



جامعة الدكتور مولاي الطاهر

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية



الأنظمة الالكترونية ودورها في ترقية الخدمة العمومية دراسة: حالة الجزائر

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية

تخصص: ادارة وتسيير جماعات محلية

الأستاذ المشرف:

سلطاني محمد رضا

من إعداد الطالبة:

عبد اللاوي خديجة

لجنة المناقشة

رئيسا	أ: بن زايد أمحمد
مشرفا ومقررا	أ: سلطاني محمد رضا
عضوا مناقشا	أ: بن دادة لخضر

السنة الجامعية: 2017/2016

الشكر

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد:

أحمد الله وأشكره أن أمانتي ووظيفتي على اتمام هذه الدراسة، حمداً كثيراً يليق بجلاله وعظمته
سلطانه وجليل عطائه وانعامه.

- ثم أتقدم بالشكر والتقدير لكل من ساهم معي في اخراج هذا العمل المتواضع، وأخص
بالدكر أستاذي المتواضع "رضا سلطاني" الذي أكرمه على ايجاز هذه العمل تدخل لي
بالمعلومات الخاصة بموضوع الدراسة، وبتقديم كل توجيه وإرشاد.

- كما أتقدم بالشكر الى موظفي المكتبة خاصة بالكلية على سعة صدرهم.

وأخيراً أقدم شكري وتقديري لكل من أحاطني برعايته وسؤاله وقدم لي نصحا، أو رأيا، أو توجيهاً.

خديجة

الخط التمهيدية

❖ خطة البحث:

❖ مقدمة

✓ الفصل الأول: الإطار النظري ولمفاهيمي للحكومة الالكترونية والخدمة العمومية

❖ المبحث الأول: ماهية الحكومة الالكترونية

❖ المطلب الأول: نشأة الحكومة الالكترونية

❖ المطلب الثاني: مفهوم الحكومة الالكترونية

❖ المطلب الثالث: الفرق بين الحكومة الالكترونية والكلاسيكية

❖ المطلب الرابع: المفاهيم ذات العلاقة مع الحكومة الالكترونية

❖ المبحث الثاني: الضرورات وغايات الحكومة الالكترونية

❖ المطلب الأول: أهمية المؤسسة الرقمية والتوجه نحو الحكومة الالكترونية

❖ المطلب الثاني: أهداف الحكومة الالكترونية

❖ المطلب الثالث: المراحل الانتقال الى الحكومة الالكترونية

❖ المطلب الرابع: العناصر المستهدفة للحكومة الإلكترونية

❖ المبحث الثالث: الاضار لمفاهيمي للخدمة العمومية

❖ المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

❖ المطلب الثاني: معايير الخدمة العمومية

❖ المطلب الثالث: نظم وأنواع الخدمة العمومية.

✓ الفصل الثاني: الحوكمة الالكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية

❖ المبحث الأول: الإدارة العمومية الحديثة

❖ المطلب الأول: مفهوم الادارة العمومية الحديثة

❖ المطلب الثاني: الفرق بين الادارة العمومية الحديثة والتقليدية

❖ المطلب الثالث: أبعاد الادارة العمومية الحديثة

❖ المبحث الثاني: مفهوم الحوكمة الالكترونية

❖ المطلب الأول: نشأة الحوكمة الالكترونية

❖ المطلب الثاني: مفهوم الحوكمة الالكترونية

❖ المطلب الثالث: الفرق بين الحكومة الالكترونية والحوكمة الالكترونية

❖ المبحث الثالث: الحوكمة الالكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية

❖ المطلب الأول: تعريف الخدمات الالكترونية

- ❖ المطلب الثاني: دور الحوكمة الالكترونية في رفع كفاءة الخدمات الادارية وتحسين في نوعية
- ❖ المطلب الثالث: دور الحوكمة الالكترونية في اصلاح وترشيد الخدمة العمومية
- ✓ الفصل الثالث: الخدمة العامة الالكترونية
- ❖ المبحث الأول: واقع الخدمة العمومية في الجزائر
- ❖ المطلب الأول: الخدمة العمومية بين التقليد والمعاصرة
- ❖ المطلب الثاني: مميزات الخدمة العمومية في الجزائر
- ❖ المطلب الثالث: واقع الادارة العامة في الجزائر
- ❖ المبحث الثاني: تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجزائر
- ❖ المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الادارات العمومية في الجزائر
- ❖ المطلب الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجزائر
- ❖ المطلب الثالث: القوانين والتنظيمات لنشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر
- ❖ المطلب الرابع: مشاريع نشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر
- ❖ المبحث الثالث: الخدمات العامة الالكترونية
- ❖ المطلب الأول: قطاع التعليم (التربية الوطنية، التكوين المهني، التعليم العالي).
- ❖ المطلب الثاني: الاقتصاد الرقمي (البنك الالكتروني، بريد الجزائر).
- ❖ المطلب الثالث: الخدمات الالكترونية في قطاع العدل والصحة .

خاتمة

قائمة المصادر والمراجع

قائمة الجداول والأشكال

مقدمه

تمهيد :

- تعاني الكثير من الدول النامية في العالم غياب التنظيم الاداري السليم نتيجة تفشي البيروقراطية والفساد الاداري ، الأمر الذي بات يؤثر سلبا بطريقة مباشرة وغير مباشرة على علاقة المواطنين بالحكومة من جهة وكذلك في نوعية وجودة الخدمة العمومية من جهة أخرى ،ومن هنا كان لزاما على القطاع الحكومي أن يتبع نفس أسلوب القطاع الخاص فيما يتعلق بالجودة والمساءلة وعمليات الرقابة والمراجعة وذلك من أجل ضمان جودة الخدمات المقدمة وتحقيق رضا المواطنين .

- فبعد الثورة التكنولوجية المعلومات والاتصال التي عرفها العالم ،والذي نتج عنه شبكة الأنترنت ،أصبح هناك تسابق وتسارع كبير من طرف جميع القطاعات في تطبيقها ،وقد شمل ذلك "القطاع الحكومي" الذي بات اليوم يتكيف مع المتغيرات الجديدة والوقوف على متطلبات المواطنين المتغيرة فتولد عن ذلك انضمام العديد من الجهات الحكومية الى الفضاء الافتراضي بإنشاء مواقع الكترونية تقدم من خلالها خدماتها لإلكترونية وتعرض فيها مختلف المعلومات الضرورية للمواطن بسرعة كبيرة وفي الوقت والمكان الذي يريده .

- ان اعتماد الأنظمة الالكترونية داخل الادارة أفرز جملة من المتغيرات في مفهوم الخدمة العمومية ، واعداد صياغة الخدمات العمومية بانتقال الى خدمة العمومية الالكترونية حيث يعتبر هذا الأخير -خدمة العمومية الالكترونية- مؤشر على التقدم والتطور التي حققته العديد من الدول المتقدمة بفضل المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة وتوجت بنجاح كبير فحين عرفت تحديات ،وصعوبات في دول أخرى ،ولعل هذه النجاحات ،وفي مقابلها المعوقات بحاجة ماسة الى قيام ببحوث ودراسات عميقة ودقيقة تمكن من معرفة متطلبات ومرتكزات ومعالم الانجازات ،ومواصلة البحث بغية الكشف عن بعض التحديات ،والمعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية ،كأساس لترشيد الخدمة العمومية وانطلاقا من ان قياس أي تجربة ،أو مبادرة ،التمثل في اعتماد على الأنظمة الالكترونية ،والنهوض بمستوى خدماتها العامة تتوقف على النظر فيما تم تحقيقه من استعداد ،ومن واقع الجاهزية نحو التطبيق ،ومستوى الفاعلية في الانجازات ،حيث تنطلق هذه الدراسة لتقدم تحليلا تقييميا باعتماد على الأنظمة الالكترونية في الادارة ودورها في ترشيد الخدمة العمومية .

1-اشكالية الدراسة :

تعتبر الانظمة الالكترونية من أساليب الحديثة في الادارة التي أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الادارة التقليدية ، على شكلها ووظائفها بما فيها الخدمة العمومية ،والتي انتقلت من شكل التقليدي مباشر الى نموذج الخدمة العامة الالكترونية وما قدمه من امتيازات ونتج عنه ايجابيات تمثيل في تقليص المسافات وتطور نوع ومستوى الخدمة العمومية المقدمة وبروز النموذج الرشيد ومن هذا المنطلق تتمحور اشكالية الدراسة في ما يلي :

ما دور الأنظمة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية ؟

وهذه الاشكالية تقودنا الى طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية وتتمثل في ما يلي :

1-مايقصد بالأنظمة الالكترونية والخدمة العمومية؟

2-كيف يؤثر تطبيق الأنظمة الالكترونية على نمط الخدمة العمومية؟

3- ما هو مستوى تطور الخدمي بعد اعتماد الأنظمة الالكترونية في مؤسسات الخدمة العامة بالجزائر

؟وهل وصلت حقيقة الى مفهوم ترشيد الخدمة العمومية ؟

2-فرضيات الدراسة:تقدم هذه الدراسة جملة من الفرضيات يمكن ايجازها في الآتي :

الفرضية 01: اعتماد على النظام الالكتروني في تقديم الخدمة العمومية نتيجة فشل نمط الادارة التقليدية (الورقية) في ترشيد الخدمة العمومية .

الفرضية 02:تحسين مستوى الاستجابة والفعالية، والنزاهة في الخدمة العمومية مرتبط باعتماد الأنظمة الالكترونية.

الفرضية 03:عرفت الخدمات العامة الالكترونية تحديات كبيرة عرقلت ترشيد الخدمة العمومية ،بسبب ضعف مؤشر الجاهزية الالكترونية

3-مناهج واقترابات الدراسة:تفرض طبيعة الموضوع توظيف عددا من المناهج تتمثل في :

-المنهج الوصفي:الذي يركز على الوصف الدقيق ،والتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية ،ويتجلى الاعتماد على المنهج من خلال سرد ،ووصف وتحليل أهم خصائص

وعناصر الأنظمة الالكترونية ،وكذا التطرق لمفهوم الخدمة العامة ،واستراتيجية تطبيقها ،كما تم استخدام هذا المنهج أثناء تناول بعض النماذج من الخدمات الالكترونية في الجزائر ،توضيح أنماط وشكل الأعمال الالكترونية المقدمة .

منهج تحليل المضمون: (content analysis méthode). يعد هذا المنهج من أساليب البحث التي تستخدم في تحليل البيانات ،حيث تم تناول في هذه الدراسة القوانين ،والتشريعات والمواد القانونية وذلك للاستعانة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال في العمل الاداري

منهج دراسة الحالة: (case study method) يهدف الى جمع المعطيات والبيانات حول حالة المدروسة ،ويظهر توظيف هذا المنهج في البحث من خلال محاولة جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن طريق التعامل مع الانظمة الالكترونية داخل الادارة العمومية في الجزائر والبحث في آليات عمله وانجازاته ومحاولة تقييمه .

- كما تستعين الدراسة بالمنهج التاريخي في رصد أهم التطورات التي مرت بها تجربة التحول نحو النظام الالكتروني في الجزائر.

-مقتربات الدراسة:

وظفت الدراسة الاقتراب الوظيفي (structural fonctionnelapproche) الذي يعتمد على فكرة التفسير الوظيفي انطلاقا من دراسة الأنشطة التي يستلزمها استمرار النظام موضوع البحث ،حيث تم الاعتماد على هذا المقترب انطلاقا من أن الأنظمة الالكترونية في الادارة العمومية تؤدي عددا من الوظائف المرتبطة بالمدخلات والمخرجات .

4-الدراسات السابقة:

يكون الباحث ملزما في اولى خطوات بحثه بالاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت الظاهرة محل دراسته ،حيث تكمن أهمية الاطلاع على مثل هذه الدراسات في الاستفادة الباحث من المادة العلمية المقدمة فيها بأشكالها الثلاث :معلومات ذات طبيعة فعلية (معطيات وبيانات)،معلومات ذات طبيعة منهجية (الكيفية التي تم

بها إنجاز البحوث السابقة)، ومعلومات ذات طبيعة نظرية (مختلف التفسيرات التي قدمت حول الموضوع) فيما يلي نحاول تقديم بعض الدراسات التي يتناول موضوع دراستنا حيث نذكر:

1-دراسة للباحث عشور عبد الكريم، تحت عنوان "الادارة الالكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية" وهي عبارة عن مذكرة ماجستير تم اعدادها في 2010 بجامعة متنوري قسنطينة وهي عبارة عن دراسة مقارنة بين النموذجين الامريكى والجزائري، حيث تحدث عن تجربة الأمريكية للحكومة الالكترونية كما فسر محاولات الجزائر ومساعدتها للوصول الى ادارة الالكترونية. وقد ساهم في تدعيم موضوع الادارة الالكترونية، وبشكل دقيق في جانب المفاهيمي، حيث قدم أفكار وتصورات معرفية أمام ما يعتري الموضوع من جدية على مستوى الطرح الاكاديمي، اعتبارا من حداثة موضوع الادارة الالكترونية والتي تعود الى سنة 1995. كما حاول أيضا اثراء الموضوع من جانبه التطبيقي وذلك بالتطرق الى تطبيقات الادارة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية .

2- دراسة للباحثة فطيمة الزهراء لواطى، بعنوان "معوقات تطبيق الحوكمة الالكترونية - E-GOUVERNANCE في المؤسسات العمومية ذات الطابع الاداري:دراسة حالة بلدية عزابة ولاية سكيكدة" وهي عبارة عن مذكرة ماستر تم اعدادها سنة 2015 في جامعة محمد خيضر -بسكرة -حيث تناول الباحث فيها تحليل لمصطلح الحوكمة ودراسة مختلف المفاهيم التي تندرج تحت هذا المفهوم كالحكومة الالكترونية والحوكمة المؤسسية.... الخ، وكذلك تناول موضوع المؤسسات العمومية والتسيير العمومي، بالإضافة الى اجراء دراسة ميدانية لبلدية عزابة بولاية سكيكدة .

3- تناول ورقة بحثية للباحثة جلام كريمة بعنوان "فعالية الحوكمة في ترقية الخدمة العمومية، دراسة حالة الجزائر والمقدمة في الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية حيث تطرقت الباحثة في المحور الأول لمفاهيم حول الحوكمة الالكترونية، أما في المحور الثاني فتحدثت عن أثر الحوكمة الالكترونية في الخدمة العمومية، وفي الأخير عرجت عن واقع الحوكمة الالكترونية في الجزائر .

5- أهمية الدراسة: تتلخص موضوع الدراسة في جانبها العلمي والعملية ومتمثل:

أ- الأهمية العملية: تتمحور الأهمية العملية في دراسة من خلال التعرف على ادور الذي تتميز بها الأنظمة الالكترونية في العصر الحالي، خاصة وأنها أصبحت من افرازات هذا العصر حيث بفضلها تم تغيير شكل الخدمات والأعمال المقدمة في جميع القطاعات. أي أهميتها تتلخص في الدور الذي تقدمه داخل المؤسسات .

ب- الأهمية العلمية: تهدف هذه الدراسة الى ابراز دور الأنظمة الالكترونية في تحسين أداء الادارات العمومية وتحسين جودة الخدمات المقدمة بفضل التجهيزات التكنولوجية جاءت بها مواكبة بذلك التطورات الذي جاء بها هذا العصر .

وأهداف الدراسة: تتلخص ضرورة الدراسة في:

رصد التطورات التي عرفتها الادارات العمومية والخدمة العمومية بعد استحداث النظام الالكتروني داخل الادارات

ازالة الغموض والتعرف على مفهوم كلا من الأنظمة الالكترونية والخدمة العمومية .

تعرف على دور الأنظمة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية.

لفت الانتباه الى مراعاة الخصوصيات البيئية الجزائرية وجاهزيتها في اعتماد على أنظمة الالكترونية داخل الادارة العمومية وقدرتها على تعميمها .

اثراء المكتبة بهذا الموضوع .

6- أسباب اختيار الموضوع: تنقسم أسباب اختيار الموضوع الى أسباب ذاتية واخرى موضوعية

أولا: الأسباب الذاتية :

✓ تتمثل في الرغبة في الاطلاع على هذا الموضوع والتعرف عليه خاصة وأنه أصبح واقع يفرض نفسه ،وكذلك الرغبة في التعرف على شكل الخدمة العمومية في ظل اعتماد على تكنولوجيا الاعلام والاتصال داخل الادارة في الجزائر .

✓ الرغبة في معرفة الجهود التي تقدمها الحكومة الجزائرية ودورها في ترسيخ أو انتقال الى نظام الحكومة الالكترونية وكيفية التعامل مع هذا النظام خاصة وأنها أصبحت واقعا معاشا .

ثانيا: الأسباب الموضوعية :

وتتلخص هذه الأخير من القيمة العلمية لهذا الموضوع اضافة الى توفر عنصر الجدة في الموضوع على مستوى الطرح الأكاديمي ومحدودية الدراسات والأبحاث التي تعنى به ،وهو ما يشجع ويفتح أمام الدارسين مزيدا من الاجتهاد ومحاولة اثراء الموضوع في جوانبه النظرية والتطبيقية ،خاصة وأن كثرة الانتاجات الفكرية في هذا الموضوع وتعمق فيه تساهم في اثرائه وتساعد على سرعة انتشاره والتعرف عليه من طرف الحكام والمواطنين ،في هذا الموضوع مما تساهم في اعطائه الصبغة القانونية والعمل به من طرف الحكومة .

7- صعوبات الدراسة: يمكن اجمال الصعوبات التي واجهتني أثناء اعداد هذه الدراسة في قلة المراجع

المتوفرة على :

- مستوى الكلية خاصة في ما يتعلق بالحكومة الالكترونية والخدمة العمومية والذي جاء في موضوع الدراسة .

- قلة انتاجات الفكرية باللغة العربية خاصة المتعلقة بموضوع الحكومة الالكترونية ،وان وجدت يكون تفسيرها يختلف خاصة وأن البيعتان تختلفان .

- حداثة الموضوع الدراسة خاصة دراسة الحالة حيث تكاد تنعدم فيها الدراسات الأكاديمية حولها ،ومتعلق بموضوع الخدمة العمومية على وجه الخصوص ،الا ما يتعلق ببعض التقارير والمقالات التي يطغى عليها الطابع الاعلامي وقد حاولنا قدر المستطاع تجاوز هذه الصعوبات بإضفاء المصطلحات الأكاديمية عليها .

8- تبرير الخطة:

- ولمعالجة هذا الموضوع فقد جاء وفق الشكل الآتي:

✓ مقدمة :حيث تحتوي مختلف الخطوات التي يتضمنها البحث .

✓ الفصل الأول :يعالج الاطار المفاهيمي لكل من الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية من خلال التطرق الى النقاط التالية :التعريف ،نشأه ،اهداف ،أنواع كل ما من شأنه أن يزيل الغموض على مفهومين .

✓ أما في الفصل الثاني :فقد تطرقنا فيه الى مفهوم الحكومة الالكترونية والادارة العمومية الحديثة وأثر الحكومة الالكترونية في رفع من أداء الخدمة العمومية .

✓ فحين الفصل الثالث :فقد تحدثنا فيه عن واقع الخدمة العمومية في الجزائر وتطرق الى جاهزية الجزائر خاصة فيما يخص تكنولوجيا الاعلام والاتصال ،وفي الأخير أشرنا الى بعض الخدمات التي تقدمها الجزائر بشكل الكتروني والتي تندرج ضمن الاصلاحات التي قامت بها الجزائر .

الفصل الأول

الإطار النظري والمفاهيمي
للحكومة الإلكترونية والخدمات
العمومية

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية

سنتطرق في هذا الفصل إلى توضيح العناصر الرئيسية لهذا الموضوع ومحاولة ضبط المفاهيم لكل من الحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية ومن ثم البحث عن الخدمة العمومية الإلكترونية كنمط جديد.

حيث أن الحكومة الإلكترونية هي عبارة عن تحويل في أنشطة الحكومة من الطرق والأساليب التقليدية ذات الطابع البيروقراطي إلى خدمات الحكومة الإلكترونية الديناميكية والتفاعلية.

إن إدخال الحكومة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات (أي جودة الخدمة) بما ينتج عنه تطوير المهام في الأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمة الحكومية، وبذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية، بهدف تحقيق المفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات للحكم الراشد هي الشفافية، الرقابة، المحاسبة، وروح المسؤولية، سرعة الاستجابة للخدمات العامة وغيرها للوصول إلى مستوى ترشيد الخدمة العمومية.

المبحث الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية (تعريف / نشأة/ الفرق / مفاهيم مشابهة).

هذا المبحث يتناول مفهوم الحكومة الإلكترونية، وكذلك التطرق إلى نشأة الحكومة الإلكترونية، ثم معرفة الفرق بين الحكومة الإلكترونية والتقليدية، بالإضافة إلى تناول بعض المفاهيم المتداخلة مع هذا المصطلح

المطلب الأول: نشأة الحكومة الإلكترونية.

- في البداية سنتطرق إلى نشأة الحكومة الإلكترونية، إضافة إلى تناول بعض العوامل التي ساهمت في نشأة هذا النظام (الحكومة الإلكترونية).

ترتبط نشأة الانترنت بمشروع حكومي بدأ بتنفيذه عام 1960، وسمي بمشروع الأربانت ARPANET والذي كلفت

بتنفيذه وكالة المشروعات بحوث المتقدمة التابعة لوزارة الدفاع الأمريكية: ويرمز لها اختصارا (A.R.P.A) ومن هنا

جاءت المشروع¹.

¹- داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية، (الاسكندرية: منشأة المعارف)، 2007، ص23، 24.

وكان المشروع يهدف إلى استخدام الأنترنت في الأغراض المتعلقة بعلوم الكمبيوتر والمشروعات الهندسية، أي: أن الإنترنت كانت ثمرة لمشروع الحكومي وقد كان هذا المشروع في الحقيقة نتيجة للتنافس العلمي بين أمريكا والاتحاد السوفياتي الذي أطلق في عام 1957 أول قمر صناعي أطلق عليه اسم sputnik، فردت الولايات المتحدة على هذا الإنجاز بتأسيس وكالة مشروع الأبحاث المتطورة وقد اتسع نطاق هذه الشبكة بسرعة نتيجة تدخلها في كل مصادر المعلومات في أمريكا، مهما أدى إلى ربط كبرى المواقع المعلوماتية ببعضها، ثم تحقق لشبكة ORPA انطلاقة أقوى بعد تبنى المؤسسة العلمية القومية National science foundations لها بغية إتاحة الوصول للمجتمع العلمي والباحثين إلى المعلومات المخزنة في الشبكة.

وبذلك أصبحت كل المراكز الجامعية الكبرى متصلة بالشبكة، ويمكنها الدخول إليها عن طريق أي موقع جامعي.

وفي عام 1989 قررت الحكومة الأمريكية وقف تمويل الأربانت ووضعت خططاً لإنشاء حلف تجاري لها في شكل شبكة تقرر تسميتها (الإنترنت).

وبعد أن زال خطر التهديد النووي لأمريكا على إثر انهيار الاتحاد السوفياتي في بداية 90 من القرن الماضي، انتقلت الصفة العسكرية لهذه الشبكة، ظهرت بشكل جديد رسمياً عام 1990، وتحولت إلى أغراض أخرى مدنية تقوم على تبادل المعلومات في المجالات العلمية والبحثية.

وكانت الشركات والمؤسسات الخاصة في أوائل المستفيدين منها، هذا الصدد ظهر مصطلح "التجارة الإلكترونية"، الذي فرض على قطاع التجارة استخدام نظام الإدارة الإلكترونية باعتبار أن التجارة تقوم¹ على السرعة في الأداء أكثر من غيرها من الأنشطة الأخرى.

ولما نجحت الشركات التجارية في إنجاز معاملاتها من خلال التعامل مع شبكة الأنترنت، بدأت حكومات الدول المتقدمة تقتفي أثرها في أداء أعمالها وإنجاز خدماتها، وكان ذلك إرهاسا بظهور مصطلح الحكومة الإلكترونية.¹

فكرة الحكومة الإلكترونية كانت موضوع لأحدى الروايات الخيال العلمي الذي كتبها "جون برنر" سنة 1975 حول حكومة شمولية تتحكم في شعبها وترتكز كل السلطات في يدها من خلال شبكة الحاسوب عملاقة تحتوي على البيانات كل الأفراد الشعب مما أدى بأنصار الحريات إلى مكافحة هذه الشبكة وقد تحدث هذا المؤلف عن دورة تقوم بعمل تخريبي تخترق من خلاله الكمبيوتر وتقرصن كل المعلومات والبيانات عن الشعب وقد سمي هذا العمل ببرنامج "الدودة" على أنه شكل من أشكال المقاومة الإلكترونية لمثل هذه النوعية من المكونات التي لا تحظى برضا الشعب وفي نوفمبر 1988 قام أحد الدارسين لعلوم الحاسوب في أمريكا بنقل فكرة من خلال الخيال العلمي إلى الواقع العلمي ما تسبب في إدانته جنائيا بتهمة الاحتيال وسوء استخدام الكمبيوتر.

وبعد مضي 06 سنوات على ذلك أخذت فكرة الحكومة الإلكترونية تطرح نفسها في مجال الإداري وكانت إرهاساتها الأولى في عام 1992 أثناء الحملة الانتخابية للرئيس الأمريكي "بيل كلينتون" حيث أعلن أنه يعد أن يجعل من طريق المعلومات السريع حجر الزاوية جديد في البنية الأساسية القومية يشابه في أهميته نظام الطرق السريعة بين أرجاء الولايات المتحدة الأمريكية أي أنه يعد أحد المرافق الأساسية العامة وبذلك انتقلت فكرة إلى المجال الإداري لتمنح للجهاز الحكومي فرصا للتغيير من خلال أساليب عملها وخدمة عملائها من الجماهير العريضة ثم أخذت الدول الأوربية عديدة في تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية مثل: هولندا- كندا- السويد- النرويج- الدنمارك وإيطاليا... إلخ.

وعلى مستوى العربي بادرت حكومة الإمارات العربية المتحدة بإنشاء منظمة حرة للتكنولوجيا سميت (مدينة دبي للأنترنت) وكان ذلك على إثر إعلان حكومة دبي عن التحول إلى الحكومة الإلكترونية 2001 ثم الكويت وانتقل منذ بداية القرن 21 بصورة جزئية إلى مصر- السعودية- لبنان- اليمن- المغرب- الأردن- عمان- تونس- الجزائر...¹

¹ داود عبد الرزاق الباز، نفس المرجع

المطلب الثاني: تعريف الحكومة الإلكترونية

يستخدم مصطلح الحكومة **Government** للدلالة على معنيين هما:

أولاً: الحكومة بالمعنى الواسع: يقصد بها جميع الهيئات المسيرة لنظام الحكم في الدولة، وبهذا يتصرف المعنى الحكومة إلى السلطات العامة في الدولة أي السلطة التشريعية التي مهمتها سن القوانين، والسلطة التنفيذية التي تتولى وضع هاته القوانين موضع التنفيذ، والسلطة القضائية التي تتولى تطبيق القوانين ما يطرح عليها من المنازعات.

ثانياً: الحكومة بالمعنى الضيق: يستعمل للدلالة على السلطة التنفيذية وحدها، أي السلطة القائمة على تنفيذ القوانين وتسيير وإدارة الموافق العامة للدلالة على الوزارة بوصفها الأداة المحركة للسلطة التنفيذية والقائمة على تنفيذ سياستها العامة.¹

كما نجد كلمة الحكومة جنس يطلق على أنواع عديدة من الحكومات مثل: الحكومة المطلقة والفردية والديكتاتورية والأوتوقراطية، والملكية والانتقالية، والجمهورية، والواقعية، والديمقراطية والأقلية... إلخ.

ولكن بالرجوع إلى أنواع الحكومات لم نجد من بينها الحكومة الإلكترونية مما يعني أن إطلاق لفظ الإلكترونية على الحكومة لا يتسق مع القواعد المنطق في كونه نوعاً لجنس الحكومة، وعلى الرغم من أن مصطلح الحكومة الإلكترونية يحتوي على كلمة " إلكترونية" إلا أنه ليس مصطلحاً تكنولوجيا بل مصطلح إداري يعبر عن التحول الجذري في المفاهيم الثقافية، والاقتصادية، والاجتماعية، والتسويقية وعلاقة الأفراد مع بعضها البعض.²

¹ - عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، (الإسكندرية: دار الفكر الجامعي)، 2004، ص 18.
² - داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، (الإسكندرية: منشأة المعارف)، 2007، ص 55،54.

