



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة -
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق: تخصص القانون الإداري

تحت إشراف الأستاذ:

د. عثمانى عبد الرحمن

إعداد الطالبتان:

✓ مغربي شهرزاد مروى

✓ حاكمي إكرام

لجنة المناقشة:

مشرفا ومقررا	جامعة سعيدة	د. عثمانى عبد الرحمن
رئيسا	جامعة سعيدة	د. بن زايد أحمد
عضوا مناقشا	جامعة سعيدة	د. هاشمي فوزية

السنة الجامعية: 2021-2020

شكر وتقدير

إذا كان على المرء أن يذكر لكل ذي فضله، امتثالاً لقوله تعالى: "ولا تنسوا الفضل

بينكم"، ولقوله صلى الله عليه وسلم: " من لا يشكر الناس لا يشكر الله... "

فإننا نتقدم بالشكر الجزيل والخالص للدكتور " عثمانى عبد الرحمن " لقبوله الإشراف

على هذه المذكرة، وعلى تقديمه الإعانة و المساعدة و التوجيهات القيمة والنصائح الرشيدة

التي كانت من الحوافز المشجعة لإتمام هذه المذكرة، فله منا كل الشكر والتقدير.

كما نتقدم بجزيل الشكر والعرفان للسادة أعضاء لجنة المناقشة الموقرين لما تحملوه

من عبء مراجعة هذا العمل، ولما سيبدونه من اقتراحات قيمة وتوجيهات بناءة.

ولله الحمد والشكر قبل ومن بعد

"وإن تعدوا نعمة الله لا تحصوها"

إهداء

إلى صاحب القلب الطيب إلى صاحب الإبتسامة الفريدة

إلى من علمني العطاء بدون انتظار فخرك هو أفضل مكافأة

منك تعلمت أن للنجاح قيمة ومعنى ومنك تعلمت كيف يكون التفاني والإخلاص في العمل

ومعك آمنت أن لا مستحيل في سبيل الإبداع والرقى.

أسأل الله عز وجل أن يمنحك الصحة الجيدة والعمر المديد والسعادة.

إلى من كان دعاؤها سر نجاحي

إني مدينة لك بكل ما وصلت إليه وما أرجو أن أصل إليه من الرفعة

شكرا لمساندتك ووجودك الدائم بجانبى لولاك لما أكملت الطريق

أدامك الله لي سنداً وأطال في عمرك

إلى أختي التي ساندتني وكانت خير عون لي في جميع أموري أسأل الله تعالى أن يحفظها

ويسدد خطاها.

CNIE Carte d'identité nationale électronique .

CVQ Carte de vie quotidienne.

PPM Programme pluriannuel de modernisation.

TPE Terminal de paiement électronique.

QR CODE Quick response code.

CNAS Caisse nationale des assurances sociales.

مقدمة

نتج عن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الانترنت ظهور تأثيرات عديدة على طبيعة وعمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي لإعادة صياغة الخدمات العمومية وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال ألا وهو نمط الإدارة الإلكترونية، وبالتالي التحول نحو هذا النمط من الإدارة أصبح يمثل مفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآني واحتراق الحدود¹، فقد أفرز جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية تؤسس في النهاية إلى مقولة نهاية الإدارة العامة التقليدية، ف نموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات، حيث أصبح يمثل ثورة تحول مفاهيمي ونقله نوعية في نموذج الخدمة العمومية².

إضافة على ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توجهها عالميا يشجع على تبني نظم الخدمات العمومية الإلكترونية، حيث كانت هناك جملة من المبادرات التي قدمتها دول عديدة ولعلّ أبرزها الولايات المتحدة الأمريكية وفرنسا، بينما سعت دول المغرب العربي المتمثلة في تونس والمغرب هي الأخرى إلى تحديث إدارتها العمومية نظرا للتخلف الكبير الذي عانت منه.

فالجزائر كغيرها من الدول تسعى بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال من خلال عصريتها قطاعها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الإنترنت، والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية، ويعد قطاع الجماعات الإقليمية في الجزائر من بين أهم القطاعات التي سايرت هذا النهج الإلكتروني وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال اكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على الموظفين، وانتظار المواطنين في

¹ أنظر، حمدي جلييلة إيمان، بواربو محمد ياسين، واقع الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، عنابة، العدد الثاني، ديسمبر 2020، ص 01.

² أنظر، عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الديمقراطية والرشادة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009، ص 2.

