية الجزائرية: تمت معالجة أكثر من 27000 طلب خلال سنة 2020.
 - سحب وثائق الحالة المدنية عن بعد: رغم حداثة هذه الخدمة إلا أنها سمحت بسحب أكثر من 232000 وثيقة حالة مدنية خلال مدة شهر واحد فقط، حيث تم تزويد هذه الوثائق برمز استجابة سريعة يسمح بتأمينها.
 - حيث تسمح هذه الخدمات بتخفيف العبئ على المواطنين و كذا تقريرتهم للإدارة و من جهة أخرى ترشيد نفقات الوزارة و ذلك باقتصاد 130000 مستخرج للحالة المدنية يوميا ما يعادل 26 مليون ورقة يتم طباعتها سنويا و اقتصاد غلاف مالي للبلديات يتجاوز 110 مليون دولار سنويا.
 - طلبات تسجيل الجمعيات و لجان الأحياء: سمحت هذه الارضية بتسجيل اكثر من 6200 جمعية، حيث تمت معالجة 88% من الطلبات في فترة لا تتجاوز 10 أيام.

نظام المعلومات كأداة لتجسيد الإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية: عرض تجربة وزارة الداخلية الجزائرية.

Information system as a tool for embodying electronic management and improving public service: Presenting the experience of the Algerian Ministry of Interior.

د/رحايلية سيف الدين د/بوقال نسيم

- أرضية رقمية لإجلاء الرعايا بسبب وباء كورونا: تم تسجيل و إجلاء 34000 مواطن، حيث جنبت هذه العملية تنقلات الافراد.

الخاتمة

¹ - D.P GOYAL (2014), **Management information system**, VIKAS, 4TH ED,INDIA, 2014.

² - القشي خالد (2018)، نظام المعلومات التسويقية، دار اليازوري للنشر و التوزيع، الاردن.

³ - الجزراوي ابراهيم و الجنابي عامر، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية، دار اليازوري، الأردن.

⁴ - D.P GOYAL, OP-CIT.

⁵ - علك حافظ عبد الناصر و حسين عباس حسين وليد، نظام المعلومات الادارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر و التوزيع، الاردن.

⁶ - مرمي مراد، أهمية نظام المعلومات الاداري كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف.

⁷ - Sayeh Jamil, DROI ADMINISTRATIF, STUDYRAMA,2004.

⁸ - لعرايي كريمة(2019)، تحسين اداء الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة التسيير العمومي الحديث، مجلة افاق علمية، مجلد 11 عدد 3.

⁹ - بن قسيبي طارق(2017)، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية، مجلة اقتصاديات المال و الاعمال ، مجلد 2، ديسمبر .

¹⁰ - غريسي عابد عبد الكريم و محمد شريف(2013)، دور الادارة الالكترونية في ترشيد و تحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، عدد 3، ديسمبر .

¹¹ - رحاوي عبد الرحيم و قاسمي خديجة(2017)، دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، مجلد 1 عدد 3.

¹² - موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية: <https://www.interieur.gov.dz>

¹³ - موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية: <https://www.interieur.gov.dz>