حيث ظهر مصطلح " الحكومة الإلكترونية " في إطار لجنة الأمم المتحدة لتنشيط التبادل التجاري بين الدول بالوسائل الإلكترونية (التجارة الإلكترونية)، حيث أن التبادل لا يتم بمعزل عن استخدام الحكومات للوسائل الإلكترونية في أعمالها.¹

وقد اختلفت آراء الفقهاء في إعطاء مفهوم موحد للحكومة الإلكترونية نظرا للأبعاد التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها مما تولد عنها بروز جملة من التعاريف التي من بينها ما يلي:

قدم البنك الدولي عام 2005 مفهوم للحكومة الإلكترونية على أنها: عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات الانترنت 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.²

ومن جهة نظر الأمم المتحدة فالحكومة الإلكترونية تعني: استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال لزيادة القيمة العامة لما تقوم به الحكومة من مهام وأعمال.³

- أما David Brown فيعرفها على أنها: الأنشطة الحكومية التي تتم عن طريق العمليات الرقمية وعبر شبكة الأنترنت بين الحكومة والأفراد الجمهور والكيانات في قطاع الخاص وتشمل هذه الأنشطة عموما تبادل المعلومات إلكترونيا للحصول أو تقديم منتجات أو خدمات، لوضع أو تلقي الأوامر، لتوفير أو الحصول على معلومات.⁴

¹ - فرج شعبان، الحكومة الإلكترونية، إطار نظري ولمفاهيمي، مداخلة لمقابلة في ملتقى الدولي حول: متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، دراسة تجارب بعض الدول، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، جامعة سعد دحلب، البليدة، ص 04.

² -Falile Jacob olufemi " ElectronicGovernance: Myth or opportunity for Nigerian public Administration International Journal of AcademicResearch in Business and social sciences; vol 2. No9. Sptember 2012- p 125-

³ -Georges chatillon t'Administration électronique: enjeuse pratiques. Défis Juridiques. Sites: [http:// www.univ-paris1.fr / diplomes / master.droit.dumenerique / bibliotheque – numerique – du- droit – de – ladministration – electronique / administration – electronique / generalites / ladministration – electronique – enjesc – pratique – defis – Juridiques/ 01 / 05 / 2016 / 21.](http://www.univ-paris1.fr/diplomes/master.droit.dumenerique/bibliotheque-numerique-du-droit-de-ladministration-electronique/administration-electronique/generalites/ladministration-electronique-enjesc-pratique-defis-Juridiques/01/05/2016/21)

⁴ - رأفت رضوان، الحكومة الإلكترونية المركز الدولي للدراسات المستقبلية والاستراتيجية، العدد الخامس، 2005، ص 15.

كما يعرفها Fatilejacole الحكومة الإلكترونية بأنها: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية، بحيث تقتزن بتغيير على مستوى التنظيم والقدرات الجديدة للمستخدمين من أجل تحسين الخدمات العمومية، وتقوية الممارسات الديمقراطية وتعزيز للدعم السياسات العامة.¹

في حين يرى Georges chatillon: أن الحكومة الإلكترونية هي: استخدام من قبل الدولة والسلطات المحلية ولتكنولوجيا المعلومات والاتصال لأداء العمل الإداري، وتقديم خدمات أفضل لمستخدمي الإدارة.²

ب- التعاريف العربية:

عرف رأفت رضوان الحكومة الإلكترونية: بأنها البيئة التي تتحقق فيها الخدمات المواطنين واستعلاماتهم وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية لدائرة الحكومة بذاتها، أو فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد.³

ويعرفها محمود الهوش على أنها: عملية تغيير وتحويل العلاقات بين المؤسسات الحكومية.

والمواطنين والرجال الأعمال، من خلال تكنولوجيا المعلومات بهدف تقديم خدمات أفضل المواطنين تحسين التعامل والتفاعل، مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة، وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيد من الشفافية، وإدارة المؤسسات الحكومية بطريقة أكثر كفاءة، تحجيم الفساد وزيادة الشفافية، وتعظيم العائد ككل أو تخفيض النفقات وزيادة القناعة المواطن بدور المنظمات الحكومية في حياته.⁴

¹ - أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية الواقع والأفاق، القاهرة: مجموعة النيل العربية 2006، ص 27.

² - مريم خالص حسين الحكومة الإلكترونية 3 مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص 443.

³ - رضوان رأفت، نفس المرجع، ص 15

⁴ - أبو بكر محمود الهوش، مرجع السابق ص 27.

ويعرف الحكومة الإلكترونية: على أنها قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين، وبين قطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية، وبأقل تكلفة عبر شبكة الأنترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة معتمدة على مبدأين هما:¹

الأول: تقني: يتمثل في إعداد المعلومات إلكترونياً وتناقلها عبر شبكة الأنترنت وضمن دقتها وسريتها.

الثاني: إجرائي: يتجسد في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها فحين يرى محمود الهوش أنه رغم تعدد التعريفات للحكومة الإلكترونية إلا أنها تدور في فلك 03 مدارس فكرية يمكن عرضها فيما يلي:²

أ- مدرسة تكنولوجيا المعلومات: تؤمن بضرورة تفعيل الخدمة من خلال استخدام كافة أشكال تكنولوجيا المعلومات لتوصيلها إلى المواطنين بكفاءة فعالة وبالوقت الحقيقي.

ب- مدرسة إبداع الإدارة: تنادي بإحداث تغييرات تحويلية في مفهوم الإدارة والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير والابتكار، وأن الخدمة الإلكترونية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية يجب أن تتوافق مع مفاهيم معينة مثل إدارة العلاقة بالعميل وتسويق العلاقة والتوجه بالمواطن وغيرها من المفاهيم التي تضع المواطن في قمة اهتمامات التنظيم بمعنى اشتراط توافق بين الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية.

ت- مدرسة إعادة اختراع الحكومة: هذه المدرسة تؤمن بإعادة اختراع الحكومة من خلال إحداث تغييرات جوهرية في أساليب واستراتيجيات تفاعل الحكومة مع المواطنين، وأن تكون خدماتها مستندة على مبادئ وأسس العدالة، والإنصاف والديمقراطية، والشفافية والمساءلة، والمشاركة في اتخاذ القرارات والتسويق الاجتماعي بما يحقق الأهداف السامية للمجتمع.

¹- فؤاد حسن حرز الله الحكومة الإلكترونية في الجزائر: دراسة في إمكانية التطبيق (مذكرة ماستر، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012 - 2013)، ص 19.

²- الهوش، مرجع السابق ص 23 - 26.

المطلب الثالث: الفرق بين الحكومة الإلكترونية والكلاسيكية.

تختلف الحكومة الإلكترونية عن الحكومة التقليدية في أهدافها وفلسفتها ونظم إدارتها وهيكلها التنظيمي وطبيعة العلاقات التي تربطها بالمواطنين وأسلوب إدارة الموارد البشرية بها.

- وذلك على النحو الموضح بالجدول رقم (1):

وجه المقارنة	الحكومة التقليدية	الحكومة الإلكترونية
الهدف	- حكومة سيادية. - تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الخدمائية والاقتصادية.	- حكومة إلكترونية. - مشاركة المجتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص في الأنشطة الاقتصادية والخدمية.
الفلسفة	- النهج البيروقراطي.	- نهج رجال الأعمال.
محور الاهتمام	- التركيز على الإجراءات.	- التركيز على الأهداف والنتائج.
التكامل	- الفصل التام بين المنظمات الحكومية في أداء الأعمال.	- كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الإلكترونية.
نمط الأعمال	- أعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية.	- أعمال ابتكارية متجددة.
تكنولوجيا المعلومات	- دورها منفصل عن الإدارة، يقتصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات.	- تضمين تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم ورقابة.

التنظيم	- هرمي متعدد المستويات	- التنظيمات الشبكية الواسعة.
اتخاذ القرارات	- القرارات المركزية من خلال مراكز السلطة بناء على قواعد جامدة.	- القرارات تشاركيه بين العاملين والإدارة.
المواطن	- المواطن سلمي 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	- الاستجابة البطيئة في أداء المعاملات الداخلية والخارجية.	- الاستجابة الفورية المعاملات الداخلية والخارجية وفقا الآليات السوق.
الخدمات	- تقدم بالطرق التقليدية ومرتبطة بالمواعيد العمل المحددة.	- خدمات مبتكرة من خلال شبكة الانترنت ومتاحة في أي وقت.
الموارد	- تعتمد على الأصول المادية الملموسة والوثائق والمستندات الورقية.	- تعتمد على رأس المال الفكري للعاملين والوثائق والمستندات الرقمية.
نطاق العمل	- محلي داخل حدود الدولة و سيادتها.	- عالمي خارج الحدود الجغرافية للدولة.
التعامل مع الموردين	- إجراءات بطيئة معقدة وغياب الثقة في التعامل الحكومي.	- التعامل السريع في الوقت المحدد والثقة المتبادلة في التعاملات.

المصدر: إيمان عبد المحسن، الحكومة الإلكترونية- مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009، ص 2

المطلب الرابع: المفاهيم المرتبطة بالحكومة الإلكترونية.

1- الديمقراطية الإلكترونية: يهتم هذا الشق من الحكومة الإلكترونية بقضايا حساسة على مستوى البلاد وصورتها الديمقراطية وهو ما يعالج الموضوعات كمشاركة المواطن في عملية المحاسبة والمساءلة عبر تقديم المعلومات الكافية عن أداء الحكومة عبر الأنترنت ووسائل التكنولوجيا مختلفة كما بإمكان المواطنين المشاركة بالانتخابات عبر الأنترنت مما يؤدي إلى زيادة نسبة المشاركة وسرعة إصدار النتائج بالإضافة إلى تخفيض استهلاك الموارد البشرية المطلوبة لإدارة عمليات الاقتراع والتصويت.

ومن الخدمات التي يمكن للحكومة أن تقدمها في هذا المجال نذكر: منتديات النقاش الإلكتروني الهادفة إلى إتاحة الفرصة للمواطنين الذين يرغبون في إبداء رأيهم في السياسات الحكومية، الحملات السياسية الإلكترونية، استطلاع الشعب الإلكتروني حول القضايا خلافية قد تهم المواطن، نشر وتوثيق محاضر الجلسات الحكومية والبرلمانية عبر الأنترنت وغيرها.¹

2- إدارة الإلكترونية: تعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة " العمل الإلكتروني " أو " إدارة بلا أوراق "، وتعمل الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة أي تطبيقها مقتصر على المنظمة فقط وتعتبر الإدارة الإلكترونية جزء من الحكومة الإلكترونية أي مرحلة سابقة من الحكومة الإلكترونية.

3- الحكومة الرقمية: يرى الباحث أن التمييز بين الحكومة الإلكترونية E.Government والحكومة الرقمية Digital Government لا ضرورة له لأن الحكومة الرقمية لا تعني شيئاً غير الحكومة الإلكترونية.²

4- الإدارة العامة الإلكترونية: ويشمل هذا المجال، مجمل العمليات والإجراءات الإدارية التي تتم داخل البنى التنظيمية التي تؤلف أجهزة الدول وإداراتها ودوائرها، إضافة إلى العمليات التي تجري بينها، أي كل ما يتصل بالعلاقة الحكومية التي يشار إليها بمصطلح Government to Government

¹ - مأخوذ من الموقع:

WWW. ego concepts .com. / الديمقراطية - الإلكترونية/ تم الاطلاع عليه يوم 21-02-2017 على الساعة 02:00.

² - مأخوذة من الموقع: .21-02-2017:PA258. http Ps // Books - Google. Dz / books ? Id= t2 jKcgaQBAjppg= 02:54 يوم الاطلاع: 2017-02-21.

5- **الحكومة الذكية:** هي امتداد للحكومة الإلكترونية أي حكومة جواله بحيث يجري توفير الخدمات الحكومية من أي مكان وفي أي وقت عبر أدوات ذكية (تطبيقات الهاتف المحمول وأجهزة الكمبيوتر المحمول وأجهزة المساعد الرقمي الشخصي وغيرها لخدمة المتعامل بكفاءة وفعالية. ومن ميزات: حكومة حساسة تلتقط ما ينتشر حولها وتستفيد منها، وهي حكومة مطاطة تستوعب الطلب المتزايد على الطاقة الحاسوبية بكفاءة وهي حكومة اجتماعية تتواصل مع جمهورها ومواطنيها بشفافية وانفتاح وعبر مختلف الشبكات الاجتماعية الإلكترونية المتوفرة.¹

6- **تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال: NTIC** على أنها التكنولوجيا المتطورة التي تصل بين الأفراد والمؤسسات وحتى الشعوب مع عدم التواجد في نفس المكان وفي نفس الوقت.²

7- السبرانية:

المصدر اللغوي: سير نيتيك أو كيرنتيك هي مفردة مشتقة من اللغة الإغريقية القديمة من كيرنتيس أي القائد أو قائد السفينة كما قد تكون مشتقة من كيرنتيكا أي فن قيادة السفن أو من كيرنيسيس أي منصب قيادي في الكنيسة.

المصدر الاصطلاحي الحديث: السبرانية هو علم القيادة أو التحكم (control) في الأحياء والآلات ودراسة آليات التواصل communication في كل منهم.³

المبحث الثاني: الضرورات وغايات الحكومة الإلكترونية.

لقد أصبحت الحكومة الإلكترونية ضرورة من ضرورات هذا العصر بل هي وسيلة لتحسين الأداء الحكومي لخدمات الأفراد وبناء الثقة بين الحكومة والجمهور المتعامل معها، ونظرا لما تحققه من فوائد ومزايا تعجز الحكومات التقليدية عن ذلك، اتجهت أغلب الدول العالم إلى إنشاء وتطبيق الحكومة الإلكترونية ومن هذا المنطلق سنتطرق في هذا المبحث إلى أهمية المؤسسة الرقمية الحكومة السبرانية.

باعتبارها صور من الحكومة الإلكترونية (المطلب الأول)، إضافة إلى التعرف على الغاية من التوجه نحو النظام الحكومة الإلكترونية .

¹ www.egovconcepts.com/تعريف-الحكومة-الذكية/

² هاجر عطيل، هاجر مزاري، التحول الى حكومة الكترونية، (مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الليسانس، المركز الجامعي يحي فارس)، 2007، ص 03.

³ <https://ar.wikipedia.org/wiki/سيبرنيطيقا-1>

– المطلب الأول: أهمية المؤسسة الرقمية والتوجه نحو الحكومة السبرانية.

إن ظهور الحكومة الإلكترونية نتيجة التطورات الذي يشهدها العالم وخاصة بظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع بداية الألفية 03.

كما تعتبر وسيلة للقضاء على صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته حيث ينظر الكثير من المختصين بأنها فلسفة إدارية حديثة فرضتها الثورة الرقمية وتوجهات العولمة والديمقراطية.

وتكمن أهمية وضرورة الأخذ بنظام الحكومة البرانية الإلكترونية في عرض مقارنة بين طريقة التي تعمل بها المؤسسات في إطار النسق الكلاسيكي، أي قبل تطبيق النظم الإدارية الإلكترونية، وبين طريقة عمل الحكومة البرانية عندئذ يتضح إمكانية معرفة نموذج النظام الحكومي الإداري الأمثل المطلوب تحقيقه ومن خلال عقد مقارنة بين النمطين الكلاسيكي والإلكتروني.

ومن خلاله سيكون بإمكاننا التعرف على أهمية المؤسسة الرقمية، ضمن متطلبات التنمية.¹

الخصائص	النموذج الكلاسيكي	النموذج الإلكتروني
التنظيم الهيكلي	تنظيم هرمي به تدرجات معروفة وثابتة للرقمي والتعاطي في العمل.	وجود شبكة الأنترنت وإنشاء بني مؤسسية على أساس التعاون والمبادرة.
أسلوب النمط والتدخل	التعامل مع الوضع بعد وقوعه.	التعامل مع الوضع قبل وقوعه والبحث عن ابتكار آليات جديدة للتعامل معه.
الموارد والمصادر	الاعتماد على الركن المادي	الاعتماد على رأس المال المعرفي وأساليب العمل المرنة الذكية
الخدمات والتعاملات	تقدم بالطرق التقليدية من خلال الورق وهي مثقلة بالبيروقراطية والفساد في أغلبها	التكنولوجيا تتسم بالتجديد عبر قنوات متعددة المعلومات والاتصالات، تعترض محاولات الفساد، مبنية على معايير افتراضية يتساوى أمامها الجميع.
دائرة العمل	محلي ذو مردود ضعيف وبطيء	عالمي ذو مردود سريع ونوعي

¹ - سلطاني رضا، الحكومة السبرانية واعتماد التكنولوجيا في الخدمة العمومية، مداخلة في الملتقى الوطني الأول حول: السياسات العامة في الجزائر وتحقيق الأهداف الألفية للتنمية دراسة في الفواعل الجديدة، جامعة عمار تلجي، الأغواط، 2015- ص 08.

سرعة الاستجابة	ضعف التنسيق بين الإدارات وصعوبة في التعاملات	سريع متابعة مستمرة مباشرة وسهلة جدا
مؤشر البيروقراطية	عال	منخفض
الاستراتيجية	الإدارة هي الأساس	الفرد هو الأساس
القيادة	متسلطة احتكارية	استشارية مرهونة بمعطيات معرفية تكنوقراطية.

حيث تقوم الحكومة البرانية بصنع هيكل تنظيمي إلكتروني، يتضمن الوصول السريع وتبسيط العمل للحكومة التقليدية، وذلك مثلا لتنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات إدارية مختلفة في وزارات مختلفة أو إدارات على مستوى التراب الوطني، مما ينعكس على وجوده العمل الوظيفي وتحسين الإنتاجية الإدارية، إذا تلعب تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال دورا عمليا في طريقة وسرعة ودقة العمل بالنسبة للأفراد أو المتعاملين أو حتى بين الهيئات، مما يشكل بيئة عمل وطنية للخدمة العمومية.¹

التي تمتاز بضعف نسب الأخطاء كونها مبنية على أساس أنظمة آلية دقيقة إلا تعرف بالخطأ البشري، تختزل الوقت، والمسافة للقضاء مصالح الجميع، بشكل ينهي الكثير من المشاكل والتعقيدات الإدارية، ومظاهر البيروقراطية نحو مجتمع إلكتروني حديث.

المطلب الثاني: أهداف الحكومة الإلكترونية.

تعددت أهداف من وراء اعتماد نظام الحكومة الإلكترونية ومن أهمها:

تصنيف شعبان فرج: صنف أهداف الحكومة الإلكترونية إلى أهداف داخلية وأخرى خارجية وهي كالاتي:

أولاً: الأهداف مرتكزة على أعمال المصالح الحكومية الداخلية الغير ظاهرة للمتعاملين: تتمثل في

تسهيل السرعة والشفافية، إمكانية المحاسبة، الكفاءة وفعالية عمليا وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية، ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.

ثانياً: أهداف الحكومة الإلكترونية الخارجية: وهي توجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية، عن

طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على الخط، ويسهل استخدام تكنولوجيا المعلومات و

¹ - سلطاني محمد رضا، نفس المرجع، ص 09.

الاتصالات في العمليات الحكومية الداخلية، سرعة وشفافية وإمكانية المحاسبة الكفاءة والفعالية الخاصة في التواصل مع الجمهور والمواطن والأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى.

2) تصنيف سعود بن محمد النمر (وأخرون): قسموا أهداف الحكومة الإلكترونية إلى أهداف تحقيق مكاسب مادية وأهداف عامة غير مباشرة:

أولاً: أهداف يمكن ترجمتها إلى مكاسب مادية مثل:

- أ- إمكان أداء الأعمال عن بعد.
- ب- تقليل ساعات العمل داخل المنظمات الحكومية.
- ت- الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية.
- ث- إنجاز سريع للأعمال واختصار زمن في مختلف الإجراءات.

ثانياً: أهداف عامة غير مباشرة يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة مثل:

- أ- زيادة وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات.
- ب- التوافق مع بقية دول العالم خصوصاً المتقدمة.
- ج- التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.

3) - تصنيف محمد الهوش: يرى أن الأهداف الرئيسية التي يمكن تحقيقها من خلال الحكومة الإلكترونية تتمثل

في:¹

- أ- زيادة دقة البيانات.
- ب- دعم النمو الاقتصادي.
- ج- رفع المستوى الأداء.
- د- رفع الأداء العاملين.
- هـ- مواكبة التطور التكنولوجي.
- و- تلخيص الإجراءات الإدارية.
- ز- الاستخدام الأمثل للطاقة البشرية.

¹ - ابو بكر محمد الهوش، مرجع سابق، ص 27.

ح- زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء.

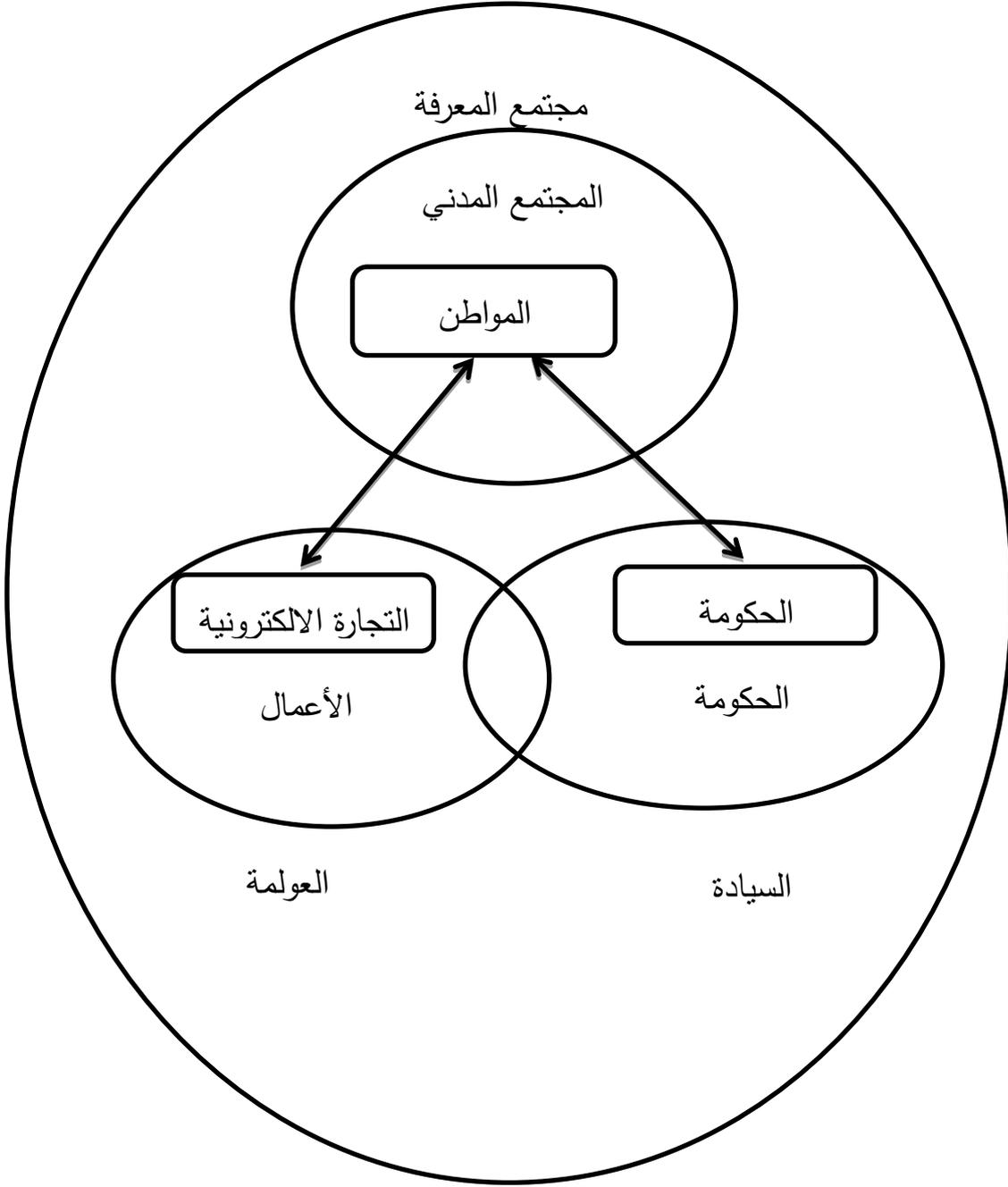
4- تصنيف جامعة الدول العربية: في إعلان القاهرة الصادر يوم 18 جويلية 2003 حددت 06 أهداف

وهي كمايلي:

- أ- بناء ثقة المستخدم.
- ب- زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.
- ج- التكامل بين الخدمات ذات الصلة .
- د- تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار.
- هـ- توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.
- و- ضمان تنفيذ المريح لخدمات الحكومة ومعلومات.¹

¹ - أبو بكر محمد الهوش، نفس المرجع.

-شكل رقم 1: يمثل العلاقة الثلاثية بين الحكومة والمواطن والأعمال.



المصدر من: الحكومة الالكترونية، معهد البحوث الاستشارات، جدة، الاصدار 09، ص05.

المطلب الثالث: العناصر المستهدفة للحكومة الإلكترونية (الحكومة، المواطن، مجموعات مصالح)

- من منطلق تعريف غربي: للحكومة الإلكترونية على أنها تغيير جذري وأداة استراتيجية تدعم وتوضع الاجراءات الحكومية للأطراف الأخرى (المواطنين الأعمال) وبالتالي فإن فائدتها تكمن في تحويل العمليات والاجراءات الحكومية لتجعل لها تأثير ايجابي في العلاقة بين الحكومة والمواطنين والأعمال عن طريق تحسين التعامل مع هذه المجموعات والعمل معها بسرعة وسرية واستجابة أكثر¹.

ومن خلال هذا تعريف سنحاول في هذا المطلب التعرف على أهم الشرائح المستهدفة من طرف الحكومة الإلكترونية:

أولاً: الحكومة: تسعى الحكومة الإلكترونية في القضاء على سلبيات النظام الحكومي التقليدي والذي يكون عادة مغرقاً في البيروقراطية، بحيث تؤدي إلى الحد من المستوى الفساد في القطاع العام من خلال التقليل من دور الوسيط بين الحكومة والأفراد، أو بين الحكومة والقطاع الخاص، أو بين الدوائر الحكومة ذاتها، مما يؤدي بدور إلى التقليل من النفقات الحكومية بشكل ملموس وفي هذا السياق نتطلع مختلف الدول المتقدمة والنامية على السواء للتحويل إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية ومن المزايا التي تقدمها الحكومة الإلكترونية للحكومة ذاتها هي:

- زيادة فعالية وكفاءة الحكومية: حيث تساعد الحكومة الإلكترونية على توفير نظم المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات الإدارية من خلال نظم تبادل المعلومات، كما تمكن الحكومة الإلكترونية للمؤسسات الحكومية من الاتصال السريع بالمواقع المختلفة للحصول على التوريدات اللازمة مع إمكانية التعرف على الأسعار والمواصفات ومعاينة البضائع التي تحتاجها المؤسسات الحكومية والتعاقد وسداد الثمن واستلام البضائع دون الحاجة إلى ترتيبات حكومية مسبقة خلال فترة زمنية قصيرة.²

كما تقدم الحكومة الإلكترونية مزايا للحكومة على الصعيد الداخلي والخارجي، فعلى الصعيد الداخلي تقوم بدم الفجوة البيانية والإجرائية بين مختلف الوزارات والإدارات العامة بالإضافة إلى رفع مستويات الكفاءة والفعالية في الأداء في الإجراءات الأنظمة الحكومية الداخلية.³

¹-شذى أحمد علوان، عبد الرحمن عبد الله، إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في محافظة البصرة "دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في الإدارات العامة"، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 62/المجلد 07 نيسان، ص 94-95.

²-عمار بوحوش، الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون، (بيروت: دار الغرب الاسلامي)، 2006، ص 183-184.

³عمار بوحوش، مرجع سابق.

أما على الصعيد الخارجي فهي تعمل على جعل الحكومة متطورة اقتصاديا على المستوى الخارجي، كما تقدم بعض المعلومات التفصيلية عن السياحة عبر تقديم الخدمات ومعلومات سياحية عن البلد للمؤسسات السياحية الخارجية أو للمواطنين الأجانب.

القضاء على التعقيدات الإدارية : العمل الإداري السائد يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، كما بإمكان العمل الإداري أن يتعطل لفترة بسبب إجازة الموظف أو عدم تواجد في مكان عمله.

ولكن بفضل استحداث نظام الحكومة الإلكترونية مكنت الحكومة من القضاء على التعقيدات الإدارية حيث سهلت من العمل الإداري أو المعاملات الخاصة بالأفراد ويتم ذلك من خلال طريق المعلومات السريع.