طوابير لاستخراج الوثائق بالإضافة إلى الروتين والوساطة وغيرها من العوامل التي تقف حائلاً دون تطور النظم الإدارية الحالية كمشاكل البيروقراطية وانعدام الشفافية¹، ومن أجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لرسم إستراتيجية لمواكبة حركة التقدم في المجال التكنولوجي من خلال تبني مخطط عمل متناسق وصارم بهدف تعزيز كفاءات الإقتصاد الوطني، المؤسسات والإدارات العمومية للإرتقاء إلى مستوى التحولات العميقة والسريعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ولهذا فقد أطلقت وزارة الداخلية في أواخر سنة 2013 مشروع " المواطن الإلكتروني"، الذي يعد خطوة هامة في دخول الجزائر مجال الإدارة الإلكترونية، باعتبارها كأحد أهم الإستراتيجيات المتبعة قصد تحسين الخدمة العمومية، وتقريب المواطن أكثر من الإدارة وتبسيط الإجراءات الإدارية وهذا من أجل إرضاء الصالح العام².

يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية أهمية بالغة في مدى تأثيرها على تحسين وتطوير الخدمة العمومية، و ذلك من خلال دورها في الحياة المعاصرة بكافة جوانبها إضافة إلى دور الشبكات المستخدمة كالحاسوب الذي يربط جميع فروع المؤسسة مع بعضها البعض، وباعتبار الإدارة الإلكترونية أحد أهم استراتيجيات الإدارة الحديثة فهي الحل الأنسب والمناسب لتحقيق التنمية، ونظراً لكثرة المظاهر البيروقراطية والمنازعات بين المواطنين والموظفين على مدى تقديم الخدمات العمومية، مما إستوجب تسليط الضوء على الإدارة الإلكترونية كونها تسعى لتقديم أفضل الخدمات ذات الجودة العالية والفعالة اختصاراً للوقت والجهد، دون الإغفال عن الأهمية التي تتيحها لنا هذه الدراسة في

¹ أنظر، تارقي يونس، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى بأدرار، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016/2017، ص1.

² أنظر، فراحي وهيبة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية - دراسة حالة بلدية البويرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال إستراتيجية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند والحاج، البويرة، 2017/2018، ص01.

تناول واقع الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر كون أن التحول نحو الخدمات العمومية الإلكترونية أصبح حتمية عالمية لا مفر منها.

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف وعلى رأسها الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية، ومحاولة التعرف على إستراتيجية الخدمات العمومية الإلكترونية، مع إبراز واقع الإدارة الإلكترونية تبعاً لتطبيقات الدول الأجنبية بإعتبارها نموذج متقدم في هذا المجال، ومحاولة الوصول إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن العمل بها لتحسين الخدمات العمومية المقدمة من خلال تجارب دول المغرب العربي بإعتبارها من الدول النامية ولاسيما التجربة الجزائرية للتعرف على إستراتيجيته الإنخراط في الخدمات العامة الإلكترونية ورصد أهم القطاعات التي تبنت هذا النوع من الخدمات .

ولعل الدافع من وراء إختيار هذا الموضوع يمكن إرجاعه إلى الإهتمام الشخصي بالإدارة الإلكترونية، ومحاولة تقصي جوانبها وإزالة الغموض عنها عن طريق الوصول إلى نتيجة يمكن تعميمها انطلاقاً من قناعتنا الشخصية، التي تتمحور في تطوير وتحسين الخدمة العامة المقدمة للمواطن وهذا ما تهدف إليه الإدارة الإلكترونية .

دون إهمال الأسباب الموضوعية التي تمحورت في القيمة العلمية لموضوع الإدارة الإلكترونية الذي يفرض نفسه في الساحة العلمية، لأنه يواكب التطورات الحديثة ويساهم في ترشيد مستوى الخدمات العمومية وتقديمها على أحسن وجه.

إن الإدارة الإلكترونية كمدخل إداري معاصر قد أفرز تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية، وبالتالي على شكلها ووظائفها بما فيها الخدمة العمومية والتي إنتقلت من شكل تقليدي مباشر إلى نموذج الخدمة العمومية الإلكترونية الذي يضمن تقديم أفضل الخدمات للمواطنين بالشكل والوقت الذي يرغبونه وفي المكان الذي يتواجدون فيه .

بناءً على ما سبق، وفي ضوء التطورات التطبيقية للإدارة الإلكترونية التي شهدتها مؤسسات الخدمة العمومية، تتجه إشكالية هذه الدراسة نحو الآتي:

إلى أي مدى ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين وترشيد الخدمة العمومية؟

ويتفرع عن هذا التساؤل عدة أسئلة يمكن حصرها كالآتي:

- ما مفهوم كل من الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية؟

- ما هو واقع الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر؟

- كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نموذج الخدمة العمومية؟

نظراً لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف عن تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية، تم الإعتماد على المنهج الوصفي من خلال التركيز على الوصف الدقيق والتفصيلي لموضوع الإدارة الإلكترونية وذلك بسرد أهم التعاريف والخصائص الخاصة بالإدارة الإلكترونية، وكذلك الخدمة العمومية برصد مختلف أبعادها ومدى ترشيدها بواسطة هذه الإدارة.