كما تساهم الحكومة الإلكترونية من رفع مستوى أداء الحكومة من خلال إمكانية انتقال المعلومات بدقة وانسيابية بين الدوائر الحكومية المختلفة ويقلص الازدواجية في إدخال البيانات والحصول على المعلومات من القطاع الخاص وكذلك الأفراد.

- تنشيط فعاليات وسياسات الحكومية:

إن الحكومة الإلكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لذلك فهي تساهم في تحقيق نتائج أفضل سياسات الحكومة في الصحة والتعليم والأمن ومكافحة الإرهاب والجريمة من خلال استخدام شبكات الأنترنت لنقل البيانات وإتاحة المعلومات على الأون لاين (online)، التي يمكن أن يتفاعل معها المستفيدون منها، كذلك يمكن للحكومة أن تخضع السياسات الضريبية والتحصيل الضريبي للمعاملات الإلكترونية وتفعيلها.

حيث تساهم الحكومة الإلكترونية من رفع مستوى أداء الحكومة من خلال إمكانية انتقال المعلومات بدقة وانسيابية بين الدوائر الحكومية المختلفة ويقلص الازدواجية في إدخال البيانات والحصول على المعلومات من القطاع الخاص وكذلك الأفراد.

كما يمكن ربط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنمو الاقتصادي وذلك من خلال تنشيط المدخرات وتقليل النفقات وتحسين الانتاجية العمل وتدعم الحكومة الإلكترونية السياسة الاقتصادية التي تتبناها الدولة عن طريق رسم سياسات التجارة الإلكترونية ودعم الابداع وتحسين الأداء الاستراتيجي والخدمات الإلكترونية مما يحسن النمو الاقتصادي.

ثانيا: الفرد: إن تطبيق الحكومة الإلكترونية سوف يوفر للأفراد العديد من المزايا تتمثل في الآتي:

- سرعة أداء الخدمات: إن احلال الحاسوب الألي محا النظام اليدوي التقليدي أحدث تطورا في تقديم الخدمة للجمهور من حيث قلة الفترة الزمنية اللازمة لأداء الخدمة وذلك بفضل سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسوب الألي بخصوص الخدمة المطلوبة، كما تخضع الخدمة الإلكترونية لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله النظام التقليدي.

- تخفيض التكاليف: حيث أن الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية، إلا أنه باتباع نظام الحكومة الإلكترونية فإن هذه التكلفة سوف تقل كثيرا وذلك نظرا لاستخدام الحاسوب الآلي الذي يوفر الأدوات والأوراق الكتابية.¹

- مشاركة المجتمع المدني : إن توسيع مبدأ المشاركة الجماهيرية المدنية والتوسع فيها يؤدي إلى بناء الثقة بالحكومة ومشروعاتها، حيث تتجه نحو تحسين قدرات المجتمع وفعالية المجتمعية لذلك يجب المشاركة المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني من نقابات وجمعيات غير حكومية في اتخاذ القرارات الخاصة بالحكومة الإلكترونية، من خلال التشاور والمشاركة الإيجابية للتعرف على وجهات النظر والآراء المختلفة نحو مشروعات الحكومة الإلكترونية.²

المطلب الرابع: مراحل انتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية

فإن عملية الانتقال من الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية تمر بـ 3 مراحل هي:

- المرحلة الأولى: دخول نظام الحاسوبي في مجال التطبيقات الإدارية المختلفة وفي هذه المرحلة تم تطوير أنظمة العمل داخل الإدارات المختلفة من خلال البرامج التي سهلت كثير من عمل الموظف العادي وساعدته في سرعة إنجاز أعماله المختلفة.

- المرحلة الثانية: وضع بعض الخدمات من خلال أنظمة المعلومات على الأجهزة المختلفة وعرفت باسم أنظمة بعض الخدمات وفي هذه المرحلة يحصل المواطن من خلال أنظمة المعلومات مثل تسديد الفواتير الهاتف أو الكهرباء.³

- إن نظام المعلومات يمكن المواطنين والمنشآت الأعمال من الوصول بسهولة إلى هذه المعلومات دون الحاجة للتوجه إلى حيث المكاتب المادية للحكومة ويعتبر تقدما ثوريا بالنسبة للأمم التي تعصف بها البيروقراطية والفساد الإداري،

¹ - عمار بوحوش، مرجع السابق، ص185

² - سحر قدور الرفاعي، مرجع سابق، ص317.

³ - خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية، (الإسكندرية: دار الجامعية)، 2008، ص 20-21، 77.

ويتم هذا نظام عبر مواقع الشبكية الحكومية حيث تقدم الحكومات بنشر المعلومات المتعلقة بما وكذلك المعلومات التي تعدها لنفسها وللمواطنين على نطاق واسع لانتفاع أكبر عدد ممكن من المواطنين، وبهذا تتحول المواقع الشبكية إلى مصادر حية للحصول على معلومات مفيدة من الحكومة وعن الحكومة.

- المرحلة الثالثة: التفاعل من خلال توسيع المشاركة المدنية في الحكومة، لأن الحكومة الإلكترونية تحمل معها إمكانية مشاركة المواطنين في عملية الحكم وذلك من خلال إشراكهم مع صناع القرار عبر كامل دورة السياسية وعلى كافة المستويات الحكومية، وهذا النوع من المشاركة الجوهرية المدنية يساهم في بناء ثقة الجمهور بالحكومة الإلكترونية التفاعلية على وجود اتصالات باتجاهين (Two – way communication) بدءاً بوظائف أساسية مثل: الاتصال عبر البريد الإلكتروني للاستفسار عن مسائل معينة أو الحصول على معلومات محددة من مسؤولي الحكومة أو أشكال تغذية العكسية التي تتيح للمستخدمين تقديم مقترحاتهم وآرائهم حول مسائل التشريعية أو التنظيمية وغيرها وقد تتضمن هذه المرحلة من الحكومات الإلكترونية تكوين منتديات للمواطنين والحكومة، وهذه المنتديات تمثل نوعاً من أنواع المجتمعات الافتراضية على الخط حيث يتمكن الناس من تبادل الأفكار والآراء والأطروحات وتوسيع ادراكات الجمهور حول مسائل معينة وإرساء فرص جديدة حيوية غير مقيدة بالمسافة¹

المبحث الثالث: الإطار مفاهيمي للخدمة العمومية.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية.

-مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية هي تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجة المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة. أو هي أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي: تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة والتي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق. تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها.²

ولذلك يركز الدكتور ثابت عبد الرحمان إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين:

¹- صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، (الأردن: دار البارودي للنشر والتوزيع)، ط1، ص 60-61.
²- ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، دون بلد النشر، الدار الجامعية، 2001، ص455.

- مفهوم الخدمة العامة كعملية: حيث يمكن اعتبار الخدمة العامة التي تقدمها المنظمات الحكومية، أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل مخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك 03 أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

- الأفراد: إذا يمثل 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 والوقاية مختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته.

- الموارد: حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص المرور للسيارات، والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.

- المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع جانب الحديث للخدمة العامة، كمصلحة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل الخدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

3- مفهوم الخدمة العامة كنظام: انطلاقاً من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة.

- الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة (Inputs) تتم عمليات التشغيل على مدخلات.

- نظام تسليم الخدمة ووفق لهذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدم، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

- كما عرفها Philippe Brachet: بأنها قطاع تقدم عملاً جماعياً لجميع أفراد المجتمع محقق تطبيقات مبادئها استخرجت من بعدين هما: البعد التنظيمي والبعد الخدماتي موجّهة لحقلين مهمين من التنظيم العمومي (الإداري والمستهلك أو المستفيد من الخدمة العمومية)، في حين يرى Léon Duguit أن الخدمة العمومية هي احترام لمبادئ المساواة،

الاستمرارية، الاندماج في النشاطات التي تدخل ضمن التبادلات الاجتماعية وتظهر أهميتها من خلال التطبيقات والخدمات المقدمة من طرفها.¹

المطلب الثاني: المعايير التي تتميز بها الخدمة العمومية:

من خلال النتائج الأعمال والدراسات التي خلص إليها معظم العلماء الباحثين في مجال التسيير العمومي، أكدوا على أن عملية التسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها والمتمثلة في المعايير التالية:

- **معيار المساواة:** يعتبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو

الانتماء الحزبي... الخ فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة.

- **معيار الاستمرارية:** هذا المعيار يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية

والرقي العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة الضرورية لهم، وهذا ما يتعين على الدولة حماية

المؤسسات والإدارات العمومية في حالات فشل والإفلاس، كما يستوجب كذلك في حالات الإضراب الشرعي

لعمال القطاع العمومي، الالتزام بالحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض النشاطات الخدمة العمومية.

- **معيار التطور:** هذا المعيار يسمح بتكيف المحتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة

احتياجات المستفيدين من جهة أخرى مثلاً: إدخال البطاقات البيومترية في حالة المدنية ومعالجة العمليات الجارية

الحسابية بالنظم الآلية الحديثة وتحديث وسائل النقل الجماعي كالقطار الكهربائي.

- **معيار المجانية النسبية:** امتداد لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعيتهم متباينة (من حيث

مستوى الدخل)، يتم اعتماد سلم بين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون

الوصول إليها مجانياً، للجميع مثل: خدمة الصحة، الأمن... الخ، ثم ترتيب الخدمة تنازلياً حسب نوعية الخدمة

ومستوى الدخل المستفيد، بحيث تتعدد الشيعرات وتندرج إلى غاية الأسفل السلم، أين يقتضي معيار المساواة في

التعامل، بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل، مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية،

كالسكن التأمين، السياحة، الترقية... الخ.

¹ - مرجع السابق.

- **معيار الشمولية:** انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون الحق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين لأنها تعتبر ضرورية غي أغلب الأحيان، ومن ثم فإن الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين، والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية.

- **معيار الفعالية:** الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين المناطق الوطن (خلق الفوارق الجهوية)، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجالا لتنقل والكهرباء والغاز والاتصالات والتعليم والصحة والأمن وشق الطرق في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل التهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.

- **معيار التضامن:** الخدمة العمومية ما هي إلا تعبير عن التضامن الاجتماعية بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان، بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية و المادية، لذا فالخدمة العمومية تصنف مهامها إلى 3 أصناف وفق معيار التضامن الاجتماعي والمتمثلة في:

- مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش.

- مهام تهدف إلى محافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة.

- مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة.¹

المطلب الثالث: نظم وأنواع الخدمة العمومية

- **أولا: نظام الخدمة العامة المفتوحة:** حيث يتم النظر في النظام المفتوح الى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية، يتم اعداد الفرد لها، ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية، وتقوم المؤسسات أو المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفق النوع الخدمة (اقتصادية، زراعية، تجارية) حيث يتم تعيين العاملين تبعا لمتطلبات العمل الحقيقية، بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وماهو جدير بالذكر هو أن منظمات الخدمة العامة قبل توظيف الأفراد تقوم بتحديد الشروط الواجب توفرها في المرشحين للوظائف العامة، إلى جانب اجراء مقارنة بين الوظائف المتشابهة تهدف للحد من الازدواجية في المسؤوليات والتضارب في الاختصاصات .

- **ثانيا: نظام الخدمة العامة المقفلة:** وفق هذا النموذج تقوم الادارة غالبا لعمليات اعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، واستمرارية التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات، واكتشاف

¹ -WWW. Foad 8 .vFC / dz h cours / administrateur / Management. Publique / Section. 1/5. HT ml

الاستعدادات ، كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات .¹

¹-ثابت عبد الرحمن ادريس، مرجع السابق.

خلاصة الفصل الأول:

في نهاية هذا الفصل نستنتج جملة من التفصيلات بما يخص الحكومة الإلكترونية والتي يمكن اجمالها كالآتي:

- شكلت الحكومة الإلكترونية ثورة فكرية حيث أصبحت محل نقاش لعديد من الباحثين القانونيين والإداريين سياسيين والاقتصاديين.
- ساهمت الحكومة الإلكترونية في تغيير من ملامح النظام الإداري التقليدي وذلك بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسات الحكومية.
- قامت الحكومة الإلكترونية في تغيير من نمط الخدمة العمومية التقليدية إلى خدمة عمومية إلكترونية.
- إن الهدف من توجه نحو الحكومة الإلكترونية لمواجهة مشكل البيروقراطية في الحصول على الخدمة في وقت قصير عن طريق شبكات ومواقع الكترونية المتاحة لجميع شرائح المجتمع.

الفصل الثاني

الحكومة الإلكترونية ودورها في تعزيز أداء
الخدمة العمومية.

يعالج هذا الفصل كلا من الإدارة العمومية الحديثة والحكومة الإلكترونية حيث سنتناول في المبحث الأول الإدارة العمومية الحديثة الذي حصر في مفهوم الإدارة الإلكترونية حسب ما اوردناه في المبحث الأول باعتبار هذا الأخير توجه جديد للإدارة حيث سنتطرق لنشأة الإدارة العمومية الحديثة (مطلب الأول) ثم نبرز الفرق بين الإدارة العمومية الحديثة والتقليدية (المطلب الثاني)، فحين سنتناول أبعادها في المطلب الثالث .

أما في المبحث الثاني والثالث سنتناول الحكومة الإلكترونية باعتبارها المرحلة المتقدمة مقارنة بأنظمة الإلكترونية أخرى وفي نفس السياق سنحدد مفاهيم الحكومة الإلكترونية من خلال المبحث الثاني، أما من خلال المبحث الثالث سنعرج على دور الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمة العمومية.

المبحث الأول: الإدارة العمومية الحديثة

تعتبر الإدارة العمومية الحديثة (الإدارة الإلكترونية) من التوجهات الحديثة للإدارة، حيث كان غرض من ظهوره هو تحقيق الشفافية في المعاملات الإدارية وتعميق استعمال التكنولوجيا الرقمية لتحقيق أبعاد التنمية الاقتصادية ومن خلال هذا المبحث سنتعرف على مفهوم الإدارة العمومية الحديثة وأهم الدوافع التي ساهمت في استحداث هذه الإدارة مع إبراز الفرق بين الإدارة التقليدية والحديثة، ثم التعرف على أبعاد الإدارة العمومية الحديثة.

المطلب الأول: دوافع التحول الى الإدارة العامة الحديثة (New Public Management)

يعتبر تطور الإدارة العامة الحديثة خلال العشرين سنة الماضية واحد من أكثر الاتجاهات الدولية المعاصرة اللافتة للنظر في الإدارة العامة، فقد هيمنت الإدارة العامة الحديثة على أجندة الإصلاح الإداري في العديد من دول العالم. وقد أوضح (Manning, 1997) أن الإدارة العامة الحديثة قد تم تطبيقها بصورة كاملة في كل من المملكة المتحدة، نيوزلندا، استراليا، هولندا، السويد، والولايات المتحدة الأمريكية وكندا. وقد ظهر هذا النموذج أو الإطار بأسماء مختلفة؛ الإدارة العامة الجديدة (Hood, 1991)؛ نموذج ما بعد البيروقراطية (Barzelay, 1992)؛ الإدارة العامة بناء على نظام السوق (Lan, and Rosenbloom, 1992)؛ وإعادة اختراع الحكومة (Osborne and Gaebler, 1992). وبالرغم من اختلاف مسميات الإدارة العامة الحديث، فقد حاول الأكاديميين والباحثين البحث للتعرف على خصائص الإدارة العامة الحديثة. فقد حدد (Kernaghan and Charih, 1997) ثلاثة عناصر للإدارة العامة الحديثة:¹

¹ المعاني أيمن، الإدارة العامة الحديثة والإصلاح الإداري، (عمان: دار وائل)، ص10.

1. تغيير في آلية الحكومة.

2. تغيير في أسلوب الإدارة.

3. تقليص دور الدولة.¹

فالإدارة العامة الحديثة تشمل تغيير في البناء الهيكلي للحكومة، وتتضمن إعادة الهيكلة للأقسام والإدارات، إنشاء وحدات لتقديم الخدمة، اللامركزية في السلطة والمسؤولية من خلال إعطاء الصلاحيات للمستويات الإدارية الدنيا، والفصل بين السياسة وتقديم الخدمات (Hood, 1991). وتنادى الإدارة العامة الحديثة كذلك إلى تغيير الثقافة التنظيمية، تحسين الجودة، الاستجابة للعملاء، وممارسة المشاركة الإدارية، الاتجاه نحو آلية السوق، واستخدام الموارد بأسلوب يتميز بالكفاءة والفاعلية (Obsorne and Gaebler 1992; Halachmi, 1995).

وقد اتجهت العديد من دول العالم ومنها المملكة المتحدة (أنظر 1999، باركر)، كندا (أنظر 2001، Glor) (وأستراليا) (أنظر 2000، Gramberg and Teicher) ونيوزيلندا (أنظر 1998، Pallot) للتركيز على الاستخدام الكفؤ والأمثل للمدخلات المستخدمة في تقديم الخدمات بما قد يؤدي إلى ترشيد وتقليل النفقات. ففي حالة المملكة المتحدة جاءت الإصلاحات تحت مسمى "Financial Management Initiative" وذلك لرفع مستوى الكفاءة الإدارية (Clark, 2000).

وفي مجال اللامركزية وإعطاء صلاحيات أكبر للمستويات الإدارية الدنيا، اتجهت المملكة المتحدة لإصلاح أداري يعرف بمسمى برنامج الخطوات التالية " (James, 2001) "Next Step Program". وقد بوشر بتطبيق برنامج الخطوات التالية في عام 1988م، ويهدف لتقليل التحكم المركزي فيما يتعلق بالرقابة الإدارية والمالية وإعطاء المزيد من المسؤوليات والصلاحيات للعاملين في المستويات الإدارية الدنيا. وفي خطوة أكثر تقدماً في مجال اللامركزية اتجهت المملكة المتحدة لإنشاء وكالات تنفيذية وذلك لتحقيق أهداف محددة (1999، باركر).

وفي مجال طبيعة دور الإدارة العامة وعلاقتها بالمواطنين، فقد تبنت العديد من الدول أشكالاً معينة لميثاق المواطن، كميثاق مستخدمي الخدمات في بلجيكا، وميثاق مستخدمي الخدمات العامة في فرنسا، وميثاق جودة الخدمة العامة في

¹المعاني أيمن، نفس المرجع.

البرتغال، وميثاق المواطن في المملكة المتحدة، وتهدف تلك المواثيق لتحسين الخدمات العامة بالنسبة للمواطنين وتزويدهم بخيارات متعددة وإمدادهم بالمعلومات المتعلقة بالخدمات (شمس الحق، 1998).¹

التغيير في أسلوب الإدارة:

ويشمل التغيير في الإدارة من خلال العناصر التالية (Bale and Dale, 1998):

أ- تبنى القطاع العام لممارسات الإدارة المطبقة في القطاع الخاص والتي تتضمن استخدام نموذج التميز، إعادة الهندسة، إدارة الجودة الشاملة، القيمة مقابل النقود، قياس الأداء والحوافز، خدمة العملاء، الربحية، وتقليل العمالة.

ب- التركيز على الكفاءة والفاعلية.

ت- الانتقال من التحكم في المدخلات الإجراءات والأنظمة باتجاه قياس المخرجات.

ث- تفضيل الملكية الخاصة، أسلوب التعاقد للخدمات العامة، وأتباع أسلوب المنافسة لتقدم الخدمات.

ج- تفويض الصلاحيات والسلطات للمستويات الإدارية الدنيا.

تقليص دور الدولة:

ويشمل تقليص دور الدولة وفقاً لمفهوم الإدارة العامة الحديثة الاتجاه نحو التخصيص، برامج تخفيض الميزانية، تشغيل الخدمات بأسلوب تجارى، تخفيف القيود الحكومية على القطاعات الاقتصادية (Dérégulation).

وفيما يتعلق بالسمات الخاصة بالإدارة العامة الحديثة، فقد حدد Hood 1991 مجموعة من السمات المميزة للإدارة العامة الحديثة:

أ- إطلاق حرية المديرين للإدارة.

ب- وضع معايير واضحة لقياس الأداء.

ت- التركيز على رقابة الأداء.

ث- تجزئة فعاليات القطاع العام وتحويلها إلى هيئات عامة.

¹ المعاني أيمن، نفس المرجع، ص11.

ج- تشجيع المنافسة.

ح- تبني أساليب القطاع الخاص في الإدارة.

خ- التأكيد على مزيد من الانضباط في استغلال الموارد.

فالقاعدة الأساسية للإدارة العامة الحديثة تركز على تبني نظام السوق كإطار للعلاقة بين الإدارة والسياسة. وقد تأثرت الإدارة العامة الحديثة بدرجة كبيرة بنظرية الاختيار العام، ونظرية الأصيل والوكيل، ونظرية تحويل التكلفة الاقتصادية (Kaboolian, 1998). ويمكن النظر للإدارة العامة الحديثة كنموذج معياري لإدارة القطاع العام وتتضمن العديد من المكونات المترابطة مع بعضها، وقد برز هذا النموذج للاستجابة للحقائق الاقتصادية والاجتماعية والتي واجهت الحكومات في مختلف دول العالم خلال العقدين الماضيين (Borins, 1995). ويمكن تلخيص تلك الحقائق فيما يلي:

1- أن القطاع العام يتسم بكبر الحجم وضخامة التكاليف.

2- الحاجة للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات لتحسين الكفاءة.

3- الاحتياجات المتزايدة للمواطنين للحصول على خدمة تتميز بالجودة¹.

المطلب الثاني: مفهوم الإدارة العمومية الحديثة (الإدارة الإلكترونية).

- إن مفهوم الإدارة الإلكترونية أوسع من كونه وجود حواسيب وبرمجيات وأنترنت وغيرها من التقنيات، إذا أنها إدارة شاملة لمختلف أوجه العمليات اللوجستية والإعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وإدارة الإمداد وإدارة العلاقات العامة، وعرض التكنولوجيات الخاصة بخدمات الخدمة العامة وضبط الطلبات الحصول على الخدمات وتلبية حاجات عميل الإدارة وهو المواطن وتنظيم العلاقة بين مؤسسات الدولة والقطاع الرسمية وغير الرسمية.

كما يوجد العديد من التعريفات منها ما هو مبسط ومنها ما هو مركب:

- الإدارة الإلكترونية: هي استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تسيير سبل أداء الإدارات

الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل اتصال إلكتروني.

¹نفس المرجع، ص12.

أي الإدارة الإلكترونية ليست مقصورة على توفير الخدمات للمواطنين عن طريق الأنترنت فحسب، بل تشمل المحاولة الدائمة للحصول على أجود خدمة حكومية في العلاقات الداخلية والخارجية من خلال الطرق الإلكترونية غير التقليدية في أي مكان وزمان دون تمييز أو إخلاء بتكافؤ الفرص.¹

والإدارة الإلكترونية: هي منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني، وذلك باعتماد على نظم معلوماتية أي إنجاز المعاملات الإدارية وتقييم الخدمات العامة عبر شبكة الأنترنت أو الأنترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات.²

المطلب الثالث: الفرق بين الإدارة العمومية الحديثة والتقليدية.

أن كل ميزة في الإدارة العمومية الحديثة هي ميزة كانت تفتقدها الإدارة العمومية التقليدية أي أن الإدارة الحديثة جاءت لتعالج النقائص الموجودة في الإدارة التقليدية³ وعليه، وعلى هذا الأساس يمكننا إبراز الفروق الموجودة بين الإدارتين في النقاط التالية :

أ/ من حيث الهدف: تركز الإدارة التقليدية على إدارة الأفراد والموارد لتحقيق الكفاءة والفعالية، في حين تركز الإدارة الإلكترونية على إدارة المعلومات والرقميات والشبكات والعلاقات لتحقيق التفاعل والتجاوب، فمن المسلمات في مجال الإدارة أنه لا يمكن تحقيق تطور أو تنمية دون قرارات، وأنه لا يمكن إصدار قرارات دون أن يكون هناك معلومات وبيانات كافية عن الموضوع محل القرار، وأنه بقدر ما تكون هذه البيانات والمعلومات صحيحة ومطابقة لواقع وطبيعة النشاطات التي تجري ضمن الإدارة فإن القرار الإداري يكون على قدر كبير من الكفاءة، وهذا ما تتيحه فعلا تقنيات الإدارة الإلكترونية.

ب/ من حيث التنظيم: تنظيم الإدارة التقليدية هرمي متعدد المستويات والتقسيمات التنظيمية فيه ثابتة، كما أنها تركز السلطة في الإدارة العليا، والاتصالات الرسمية فيها تتم تبعا لخط السلطة، بينما بالنسبة للإدارة الإلكترونية فإنها تقوم على هياكل تنظيمية شبكية، والتقسيمات التنظيمية فيها متغيرة، كما تتعدد مراكز السلطة وفرق العمل الذاتية، والاتصالات فيها فائقة السرعة⁴. وفي نفس السياق قدم نجم تعريف سنة 2004 يقارن من خلاله بين الإدارتين من

¹ حماد مختار، مرجع السابق، ص: 05.

² محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز المعلومات التابعة للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، دراسة لنيل شهادة الماجستير، 2008، ص: 07.

³ حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مداخلة لمقابلة في المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، السعودية: معهد الإدارة العامة، يومي 1-4 نوفمبر 2009، ص: 06-07.

⁴ محمد بن اعراب، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، محاضرة لمقابلة من قسم الحقوق والعلوم السياسية، جامعة لمين دباغين، سطيف، ص: 09.

ناحية التنظيم حيث يرى الادارة التقليدية قائمة على الهرمية التقسيم القائم على التخطيط وأوامر في الأعلى مقابل تنفيذ الخطط والأوامر من الأسفل . كما أنها (الادارة التقليدية) تركز على هرمية المعلومات (الرئيس لديه معلومات أكثر كثافة وسعة اثرء مقابل عاملين لا يملكون الا القدر اليسير منها أي على قدر ما يسمح به تقسيم العمل) بينما الادارة العمومية الحديثة تركز على الأنترنت وشبكات الأعمال.¹

* ان الاختلاف الموجود بين الادارتين في أسلوب التنظيم أو طريقة التسيير المؤسسة كما سبق وأن ذكرنا ، باعتبار أن الادارة التقليدية تتميز بالسيطرة سواء في شكل التنظيم المؤسسة (الهرمي) أو من ناحية حصول على المعلومة والاستحواذ عليها ، لأن المعلومة تكون من صلاحيات الرئيس فقط أما المرؤوس فتحدد معرفته على المصلحة التي يشغلها فقط .

- يؤكد العلق أيضاً (2005) أن الادارة التقليدية تعتمد على الهرمية والسرية أسلوباً ومنهجاً ، بينما الادارة الحديثة هي الانفتاح والشفافية والتحالفات الاستراتيجية.²

ج/ من حيث التخطيط: التخطيط في الإدارة التقليدية من مهام الإدارة المركزية (الجهات الوصية)، ويتم من أعلى إلى أسفل، وتتسم هذه الخطط بكونها طويلة أو قصيرة الأجل، وتترجم تلك الخطط إلى برامج ينفذها العمال والموظفون، أما التخطيط في الإدارة الإلكترونية فهو أفقي ومشترك بين الإدارة والعاملين، ويتم إعداد الخطط على فترات قصيرة، وتتسم هذه الخطط بالمرونة والتغير، وقد لا يختلف التخطيط الإلكتروني من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي لكونهما ينصبان على وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيقها، رغم وجود فوارق أساسية تبرز من خلال كون التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية القصيرة المدى، والقابلة للتحديد والتطوير المستمر، خلافاً للتخطيط التقليدي، ومن خلال أن المعلومات الرقمية دائمة التدفق والتي تضمني استمرارية على كل شيء في الإدارة بما فيها التخطيط، مما يحوِّله من التخطيط الزمني المنقطع (بوضع تقارير فصلية) إلى التخطيط المستمر.

د/ من حيث الرقابة: تتم في الإدارة التقليدية مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المراد تحقيقه للوقوف على الانحرافات وتصحيحها، كما يتم عن طريق مقارنة المدخلات بالمخرجات، فهي بذلك رقابة موجهة للماضي وتأتي بعد التخطيط والتنفيذ، وهذا يعد من سلبيات الرقابة التقليدية والناجمة عن الفجوة الزمنية بين التقرير المبرز للخلل وما يتطلبه من كتابة ومراجعة وتوقيع وبين مرحلة التصحيح، لكون التقارير تكون دورية شهرية أو فصلية أو سنوية، بينما بالنسبة للرقابة في

¹-سمير مطر المسعودي، معوقات تطبيق الادارة الإلكترونية في ادارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، (المملكة المتحدة: جامعة الافتراضية الدولية)، د.ط، ص 25
²سمير مطر المسعودي، نفس المرجع، ص 10

الإدارة الإلكترونية فتكون فورية، وهي عملية مستمرة يشارك فيها أكثر من طرف من خلال الشبكة الإلكترونية، وهي رقابة قائمة على أساس النتائج بمساعدة الشبكة الداخلية التي تعمل كقناة آنية لنقل المعلومات بشكل فوري، وبالتالي تقليص الفجوة الزمنية بشكل كبير والقدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ بالوقت الحقيقي، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير في الوقت نفسه، مما يجعل الرقابة الإلكترونية رقابة مستمرة وليست دورية، وهو ما يمكن المدير من معرفة المتغيرات قبل أو عند التنفيذ، وبالتالي الاطلاع على اتجاهات النشاط خارج السيطرة والتدخل من أجل معالجة الانحرافات في الوقت ذاته، بما يساعد على تجاوز فجوة الأداء، وتأدية العمل الرقابي بكفاءة وفعالية في كل مراحل العمل الرقابي من فحص وتدقيق ومتابعة آنية عن طريق النقرات لا عن طريق التقارير، مما يجعلها تتم بأقل مجهود وبأقل تكاليف، رغم أن البعض يؤاخذ الرقابة الإلكترونية على أساس افتقارها للتفاعل الإنساني الذي هو أساس كل تطوير حقيقي في الإدارة من أنظمة وعاملين ومعايير وغيرها.¹

ه/ من حيث القيادة: القائد في الإدارة التقليدية هو مركز التحكم والتوجيه وهو الذي يدير الآخرين، والقرارات

هي من اختصاصه وسلطاته، أما دور العاملين فيتمثل في إمداده بالمعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرار، وفقا للقاعدة المعروفة "على صانع القرار ألا يتخذ أي قرار إلا إذا اكتملت أمامه المعلومات"، أما القائد في الإدارة الإلكترونية الحديثة فيدير ذاته قبل أن يدير الآخرين، ويقدم الاستشارات ويحل المشكلات، والقرارات في مثل هذه الإدارة تشاركية لإتاحة الفرصة للعاملين من أجل المساهمة والابتكار والتميز. وتتم هذه القيادة باستخدام تكنولوجيا الانترنت من أجل إدارة الأعمال والعلاقات المختلفة التي تجعل المدير في كل مكان، ويملك نفس القدر من المعلومات، ويتعامل مع الحاسوب المحمول، ويتصل بكل العاملين عبر شبكة الأعمال الداخلية أو بالمعاملين عبر الشبكة الخارجية، وتتسم القيادة الإلكترونية بأنها قيادة حس التكنولوجيا.

إن التغيير المتسارع في مجال التكنولوجيا يجعل القائد الإلكتروني ذو قدرة على تحسس أبعاد التطور والعمل على توظيف مزاياه، كما تتسم بحس الوقت لأن القائد الإلكتروني قائد زمني سريع الحركة والاستجابة والمبادرة، لأن الانترنت تتيح وتوفر القدرة على تصريف الأعمال في أي وقت بالليل أو بالنهار وفي أي جزء من العالم، كما تتميز بكونها قيادة حس الطوارئ، وهو ما يدفع بالقائد الإلكتروني كي يكون متطورا وحذرا مستعملا أعينه البشرية والإلكترونية، خاصة أمام السرعة في عالم التكنولوجيا التي تقتضي أن يكون له حس الطوارئ، ويقول الدكتور غازي عبد الرحمن القصيبي أن هناك ثلاث صفات لا بد من توفرها في القائد الإداري الناجح، الأولى صفة عقلية خالصة، والثانية صفة نفسية خالصة،

¹ محمد بن اعراب، نفس المرجع، ص26.

والثالثة مزيد من العقل والنفس. الصفة العقلية هي: "معرفة القرار الصحيح". والصفة النفسية هي: "اتخاذ القرار الصحيح". والصفة الثالثة هي: "تنفيذ القرار الصحيح".¹

-من حيث تقديم الخدمة: يبرز العولمة (2003) الفرق بين الادارتين من ناحية تقديم الخدمات حيث يرى بأن الادارة هي عبارة عن استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين أداء المؤسسات .

وفي نفس السياق يقدم السالمي تعريف (2005): يشرح من خلاله الطريقة التي تقدم بها الخدمات، على أنها عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الادارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا الى تحقيق أهداف الادارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الاجراءات والقضاء على الروتين السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل ادارة جاهزة لربط مع الحكومة الإلكترونية.²

*وعليه نستنتج: بأن الادارة التقليدية تختلف عن الادارة الإلكترونية في طريقة تسيير على الرغم من أن المهام نفسها لكن أسلوب يختلف، فالأولى (الادارة التقليدية) تتميز بجمود فحين الثانية (الحديثة) تتميز بالمرونة والسرعة أي كل ما جاءت به الادارة الإلكترونية هو عبارة عن نقائص كانت تفتقده الادارة التقليدية .

¹محمد بن اعراب، نفس المرجع.
²سمير المطر المسعودي، نفس المرجع .

الجدول: (3) يوضح أهم الفروق الموجودة بين الإدارتين التقليدية والحديثة.

الخصائص	النموذج القديم	النموذج الحديث
التنظيم	بناء الهرمي به تدرجات معروفة وثابتة للتقدم في العمل	وجود شبكة الأنترنت وإنشاء البنية المؤسسية على أساس التعاون
الأسلوب	التعامل مع الحدث بعد وقوعه	التعامل مع الحدث قبل وقوعه والبحث عن ابتكار طرق جديدة للعمل
الموارد	الاعتماد على الأصول المادية	الاعتماد على رأس المال الفكري وأاليب العمل المرنة
الخدمات	تقديم بالطرق التقليدية ومن خلال الورق وهي مثقلة بالبيروقراطية	تتسم بالتجديد عبر القنوات متعددة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
نطاق العمل	محلي	عالمي
سرعة الاستجابة	شهور لضعف الترابط بين الإدارة وصعوبة في التعديل	ساعات ومتابعة مستمرة وسهلة
مستوى البيروقراطية	عال	منخفض
الاستراتيجية	الإدارة هي الأساس	الزبون هو الأساس
القيادة	متسلطة	استشارية

المصدر: سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، عدد 14، الجزء

الأول، 2010، ص 16

المطلب الرابع: أبعاد الإدارة العمومية الحديثة والتقليدية.

إن انتقال الإدارة العمومية من التسيير البيروقراطي إلى التسيير العمومي الجديد سوف يعبر عن وضعية الإدارة العمومية بإعطائها صبغة جديدة تتضمن:¹

- **التكيف المستمر مع المتغيرات البيئية:** إن انتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الإدارة العمومية الحديثة في كثير من المنظمات والمجتمعات يفرض على كل دولة اللحاق بركب التطور وتجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة العصر السرعة والمعلومات²، من خلال رصد مختلف هاته التغيرات ومتابعتها (البيئة التكنولوجية، البيئة الاجتماعية والثقافية...) ومحاولة التأقلم مع هاته المتغيرات بدل من التمسك بالقواعد الثابتة والجامدة. ، والتنافس في تقديم الخدمات والسلع بناء على المعايير، السهولة الفعالية والكفاية والملائمة.

- **توجيه مهام الإدارة العمومية في اتجاه جديد:** من خلال سعيها نحو الفعالية، وتحقيق رغبات وطموحات المواطن بتقديم خدمات ذات نوعية جديدة، وهذا بالاعتماد على موظفين أكفاء، لذا على الإدارة العمومية الاهتمام بالموارد البشري من خلال اتباع استراتيجية واضحة فيما يتعلق بتنمية وتطوير هذا المورد، والعمل على استقطاب الكفاءات، والانتقال إلى معاملة الموظف على الأساس الأداء وليس على أساس الخبرة فقط.

- **تحسيس الموظفين العموميين بالمسؤولية:** لأن التحسيس بالمسؤولية يحفز الموظف العمومي ويولد الشعور بالانتماء للمنظمة التي يعمل لديها، مع ممارسة العمل على أساس قيادي تحفيزي، وليس على أساس الاستغلال المنصب. ل³ أن المرافق العامة تقوم بنشاطها الإداري بواسطة موظفيها أو على نحو يمكن اعتبار بأن الموظف العام والنشاط الإداري وجهان متقابلان ومتلازمان في الوقت نفسه، فلا يوجد نشاط إداري بدون موظف عام، ولا يوجد موظف عام من غير اختصاص في ممارسة النشاط الإداري.

حيث يمثل الموظف عنصر البشري الضروري و اللازم لتحقيق أثر الإدارة العامة الإلكترونية على أعمال الموظفين، لأن الوسائل الإلكترونية لا تؤدي الخدمات الحكومية بنفسها، وإنما الموظفون هم الذين يؤدون الخدمات عن طريق هذه الوسائل.

- **السعي لتحقيق الفعالية والكفاءة:** من خلال العمل على تحقيق الأهداف المسطرة وفي كل المستويات، كما يجب أن تعمل الإدارة على الاقتصاد في الموارد والعمل على استغلالها استغلالاً أمثل، كما يرى العلاق (2005) بأنها ميزة

¹ ، أزمة النموذج التقليدي في الإدارة العمومية ودوافع التغيير ،محاضرة الماجستير مقدمة من كلية الحقوق والعلوم السياسية ،الجزائر ،ص 07.
² كلثم محمد الكبيسي ،مرجع سابق ،ص 15.
³ حماد مختار ، مرجع السابق ،ص 77.

الإدارة العمومية الحديثة حيث تتميز أيضا بكفاءة والفعالية في تسيير العمل الافتراضي من حيث التخطيط والتنفيذ والرقابة.

- التقرب من المواطن: يعتبر من أهم المبادئ التي تحاول الإدارة العمومية الحديثة الوصول إليها وهي تقربها من المواطن سواء في طريقة التي تقدم بها الخدمات او في طبيعة علاقتها مع المواطن لأن الإدارة العمومية الحديثة تعمل على تحسين مستوى الخدمات المقدمة واتباع المعايير جودة الخدمات التي تقدمها الإدارة العمومية الحديثة خلافا للخدمات التي تقدمها الإدارة التقليدية التي كثيرا ما تقع في الخطأ ومن جانبالعلاقة مع المواطن فان الإدارة تعمل على الغاء عامل العلاقة المباشرة بين الطرفين أو التخفيف منها كأقصى حد ممكن ، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء، والقدرة على استيعاب أكبر عدد من العملاء في وقت واحد دون حاجة للانتظار في صفوف طويلة تعرقل العمل الإداري.

ان علاقة الإدارة بالمواطن من أهم مبررات ظهور نظم الإدارة الإلكترونية هي تطوير علاقة المواطن بالإدارة وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم، كالتسجيل المدني كإصدار شهادات الميلاد، جوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية، 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.

- السرعة: لأن الوقت عامل مهم في الحكم على أداء الإدارة العمومية، وعلى هذا الأساس تعمل الإدارة العمومية الحديثة على تقليل من التعقيدات الادارية التي يتم بها القرار الاداري وانجاز العمل في وقت قياسي (خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة الأيام الأسبوع) بمجرد الرجوع لقاعدة البيانات المعدة سلفا في الادارة والتي تعد بمثابة تفويض للموظف الذي يتخذ قرار ه على أساسه ، بدلا من الرجوع الى الرؤساء الاداريين ، كما هو الحال في الادارة التقليدية ، والتخلص من التعقيدات الرقابة الادارية التقليدية واستبدالها برقابة أسهل وأدق.¹

¹ محمد بن اعراب ، مرجع السابق .

- المبحث الثاني: مفهوم الحكومة الإلكترونية.

سنتناول في هذا المبحث نشأة الحكومة الإلكترونية (المطلب الأول)، ثم ننتقل إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية (المطلب 02)، أما في (المطلب الثالث) سنبرز الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

- المطلب الأول: نشأة الحكومة الإلكترونية.

- إن تطلع الحكومة الإلكترونية في دعم البرامج الإصلاحية للقطاع العام وفي تعزيز الحكم الرشيد من خلال اعتماد تطبيقات ابتكارية ومستدامة في أنظمة الإدارات الحكومية من جهة وفي منظومة تفاعلها مع المواطنين والقطاع الخاص من جهة أخرى، لذلك من الضروري النظر إلى الحكومة الإلكترونية باعتبارها نمجا مكملا للنهج الحكومي المعتمد تقليديا في الإدارة وفي تقديم الخدمات، ووسيلة لإعادة تحديد الأساليب التي تتفاعل بها الحكومة مع المواطنين والقطاع الخاص، فتطبيقات الحكومة الإلكترونية تستطيع أن تؤثر على طريقة التعامل والتفاعل فيما بين الجهات الحكومية (G2G) ومن بين الحكومة والمؤسسات الأعمال (G2B) وبين الحكومة والمواطنين (G2C)، وتجعل هذه العلاقات أكثر سرعة وشفافية وأقل كلفة، وبذلك يتوسع معنى الحرف اللاتيني "E" في تعبير "e- gouvernement" والذي يرمز إلى كلمة "electronic" الإلكترونية ليشمل الكفاءة والفعالية والتمكين والتنمية الاقتصادية والاجتماعية.

فاستخدام الحكومات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في تعزيز كفاءة أدائها وذلك من خلال خفض المعاملات الإدارية وتبسيط الإجراءات البيروقراطية وجعل عملية تقديم الخدمات أكثر فعالية وأقل كلفة ومن هذا المنطلق نشأة الحكومة الإلكترونية.¹

وقد نشأة الحكومة الإلكترونية بهدف تطبيق الممارسات الحكم الراشد كالشفافية - حسن الاستجابة -

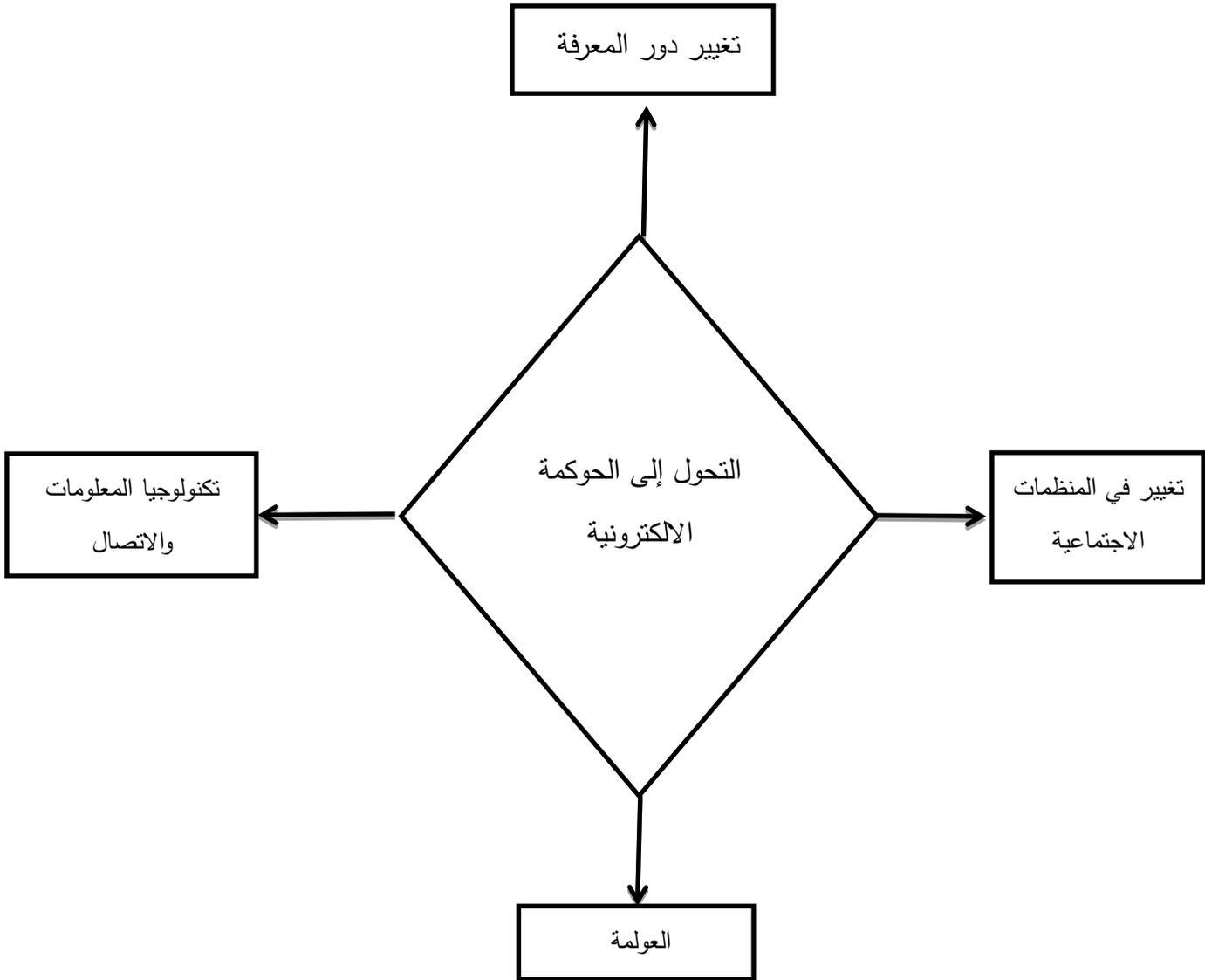
المشاركة سيادة وحكم القانون - الانصاف والتكافؤ الفرص - الفعالية والكفاءة والمساءلة والمحاسبة بوسائل إلكترونية وذلك من أجل إضفاء مزيد من فعالية والسرعة على أداء أنشطة الإدارة الإلكترونية.²

ويمكننا القول أيضا بأن الحكومة الإلكترونية كان وليد بيئة نتيجة لانتشار الواسع للوسائط الإلكترونية وتقنيات المعلومات والاتصال.³

¹ زبيرى رمضان، من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الإلكترونية المتقلة، مقارنة في سبل تعزيز المشاركة الإلكترونية في الحكم، مداخلة ملقاة في الملتقى الدولي: حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية - حالة البلدان العربية-جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، ص 05 نفس المرجع .

² بروسي رضوان، الديمقراطية والحكم الراشد في افريقيا: دراسة في المداخل النظرية والآليات العملية والمؤشرات قياس نوعية الحكم، (مذكورة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية) سنة 2008، 2009، ص 144.

الشكل (02):العوامل المساهمة في التحول إلى الحكومة الإلكترونية



إيمان عبد المحسن، مرجع السابق، ص 94

المطلب الثاني: تعريف الحوكمة الإلكترونية.

- قبل التطرق للحوكمة الإلكترونية نعرف:

أولاً: الحوكمة :

يعود لفظ الحوكمة إلى الكلمة الإغريقية قديمة تعبر عن ربان السفينة الإغريقية ومهاراته في قيادة السفينة وسط الأمواج والأعاصير والعواصف وما يمتلكه من قيم وأخلاقيات نبيلة وسلوكيات نزيهة في حفاظ على أرواح وممتلكات الركاب ورعايته وحمايته للأمانات والبضاعة التي عهدته وايسالها لأصحابها ودفاعه عنها من الخطر وضد القرصنة التي تعترضها أثناء الإبحار فإذا تمكن من الوصول بها إلى الميناء وهي سالمة أطلق عليه التجار وخبراء البحار " القبطان المتحوم جيداً" ثم تمت بدايات الحوكمة في علوم البحار ومدارس التعليم والتدريب وكذلك القوانين البحرية وكانت أول ما تعني في هذه البدايات مجموعة من القيم النبيلة والراسخة والأعراف والتقاليد البحرية.¹

ومصطلح الحوكمة هو مصطلح مختصر لمصطلح Corporate Governance، ولقد ظهر هذا المصطلح الانجليزي مند فترة السبعينات من القرن 20، وتزايد الاهتمام به بشكل ملحوظ في التسعينات من نفس القرن، وأصبح شائع الاستخدام من قبل عدة خبراء لاسيما أولئك العاملون في المنظمات الدولية، حتي أصبحت تكاد لا تخلو تقارير منظمات الأمم المتحدة من الإشارة الى هذا المفهوم، بالإضافة الى الجهد الاكاديمي والذي كان له نصيب ملحوظ في تطور المفهوم خلال تلك الفترة، واقترن هذا المصطلح مع كلمة (corporate) فقد ترجم الى 15 معنى في اللغة العربية وهي (حوكمة الشركات، وحاكمية الشركات، وحوكمانية الشركات، والتحكم المشترك، والتحكم المؤسسي، والادارة المجتمعية، وضبط الشركة، والسيطرة على الشركة، والمشاركة الحكومية، وادارة شؤون الشركة، والشركة الرشيدة وتوجيه الشركة، والادارة الحقة للشركة، والحكم الصالح للشركة، وأسلوب ممارسة سلطة الادارة. وفي هذا الصدد رصد البرنامج الانمائي للأمم المتحدة تطور المفهوم على النحو التالي:²

¹ بلوناس عبد الله، مرجع السابق، ص04

² حدة عطا الله، مرجع سابق، ص05

الجدول(04): يوضح مراحل تطور مصطلح الحكومة

المرحلة	أهم التغيرات
السبعينات	- تركيز على الحكومة - على المستوى القومي - الخدمات العامة هي المحرك الرئيسي للتنمية الاقتصادية والاجتماعية
الثمانينات	- فهم اوسع - تركيز على ادارة التنمية - تضمين قدرات الدولة المقامة بموجب سيادة القانون تكمل وتعود المجتمع ككل
التسعينات	-توسع مفهوم الحكومة ليركز على القدرات الدولة والقطاع المدني -زيادة التركيز على الطبيعة الديمقراطية للحكومة - الاعتراف بدور المؤسسات غير الحكومية والمؤسسات المرتكز على المجتمع. - اعادة التفكير في المؤسسات القائمة.

وقد تعددت التعاريف المقدمة لهذا المصطلح "الحكومة" بتعدد المهتمين بالمصطلح وانتماءاتهم السياسية

والاقتصادية والاجتماعية بحيث يعبر كل تعريف عن وجهة النظر التي يتبناها مقدم ومن بين هذه التعاريف هي كالاتي:

- تعريف فريد كورتل: بأنها مجموعة من القوانين والنظم والقرارات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء

عن طريق اختيار الأساليب المناسبة والفعالة لتحقيق خطط وأهداف المؤسسات.

- كما عرفها رئيس البنك الدولي السابق (J- Woffenson): بأنها الممارسات التي تدور حول العدالة،

الشفافية ومحاسبة المسؤولين.

- وتعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للحكومة بأنها: " مجموع العلاقات فيما بين القائمين على إدارة

الشركة".¹

¹حدا عطا الله، نفس المرجع.

ثانيا: مفهوم الحكومة الإلكترونية:

اختلفت الآراء حول تحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية بحيث تعرفها:

– منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية عام 2003 بأنها: " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خصوصا الأنترنت للوصول إلى حكومات أفضل."

أما الاتحاد الأوروبي يعرف الحكومة الإلكترونية على أنها: تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقدم للمواطنين وقطاع الاعمال، الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة، باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل: الهاتف – البطاقات الذكية وتعلق بكيفية تنظيم الحكومة لنفسها في الإدارة، ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق اوصول الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات.¹

وتعرف المنظمة اليونيسكو والحكومة الإلكترونية: هو استخدام القطاعات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين وتسليم المعلومات والخدمات وتشجيع تشاركتها على المواطنين في عملية صنع القرارات وجعل الحكومة أفضل من حيث فعالية المساءلة والشفافية.²

والحكومة الإلكترونية: (Singh yadav) هي عبارة عن استخدام الإنترنت من قبل الحكومة لتقديم خدماتها للمواطنين، رجال الأعمال وأصحاب المصلحة الآخرين.³

ويعرفها Backus : بأنها تطبيق للوسائل الإلكترونية في التفاعل، بين الحكومة والمواطنين والشركات وكذلك في العمليات الحكومية الداخلية لتحسين الديمقراطية والحكومة ومختلف الأعمال الأخرى.³

المطلب الثالث: الفرق بين الحكومة والحكومة الإلكترونية.

يتم التعامل مع كلا مصطلحين على أنهما يميلان نفس المعنى على الرغم من وجود اختلافات:

¹ –محي الدين مكاحية، متطلبات ارساء الحكومة الإلكترونية كضرورة لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مداخلة ملقاة في الملتقى الدولي جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية حالة البلدان العربية، (بومرداس: جامعة بوقرة أمحمد) 2014، ص04

² – عبد الصمد سعودي، مساهمة نظام الحكومة الإلكترونية في تعزيز دور قطاع الصحة في العراق، مداخلة ملقاة في الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية "حالة البلدان العربية"، (بومرداس: جامعة أمحمد بوقرة)، 2014، ص04.

³ – جلام كريمة، فعالية الحكومة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية مع الإشارة الى حالة الجزائر، ملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية حالة البلدان العربية، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، ص03.

- **فالحكومة الإلكترونية:** هي استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العامة، للتغيير التنظيمي وتعلم المهارات جديدة لتحسين أداء الخدمات العامة والعمليات الديمقراطية وتعزيز الدعم للجمهور، وتكمن المشكلة التي تواجه هذا التعريف كمي يتطابق مع تعريف الحكومة الإلكترونية أنه لا ينص عن وجود إدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ففي الحقيقة الأمر يتطلب إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأرجح زيادة كبيرة في التنظيم القدرات الصناعة السياسة مع كل الخبرة وعمليات تشكيل الرأي بين مختلف أصحاب المصلحة الاجتماعية المعنيين، لذلك فإن منظور الحكومة الإلكترونية هو استخدام التكنولوجيا التي تساعد في الحكم ويلزم إدارتها.

- **الحكومة الإلكترونية:** هي المستقبل حيث تسعى العديد من البلدان جاهدة نحو تشكيل حكومة خالية من الفساد، والحكومة الإلكترونية هو بروتوكول اتصال أحادي الاتجاه في حين أن الحكومة الإلكترونية هي بروتوكول اتصال ثنائي الاتجاهات، ويتمثل جوهر الحكومة الإلكترونية في الوصول إلى المستخدمين والتأكد من خدمات المخصصة للوصول إلى الفرد المطلوب، لذا ينبغي أن تكون هناك نظام استجابة تلقائي لدعم جوهر الحكومة الإلكترونية من خلال المحكومين بواسطة من يحكمونهم ويعتبر تحديد الهوية المستفيد النهائي تحدياً حقيقياً في جميع الخدمات التي تركز على المواطن، ويرجع ذلك إلى أن المعلومات الإحصائية التي تنشرها الحكومات والهياكل العالمية لا تنشر دائماً الحقائق ومن ثم، فإن أفضل أشكال الحكومة الإلكترونية وهو ما يقلل عدد المستويات غير المرغوب تدخلها عند تقديم الخدمات الحكومية، ويعتمد ذلك على اعداد الهياكل أساسية جيدة مع دعم التنسيق المحلية والقيم الثانية للحكومات لتصل إلى مواطنيها أو المستخدمين النهائيين، ويمكن التوصل إلى ميزانية التخطيط والتطوير والنمو من خلال الاستخدام الجيد لنظام الحكومة.

- وهناك ما يعتبر الحكومة الإلكترونية عبارة عن مرحلة متقدمة من مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية ولا يمكن تطبيقها ابتداءً لما تحتاجه من تهيئة على المستوى الفني والسياسي والاقتصادي والاجتماعي.¹

¹- عبد الصمد سعودي، مرجع سابق، ص 04.

المبحث الثالث: دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء الخدمة العمومية.

في هذا المبحث سنعرض عن الحكومة الالكترونية ودورها في تقديمها للخدمة العمومية ،وقد تفرع هذا المبحث الى ثلاثة مطالب ففي (المطلب الأول) سوف نتحدث عن مفهوم الخدمات الالكترونية ،أما في (المطلب الثاني) ،ستحدث عن دور الحكومة الالكترونية في تطوير الخدمات الادارية ،أما في (المطلب الثالث) فجاء بفكرة الحكومة الالكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية .

المطلب الأول: تعريف الخدمات الالكترونية.

تعتبر الخدمة الالكترونية مصطلح عام جدا يشير إلى توفير الخدمة عبر الأنترنت ويتمثل في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم وتوفير الخدمات، ومن الصعب إيجاد تعريف دقيق نظرا إلى وجود عجة تعريف مختلفة من قبل الباحثين لمفهوم الخدمات الالكترونية، ولكن على الرغم من هذا الاختلاف إلا أنهم متفقون على دور التكنولوجيا في التأثير وتسهيل الخدمات وتحويلها من خدمات تقليدية إلى خدمات الكترونية وقد توصل البعض إلى تعريف أدق لمعنى الخدمات الالكترونية، ويتمثل في أن الخدمات الالكترونية هي عبارة عن أفعال وجهود وأداء ينقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات، ويشمل خدمات البيع وخدمة العملاء وخدمات التوصيل.

- وهذا تعريف يعكس 03 عناصر رئيسية لمفهوم الخدمات الالكترونية وهي:

1. تقديم الخدمة.
2. استلام الخدمة.
3. خدمة التوصيل.

- أشكال الخدمات العامة الالكترونية:¹

■ من منظور المواطن:

- فإن التفاعل على الأنترنت مع السلطات العامة عادة ما يأخذ شكلين هما:
- الحصول على المعلومات من المواقع الالكترونية السلطات العامة.
- تنزيل الاستمارات الرسمية أو ارسال الاستمارات المعبأة.

¹ - أونيس عبدالمجيد، الحكومة الالكترونية "رؤيا شاملة"، مداخلة ملقاة في الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية "حالة البلدان العربية"، (بومرداس: جامعة محمد بوقرة)، 2014، ص 11

■ من منظور الشركات والأعمال:¹

تستخدم الخدمات العامة عبر الأنترنت للتفاعل مع السلطات العامة وعادة ما يأخذ ذلك أحد الأشكال التالية:

- الحصول على المعلومات.
- الحصول على الاستثمارات.
- ارجاع الاستثمارات المعبأة إلكترونيا بالكامل.

المطلب الثاني: دور الحكومة الالكترونية من رفع كفاءة الخدمات الادارية وتحسن من نوعية وبساطة خدماتها.

أولاً: الحكومة الالكترونية ترفع من كفاءة الخدمات الادارية:

إن الحكومة الالكترونية تحسن من أداء التنظيم الداخلي للخدمات تسمح بآلية الشغل البسيط والمكرر مما يسمح بتفريغ الوقت لأعمال أخرى أكثر أهمية للموظف وخلق القيمة المضافة، تسمح كذلك بتأمين المتابعة أفضل ومعرفة متزايدة وعمليات التسيير الداخلي، تقليص التكاليف ومدة التحويل المعلومة بين الخدمات والمنظمات، وبالتالي يمكن أن تجعل هناك علاقة كبيرة بين مختلف الادارات في خدمة المستعمل وتجمع الكفاءات داخل الأقطاب أصبح ملزماً جغرافياً.

ثانياً: الحكومة الالكترونية تحسن نوعية وبساطة الخدمات الادارية:

ان بروز الشركات الاعلامية والثروة التكنولوجية زادت في قدرات المنظمات لمعالجة وتبادل المعلومات فهم قدموا للإدارة العمومية الأدوات التقنية اللازمة لتشكيل منظمة قادرة لتقييم خدمات مرنة شخصية، ذات نوعية، تعمل بالتشبيك مع الشركاء الداخليين والخارجيين، هذا النوع من التقدم يشكل تغيير في النموذج في تسليم الخدمة العامة حيث تسمح بتحسين مستوى منظمات الخدمات العامة والخدمات (العمل) الراجعة للمستهلك.

إن الحكومة الالكترونية تحاول تقديم للمستخدم سطح بيئي وحيد وواضح للإدارة التي تعكس خدماتها.²

الحكومة تسمح كذلك بالذهاب إلى ما وراء البوابات لكي تصل إلى تصليح النظام بتشكيل تعامله ويتعاون أكثر نجاعة بين مختلف الوكالات الادارية، وهذا كله من أجل تقديم خدمات أفضل للمواطن.

¹- أونيس عبد المجيد ، نفس المرجع..

²فطيمة الزهراء لواطى، معوقات تطبيق 6 حوكمة الالكترونية E.Governance في المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، (مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة)، ص 4.

المطلب الثالث: دور الحكومة الالكترونية في اصلاح وترشيد الخدمة العمومية

1. تحسين مردودية الخدمة العمومية: حيث تعمل الحكومة الالكترونية من الحد من الفساد الاداري والبيروقراطية، ما ينعكس ايجابا على مردودية مشاريع الخدمة العمومية، سواء من حيث عدد الخدمات المقدمة أو نوعيتها.
 2. تقليص تكاليف الخدمة العمومية: فمن خلال الاتصال عبر وسائل الاتصال الحديثة دون الانتقال من التوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف.
 3. سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: من خلال اعتماد تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الادارية المتماثلة: وكذا التزام الإدارة بالقيام بالالتزامات دون تأخير
 4. الدقة: فإنجاز الأعمال من خلال أنظمة معالجة معلوماتية يجد من الأخطاء الادارية ويمنع التجاوزات أثناء أداء الخدمة.
 5. سهولة محاسبة ووضوح الخدمة العمومية: فانطلاق من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي ذلك إلى امكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة بحيث يصبح لاجمال لإخفاء المعاملات أو خدمة جهة دون أخرى.
 6. القضاء على صفوف الانتظار والذهاب إلى المؤسسات العمومية طلبا للخدمات، كما لن تكون هناك حاجة لمراعاة أوقات عمل تلك المؤسسات.
 7. التقليل من الصورة السلبية لمفهوم الخدمة العمومية الناجمة عن تعقيدات الهيكل الإداري وتزايد مستوياته التنظيمية في شكلها التقليدي، وتنقل المواطنين بين مكاتب الهرم الاداري للحصول على الخدمة وما ينجم عن ذلك من هدر للوقت، ارتفاع التكاليف وتدني مستوى الأداء.
 8. خلق المؤسسات عمومية تتصف بالفعالية والكفاءة، وتستجيب للاحتياجات المواطنين وتضمن العدالة الاجتماعية والمساواة في الحصول على الخدمات العمومية.
- فالانتقال إلى الخدمة العامة الالكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين، ومن ثم الوصول إلى السرعة في انجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما يؤدي إلى حل مختلف المشاكل والعراقيل البيروقراطية.¹

¹ - فاطمة الزهراء لواطى، نفس المرجع .

فاعتماد الحكومة الالكترونية في ادارة مؤسسات الخدمات العمومية السبيل لإصلاح وترشيد هذه الخدمات، بحيث تمثل أسلوب جديد في العمل الاداري والتنظيمي، الذي يحقق قدرا من النضج الاداري ويسهل العلاقة بين المواطنين والمؤسسات العمومية، كما يوفر المعلومات بشكل متكامل وسريع.¹

¹ - نفس المرجع.

خاتمة الفصل الثاني:

إن تطبيق الحكومة الالكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية يمثل استراتيجية محورية لإضفاء نتائج إيجابية على عمل الأجهزة الادارية الحكومية، ويحقق مقدار من المصداقية، فالتوجه نحو نشر المعلومات الضرورية أمام طالبي الخدمات العمومية مثل: الاعلان عن التوظيف، توفير البيانات الأساسية للخدمات، وإيجاد منافذ للخدمات العمومية (صحية، تعليمية تجارية) من شأنه أن يحقق رضا المواطنين على نوعية الخدمات العمومية عن طريق انشاء مؤسسات عامة تتسم بالكفاءة والفعالية، وتستجيب لاحتياجاتهم، وتضمن المساواة في حصول على خدمات عالية المستوى، فمن خلال هذه الامتيازات يضطلع مشروع الحكومة الالكترونية بتقديم دفع جديد للخدمات العمومية.

ان الخدمات العمومية الالكترونية تمثل نقطة تحول في الوظائف المنظمات العامة، غير أن ضعف الجاهزية الالكترونية، في معظم هذه الدول أدى الى عرقلة الحكومة الالكترونية، وضعف التجاوب مع المفهوم الخدمة الالكترونية بسبب نقص الوعي الجماهيري وقلة الثقافة الالكترونية مما جعل تجربة الدولة الجزائرية في نموذج الحكومة الالكترونية تمثل ارهاصات أولية تعبر عن وجود رغبة في التحول الى الحكومة الالكترونية، في ظل الحاجة الى تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل أكبر في مؤسسات الخدمات العمومية ودعم المجتمع المعلومات بما يخلق مسارات هامة وحقيقية ترتقي بترشيد الخدمات العمومية .

الفصل الثالث

الخدمات العامة الالكترونية.

المبحث الأول: واقع الخدمة العمومية في الجزائر

المطلب الأول: الخدمة العمومية بين التقليد والمعاصرة.

يختلف مفهوم خدمات عامة جديدة عن منهجيات الخدمات العامة التقليدية من حيث تركيزها على المواطن وعلى تعزيز الصالح العام من خلال تصميم الخدمات وتوفيرها بصورة شاملة، ولقد ابتعد مفهوم الخدمات العامة الجديدة عن الخدمات المركزة ذات العمليات البيروقراطية البطيئة الى خدمات بسيطة وسريعة، ويمكن بسهولة الوصول اليها، لقد فتحت هذه المنهجيات الجديدة في الادارة العامة، منذ وقت قريب، الطريق أمام الكثير من أساليب الحكومة في الحقبة الرقمية في توفير الخدمات العامة، وبصورة أولية في استخدام ابتكارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتوفير الخدمات أكثر كفاءة وشمولا وأقل تكلفة.

- ويمكن أن نتأمل الأجهزة الحكومية وقد تحولت من منطق الروتين والاداء الحكومي التقليدي الى نظام يدار على أساس أداء تنافسي، لا سيما وأن الكثير من القطاعات الحكومية كالاتصالات والطرق والموانئ والنقل والتعليم والصحة بأن يعمل في ظل منافسة القطاع الخاص. وتختلفا لخدمة العمومية التقليدية عن المعاصرة في:

أ- الخدمة العمومية التقليدية تتمثل في:

هيكل تنظيمي هرمي مع تعدد المستويات الادارية.

تكس العمالة.

بيروقراطية الادارة.

مركزية السلطة.

الادارة الورقية.

التوجه بالبيروقراطية وتواضع التوجه بالعملاء.

غياب التفويض والتمكين.

قصور معايير اختيار وتدريب المديرين.

تواضع التخطيط الاستراتيجي.

تقادم التكنولوجيا.¹

¹د. مريزق عدمان، مشكلات الخدمة العمومية، (دار الجسور للنشر: الجزائر)، مقال تم الاطلاع عليه من الموقع jousour.dz.Com، يوم 2017/04/27 على الساعة 01:50.

ب - من ملامح الخدمة العمومية المعاصرة والمنشودة من طلاب الخدمة ومن أهم هذه الملامح:

الاختيار الوقت ضمن مفهوم اداري معاصر.

ترشيد وخفض التكاليف ضمن مفهوم إداري معاصر هو "الريادة في إدارة التكاليف" و"فعالية التكاليف"

تحسين الجودة ضمن فكر اداري جديد هو فكر "ادارة الجودة الشاملة"

تحسين أداء دون توقف ضمن مبدأ اداري معاصر هو "التحسين المستمر"

الارتقاء بالخدمة الحكومية لمستوى يضاهي المستوى الأفضل بالنظم المماثلة بالخارج ضمن توجه اداري جديد هو مفهوم المقارنة المرجعية أو السعي للارتقاء لمستوى المنافس النموذجي.

استبدال اللجان التقليدية التي شاع حولها المثل الشائع "ان أردت أن تقتل موضوعا فأحله الى لجنة" بأسلوب فرق العمل المتكاملة التي تتخلى بروح الفريق والأداء الجماعي المتكامل والمتناغم.

الاتجاه نحو تحويل أداء بعض الأنشطة الى موردين "outsourcing" بما يساعد على تحسين الجودة وخفض التكلفة.

استبدال أسلوب الادارة الورقية التقليدية الذي يحتوي على ملفات مكدسة والأوراق والأدراج والدواليب، بأسلوب

الادارة الالكترونية ضمن نسق الحكومة الالكترونية الرشيقة، حيث تؤدي الخدمات لطالبيها دون أن ينتقلوا المقررة

الأجهزة الحكومية، وذلك في خدمات مثل سداد الفواتير والهاتف والكهرباء...

استبدال الهيكل الهرمي - تدريجيا - بمبكل مفلطح تقل فيه المستويات الادارية ويقل الوقت المستغرق في الاتصالات

الصاعدة والهابطة، ومن ثم تقل فترات معالجة طلبات وشكاوي طلاب الخدمة.

استبدال مركزية القرار باللامركزية.

تحول الادارة برؤى كبار الموظفين الى الادارة برؤى وتوقعات طلاب الخدمة.

اهتمام بالعامل باعتباره مورد بشري لا يقل أهمية عن باقي الموارد المالية والمادية.

الانتقال من التدريب العشوائي الذي يفتقر لتحديد سليم للاحتياجات التدريبية، الى التدريب المخطط.¹

المطلب الثاني: مميزات الخدمات العمومية في الجزائر.

يتميز قطاع الخدمات العمومية بمجموعة من الخصائص أهمها:

ان الصفة المشتركة لكل هذه المؤسسات العمومية هي تمركزها في القطاعات القاعدية و كلها قطاعات مهمة لأسباب

سياسية، اجتماعية واقتصادية وغيرها.

¹ - د.ميرزق عدمان ، نفس المرجع .

أغلب المؤسسات التي تقدم خدمات العمومية موجودة في وضعية احتكارية للسوق أي انها متواجدة في سوق احتكار الكامل (عارض وحيد وطالين متعددين) مثل احتكار الكهرباء والغاز في الجزائر من طرف "SONALGAZ" واحتكار "SNCF" للسكك الحديدية لأسباب جغرافية، واحتكار PTT لخدمات البريد والاتصالات، ولذلك فكمال زبائن هذه المؤسسات هم من النوع الخاضع (captive).

أغلب هذه المؤسسات للخدمة العمومية هي مؤسسة ضخمة وكبرى، من حيث معدل تشغيلها ورقم اعمالها ومعدل استثماراتها المحققة. ويكون ذلك خاصة اذا تعلق الأمر بالقطاعات القاعدية كالبريد والاتصالات، الطاقة، النقل. بالنظر الى تمييز هذه المؤسسات باحتكار التخصص بالإضافة الى احتكار جغرافي فإنها مؤسسات لا تمثل الاقلية لأنها تسعى لتمكين البيع لأوسع نطاق من الجمهور، ولذلك فالخدمات العمومية ليست متميزة بعلاقات مع زبائن النخبة. ليس من اولويات أغلب مؤسسات الخدمات العمومية وحتى ذات الطابع الصناعي والتجاري البحث عن تحقيق الربح المادي بل تحقيق الربح الاجتماعي ولكن مع ذلك فإن عدم 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 اي مسؤول في مؤسسة عادية، وذلك بالنظر الى طبيعة الانتاج العادي من جهة والى القيود والعراقيل التي تفرضها السلطات العمومية والتي يخضع لها هذه المنتج من جهة أخرى مما يقلل هامش تحركه ويحدد مبادراته في استخدام تقنيات التسويق.

تميز المؤسسات العمومية للخدمات بمعيار "كثافة الرأسمال" وذلك بالنظر الى انتمائها الى قطاع الصناعات الثقيلة المتميزة بالراس الكبير، وبالتجهيزات الضخمة وبالوحدات الانتاجية المركزة والمكلفة، وبالاستثمارات الواسعة ذات المردودية الضعيفة على المدى القصير، وكمثال على ذلك نذكر (مؤسسات السكك الحديدية، البريد والاتصالات، النقل، الكهرباء...) ولذلك فإن هذا القطاع هو بعيد كل البعد عن المؤسسات الخاصة التي ليس بإمكانها مسابقة¹.

إن المؤسسة العمومية لها مهمة أساسية تتمثل في ارضاء أسواقها بأقل تكلفة لها وللسلطات العمومية، وحتى في بعض الاحيان، لما تطلب الدولة خدمات الخاصة ربما مخالفة تماما لفائدتها الاقتصادية فذلك تكون للفائدة التي تعود على الاقتصاد الوطني هي أكبر الخسارة المسجلة لدى هذه المؤسسات.

¹ - عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر)، ص

المطلب الثالث: واقع الادارة العامة في الجزائر.

تعتبر الادارة العامة في الجزائر الخلية الاولى مسؤولة عن تقديم الخدمة كما تعتبر آلية تنظيمية لأي مجتمع انساني في كل التنظيمات والجماعات ولكن الادارة العامة في الجزائر أضحت تعاني من نقائص ومشاكل مما أثر سلبا على تقديم الخدمة العمومية في الجزائر.

وتظهر نقائص الادارة العامة في الجزائر من خلال خصائصها ومن خصائص الادارة العامة الجزائرية تتمثل في:

- الادارة العامة الجزائرية هي ادارة مقلدة: أي تحاول نقل صور نماذج البيروقراطية الغربية خاصة النموذج الفرنسي الاستعماري ويمثل هذا التراث الاداري الاستعماري، مظهر مستمر في تأثيره على التنظيم الاداري من خلال السلوك الخاص للأفراد والجماعات التي تعمل داخل الادارة، ذلك ان المجتمعات تحررت من الاستعمار وحصلت على استقلالها، دخلت مرحلة السيادة فلم تغير في البنى الحقيقية للسلطة فالقمة البيروقراطية المحلية اخذت مكان القمة الأوروبية التي كانت تحت مواقعها السلطة قبلها، وهي القمة المحدودة المتسلطة التي تعرقل كل اصلاح لا يتماشى واصلاحها.
- عدم الفصل بين الجهاز السياسي والاداري: ان درجة الارتباط بين الادارة والسلطة السياسية، فهي وسيلة للعمل السياسي في الدولة وتحقيق الخدمة العمومية العامة التي ترسمها السياسة العامة، وبذلك تكون الادارة العامة ذات طبيعة سياسية، عن طريق الأداء الخدمات العامة والانتاج الحكومي وتنفيذ مختلف القوانين.
- تدخل العسكريين في تسيير وتنظيم الادارة العامة: ان تطور نخبة البيروقراطيين العسكريين في الجزائر أدى الى مشاركة العسكريين في ادارة الشؤون الدولة واستيلائها على الوظائف، وسلطات الجهاز البيروقراطي.

مشاكل الادارة العامة الجزائرية:

تتلخص مشاكل الادارة العامة الجزائرية في:

افتقار الادارة الجزائرية الى الكوادر الماهرة القادرة على التخطيط، وتنفيذ البرامج التنموية، ويرجع المشكل الى تهميش الإطارات وحاملي الشهادات الجامعية الى غياب البرامج التدريبية.

انتشار المظاهر السلبية في المؤسسات السلبية، نتيجة تجرد العاملين من القيم المهنية والاخلاق الوظيفية.

اسهام العديد من المؤسسات الادارية في التخفيف من وطأة القيم الايجابية المستمدة من التراث الحضاري.¹

¹- بوعشرية فدوى، أثر الفساد الاداري على الخدمة العمومية، (مذكرة لنيل شهادة ليسانس في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة)، ص50.

ان نتائج عملية التوظيف تتأثر بالاعتبارات الشخصية، فنظام التوظيف في الادارة الجزائرية يعتمد على الكفاءة لكنه فقي الواقع يقوم على تجاوز المؤهلين.

غياب الرقابة الفعالة في الادارة الجزائرية أدى الى تفشي الظواهر السلبية للبيروقراطية كالفساد الاداري الرشوة المحسوبة، والتحايل على القوانين والغيابات غير الشرعية.

زيادة التضخم التنظيمي والوظيفي للجهاز الحكومي وتفاقم مشكلة التنسيق على مختلف المستويات، بمعنى ثقل الادارة العامة الجزائرية وتغلغلها في الحياة العامة في كل المجالات، على العكس الادارة في الدول المتقدمة التي تقتصر على الوظائف الكلاسيكية من تخطيط، تنظيم، توجيه الرقابة.

الهروب من المسؤولية ذلك لاعتقادهم أنهم يعملون وآخرون يجبون ثمار جهدهم وهذا ما قضى على روح الابداع والابتكار.

-علاقة الادارة بالمواطن: هي علاقة سياسة وقانونية واجتماعية وادارية مركبة، يصبح بموجبها الفرد يتمتع بمركز قانوني وسياسي واجتماعي أمام الدولة والادارة العامة، متمتعاً بحقوق وحرريات في مواجهة الادارة العامة ومتحملاً لواجبات والالتزامات.

هذا ما توجهه القوانين من الناحية النظرية على خلاف ذلك من الناحية العلمية، عرفت العلاقة بين الادارة والمواطن اشكالات ونزاعات جعلت العلاقة اشكالية قائمة بين الطرفين، ولعل أهم هذه الاختلالات ما يلي:

- الاختلالات الرئيسية في العلاقة الادارة بالمواطن:

من المؤكد أن الاختلالات التي تعاني منها الادارة العامة والمتعلقة تحديدا بتوتر العلاقة بين المواطن والادارة وهي نتيجة تفاعل جملة من العوامل والأسباب المتشابكة، فلا يمكن فصل الادارة العامة اليوم عن ماضيها فالإدارة العثمانية والفرنسية، كان لهما انعكاس وتأثير سلبي على الادارة العامة في الجزائر اليوم، رغم الاصلاحات التي انتهجتها الدولة بعد الاستقلال الى أن الممارسة الواقعية أفرزت ادارة منسلخة متناقضة مع محيطها ميزتها العديد من الاختلالات والتي يمكن تصنيفها الى صنفين:

- الاختلالات المرتبطة بالعلاقات بين المرافق العامة:

هي تمثل تلك الموجودة على المستوى الداخلي للإدارة التي تتطلب تغيير داخل الإدارة تربط العلاقة بين التقسيمات الإدارية والمسؤولين الإداريين، ومن أهمها:

التضخم الكبير في الهياكل الإدارية وكثرة مستوياتها والتي تؤدي إلى بطء في اتخاذ القرارات فكثرة المستويات والهياكل تجعل المواطن يتعد عن الإدارة، فهو لا يعرف في اغلب الأحيان أين يجب أن تتجه بقصد الحصول على خدمة معينة.

تعقيد الاجراءات الإدارية الذي يزيد من انزعاج المواطن الذي يجد نفسه أمام اجراءات بطيئة، معقدة ومكلفة بسبب تعدد الجهات الواجب التعامل معها.

- الاختلالات المتعلقة بالمعاملات مع المواطن:

ان المواطن من خلال تعامله مع الإدارة، يتلقى مشاكل عديدة: سواء في تأجيل عمله إلى أجل غير مسمى، أو في فقدان ملفه... الخ.

وبهذا يؤدي إلى تدمير المواطن واحساسه بالانعزال عن الإدارة، تعمل على التعالي عليه، أي ما يعرف بالبيروقراطية.

ثالثا: دور الموظف العمومي هو تقديم الخدمة حيث أن الهدف الأساسي من تعيين موظف ما في وظيفة عمومية معينة أو ممارسة هذا الموظف للمهام الموكلة اليه بصفته شخصية، او بشكل مستمر تامينا لسير المرفق العام ومن دون انقطاع، وفقا للمواعيد والاوقات المقررة قانونا، وبناء على ذلك فيعهد الالتزام بالخدمة أول شرط يترتب على الالتحاق بالوظيفة، ويتمثل أساسا في ضرورة الاطلاع بالمهام المرتبطة بمنصب الشغل المعين فيه.¹

*ان تطرق الى واقع الادارة العامة في الجزائر (من خلال هذا المطلب) إلا لهدف وهو التعرف على خصائص والميزات السلبية التي تعرف بها الادارة العامة في الجزائر والتعرف على العلاقات التي تنظم داخلها والاختلالات التي تعترض هذه العلاقات وكل هذا إلا واقع يعكس الظروف التي تقدمه فيه الخدمة العمومية في الجزائر، باعتبار أن هذه الأخيرة (الإدارة العامة) المؤسسة الأولى المسؤولة على تقديم الخدمة العمومية في الجزائر، أي أن التعرف على الأوضاع الإدارية العامة في الجزائر ما هو إلا وسيلة تتمكن من خلالها التعرف على الظروف التي تقدم فيها الخدمة العمومية (الإدارة العامة في الجزائر مرآة عاكسة لواقع الخدمة العمومية)، ويمكننا ان نستنتج بان كلما ارتفع مستوى أداء الإدارة العامة في الجزائر، وتحسن نوعية الخدمة التي تقدمها وعكس صحيح.

¹ - بو عشرينة فدوى ، نفس المرجع ،ص53.

المطلب الرابع: الفساد الاداري:

تعددت وتنوعت مظاهر الفساد الاداري في الجزائر والذي أثرت سلبا على نوعية الخدمة العمومية وطريقة تقديمها

وتتلخص أشكال الفساد الاداري في:

- البيروقراطية: لقد عانت الجزائر كثيرا من مرض البيروقراطية ومن المشاكل التي نجمت عنها، رغم ذلك

حاولت كثيرا في معالجة والتخلص من ظاهرة البيروقراطية والفساد على حد سواء إلا ان هناك فشل في القضاء على

هذه الظاهرة ولعل اهم العوامل التي ستساهم في ذلك الفشل:

✓ وقوف الاداريين في وجه كل اصلاح يحد من تدخلاتهم في تنظيم صلاحياتهم وامتيازاتهم.

✓ عزل اهداف الاصلاح الاداري عن الاصلاحات السياسية الأخرى.

✓ كما للبيروقراطية مشاكل عديدة أثرت على الجهاز الاداري وحتى على المواطن، ومنها تلك:

- الخاصة بالمواطن: أصبحت البيروقراطية تأرق المواطن الجزائري خاصة عند استخراج الوثائق التي

أضحت هاجسا مرعبا لأغلب الجزائريين مما نتج عنها الفساد والرشوة وغيرها، وكثرة الحزم الوثائقية المطلوبة في تكوين

أي ملف بحيث عطلت هذه المشاكل حصول المواطن على أبسط حقوقه في الآجال الطبيعية، فيرى البعض من

المواطنين أن عملية استخراج الأوراق الإدارية وتشكيل الملفات في الجزائر أصبحت مشكلة حقيقية خاصة مع تفاقم

مشكل البيروقراطية والفساد الإداري، فالمواطن اليوم أصبح يعاني من الكلام المتردد على أفواه الموظفين الملف ناقص،

المسؤول غير موجود، ارجع غدا... الخ.

- الخاصة بالجهاز الإداري: ان المشكل يكمن هنا في استثثار صناعي القرار بالسلطة وعدم استشارة

أصحاب الخبرة والجهات المعنية بالقرارات المتخذة ونتيجة الاهمال الرؤساء للمرؤوسين، وعدم الاستفادة من آرائهم في

المواضيع الحساسة، فيتحول البيروقراطيين الاداريين الى رجال سلبين، فتضمحل شخصيتهم ويتهربون من المسؤولين،

وأیضا من المشاكل التي تعاني منها الجهاز هو التحليل على قانون في الكثير من الحالات واستعمال نظام الاستثناءات.

- الزبونية السياسية: تعتبر الزبونية السياسية من أكثر مظاهر الفساد الإداري المنتشرة في الجزائر، بحيث تنتشر

في المجتمع كلما كان أفراد في حاجة الى علاقة فيما بينهم، وخاصة تلك العلاقة المبنية على المصالح، وتعتبر من اهم

الأسباب التي تعيق عملية الاصلاح الإداري.¹

¹ بوعشرية فدوى، نفس المرجع، ص60.

والزبونية والزبانية عبارة عن نسق (System) يقتضي ان يعمل الزعيم (المرشح تحديدا) هو شخصيا أو بواسطة وسطاء أو حلفاء، على تبديل الخدمات الاقتصادية والاجتماعية والصحية والادارية بالولاء السياسي والدعم من طرف المتحيزين أو الاتباع، وتتلخص هذه المعادلة في (ولاء: خدمات: تصويت: سلطة).

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجزائر

في هذا المبحث سنتطرق الى واقع التكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجزائر حيث سنتحدث في (المطلب الأول) عن البنية التحتية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجزائر، ثم سنعرض في (المطلب الثاني) عن أثرها داخل الادارات العمومية، وفي نفس السياق سنتطرق الى القوانين التي ساهمت في نشر تكنولوجيا الاعلام والاتصال في (المطلب الثالث)، وفي الأخير سنتعرف على مختلف المشاريع خاصة بالتكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجزائر

المطلب الأول: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.

يساعد تحديد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تقييم جاهزية البيئة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، تمهيدا لإجراء المعاملات عن طريق الأنترنت، والشبكات الالكترونية الأخرى، وضمن هذا السياق عملت الجزائر نحو ايجاد بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، كمرحلة تمهيدية لتأسيس واستكمال المسارات الضرورية للتحويل الالكتروني، ويمكن التطرق الى أهم البرامج لمعرفة مدى الاهتمام بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجزائر فيما يلي:

1-الوكالة الفضائية والقمر الصناعي الجزائري: يرجع انشاء هذه الوكالة الفضائية الى شهر جانفي 2002، وتعرف باسم الوكالة الفضائية الجزائرية التي شهدت في نوفمبر سنة 2004 اطلاق القمر السات1، ووضعه في مساره (ALSSAT 1)، وهو ما يمثل اسهام، وبرنامج وطني هام، ومركزي في دعم حركة التنمية والتكنولوجيا والتطوير.

2-جهود شركة سونلغاز: تماشيا مع ضرورة التطوير التكنولوجي، وتوفير الفرص الكاملة للاتصالات السريعة والمتاحة لشريحة أكبر من المجتمع، وتوسيع وتسهيل ربط الأفراد بالمؤسسات العامة، بما يتماشى والتفاعل الاقي بين المؤسسات الخدمة العامة والمواطنين، قامت الشركة الوطنية سونلغاز بربط مركزها كإحدى التجارب الأولى بولايتين (عنابة وهران)، اذ عن طريق هذا الربط تم تحويل كابل الكهرباء من مجرد ناقل كهربائي الى ناقل لتدفق أنترنت، يصل حوالي 5.4 ميغابايت، وكذلك عن طريق التحويل نحو الاعتماد على استخدام تكنولوجيا الأنترنت بواسطة الكهرباء وهو ما يسمى (Power Line Communication)، حتى تم الاستغناء عن استخدام الهاتف ضمن هذا

التوجه، ويرى بعض الباحثين أن هذه الطريقة لها أهمية بالغة في الجزائر، انطلاقا من أن نسبة السكان الذين يتوفر لديهم الاشتراك في كهرباء تقدر بـ 97/100 ، بينما لا يتجاوز عدد مشتركي الهاتف 10/100.

3- تجربة الحظيرة السيبرية سيدي عبد الله: ترمى هذه التجربة الى نقله نوعية في اطار تحقيق وتهيئة مناخ تشريعي وتنظيمي ملائم، كمصلحة للتطور الذي شهده قطاع البريد والمواصلات وما اتسم به من تغيير جذري، وكان الاطار التقديري لها يتمحور حول جوانب ثلاث تبنى عليها الحظيرة، والتي تنحصر في مراكز البحث والتكوين، ثم المؤسسات، اضافة الى الحضانة والدعم، ويجدر التأكد على أن الحظيرة السيبرية سيدي عبد الله تتكون من معهد عالي للاتصالات، ومدرسة للناخبين، ووكالة أنترنت، ووكالة الاتصالات، وكذلك مكاتب الحضانات المؤسسات التكنولوجية المتقدمة، والذي يجسد في مشروع قطب تقني (TE CHNOPOLE) واقتصادي ومستقبلي، والذي يلقي دعما وتمويلا من أطراف محلية، اضافة الى الشراكة الدولية بين الجزائر ودول أخرى منها (أمريكا، كندا، فرنسا، كوريا).

4- اتفاقيات أوراكل مع سوناتراك والبريد: حيث تتمثل اتفاقيتين مع مجموعة (ORACLE) الأمريكية، والتي تعتبر من كبار الرواد العالمين في مجال برمجيات المؤسسة، وقد ارتبطت مجموعة أوراكل في اتفاقيتها الأولى مع المدرسة الوطنية للبريد والمواصلات بغية تحقيق (ORACLE. UNIVERCITY) وتعلق بالعمل على ضبط، وتنظيم مختلف البرامج الحكومية في مجال التقنيات الحديثة الخاصة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال في حوالي 12 مؤسسة للتعليم العالي، في اطار هذه الشراكة التزمت أوراكل بتقديم العديد من التجهيزات المختلفة للإعلام الألي، وبعض برامج التكوين، أما الاتفاقية الثانية فقد ارتبطت الشراكة بين مركز سوناتراك شهادة مطابقة مما مكنته من الوصول الى تقديم خدمات في مجال التكوين من طرف (ORACLE) وذلك في المنتجات التكنولوجية التي ترتبط بنظم المعلومات معتمد مثل أدوات مجموعة التصميم، انتاج برمجيات التسيير المدججة، وقواعد المعطيات وكذا شبكة المعلومات¹.

المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الادارات العمومية:

أولا: أثر نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهيكل التنظيمي:

¹ عشور عبد الكريم ، الإدارة الالكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ،(مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ،جامعة منثوري ،قسنطينة)، 2009 ،ص 125.

عملت نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تغيير شكل الهيكل التنظيمي داخل الادارة وذلك من خلال زيادة درجة المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات الخارجية بسرعة عالية، واستغلال الفرص الخارجية وتحفيز العاملين، ولذا فقد تميزت الهياكل بالخصائص التالية:

إزالة حدود الفاصلة بين الوحدات التنظيمية والوظيفية، وتطوير الهياكل التنظيمية على أساس العمليات الرئيسية بصورة أكبر، واتساع نطاق ارشاف المدراء.

التركيز على العمليات الأساسية من خلال أتمته المكاتب office Automation وذلك بتحليل العمل من الأسلوب اليدوي إلى الألي، وتقليص الأعمال الورقية المتداولة يدويا، واحلال النماذج الالكترونية مكانها لتنفيذ كافة الاعمال ومعالجتها واصدارها أليا من خلال البرامج وشبكات ونظم المعلومات.

تقليل حالة عدم التأكد من خلال توفير البيانات والمعلومات لمتخذي القرارات.¹

1-علاقة نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمستوى الإدارة العليا (المستوى الاستراتيجي):

تقوم هذه النظم بتقديم الامكانيات المتاحة من أنظمة المعلومات المطلوبة ووسائل التكنولوجيا المتكونة من الأجهزة والبرمجيات بهدف التخطيط ورسم استراتيجيات المسؤولين، والتي تقوم بتنفيذ أهدافها طويلة الأجل، وتعمل هذه النظم على تزويد متخذي القرار بمعلومات المبنية على الحاسوب.

2-علاقة نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمستوى الإدارة الوسطى (المستوى الإدارة):

هذه النظم بالمساعدة على تقديم المعلومات المطلوبة لهذا المستوى من أجل القيام بأعمال التخطيط، وتنفيذ أهداف الإدارة قصيرة المدبكما تعمل هذه النظم على تقديم المعلومات التي تساعد على ترجمة الخطط والأهداف التي يحددها المستوى الاستراتيجي أو الإدارة العليا.

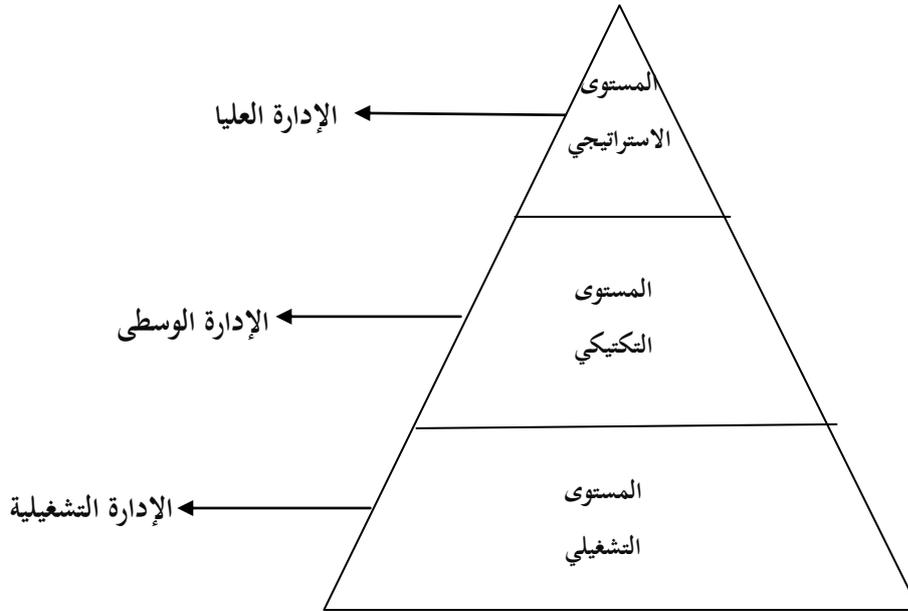
3-علاقة نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمستوى الإدارة التشغيلية (المستوى الفني):

هذه النظم بالمساعدة على تقديم المعلومات المطلوبة لهذا المستوى من أجل تنفيذ الإدارة للخطط الموضوعة من قبل الإدارة .

¹ عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، (دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن)، 2011، ص 282.

الوسطى، كما تساعد نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تقديم المعلومات التي يحتاجها من أجل القيام بأعمال الروتينية.¹

الشكل (3): المخطط بين علاقة نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمستويات الإدارة.



نفس المرجع .

ثانيا: أثر نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مهام الإدارة:

أن المسؤوليات التي تستند إلى الإدارة تتضمن أنشطة التخطيط والتنظيم والتوظيف والتنسيق أو التوجيه وعمليات الرقابة وتنمية الكفاءات ويمكن التطرق لذلك على النحو التالي:

1- دور نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التخطيط: تشارك وظيفة التخطيط جميع المستويات الإدارية

بدرجات مختلفة سواء منها الإدارة العليا أو الوسطى أو التنفيذية وتوجه العمليات الإدارية بواسطة أهداف حيث يعمل التخطيط على ترجمة الأهداف والأغراض إلى تصرفات معينة ويمكن النظر لوظيفة التخطيط على أساس أنها المستخدم والمنتج للمعلومات التي تقدم بواسطة التنظيم في نظم المعلومات، ويمكن الشعور بذلك بما تقوم به الإدارة من دراسة

¹-المرجع السابق 290.

لخطط مستقبلية مبنية على أساس عملية وتكنولوجية حديثة البعيدة، وتقديم الخدمة بجميع المواطنين مستخدمة تكنولوجيا المعلومات.¹

2- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنظيم: يشير التنظيم إلى إنشاء الأقسام والادارات مختلفة لتنفيذ

الخطط بأحسن طريقة كفه وهذا ما يعرف بنظرية التنظيم، وبمفهوم العملية الإدارية العام فإن التنظيم في الوزارة مثلا يتضمن تعريف وتحديد جميع الموارد التي تكون لها حاجة لتنفيذ الخطط، ويمكن النظر إلى مردود الذي تقدمه الوزارة من خلال تحسين التنظيم في جميع الإدارات المختلفة.

3- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التوجيه والتنسيق: يطلق أحيانا إلى أنشطة التنسيق والقيادة أو

التوجيه أو حتى الاتصال ويمكن القول عموما أنها تشير إلى التنفيذ الفعلي للخطط، وإن الموارد استغلت بكفاءة وبطريقة كفوة، حيث يعمل التنسيق على التوصيل التعليمات إلى المساعدين والمدراء لتحقيق الأهداف التي تعرض عليهم بواسطة الخطط. ونتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عملت على التنسيق ما بين الدوائر والأقسام المختلفة في مختلف الإدارات العمومية مما ساهمت على تحسين الأداء والقضاء على الروتين.

4- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرقابة الإدارية: لقد ساعدت نظم وتكنولوجيا المعلومات

المديرين العمل على المقارنة الاداء الفعلي مع الأداء المخطط لها ووضع التصرفات التصحيحية، وتحديد الانحرافات، وطرق معالجتها للمشاكل التي تواجه تنفيذ مشاريع الأبنية مما قللت من الأخطاء وعملت على تحسين الأداء، والمبنية على استعمال أحدث البرمجيات وأجهزة الحاسوب وشبكات الاتصالات، وتظهر علاقة نظم وتكنولوجيا المعلومات مع الرقابة من خلال تقديم المعلومات عن تحديد أساليب الرقابة وتحديد مؤشرات تقدم العمل والإنجاز.

1- أثر نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات الادارية: تعتبر المعلومات الأساس الحقيقي

في اتخاذ القرارات الفعالة، حيث يعد تدفق المعلومات بين المستويات الإدارية العامل الأساسي في تحديد سرعة ودقة اتخاذ القرار، وفي تحديد مستوى جودته، حيث ساعدت هذه النظم على تبسيط الاجراءات، وتحسين اتخاذ القرارات الإدارية، وقد عملت هذه النظم على تزويد المدراء في مختلف المستويات الإدارية بالمعلومات وذلك من أجل دعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية.²

¹ - عدنان عواد الشوابكة ، نفس المرجع.

ولقد لعبت نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في عملية التغيير التي طرأت على الإدارة من خلال توفير أدوات قوية للمديرين، والتي تسمح لهم بالقيام بأدوارهم الإدارية حيث تسمح هذه النظم للمديرين بالحصول على البيانات وبكميات هائلة ومتنوعة، وتشغيلها وتحليلها، كما أن المدراء في المستوى الإداري الأوسط أو الأعلى يمكنهم الآن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمراقبة عمليات التشغيل اليومية، كما أن نظم دعم القرارات لا تضمن بالضرورة التنبؤ الدقيق والتي تعتمد على عوامل كثيرة مثل المهارات الخاصة بالمخطط، ويمكنها أن تحقق فحص شامل لكل من البيانات والموضوعات، إضافة إلى أنها تساعد المسؤولين على الاستجابة وبطريقة أسرع للتغيرات المتلاحقة في بيئة العمل.

وللبريد الإلكتروني والأشكال الأخرى من الاتصال الإلكتروني مثل شبكات الأنترنت والأنترنت ساعدت المدراء على إدارة العاملين وذلك من خلال الاتصال والتنسيق عن طريقة شبكة الأنترنت التي من خلالها يمكن المدير من توزيع المعلومات على العاملين في اقسامهم.¹

-المطلب الثالث: القوانين والتنظيمات لنشر تكنولوجيا المعلومات الاتصال في الجزائر.

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

-قوانين تنظيمية: المرسوم التنفيذي رقم 98-275 المؤرخ في 25 أوت 1998 والذي يضبط شروطوكيفيات

ممارسة خدمات الأنترنت، وقد أنهى هذا المرسوم احتكار الدولة لقطاع الأنترنت، مما سمح بظهور مزودين جدد عموميين وخواص.

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

القانون 03 - 2000 والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يكرس الفصل بين وظائف المتعامل البريدي ومتعامل الاتصالات، فإعادة² هيكلية وزارة البريد والمواصلات سمح بميلاد الجزائر

¹ - عدنان عواد الشوابكة ، نفس المرجع، ص 284.

² - حرز الله فواد حسن، الحكومة الإلكترونية في الجزائر: دراسة في إمكانية التطبيق، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013، ص77.

للاتصالات و بريد الجزائر وتم تحديد اطار دستوري لسلطة ضبط مستقلة وحررة وفتحت الأبواب للمستثمرين الخواص، وتكلفت بمنح الرخص للقطاع الخاص سواء المتعلقة بالهاتف النقال أو الثابت وترخيصات موزعي خدمات الأنترنت ومراكز النداء.

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

- الاعتراف بحجة الكتابة الإلكترونية: من خلال اصدار القانون رقم 05 - 10 بتاريخ 20 جوان 2005

والمتمم والمعدل للقانون المدني الجزائري، حيث انتقل المشرع من خلال نظام الورقي في إثبات إلى النظام الإلكتروني، حيث أصبح للكتابة في الشكل الورقي مكان ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري.¹ طبقا لنص المادة 323 مكرر مدني جزائري ، ويقصد بها الكتابة في الشكل الإلكتروني ذات التسلسل في الأوصاف أو الأرقام أو أية علامات أو رموز ذات معنى مفهوم مهما كانت الوسيلة الإلكترونية المستعملة ومهما كانت طرق إرسالها، كما يقصد بالوسيلة الإلكترونية المستعملة القرص الصلب أو المرن أو أي شكل رسائل إلكترونية.

- التوقيع الإلكتروني: كما اعتمد المشرع الجزائري التوقيع الإلكتروني في نص المادة 327/2 مدني جزائري

المعدلة بالقانون 05 - 10 والتي تنص على أن يعتمد بالتوقيع الإلكتروني وفق الشروط المذكورة المادة 323 مكرر وذلك من أجل اصفاء الحجية على المحررات الإلكترونية، القانون 05-10 لمعدل والمتمم للأمر 75-58 المتضمن القانون المدني.

- التصديق الإلكتروني: حددت ممارسة نشاط مقدمي خدمات التصديق الإلكتروني بموجب المرسوم التنفيذي

07-162 وهو الأمر الذي يتطلب الحصول على ترخيص تمنحه سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية (ARPT) وهذا الترخيص يكون مرفق بدفتر الشروط الذي يحدد حقوق وواجبات مؤدي الخدمات والمستعمل لها، والأشخاص الذي يجوز لهم قانون ممارسة هذا النشاط يجب أن تتوفر فيهم نفس الشروط الممارسة نشاط خدمة الأنترنت في الجزائر، وبالتالي فإن نشاط مقدمي خدمات التصديق يعتبر نشاطا اقتصاديا يخضع للقيود التجاري طبقا للقانون التجاري وبالتالي تكون جهة التوثيق الإلكتروني مسؤولة عن توثيق العقد الإلكتروني، الأمر الذي يجعل الوضع تطبيقا لمهمة الموثق العادي.

- الدفع الإلكتروني: تضمن القانون الجزائري مواد تتعلق بأنظمة الدفع الإلكتروني، وفي سنة 2003 بدأ

الاعتراف الرسمي بوسائل الدفع الإلكتروني من خلال الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض من خلال المادة 69 التي

¹ - حرز الله فواد حسن، مرجع نفسه، ص 78.

تنص على تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تكمن الشخص من تحويل الأموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل.

- **الجريمة الإلكترونية:** أمام الفراغ القانوني في مجال الجريمة الإلكترونية تم إصدار القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر المعدل والمتمم لقانون العقوبات، والذي ينص على حماية جزائية لأنظمة المعلوماتية من خلال تجريم كل أنواع الاعتداءات التي تستهدف أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات كالدخول غير المشروع لأنظمة المعلوماتية تغيير أو اتلاف المعطيات... وفي سنة 2009 تم سن قانون الجريمة الإلكترونية القانون رقم 09-04 المؤرخ في 05 أوت 2009 والذي يتضمن القاعدة الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الاعلام والاتصال ومكافحتها وتضمن القانون 19 مادة موزعة على 06 فصول.

المطلب الرابع: مشاريع نشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر

1- مشروع الأنترنت في الجزائر: لقد عملت الجزائر على الاستفادة من خدمات شبكة الأنترنت، ومختلف التقنيات المرتبطة بها من خلال ارتباطها بشبكة الأنترنت في مارس عام 1994 عن طريق مركز البحث العلمي والتقني (centre de Recherche et D'information Scientifique et Technique) الذي تم انشاؤه من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مارس 1986، وكان من مهامه الأساسية اقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات اقليمية ودولية، حيث يعتبر مشروع الأنترنت في الجزائر خطوة نحو تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر.

2- مشروع انشاء الوكالة الفضائية والقمر الصناعي الجزائري: لتسهيل الاتصالات في الجزائر لقد تم انشاء وكالة فضائية في شهر جانفي 2002، وتعرف باسم الوكالة الفضائية الجزائري، كما عرفت الجزائر في شهر نوفمبر سنة 2002 اطلاق قمر السات واحد (Alssat1)، حيث تمثل هاتين الخطوتين دعم كبير الحركة التنموية والتكنولوجيا المعلوماتية في الجزائر.

3- برنامج اصلاح الخدمة العمومية لسنة 2000: وضع هذا البرنامج في الجزائر سنة 2000 حيث هدف هذا المشروع إلى عصرنه الادارة العامة وذلك لهدف:

- تعميم استعمال الاعلام الألي وشبكة الأنترنت بعد ظهورها في الجزائر سنة 1994.
- خفيف اجراءات وأجال انجاز المهام الادارية وتطوير الشفافية والاتصال داخل الادارة.
- تكوين الاطارات الادارة العامة وأعاونها، عن طريق رد الاعتبار للتكوين المتخصص والمراكز التكوين المهني.

ترشيد الإدارة العامة عن طريق دعم التنسيق بين مختلف الإدارات العامة المركزية والمحلية لإسراع في الحركة التنموية الاقتصادية والاجتماعية، اللجوء للخبرات الأجنبية، ومنح الامتيازات للتحكم في تكاليف مهام الإدارة العامة وتقليصها والتضامن والتكامل مع المصالح الرقابة لمكافحة مظاهر الغش والاعتداءات على اطار المعيشة المواطنين.¹

رد الاعتبار للإدارة العامة لاسيما من خلال محاربة كل أشكال السلوكيات الريعية والأخلاقية في المرافق.

4- مشروع حاسوب في كل بيت - أسرتك" - سنة 2005: أطلق في 22 أكتوبر 2005 مشروع حاسوب في كل بيت - أسرتك - من طرف وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال و بريد الجزائر بالتعاون مع الشركة العامة الجزائر شركات التأمين (EEPAD) أيجاد، اتصالات الجزائر والشركات المتخصصة في الاعلام الألي، حيث كان يهدف إلى تزويد 06 ملايين بيت جزائري بأجهزة كمبيوتر لتقريب المواطن البسيط في عالم الأنترنت، وتمكينه من التواصل مع الآخرين، غير أن هذا المشروع لم يعمر طويلا لعدة أسباب شائكة ومعقدة تتعلق في مجملها بالعراقيل التي تعرفها الإدارة الجزائرية في تنفيذ المشاريع.²

أولا: مشروع الجزائر الكترونية 2013:

أطلقت الجزائر هذا المشروع نظرا للتطور المتنامي والسريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي أدت إلى الانتقال في مرحلة جديدة من تطور المجتمعات البشرية تسمى بالمجتمعات المعلومات حيث شجع اكتشاف تكنولوجيا المعلومات والاتصال³، في إعادة هيكلة معاملات الادارية الحكومية، وفي هذا الشأن قامت الوزارة الداخلية والجماعات المحلية بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة الادارة المركزية، وذلك باعتماد مشروع العصر وهو مشروع الجزائر 2013 من طرف وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال والذي يندرج ضمن المبادرات، والمشاريع التنموية التي تتبناها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ليندرج في اطار بروز مجتمع المعرفة الجزائري، والذي يرمي إلى احلال نظام الكتروني متطور وشامل، وتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في مختلف القطاعات، بوضع خدماتها على شبكة الأنترنت.⁴

- برنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013:

¹ - د. الشيخ الداوي وعماد بوقلاشي، نحو عصرنة الخدمة العمومية في ظل الادارة الالكترونية بالجزائر ،مداخلة ملقاة في المنتدى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية - حالة البلدان العربية، جامعة الجزائر 03، 2014، ص 05.

² - نفس المرجع، ص 06.

³ - عادل غزال، الحكومة الالكترونية في الجزائر والنفوذ إلى مجتمع المعلومات، من موقع: [http:// adelghezzal. Wordpress.com](http://adelghezzal.Wordpress.com) تم اطلاع عليه يوم: 2017/03/19 على ساعة 17:31.

⁴ - فكير سامية، مرجع سابق، ص 07.

يتأتى برنامج الحكومة الالكترونية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ويتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في:

- برنامج تطوير التشريعات: والذي يتضمن اعادة قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية وتطوير التشريعات .

- برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

- برنامج التطوير الاداري والتنفيذي: والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الالكترونية.

- برنامج التطور الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

- برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية، واعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الالكترونية بهدف القدرة على ادارته كل حسب اختصاصه.

- برنامج الاعلام والنوعية: ينم من خلال البرنامج اعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الالكترونية.

ثانيا: محاور الجزائر الالكترونية 2013: تتمحور خطة العمل هذه حول 13 محورا رئيسيا، حيث تم اعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور مع تحديد الأهداف الرئيسية والأهداف الخاصة المزمع تحقيقها على مدى السنوات الخمس من 2008 إلى 2013، من بين هذه المحاور:

تسريع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الادارة العمومية.

تسريع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الشركات.

تطوير الآليات والاجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الاعلام والاتصال.¹

¹ - عادل غزال، نفس الموقع .

دفع تطوير الاقتصاد الرقمي، من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا.

تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.

تطوير الكفاءات البشرية من خلال وضع اجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد.

ضبط مستوى الاطار القانوني الوطني مع اخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة وكل النقائص الملحوظة والصعوبات المسجلة.

آليات التقييم والمتابعة من خلال وضع اجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد.

آليات قيم والمتابعة، ومن خلال مواكبة كل مراحل عملية اعداد وتنفيذ وتحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجسيد أهداف استراتيجية " الجزائر الإلكترونية".

الموارد المالية، حيث يستلزم تنفيذ برامج أموال طائلة تقدر بحوالي 4 مليار دولار، لذلك لابد من الاستغلال لكل مصادر التمويل.¹

- البلدية الإلكترونية:

كشفت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بأن 2017 ستكون بمثابة سنة تركز لتحقيق مشروع استراتيجي "للحكومة الإلكترونية" على المستوى المحلي المتمثل في البلدية الإلكترونية كما أوضح وزير بدوي: أن أولى المراحل التجريبية (البلدية الإلكترونية) ستكون في مطلع سنة 2018 ببلدية الجزائر الوسطى.

وفي هذا السياق سيتم تسيير خدمات البلدية بشكل ألي بداية من اعداد ميزانية إلى الاعلان عن الصفقات ونهاية بمعالجة طلبات المواطنين كالسكن والتراخيص البناء، كما سيتم معالجة كل المعلومات المتعلقة بتسيير البلدية ومتابعة سير انجاز المشاريع التنموية، وصولا إلى معالجة طلبات المواطنين فيما يتعلق بالسكن وتسليم الرخص البناء وغيرها من المشاريع أليا، حيث سيتمكن الولاية والادارة المركزية من المتابعة الآتية للتسيير المحلي، كما أوضح المسؤول أن اطلاق البلدية الإلكترونية سيترتب عن اطلاق موقع الكتروني عبر الأنترنت، ويسمح بمعالجة كل الوثائق الادارية والمشاريع التنموية بالبلدية، كما سيتم تعميم اعتماد السجل الالي للحالة المدنية، والذي يسمح برقمته قرابة 100 مليون وثيقة، ومكن من الغاء عدة وثائق في الملفات الادارية، وعبر هذا الموقع سيتمكن المواطن من طلب أي وثيقة عن بعد بمنزله او مكان عمله، يمكنه متابعة مسار استخراجها من دون التنقل إلى المصالح الادارية المعينة، كما سيتم استحداث بطاقة تعريف السيارة الإلكترونية، حيث أن هذه البطاقة ستكون مؤمنة وغير قابلة للتزوير، حيث من المقرر أن تطلق الوزارة رخصة

¹ - عادل غزال، نفس الموقع.

السياقة بالتنقيط البيو مترية ، إلى استخراج البطاقة الرمادية الإلكترونية ورخصة السياقة البيو مترية الإلكترونية، والتي تتم عبر شبكة الانترنت دون ايداع أي وثيقة أو التنقل إلى الجهات الادارية كما قال وزير الداخلية والجماعات المحلية نور الدين بدوي: إن وضع هذين المشروعين في تناسق مع أهداف السياسات الوطنية وهو تقديم الخدمة العمومية جديدة للمواطن متطورة وذات نوعية بعيدا عن أي تعقيدات بيروقراطية.

المبحث الثالث: الخدمات العامة الإلكترونية.

في هذا المبحث سوف نتطرق الى مختلف الخدمات التي أصبحت تقدم بطريقة الإلكترونية بعدما مست نظام الإلكتروني مختلف القطاعات ، حيث سنتطرق في المطلب الأول الى طريقة التعليم الإلكتروني ، ثم نرجع على واقع الاقتصاد الإلكتروني ، وفي الأخير سنتحدث عن القطاع العدالة والصحة في ظل الانظمة الإلكترونية .

المطلب الأول: قطاع التعليم (التربية الوطنية، التعليم العالي)

أولاً: تعريف التعليم الإلكتروني:

ليس هناك اتفاق كامل حول تحديد مفهوم شامل لمصالح التعليم الإلكتروني فمعظم المحاولات والاجتهادات التي قضت بتعريفه نظر كل منها للتعليم الإلكتروني من زاوية مختلفة حسب طبيعة الاهتمام والتخصص من هذه التعاريف:

-تعريف يوسف العريفي (2002): يعرف التعليم الإلكتروني بأنه " تقديم المحتوى التعليمي مع ما يتضمنه من

شروحات وتمارين وتفاعل ومتابعة بصورة جزئية أو شاملة في الفصل أو عن بعد بواسطة متقدمة مخزنة في الحاسب أو عبر شبكة الأنترنت. "

-تعريف منصور غلوم (2002): يعرف التعليم الإلكتروني بأنه " نظام تعليمي يستخدم تقنيات المعلومات

وشبكات الحاسوب في تدعيم نطاق العملية التعليمية وتوسيعها من خلال مجموعة من الوسائل منها أجهزة الحاسوب والانترنت والبرامج الإلكترونية المعدة إما من قبل المختصين في الوزارات أو الشركات. "

-ويعرفه المؤلفان التعليم الإلكتروني بأنه: " منظومة تعليمية لتقدم البرامج التعليمية أو التدريبية للمتعلمين أو

المتدربين في أي وقت وفي أي مكان باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات التفاعلية مثل الانترنت والاذاعة والقنوات المحلية أو الفضائية للتلفاز والأقراص الممغنطة والتلفون والبريد الإلكتروني وأجهزة الحاسوب والمؤتمرات عن

بعد... لتوفير بيئة تعليمية/تعليمية تفاعلية متعددة المصادر بطريقة متزامنة في الفصل الدراسي أو غير متزامنة عن بعد دون الالتزام بمكان محدد اعتمادا على التعلم الذاتي والتفاعل بين المتعلم والمعلم."¹

¹ - دلال ملحق استثنائية وعمر موسى سرحان تكنولوجيا التعليم والتعلم الإلكتروني مداخلة لمقابلة في المؤتمر الدولي حول التربية وقضايا التنمية في المجتمع الخليجي، تم الاطلاع عليه من الموقع: / التعليم - الإلكتروني - في - ظل التحولات - الخ Jibrc.Com.

- ويعرفه (الراشد، 1424هـ): بأنه توسيع مفهوم عملية التعليم والتعلم لتتجاوز حدود جدران الفصول التقليدية، والانطلاق لبيئة غنية متعددة المصادر يكون لتقنيات التعليم التفاعلي عن بعد عاملاً أساساً فيها بحيث تعاد صياغة عمل كل من المعلم والمتعلم.

- ويعرفه (الغراب، 2003): بأنه التعلم باستخدام الحاسبات الآلية وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة أو شبكة الانترنت.

-ومما سبق يمكن تعريف التعليم الإلكتروني على أنه: " ذلك نوع من التعليم الذي يعتمد على استخدام الوسائط الإلكترونية في تحقيق الأهداف التعليمية وتوصيل المحتوى التعليمي إلى المتعلمين دون اعتبار للحواجز الزمانية والمكانية وقد تمثل تلك الوسائط الإلكترونية في الاجهزة الإلكترونية الحديثة مثل الكمبيوتر وأجهزة الاستقبال من الأقمار الصناعية... أو من خلال شبكات الكمبيوتر المتمثلة في الانترنت وما افرزته من وسائط أخرى مثل المواقع التعليمية والمكتبات الإلكترونية.

خصائص التعليم الإلكتروني:

1- يوفر التعليم الإلكتروني Online Education بيئة تعلم تفاعلية بين المتعلم والمعلم وبين المتعلم

وزملائه كما يوفر عنصر المتعة في التعلم، فلم يعد التعلم جامداً وهو لا يعرض بطريقة واحدة بل تنوعت المثيرات مما يؤدي إلى المتعة في التعلم.

- يتميز التعليم الإلكتروني بالمرونة في المكان والزمان حيث يستطيع المتعلم أن يحصل عليه من أي مكان في العالم وفي أي وقت.

- يستطيع المتعلم التعلم دون الالتزام بعمر زمني محدد فهو يشجع المتعلم على التعلم المستمر مدى الحياة.

- قلة تكلفة التعليم الإلكتروني بالمقارنة بالتعليم التقليدي.

- يحتاج المتعلم في هذا النمط من التعليم إلى توفر تقنيات معينة مثل الحاسوب وملحقاته والانترنت والشبكات المحلية.

- يأخذ التعليم الإلكتروني بخاصية التعليم التقليدي فيما يتعلق بإمكانية قياس مخرجات التعلم بالاستعانة بوسائل تقويم مختلفة مثل الاختبارات ومنح المتعلم شهادة معترفاً بها في آخر الدورة أو البرنامج أو الجامعة الافتراضي.¹

¹ عبد العزيز طلبية، عبد الحميد، التعليم الإلكتروني ومستحدثات التكنولوجيا التعليم، نفس الموقع.

- أنواع التعليم الالكتروني:

التعليم الالكتروني غير المعتمد على الأنترنت: والذي يشمل معظم الوسائط المتعددة الالكترونية المستخدمة في التعليم من برمجيات وقنوات قضاية... والتي يمكن أن يتفاعل معها الطالب في اطار فردي أو جماعي دون اشتراط للتواصل الشبكي سواء في المدرسة أو الفصل أو المنزل.

التعليم الالكتروني المعتمد على الأنترنت: وينقسم إلى نوعين:

التعليم الالكتروني التزامني: حيث يقوم جميع الطلاب المشتركين في نظام الالكتروني ما عبر الأنترنت بالدخول إلى النظام في نفس الوقت حيث يقومون بالمناقشة والتعلم والتفاعل معا في نفس الوقت.

- التعليم الالكتروني غير التزامني: زهو التعليم الذي لا يحتاج إلى وجود الطلاب في الوقت نفسه أو في المكان نفسه حيث يدخل الطلاب النظام الالكتروني في أي وقت كل حسب حاجته والوقت المناسب له دون وجود ضرورة للارتباط بمتعلمين آخرين أو من خلال بعض تقنيات التعليم الالكتروني مثل البريد الالكتروني والمنتديات وغيرها من الأدوات غير التزامني.¹

المطلب الثاني: قطاع التعليم.

أولا: التربية الوطنية والتكوين المهني.

= على غرار القطاعات الأخرى تشهد كل من قطاع التربية و التكوين المهني في الجزائر بعض المبادرات في مجال الخدمة الالكترونية، والتي يمكن وصفها بالمبادرات المتواضعة نتيجة للخدمات التي تقدمها، كونها تمثل بداية انطلاقة أولية حيث تتمحور تلك التحولات وفق الآتي:

- قطاع التكوين المهني: تستفيد مؤسسات التكوين المهني العامة من شبكة أنترنت، تؤدي وظيفة الربط بين مختلف المصالح الإدارية ومراكز التكوين المهني، ومن ثم فقد استطاعت هذه المؤسسة التوصل إلى بث دروس افتراضية عبر الشبكة المحلية، ويهدف الربط الشبكي بين المؤسسات القطاع في برنامج واحد إلى بناء قاعدة معطيات متمثل في: المعلومات المتعلقة بالجانب الاداري، التجهيزات والموارد البشرية والمالية.

المعلومات المتعلقة بالجانب البيداغوجي: مثل تسيير وهندسة التكوين وهو ما تؤديه ضمن عدد من الفروع والاختصاصات، وكذلك رزنامة التكوين والمتربصين وقطاعات الدروس والمحاضرات.

¹- وليد سالم محمد الحفاوي، التعليم الالكتروني تطبيقات مستحدثة، مداخلة لمقاة في المؤتمر الدولي حول التربية وقضايا التنمية في المجتمع الخليجي، تم الاطلاع عليه من نفس الموقع.

إضافة إلى مشاريع أخرى خاصة بمؤسسات التكوين المهني، مثل نظام المعلومات والذي يقدم مؤسسات التكوين المهني في خريطة جغرافية رقمية، كما سعت المؤسسات التكوينية إلى تدعيم ذلك بدليل حول مختلف التجهيزات بالقطاع وخصائصه التقنية، ولجوء إلى التحاليل للإحصائيات وفق المعطيات الرقمية.

قطاع التربية الوطنية: سجل قطاع التربية الوطنية في الجزائر انفتاحا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيره من القطاعات الأخرى، ولإبراز ما قام به هذا القطاع من مبادرات الخدمة العامة الإلكترونية كمدخل لترقية ما يقدمه للطلبة، ويمكن رصد أهم هذه الخدمات في مستويين.¹

مستوى التعليم النظامي: هنا تسجيل مبادرات محتشمة لا تتعدى شكل الخدمات النظرية مثل: ما يتعلق الأمر بالإعلان عن نتائج شهادة التعليم المتوسط وشهادة البكالوريا على شبكة الهاتف النقال، أو شبكة الأنترنت.

مستوى التعليم عن بعد: يقدم هذا المستوى خدمات عامة الإلكترونية للطلبة الذين يتلقون دروس التعليم عبر الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد (التعليم بالمراسلة)، إذ تتيح الموقع الإلكتروني الخامس بالديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد خدمات الكترونية للمسجلين بالمراكز، تتعلق بإمكانية التسجيل وسحب الاستمارة الإلكترونية، إضافة إلى تعريف بالمراكز، وفتح فضاء الكتروني للاتصال به والاستعلام، مع توفير خدمات الدروس المقرر وفق المنهاج التربوي وغيرها من خدمات تعلم الاعلام الألي واللغات الأجنبية، كما يقدم الموقع جملة من الفروض والامتحانات للتحميل الإلكتروني، وغيرها من الخدمات.²

- ثانيا: التعليم العالي:

إن التحولات التكنولوجية التي تعرفها الجزائر والرامية إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومفاهيم الحكومة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية، فإنه مكن من الاطلاق مشروع اللجنة الأوربية (Avicenne) الذي يهدف إلى دعم مبادرة الجامعة الافتراضية، والارتقاء بمستوى جامعات البحر الأبيض المتوسط عن طريق خلق روابط شبكية فيما بينها، تؤدي إلى تطوير نظم التعليم بواسطة التكنولوجيا.

ومن بوادر اعتماد الأنظمة الإلكترونية داخل الجامعات في الجزائر تتمثل في: اطلاق وزارة التعليم العالي والبحث العلمي موقع خاص بها المتمثل في ([http:// www. Mesrs.dz](http://www.Mesrs.dz)) في نهاية سنة 1995 حيث يعمل هذا الموقع 24/24سا، لتقديم الخدمات الإلكترونية المتمثلة في:

¹ عشور عبد الكريم، مرجع السابق، ص 152، 153.

² الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد، التسجيل عبر الأنترنت، وزارة التربية الوطنية، متاح في [http:// www. Onefd.edu. dz](http://www.Onefd.edu.dz) تاريخ الاطلاع: 2017-03-31.

- الصفحة الرئيسية: تقدم من خلال هذه الصفحة خدمات عمومية ادارية الكترونية مجانية تتمثل في التوجيهات الخاصة بالحائزين على البكالوريا الجدد، المنشورات الوزارية التعليم عن بعد، معادلة الشهادات...الخ.
- الوزارة: تقدم ادارة الوزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية من خلال هذا الباب خدمات المتعلقة بالأمانة العامة، الديوان، المفتشية العامة...الخ، أطوار التعليم العالي، شعب التعليم العالي، شروط الالتحاق والتدرج...الخ.
- الاصلاحات: تقدم الوزارة التعليم العالي والبحث العلمي في هذا الباب أهم الاصلاحات التي عرفها القطاع، بالإضافة إلى حوصلة إلى الخدمات الجامعية.
- الخدمات: يحتوي هذا الباب أو الصفحة أو مجموعة من الخدمات ولاسيما منها خدمات على الخط وخدمات جوارية كالتصديق على الوثائق ذات طابع الأكاديمي والبيداغوجي، الاستعلامات، الطلبة الأجانب...الخ.
- استراتيجية التنمية: تحمل هذه الصفحة برنامج التحديد الريفي للفترة (2007-2013) بعض التعليمات، عصرنة القطاع، تطوير البحث العلمي والتكنولوجي...الخ.
- نصوص التشريعية: تحمل هذه الصفحة أو الباب نشر مختلف النصوص التشريعية المتعلقة بقطاع التعليم العالي...الخ.
- فرص عمل: تحتوي هذه الصفحة على مختلف فرص العمل معلن عنها في الوزارة.
- اتصالات (اتصل بنا الآن): تحتوي هذه الصفحة على مختلف الهواتف لفروع الوزارة والاتصال عن طريق البريد الإلكتروني.

3-موقع الجامعة الجزائرية على الأنترنت: عملت مختلف الجامعات الجزائرية على فتح مواقع لها على الأنترنت وذلك للعمل على تقريب ادارة الجامعة من الطالبة والأساتذة والباحثين، وتوفر لهم خدمات مستمرة وتوجيهية...الخ، حيث تتوفر العديد من المخابر، والمراكز البحث والجامعات على التغطية الكاملة من طرف الشبكة العنكبوتية في الجزائر، وهذا تماشيا مع حاجة القطاع الملحة الى مواكبة التطور التقني والتكنولوجي، وفيما يلي بعض مواقع الجامعات على الأنترنت.¹

¹الشيخ الداوي، عماد بوقلاشي، مرجع سابق، ص10.

- الموقع	- الجامعة
http://www.univ.djelfa.dz/	- جامعة زيان عاشور (جلفة)
http://www.univ.alger.dz/	- جامعة الجزائر 1
http://www.univ-alger3.dz/	- جامعة الجزائر 3
http://www.univ-saida.dz/	- جامعة الطاهر مولاي (سعيدة)

- خدمات الادارة الالكترونية في الجامعات الجزائرية: لقد عملت مختلف الجامعات الجزائرية الى جانب المراكز والمدارس العليا الى محاولة تفعيل وتجسيد تقنيات الالكترونية، والتي تستعرض خدماتها في مختلف الأبواب المفتوحة على موقعها: ومن بينها:

التسجيلات الجامعية، وخدمات الاستعلامات، النشريات... الخ وذلك كما يلي:

- خدمة الاستعلامات: تقوم مختلف الجامعات الجزائرية بنشر المعلومات حول المسار الدراسي الجامعي يعتبر هذا النشر خدمة عمومية في غاية الأهمية بالنسبة للطالب الجامعي، حيث تتمثل خدمات الاستعلامات في تحديد تاريخ الدخول الجامعي، تحديد تاريخ انطلاق الدروس والامتحانات، كشف النقاط المتعلقة بجميع المقاييس وبعض المستجدات الأخرى، حيث تتميز هذه الخدمات الالكترونية بالعمومية، السرعة، الدقة.

- خدمات التسجيلات: تقدم ادارة الجامعة الجزائرية خدمات الكترونية لكافة الطلبة الجامعيين دون التنقل تتمثل في خدمات التسجيلات الالكترونية والمتعلقة بالنسبة الأولى، والتسجيلات الخاصة بالماستر... وبعض التسجيلات الأخرى، حيث تقوم خدمة التسجيل الالكتروني في الجامعة الجزائرية على ملأ استمارة يمنح الدخول مرة ثانية لتعديل المعلومات وتصفح الملف.

-وعليه تعتبر خدمة التسجيل الجامعي عبر الأنترنت خطوة ايجابية نحو عنصرية ادارة قطاع التعليم العالي وتطوير الخدمة العمومية، والتي جنبت الكثير من الطلبة جهد وتكاليف التنقل واهدار الوقت، حيث أن هذه الخدمة أتاحت لطلبة فوائد عديدة من بينها ارتفاع عدد مسجلين في كل موسم جامعي.

- **النشريات والمجلات والملتقيات والندوات:** تمتلك مختلف الجامعات والمراكز الجامعية الجزائرية مجلات ودوريات عملية تنشر أعدادها في مواقع على الأنترنت حيث يمكن للطلاب الجامعي أو الباحث أو القارئ ان صح التعبير تصفح مختلف تلك المقالات العلمية أو المدخلات، أو تحميلها.¹
- **ارتفاع مستوى التعامل في الجامعة الجزائرية:** كما تجدر الإشارة الى أن هناك تقنيات أخرى عرفتها الخدمة العمومية على مستوى ادارة الجامعات الجزائرية حيث ساهمت بشكل أكثر في تقريب الجامعة من الطالب والأستاذ الجامعي والباحث وتمثل في استعمال البريد الالكتروني، حيث مكن هذا الأخير من تسهيل التعامل بين الطالب والأستاذ أو بين الأستاذ والأستاذ أو الطالب والطالب الجامعي.
- **خدمة الوسائل:** نعتبر خدمات الوسائل أيضا خدمة آلية مكنت من اختزال الوقت في تعامل ادارة الجامعة مع الطالب، حيث تتمثل هذه الخدمات في استنساخ بطاقة الطالب البلاستيكية المغناطيسية، ونسخ كشوف النقاط وحسابهم ببرمجيات متطورة.
- **خدمة التعليم العالي والبحث عن بعد:** لقد تم ادخال طرق جديدة للتكوين والتعليم العالي في الجزائر، تتمثل في اطلاق مشروع التعليم العالي عن بعد، وذلك من خلال استحداث خلايا ومنافذ للتعليم عن بعد أو بما يسمى بالتعليم المتلفز، حيث يتيح موقع الجامعة على الأنترنت تقديم بعض الدروس والمحاضرات... وغيرها، في شكل فيديوهات، حيث يستفيد الطالب الجامعي أو القارئ أو الباحث من هذه الخدمة عن طريق ادخال بعض المعلومات في هذا الموقع تتعلق باسم المستخدم وكلمة المرور.
- **خدمات المكتبات الجامعية:** عرفت الجامعة الجزائرية خطوة أخرى من الخدمات الادارية الالكترونية والمتمثلة في: الخدمات المكتبية، حيث تتجلى أهمية هذه الخدمة في تمكين الطالب أو الباحث من الاطلاع على المكتبة، البحث عن الكتب، والبحوث والمذكرات عن طريق جهاز الاعلام الألي المربوط بطريقة آلية مع موقع الجامعة، إن هذه الخدمات يمكن لها أن تدفع البحث العلمي في الجزائر نحو الارتفاع.

المطلب الثاني: الاقتصاد الالكتروني

تعريف الاقتصاد الرقمي :

¹ - نفس المرجع، ص 12 . 13

إن الاقتصاد الرقمي هو التسمية المستخدمة للإشارة إلى الاقتصاد القائم على الأنترنت أو اقتصاد الويب ، وهو الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقمية أو المعلومات الرقمية ، الزبائن والشركات الرقمية، التكنولوجيا الرقمية، والمنتجات الرقمية.

كما يقصد بالاقتصاد الرقمي التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة والاقتصاد القومي والقطاعي والدولي من جهة أخرى، بما يحقق الشفافية والفورية والإتاحة لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال فترة ما .

وبالتحديد تقوم تكنولوجيا المعلومات وأدواتها المختلفة مثل الشبكة الدولية للمعلومات ، الأنترنت ، تحويل وتغيير أنماط الأداء الاقتصادي في المال والأعمال والتجارة والاستثمار من الشكل الفوري بما يحقق تحسين المركز التنافسي لعنصر الوقت أي المنافسة بالوقت.¹

أولاً: تعريف البنك الإلكتروني:

يستخدم تعبير أو مصطلح البنوك الإلكترونية كتعبير متطور وشامل للعديد من المفاهيم التي ظهرت في مطلع التسعينات، كمفهوم الخدمات المصرفية والمالية عن بعد، البنك المنزلي، البنك على الخط أو خدمات المالية الذاتية وكلها تعابير تعني قيام العملاء بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو مكان آخر، وفي الوقت والمكان الذي يرغب العميل الدخول من خلال خط خاصة الى حساباته لدى البنك.

كما تعرف على أنها منافذ الكترونية تقدم خدمات مصرفية متنوعة دون توقف وبدون عماله بشرية، أو هي منافذ لتسليم الخدمة المصرفية قائمة على الحسابات الآلية ذات المدى متسع زمنياً (خدمة لمدة 24 ساعة) ومكانياً (في أماكن منتشرة جغرافياً) ومن أهم هذه المنافذ الإلكترونية آلات الصرف الذاتي والبنوك المنزلية وهذه البنوك تقدم حلول متكاملة وشاملة للعملاء تنطوي على أكثر من خدمة وبتكلفة أقل وبسرعة فائقة مقارنة بالبنوك التقليدية. فالبنك الإلكتروني هو مؤسسة مالية شبكية تؤدي خدماتها باستخدام الأساليب الإلكترونية والتي تعد الأنترنت من أهم أشكالها.

أنماط البنك الإلكتروني:

للبنك الإلكتروني ثلاث صور أساسية على الأنترنت هي:

¹ - فريد راغب النجار، الاستثمار بالنظم الرقمية والاقتصاد العالمي، (الاسكندرية: مؤسسة الشباب الجامعة 2004)، ص123.

1 الموقع المعلوماتي: Informational وهو المستوى الأساسي للبنك الإلكتروني أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي، ومن خلاله فإن البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.

2 الموقع الاقتصادي: Communicative يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات.

3 الموقع التبادلي: Tronsactional وفيه يمارس البنك خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية، حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية والحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية.¹

خدمات ومزايا البنوك الإلكترونية:

للبنوك الإلكترونية عدة أدوار قامت بها وأعطت نتائج فعالة وبالتالي تعددت بها الصفات ومن ضمن ما قدمته من خدمات نجد ما يلي:

- خدمات البنوك الإلكترونية: أهم منتجات والخدمات المصرفية التي توفرها البنوك الإلكترونية هي على النحو التالي:

1- بطاقة الدفع الإلكترونية: هي أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات تحظى بقبول واسع في التعامل محليا ودوليا لدى البنوك والأفراد والتجار كبديل للنقد التقليدي لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحامل البطاقة وهي نوعان: بطاقة الدفع، بطاقة الائتمان.²

2- الخدمات المصرفية عن بعد: وتتم من خلال قنوات التوزيع الإلكترونية التي ينشرها البنكاخارج نطاق الحيز المكاني كأجهزة الصرف الآلي، فيقدم عن طريقها كافة الخدمات المصرفية (المالية وغير المالية).

3- خدمات المصرفية المنزلية: وهي خدمة مستحدثة نسبيا تشمل كافة الخدمات المصرفية كالاستفسار عن الأرصدة، طلب كشوف الحسابات، دفع الفواتير، التحويل بين الحسابات من حساب العميل إلى حساب عميل آخر. كما تعددت خدمات المصرفية الإلكترونية وهذا حسب الوسيلة المستخدمة إلى ما يلي:

خدمة الصيرفة الإلكترونية من خلال الصيرفات الآلية أصبح العميل من ظهور البطاقات الذكية بإمكانه شحنها واستعمالها في دفع التزاماته في نقاط دفع متعدد.

¹ طارق العال حماد، تطبيقات التكنولوجيا في المصارف، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، القاهرة، 2003، ص 02.

² نفس المرجع.

خدمة الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف.

الخدمة الصيرفة عبر شبكة الأنترنت وهي أهم قنوات البنوك الالكترونية.

الصيرفة عبر الهاتف النقال.

الصيرفة عبر التلفزيون لاعتبار التلفزيون أنجح الوسائل الاعلام.

2- المزايا التي يحققها البنك الالكتروني:

تخفيف الكثير من التكاليف على البنك فهو يستريح من عبء فتح فروع جديدة وكثيرة في أماكن مختلفة داخل أو خارج الدولة.

تقليل تكلفة الخدمة المقدمة للعميل وتحسين جودتها.

القضاء على ازدحام الشديد أمام المقر الرئيسي للبنك، فهو ينقل خدمته الى كل عميل حيث ما كان.

يوفر في الوقت والجهد وكفاءة عالية تحت الأداء.

يتحسن التدفق النقدي من خلال ما توفر التحويلات من موثوقية التدفق.

توسع من قاعدة الأفراد المتعاملين مع البنك وذلك بإنجاز المعاملات المالية في أقصر وقت ممكن بفضل الاطلاع على

الحسابات واعطاء الأوامر وبالتالي تحتفظ البنوك بزبائنهم وتستقطب زبائن جدد.

تحقيق الميزة التنافسية وكذا الوصول إلى أسواق الجديدة.¹

اتساع التغطية الجغرافية وسهولة المعاملات المصرفية ودقتها.

3- المزايا التي يحققه للعملاء:

توفير درجة عالية من الراحة للعميل حيث تمكنه من الحصول على كم هائل من المعلومات والبيانات عن البنك

ومنتجاته دون انقطاع طيلة ساعات اليوم وأيام السنة دون أن يغادر مكانه. كما يوفر عليه أعباء الذهاب الى مقر

البنك والوقوف في الطابور الطويل التي يحصل على الخدمة، كما يوفر له الوقت ويتيح له خدمات جيدة لسداد الفواتير

وغيرها من الخدمات التي قد تتناسب مع ظروفه.

¹ حليلة شارف، فاطمة بونوة النقود والبنوك الالكترونية كحل أمثل لعصرنة المصارف الجزائر (مذكرة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية وبنوك، دفعة 2005-2006)، ص55.

تلاشي البعد المكاني مع القضاء على التباطؤ في انجاز المعاملات للزبون الذي يعتبر الوقت عامل مهم في حياته. توفر المعلومة كالاستفسار عن الرصيد، أسعار الفائدة... امكانية طلب الخدمة من أي مكان¹.

ثانيا: مؤسسة بريد الجزائر والخدمة العمومية الإلكترونية:

- تمثل مؤسسة بريد الجزائر أحد المؤسسات الخدمية العمومية التي لها حماية شبه كلية من الدولة، بالنظر الى الوضعية الاحتكارية، في ظل الضعف أو الانعدام الكلي للأطراف المنافسة لها، وأصبحت المؤسسة تخضع لرقابة عمومية ممثلة في وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، وبالتالي أصبح تدخل الدولة فيها متطورا، وهو ما يفسره البعض بأنه ناتج عن حجم وكبر المؤسسة في تقديم الخدمات العمومية تتمثل في:

خدمات الحساب البريد الجاري، خدمة الاطلاع على الحساب، خدمة الدفع والسحب، خدمات الصناديق التوفير، الطرود البريدية، الحوالات البريدية والرسائل، ومع محاولة عصرة قطاع البريد تم ادراج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، يمكن ترجمتها في النماذج الآتية.

1-الشباك الإلكتروني: يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، وهي كل الأجهزة الإلكترونية التي تسمح

بعملية سحب الأوراق النقدية أليا

2-بطاقة السحب الإلكتروني: LACARTECCP يتم استعمالها للحصول على الخدمات الآلية لدى

المؤسسة بريد الجزائر، والتي تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني إذا عن طريقها يتمكن الزبون من سحب النقود وفي أي شباك بريدي أو موزع أوتوماتيكي، عبر كامل القطر الجزائري، ويقوم السحب الإلكتروني بالبطاقة على مميزات الأمن والتوفر السرعة.

3-خدمات السحب: إذ تتوفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرصة سحب الأموال

للمواطنين، والتي دعمت العمليات التقليدية لبريد الجزائر.

4-خدمات الاطلاع على الرصيد: إذا عن طريق ادخال بطاقة السحب البريدية مع تشكيل الرقم السري

الخاص بكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيده وله امكانية الاحتفاظ بتذكرة خاصة بكشف الحساب.

ومن خلال بطاقة السحب الإلكتروني يمكن تحقيق الأهداف الموجودة:

¹نفس المرجع.

- **الأمن والأمان:** يشير إلى تأمين المعلومات التي تجري بواسطة البطاقة المغناطيسية اذ عن طريق الرقم السري يحقق أمن المعلومات وتتم حماية مصالح المتعاملين.

-**التوفر:** فإذا كانت الطريقة التقليدية في سحب الأموال تتطلب من الأفراد الدخول الى مراكز البريد، والتقرب من الشبايك، يهدف سحب النقود بواسطة الصكوك الورقية (C.C.P) لم تعد هناك حاجة للدخول الى هذه المكاتب، وانتظار أوقات العمل الخاص بمؤسسات البريد، لأن تقنية البطاقة المغناطيسية أصبحت تتيح عمليات السحب في كل وقت، دون الحاجة الى الطابور واستعمال الصك.

-**السرعة:** لقد أتاحت بطاقة البريد المغناطيسية الخاصة بسحب النقود من الموزعات الآلية وفرص جديدة حيث تضعحدا لطوابير الانتظار، التي كانت تملأ مؤسسة بريد الجزائر وتعرقل غالبا عمل المؤسسة، ويتجلى هذا التطور في أداء خدمات سحب النقود من خلال طريقة الاستعمال الفوري، دون انتظار، مما يسمح بسرعة الاستجابة للخدمات وربح الوقت.

-واعتمادا على بطاقة السحب المغناطيسية والموزعات الآلية للنقود توفر مؤسسة بريد الجزائر بعض الخدمات الإلكترونية والتي تتمثل في:

- **خدمات السحب:** اذ توفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسة البريد فرصة سحب الأموال للمواطنين، والتي دعمت العمليات التقليدية.

-**خدمات الاطلاع على الرصيد:** توفر شبكة الأنترنت خدمة الكترونية لكل أفراد و متعاملي بريد الجزائر، والذين يملكون حساب بريدي جاري، إذ تقدم لهم امكانية الاطلاع على رصيد حسابهم البريدي، ويلزم كل زبون ضمن هذا الشكل من الخدمات أن يمتلك رقم سري يقوم بتشكيله انطلاقا من رقم حساب البريدي (CCP)

- **خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية:** وذلك عن طريق ملأ المعلومات الخاصة بكل متعامل بشكل الكتروني على شاكلة استمارة الكترونية.

-**خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية:** من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الإلكتروني التي جرت على مستوى الحساب بريدي جاري معين.¹

¹ حليلة شارف، فاطمة بونوة، مرجع سابق، ص15.

المطلب الثالث: الخدمات الالكترونية في قطاع العدل والصحة.

- قطاع العدل: يعلن وزير العدل حافظ الأختام طيب لوح رسميا عن دخول خدمات عصرنة العدالة حيز الخدمة بعد المصادقة على قانون عصرنة العدالة وصدوره في الجريدة الرسمية حسب ما أفاد به اليوم الثلاثاء المدير العام للعصرنة بالوزارة ومن اجتهاده ثمن رئيس النقابة الوطنية للقضاة " عيدوني جمال " مشروع عصرنة العدالة واعتبره مكسبا هاما لفائدة المواطن الذي سيصبح بفضل تكنولوجيا الاعلام والاتصال قريبا من جهاز العدالة ويتمتع بأكثر مرونة في التعامل معها ومن البرامج الخاص بعصرنة قطاع العدل، يمكن رصد أهم الانجازات والتي تتمثل في الآتي:¹

أولا: الأنظمة المعلوماتية: هي أنظمة موجهة لخدمة المواطن، والمتقاضي، ولتحسين الخدمات العمومية التي يقدمها مرفق القضاء، حيث أعطت له الأولوية تتمثل في:

أ- النظام الآلي لتسيير الملف القضائي: حيث يسمح هذا النظام:

1- تسيير الملف القضائي آليا، منذ تسجيل القضية في المدني بمصلحة تسجيل الدعاوي، الى غاية صدور الحكم أو القرار، وفي المادة الجزائية منذ تحريك الدعوة العمومية، وصدور الحكم أو القرار الى غاية تنفيذ العقوبة.

2- يمكن للمواطن من الاطلاع على القضية التي تهمه من خلال الشباك الالكتروني، والحصول على المعلومة الخاصة به في الحين دون التنقل للبحث عنها في مكاتب أمناء الضبط.

3- معالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة.

ب- النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي: وهو نظام:

- يتكفل بتسيير نشاط وملف النزيل، منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية الى غاية خروجه، والتمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بالإجرام بمختلف أشكاله.²

معالجة سريعة وفعالة لإجراءات العفو.

الحصول على بطاقة خاصة لكل مسجون يمكن الاعتماد عليها في حالة افادة المسجون بالإفراج المشروط، أو اتخاذ أي اجراء آخر من طرف قاضي تنفيذ العقوبات.

¹ - استخراج وثائق رسمية عبر النت: تطبيق الخدمة بعد المصادقة على قانون عصرنة العدالة، متاح في موقع: متاح في: استخراج وثائق www.elmouwatine.dz? تم اطلاق عليه: 31-03-2017 على ساعة 20:12.

² - عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 148.

ج - نظام صحيفة السوابق القضائية: هو نظام يمكن من خلاله تسليم الصحيفة رقم 03 للمواطن، والصحيفة رقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير، ومن أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني، وكذلك يتم بواسطة هذا النظام معالجة عملية رد الاعتبار بقوة القانون بصفة آلية.

د- النظام الآلي لتسيير الأرشيف التاريخي: يتكفل هذا النظام بفئة المسجونين أثناء فترة حرب التحرير الجزائرية، وهذا بهدف حفظ الذاكرة الوطنية، وخدمة لهذه الفئة التي تتقدم الى وزارة العدل في غالب، بهدف الحصول على شهادة التواجد بالسجن أثناء الثورة.

هـ- نظام تسيير الأوامر بالقبض: يهدف النظام تسيير الأوامر بالقبض على ضمان الحريات الفردية، من خلال توفير قاعدة معطيات وطنية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في اطار القانون، وكذا الذين كف البحث عنهم، وهذا النظام متاح بأيدي الضبطية القضائية تستعمله في تنفيذ أوامر القضاء.¹

و- نظام تسيير الموارد البشرية لقطاع العدالة: يساهم في حسن سير الموارد البشرية للجهات القضائية، التكوين المستمر للمهندسين والموظفين مع ضمان التكوين على مستوى المدارس بالنسبة لأمناء الضبط والقضاة الجدد، والتحكم في ملفات القضاة والموظفين، المساعدة على اتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير المسار المهني للقضاة والموظفين في قطاع العدالة، اعطاء احصائيات دقيقة لاستغلالها في التخطيط، وفي تطوير الموارد البشرية للقطاع.²

د- نظام تسيير فئة مساعدي العدالة: يتضمن قاعدة بيانات تجمع أهم المعلومات المتعلقة بالخبراء، المحضرين القضائيين الموثقين، المحامين، محافظي البيع بالمزاد والمترجمين، ويسمح أيضا بالتحكم في التعيينات وحركة التنقلات وأماكن ممارسة العمل والتحكم في المتابعات التأديبية والجزائية عند الاقتضاء.

- ثانيا: الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرارات ورسم السياسات المستقبلية: يستلزم التنظيم الأمثل لقطاع العدالة توفر الأدوات والآليات الملائمة لتحديد البيانات ودراستها واستغلالها، ومن أجل ذلك تم وضع برامج، معلوماتية تمكن من استغلال البيانات الاحصائية للنشاط القضائي لاتخاذ القرارات ورسم السياسات المستقبلية، وهي الجداول التحليلي والخريطة القضائية.³

أ- الخريطة القضائية: تمثل نظام يسمح بالتعرف على ما تحتاجه الوزارة على المدى القريب والبعيد للقضاة أمناء الضبط، ومختلف الموظفين، اضافة الى الهياكل مثل المؤسسات العقابية.

¹- نفس الموقع.

²- مريم ساعد، الياس حناش، الادارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة الحكومية، دراسة حالة قطاع العدالة في الجزائر، (مداخلة لمقابلة في ملتقى الدولي: حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية)، 2014، ص 12.

³- مريم ساعد، نفس المرجع.

ب- الجدول التحليلي: يعبر عن نظام يسمح بجمع كل الاحصائيات المتعلقة بقطاع، والتي يمكن من خلالها اجراء حصيلة تساهم في رسم الاستراتيجية المستقبلية.

ج- نظام تسيير المسار المهني للقضاة والموظفين: يهدف للوصول الى تجسيد العلمي للموارد البشرية.

ح- نظام تسيير ملفات مساعدي القضاء: يمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بكل المعلومات المتعلقة بمساعدي القضاء، بمختلف أصنافهم (الخبراء، الموثقين، المحامين، محافظي البيع بالمزايدة، المترجمين)، وذلك للتعرف على تعييناتهم، حركة تنقلهم، أماكن ممارسة للنشاط، ومختلف ما يتعرضون له من عقوبات تأديبية.

ثالثا: خدمة الشبكة الالكترونية عبر الأنترنت: بهدف تكملة نظام المعلوماتية السابق جاء اطلاق خدمة الشبكة الالكترونية لتطوير قطاع العدل وتقريبه من المواطن، وقد تجسد هذا في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الالكترونية، التي تمكن المواطن من الحصول على الاجابة المباشرة عن طريق بريده الالكتروني، وذلك بعد التشخيص للقضية، أو الاستفسار من قبل الخلية المشكله من قضاة، ورجال القانون، واطارات من وزارة العدل.¹

اضافة الى ذلك يقوم الشبكة الالكترونية كجهاز خدمة عمومية، بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسألة قانونية، من خلال ارشاده الى الأركان المتخصصة لذلك على مستوى الموقع، ويقدم الشبكة عددا من الوثائق القانونية، تضم تشكيلة مكتملة متعلقة بالتشريع الجزائي، والقوانين، والاتفاقيات الدولية الموجهة لرجال القانون، فضلا عن دلائل وكتيبات توضع تحت تصرف المواطن، كما تم تزويد الموقع بمنتدى يتم في اطاره تنظيم نقاش عاما دوريا حول مسائل الساعة الهامة، وذلك بغية نشر الثقافة القانونية، ووضع مصلحة الاستقبال والاستعلام والتوجيه في مختلف الجهات القضائية.

كما يتيح موقع وزارة العدل (www.mjustice.dz) فضاء اعلامي خدمي يعرض ما تقوم به الوزارة من نشاطات مثل الاعلان عن المسابقات المناقصات نشاطات الوزير.²

وفي ظل عصرة قطاع العدالة أشار الوزير أنه قد شرع في استعمال البطاقة المهنية الالكترونية لفائدة اطارات قطاع العدالة وذلك في اطار التقنيات الحديثة ولتحسين الخدمة العمومية.

¹ - عاشور عبد الكريم، نفس المرجع، ص 149- 150.

² - مريم ساعد، نفس المرجع، ص 150.

كما سيتم اعتماد على السور الالكتروني للنزلاء المؤسسات العقابية المحكوم عليهم في جرائم خفيفة وليست خطيرة حيث بإمكانهم استكمال مدة العقوبة المتبقية ما بين 06 أشهر الى سنة خارج السجن.

- الشكل (4): يبين الموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل.

المصدر: من الموقع Pc. siteinfo-dz.blogspot.com/2013/08/blog تم الاطلاع عليه يوم

2017/04/24 على الساعة 16:00

ثانيا: الخدمات الالكترونية في قطاع الصحة.

في ظل عصرة قطاعات العمومية تحاول الجزائر الى ادخال النظام الالكتروني في قطاع الصحة ففي هذا المجال ساهمت الجزائر في مبادرة مشروع المستشفى الأورو متوسطي، والتي تعتبر مبادرة جديدة وطموحة، ولهذا انعقد الاجتماع الأول للهيئة العليا لقيادة مبادرة المستشفى الأورو متوسطي الافتراضي في الجزائر يوم 10 أبريل 2005، ثم من خلاله تقدم توصيات واقتراحات لتحقيق المشروع.

وتعتبر عملية نشر شبكات الأنترنت الخطوة الأولى لتحسيد مشروع الحكومة الالكترونية، حيث يتيح توفير الأنترنت في مجال الصحة العمومية فرصة للأطباء والمرضى بالدخول الى نظام معلومات في المستشفى طبقا لمستوى الصلاحيات الممنوحة لكل منهم للقيام بالعديد من المهام عن بعد، فالطبيب يمكنه الدخول على جدول المواعيد الخاص به، ويتعرف على نوعية المرضى الذين سيقوم بالكشف عليهم، ويمكنه تعديل هذه المواعيد، اذا اقتضت الحاجة، والمريض يمكنه الحجز لنفسه والحصول على تقديرات مبدئية لتكلفة الخدمة التي يرغب في الحصول عليها المستشفى، وعليه فاستخدام الأنترنت في مجال الطبي يتيح الفرص للتعلم الطبي، التوصل الى المعلومات الطبية رعاية المرضى ودعمهم، التشخيص والمشورة عن بعد، العمل عن بعد من أجل المعوقين، التثقيف في مجال الرعاية الوقائية والصحة الوقائية والنشر الالكتروني للنصوص الكاملة للمؤلفات والنشرات الصحية والطبية، كما يتم انتشار الطب عن بعد لمساعدة المناطق الريفية والنائية التي تعاني نقصا في الرعاية الصحية.

- انتشار استعمال الصحي الالكتروني: أطلقت Google خدماتها الصحية Google health التي

تمكن الشخص من انشاء ملف صحي على شبكة الأنترنت ويقوم فيه بإدخال بياناته الصحية كتاريخه المرضى والأدوية التي يتعاطاها وأي حساسيات لديه اتجاه أنواع معينة من الأدوية والأغذية، ولا يحتاج الشخص لكتابة تاريخه المرضي لأن الموقع تم ربطه بالعديد من المستشفيات والعيادات الطبية والصيديات، حيث بمجرد أن يقوم الشخص بتسجيل وتأكيده هويته يتم نقل كل البيانات المتعلقة به من تلك المرافق الصحية الى صفحته في الموقع، حيث يمكنه من مشاهدتها والاطلاع عليها كما يمكنه تعبئة الوصفات الطبية من الموقع.¹

¹دلال السويسي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، (مذكرة ماجستير، تخصص نظام المعلومات ومراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة)، 2012/2011، ص 62-66.

لكن في الجزائر مازالت بعيدة عن رقمته هذا القطاع وذلك بسبب:

- تدنى مستواها الاقتصادي خاصة وأن الجزائر تعتبر من أكبر الدول اعتمادا على الأدوية المستوردة في العالم.
- تتطلب أيضا وضع التشريعات والقوانين التي تسمح بقفزة رقمية في القطاع ضمن مسار الحكومة الالكترونية.
- كما أن تشجيع الاستثمار الرقمي في القطاع الصحي يمر حتما عبر الزام جميع المتعاملين ببذل جهد في الاتجاه سواء من الأطباء ممارسين أو مصحات أو شبكة المستشفيات الوطنية والزام الجميع بالرقمنة والارتباط بالشبكة في العديد من المناسبات في اطار ما ساماه الوزير " الملف الطبي الشخصي " الذي يعتبر حق من حقوق المريض والذي يسمح أيضا بتبادل أمن المعطيات بين الأطباء وبين مختلف المصالح مع ضمان السر المهني.¹

¹ - تم الاطلاع عليه يوم 31-03-217 على الساعة 23:05 / شركة- أورافينا- تطلق-كيك- دوك- أول- برمجي / aljazairalyoum.Com

خاتمة الدراسة

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة: إبراز أثر تكنولوجيا لإعلام والاتصال على الإدارة لعمومية ودورها في تحسين الخدمة العمومية ومن هذا المنطلق تم الحديث عن تطور الادارة وانتقالها من الادارة التقليدية جامدة الى ادارة حديثة مرنة وكذلك التطرق إلى مسألة استخدام الأنظمة الإلكترونية في عملها السياسي الذي أصبح يقارن من جوانب عدة همها: مستوى التنمية التي تعيشها المنطقة كذا لتعرف على استراتيجية المتبعة إضافة الى التطرق الى أهم التحديات التي واجهت المنطقة وفي هذا الشأن تم الحديث عن واقع الادارة العمومية في الجزائر بوصفها كدراسة حالة حيث تتميز هذه الأخير بعدد النقائص من ناحية الهيكلية والوظيفية وحتى القانونية وهو ما يشكل عائقا نحو بلوغ مستوى التطلعات المواطنين خاصة أمام ارتفاع مستوى الثقافي للشعوب وازدياد وعيهم بمشاكلهم وحاجاتهم لاجتماعية خاصة انتشار الأنظمة الإلكترونية، برغم من أن مشروع الأنظمة الإلكترونية تحيطه ضبابية وذلك لغياب رؤية شاملة في ايجاد المتطلبات التقنية والقانونية والتنظيمية لإطلاق هذا المشروع كما أن التصور السائد نحو هذا المشروع لا يخرج عن نطاق اعتبار برنامج ومخطط شبيه الى حدم بمخططات التنمية التي كان تضعها الوزارة سابقا.

حيث ان ادخال الأنظمة الإلكترونية في العمل الاداري على شكل اصلاح هو بمثابة أمر شكلي بالنسبة للحكومة الجزائرية أي لم يكن، من تخطيطها بل كان ضغط من خارج وكانت استجابة لدعوات بعض الهيئات الدولية كمنظمة الطيران المدني، وتبنتها الحكومة الجزائرية لتسويق صورتها إلى الخارج، خاصة وأن نظام الادارة الإلكترونية مست قطاعات تقدم خدمات عادية (كاستخراج بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري) وتحفظ عنها في المسائل ذات الأهمية كإبرام الصفقات أو عملية الانتخابات وذلك لتهرب من المسائلة والرقابة.

كما أن سياسة التخطيط وتنفيذ خطط التنمية الادارية في دول العالم الثالث تفتقر إلى خبرة الكوادر الادارية بسبب هجرتها وهميش، وهذا بسبب اخضاع المشاريع لأشخاص لهم صفة الوزير أو مسئول في الدولة يتم فيها وضع قوانين تخدم مصالحهم

وفي هذا السياق خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- **النتيجة 01:** وهذا ما أكده الباحثين على ضرورة تجاوز أسلوب التقليدي في الادارة التي تعبر عن الجمود

والهرمية واستبدالها بالمرونة في التسيير بفضل الاستعانة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال.

- **النتيجة 02:** ان استراتيجية المتبعة من طرف الدولة لمتصل بعد الى تجاوز نظرة التقليدية برغم من الاصلاحات

التي اعتمدها داخل الادارات، وهو الشيء الذي يستدعي اعادة النظر في طرق تسييرها وتبني استراتيجية واضحة للتخلص

من منطق الشباك، ومن منطق التسيير التقليدي الذي أفرز العديد من الممارسات السلبية كالبيروقراطية والرشوة وغيرها من مظاهر الفساد الإداري.

- ولمعالجة هذ الفساد والتسيب الإداري التي تعاني منها دارات الجزائرية والذي أثر سلبا على نوعية الخدمة العمومية قدمنا بعض التوصيات تمثلت في:

- تحلي بمبدأ الشفافية والمشاورة أثناء وضع القوانين المتعلقة بالإصلاح الإداري والاستعانة بأصحاب الخبرة التخصص.

- تخصيص أغلفة مالية اقامة مشاريع في مجال الالكتروني وعمل على تجهيز الإدارات بالمعدات الالكترونية واتاحته لجميع العاملين.

- تكوين إطارات ونخبة في هذا المجال عن طريق اقامة ندوات ومؤتمرات تهتم بهذا الشأن مقدمة توضيحات لعمال وموظفي الإدارات العمومية. مما يؤدي الى تقليص الفجوة الرقمية ورفع من مستوى العمل الإداري بفضل التدفق المعلومات بين الإدارات.

- اقتناع القيادات الادارية والهيئة الحاكمة بتخلي عن نمط الادارة البيروقراطية واقتناع بفكرة وبفلسفة الادارة الرقمية.

قائمة الجداول

والأشكال

- أولاً: قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
17	يوضح الفرق بين الحكومة الالكترونية والكلاسيكية	(1)
22	التعرف على أهمية المأسسة الرقمية ضمن متطلبات التنمية	(2)
49	يوضح الفرق بين الادارتين التقليدية والحديثة	(3)
55	مراحل تطور مصطلح الحوكمة	(4)
80	يبين مواقع الالكترونية لبعض الجامعات في الجزائر	(5)

ثانياً: قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم
26	العلاقة الثلاثية بين الحكومة والمواطن والأعمال	شكل رقم (1)
54	العوامل المساهمة في التحول الى الحوكمة الالكترونية	شكل رقم (2)
67	علاقة النظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمستويات الادارة	شكل رقم (3)
90	الصفحة الرسمية الالكترونية لوزارة العدل	شكل رقم (4)

قائمة المصادر

والمراجع

- 1- أيمن المعاني، الإدارة العامة الحديثة والاصلاح الاداري،(عمان : دار وائل).
- 2- محمود أبو بكر محمود ، الحكومة الإلكترونية الواقع والأفاق،(القاهرة: مجموعة النيل العربية)، 2006.
- 3- عبد المحسن إيمان، الحكومة الإلكترونية- مدخل إداري متكامل، (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية)، 2009.
- 4- عواد عدنان الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، (الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع) ، 2011.
- 5- راغب فريد النجار، الاستثمار بالنظم الرقمية والاقتصاد العالمي،(الاسكندرية :مؤسسة الشباب الجامعة) 2004.
- 6- طارق العال حماد ،تطبيقات التكنولوجيا في المصارف، (القاهرة: أكاديمية السادات للعلوم الادارية)، 2004.
- 7- بيومي عبد الفتاح حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، (الإسكندرية: دار الفكر الجامعي)، 2004، ص18
- 8- عبد الرزاق داود الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، (الإسكندرية: منشأة المعارف)، 2007.
- 9- بوحوش عمار ،الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون،(بيروت : دار الغرب الاسلامي)، 2006، ص183-184.
- 11- ممدوح خالد إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية، (الإسكندرية: دار الجامعية)، 2008، ص 20- 21، 77.
- 12- المبيضين صفوان ، الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، (الأردن: دار البارودي للنشر والتوزيع)، ط1، ص 60-61 .
- 13- عبد الرحمن ثابت ادريس ،المدخل الحديث في الإدارة العامة ،دون بلد النشر ،الدار الجامعية ،2001.
- 14- فريد راغب النجار ،الاستثمار بالنظم الرقمية والاقتصاد العالمي،(الاسكندرية :مؤسسة الشباب الجامعة) 2004.
- 15- طارق العال حماد ،تطبيقات التكنولوجيا في المصارف ،(القاهرة: أكاديمية السادات للعلوم الادارية)، 2003.

- ثانيا: ملتقيات المؤتمرات:

- 1- أونيس عبد المجيد، الحوكمة الالكترونية "رؤيا شاملة"، مداخلة ملقاة في الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية "حالة البلدان العربية"، (بومرداس: جامعة محمد بوقرة)، 2014.
- 3- محمد رضا سلطاني، الحوكمة السبرانية واعتماد التكنولوجيا في الخدمة العمومية، مداخلة في الملتقى الوطني الأول حول: السياسات العامة في الجزائر وتحقيق الأهداف الألفية للتنمية دراسة في الفواعل الجديدة جامعة عمار تلجي الأغواط، 2015.
- 4- فرج شعبان، الحوكمة الإلكترونية، إطار نظري ولفاهيمي، مداخلة ملقاة في ملتقى الدولي حول: متطلبات إرساء الحوكمة الإلكترونية في الجزائر، دراسة تجارب بعض الدول، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، جامعة سعد دحلب، البلدية.
- 4- د. لداوي الشيخ و بقلاشي عماد ، نحو عصرة الخدمة العمومية في ظل الادارة الالكترونية بالجزائر مداخلة ملقاة في الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية - حالة البلدان العربية، جامعة الجزائر، 2014
- 5- ساعد مریم ، حناش الياس ، الادارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة الحكومية، دراسة حالة قطاع العدالة في الجزائر، مداخلة ملقاة في ملتقى الدولي: حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية، 2014.
- 6- حسين بن محمد الحسن ، الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق ،مداخلة ملقاة في المؤتمر الدولي للتنمية الادارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي ،السعودية :معهد الادارة العامة ،يومي 1-4 نوفمبر 2009.
- 7- زيري رمضان ،من الحوكمة الالكترونية الى الحوكمة الالكترونية المتقلة ،مقاربة في سبل تعزيز المشاركة الالكترونية في الحكم ،مداخلة ملقاة في الملتقى الدولي :حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية -حالة البلدان العربية-جامعة محمد بوقرة ،بومرداس.
- 8- محي الدين مكاحلية ،متطلبات ارساء الحوكمة الالكترونية كضرورة لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر ،مداخلة ملقاة في الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية حالة البلدان العربية ،(بومرداس: جامعة بوقرة أحمد) 2014.

- 9- عبد الصمد سعودي، مساهمة نظام الحوكمة الالكترونية في تعزيز دور قطاع الصحة في العراق، مداخلة ملقاة في الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية " حالة البلدان العربية"، (بومرداس :جامعة أحمد بوقرة)، 2014.
- 10 - جلام كريمة، فعالية الحوكمة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية مع الاشارة الى حالة الجزائر، ملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية حالة البلدان العربية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس .
- ثالثا:رسائل والمذكرات:**
- 1- هاجر عطيل، هاجر مزاري، التحول الى حكومة الكترونية، (مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الليسانس، المركز الجامعي يحي فارس)، 2007.
- 2- حسن فؤاد حرز الله، الحكومة الإلكترونية في الجزائر: دراسة في إمكانية التطبيق (مذكرة ماستر، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012-2013).
- 3- حماد مختار، تأثير الادارة الالكترونية على ادارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر .
- 4- لواطى فطيمة الزهراء، معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية E.Gouvernance في المؤسسات العمومية ذات الطابع الاداري، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 5- عشور عبد الكريم، الادارة الالكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، (مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منثوري، قسنطينة)، 2009.
- 6- محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز المعلومات التابعة للحكومة الالكترونية في دولة قطر، (دراسة لنيل شهادة الماجستير)، 2008.
- 7- بروسي رضوان، الديمقراطية والحكم الراشد في افريقيا: دراسة في المداخل النظرية والآليات العملية والمؤشرات قياس نوعية الحكم، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية) سنة 2009، 2008.

8- دلال السويسي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، (مذكرة ماجستير، تخصص نظام المعلومات ومراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة)، 2011.

9- شارف حليلة، فاطمة بونوة النقود والبنوك الالكترونية كحل أمثل لعصرنة المصارف الجزائر (مذكرة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية)، تخصص نقود ومالية وبنوك، دفعة 2006، 2005.

رابعاً: مجلات والدوريات:

- 1- رضوان رأفت، الحكومة الإلكترونية المركز الدولي للدراسات المستقبلية والاستراتيجية، العدد الخامس، 2005،
- 2- خالص مريم حسين، الحكومة الإلكترونية 3، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013 .
- 3- سحر قدوري، الإدارة الالكترونية وامكانياتها في تحقيقاً لجودة الشاملة، مجلة المنصور، عدد 14، الجزء الأول، 2010.
- 5- شذى علوان أحمد، عبدالرحمن عبدالله، امكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في محافظة البصرة "دراسة استطلاعية لآراء عينته من المديرين في الإدارات العامة"، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 07 نيسان 2007.

خامساً: مراجع باللغة الفرنسية.

1- *Falile Jacob olufemi " ElectronicGovernance: Myth. Or opportunité for Nigerian public AdministrationInternational Journal of AcademicResearch in Business and social sciences; vol 2. No9. Septembre 2012.*

2 - *Georges Châtillon t'Administration électronique: enjeuse pratiques. Défis Juridiques. Sites:http:// www.univ – paris 1.fr / diplômes / master.droit.dumunericque / bibliothèque – numérique – du-droit – de – l'administration – électronique / administration – électronique / généralités / l'administration – électronique – enjesc – pratique – défis – Jurdiques/ 01 / 05 / 2016 / 21.*

الفهرس

أ.....	مقدمة :
09.....	الفصل الأول: الإطار النظري ولمفاهيمي للحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية.
09.....	المبحث الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية.
09.....	المطلب الأول: نشأة الحكومة الإلكترونية.
12.....	المطلب الثاني: مفهوم الحكومة الإلكترونية.
16.....	المطلب الثالث: الفرق بين الحكومة الإلكترونية والكلاسيكية.
18.....	المطلب الرابع: المفاهيم ذات العلاقة مع الحكومة الإلكترونية.
19.....	المبحث الثاني: الضرورات وغايات الحكومة الإلكترونية.
20.....	المطلب الأول: أهمية المؤسسة الرقمية والتوجه نحو الحكومة الإلكترونية.
21.....	المطلب الثاني: أهداف الحكومة الإلكترونية.
25.....	المطلب الثالث: المراحل الانتقال الى الحكومة الإلكترونية.
27.....	المطلب الرابع: العناصر المستهدفة للحكومة الإلكترونية.
28.....	المبحث الثالث: الإطار لمفاهيمي للخدمة العمومية.
28.....	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية.
30.....	المطلب الثاني: معايير الخدمة العمومية.
31.....	المطلب الثالث: نظم وأنواع الخدمة العمومية.
36.....	الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية ودورها في ترشيد الخدمة لعمومية.
36.....	المبحث الأول: الإدارة لعمومية الحديثة.
36.....	المطلب الأول: مفهوم الادارة العمومية لحديثة.
39.....	المطلب الثاني: الفرق بين الادارة العمومية الحديثة والتقليدية.
40.....	المطلب الثالث: أبعاد الادارة العمومية الحديثة.
47.....	المبحث الثاني: مفهوم الحوكمة الإلكترونية.
47.....	المطلب الأول: نشأة الحوكمة الإلكترونية.
49.....	المطلب الثاني: مفهوم الحوكمة لإلكترونية.

51.....	المطلب الثالث: الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة الالكترونية
53.....	المبحث الثالث: الحكومة الالكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية
53.....	المطلب الأول: تعريف الخدمات الالكترونية.....
54.....	المطلب الثاني: دور الحكومة الالكترونية في رفع كفاءة الخدمات الادارية.....
54.....	المطلب الثالث: دور الحكومة الالكترونية في اصلاح وترشيد الخدمة العمومية
57.....	الفصل الثالث: الخدمة العامة الالكترونية.....
57.....	المبحث الأول: واقع الخدمة العمومية في الجزائر.....
57.....	المطلب الأول: الخدمة العمومية بين التقليد والمعاصرة.....
58.....	المطلب الثاني: مميزات الخدمة العمومية في الجزائر.....
60.....	المطلب الثالث: واقع الادارة العامة في الجزائر.....
64.....	المبحث الثاني: تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجزائر.....
64.....	المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الادارات العمومية في الجزائر
65.....	المطلب الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجزائر
69.....	المطلب الثالث: القوانين و التنظيمات لنشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.....
71.....	المطلب الرابع: مشاريع نشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.....
75.....	المبحث الثالث: الخدمات العامة الالكترونية.....
75.....	المطلب الأول: قطاع التعليم (التربية الوطنية، التكوين المهنيين، التعليم العالمي..)
82.....	المطلب الثاني: الاقتصاد لرقمي (البنك الالكتروني، بريد الجزائر).....
86.....	المطلب الثالث: الخدمات الإلكترونية قطاع العدل والصحة.....
96.....	خاتمة.....
99.....	قائمة الجداول والأشكال.....
101.....	قائمة المصادر والمراجع.....