كما تستعين أيضاً هذه الدراسة بالمنهج المقارن من خلال تناول أوجه تطبيقات الخدمات الإلكترونية في بعض الدول الأجنبية ودول المغرب العربي، لاسيما واقع التجربة الجزائرية بتوضيح أنماط وشكل الأعمال الإلكترونية المقدمة .

أما فيما يخص الصعوبات التي واجهتنا أثناء دراسة هذا الموضوع فيمكن حصرها في ضيق الوقت الممنوح لإنجاز المذكرة، بالإضافة إلى التطابق في الطرح داخل الكتب والمراجع المتخصصة في الإدارة الإلكترونية مما يولد حيرة عند الاقتباس منها وهذا ما دفعنا إلى الاستعانة بالمذكرات والمجلات العلمية واللجوء إلى الانترنت للبحث عن المراجع، أغلبها غير مصفحة ويصعب تهميشها، دون

إغفال عدم توفر الدراسات الميدانية حول الموضوع الأمر الذي يشكل صعوبة في الحصول على المعلومات.

ومن أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين رئيسيين:

تطرقنا في الفصل الأول إلى الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية، وتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين يشمل الأول ماهية الإدارة الإلكترونية بحيث تم التركيز على الجوانب المتعلقة بنشأتها وضبط كل ما جاء حولها من تعاريف ومبادئ ووظائف، أما المبحث الثاني فقد جاء بعنوان ماهية الخدمة العمومية، وتضمن مفهومها وأهم المعايير والخصائص التي تقوم عليها هذه الخدمة العمومية، مع ذكر المبادئ والأنواع التي تتميز بها لتقديم المنفعة العامة.

أما الفصل الثاني فقد خصص إلى دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية الذي قمنا بتقسيمه إلى مبحثين، يحتوي المبحث الأول على الإدارة الإلكترونية في القانون المقارن والذي تضمن دراسة نماذج للإدارة الإلكترونية في كل من الدول الأجنبية (فرنسا والولايات المتحدة الأمريكية) ودول المغرب العربي (تونس والمغرب)، بينما في المبحث الثاني سنتناول إستراتيجية الجزائر للإلتخراط في الخدمة العمومية حيث تطرقنا إلى أهداف ومحاور الإستراتيجية، وكذلك إلى نماذج قطاعية للخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر، وفي الأخير تطرقنا إلى دور الإدارة الإلكترونية في ديمومة وإستمرارية الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا.

لنلخص في الأخير خاتمة عرضنا فيها أهم النتائج المتوصل إليها .

الفصل الأول :

الإطار المفاهيمي للإدارة

الإلكترونية والخدمة

العمومية

تواجه الإدارة اليوم أكثر من أي وقت مضى كثير من التحديات في ظل التطور والتقدم السريع الذي شهده العالم في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية وخاصة في المجال الإداري الذي أصبح هو الآخر يسعى لمواكبة هذه التطورات التكنولوجية الحديثة، مما أدى إلى ظهور الإدارة الإلكترونية كمفهوم جديد أخذ أبعاد جديدة وشاملة مع تزايد استخدام تكنولوجيا العمل بالانترنت، حيث أصبحت الإدارة لا يمكن الاستغناء عنها في المنظمات العمومية لما حققته من نتائج إيجابية في تسريع عملية إنجاز التعاملات بسهولة وبدقة، وتمثل الإدارة الإلكترونية أسلوباً إدارياً متطوراً لتقديم الخدمة للمواطنين وتعدّ من أهم الاستراتيجيات المتبعة قصد تحسين الخدمة العمومية وضمان تفعيلها بشفافية، مما ينتج عنه تحول جوهري في مفهوم الخدمة العمومية والتي أصبحت هذه الأخيرة تعتبر حلقة وصل بين المواطن والدولة وتتسم بمعالم ومنطلقات جديدة تشير لنهاية التعقيدات والمشاكل التي تعترض لها الخدمة العمومية .

وهذا ما جعلنا نقسم هذا الفصل المتمثل في الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة

العمومية إلى مبحثين :

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية

المبحث الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية ظاهرة منطقية خاصة بعد ثورة تقنية المعلومات وإنتشار شبكة الانترنت والتحديات والتغيرات التي أصبح العمل الإداري يواجهها، لاسيما تنافس الإدارات على تحسين أعمالها وتحسين جودة خدماتها، فكل هذا قد أدى إلى ازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيات الحديثة في إدارة العلاقات مع المواطنين والمؤسسات على حد سواء، وأصبح التغيير الإداري من أهم سمات الوقت الحاضر وربط الإدارات العامة عبر آليات التكنولوجيا أمر ضروري لا يمكن الاستغناء عنه لتحقيق الأداء العمومي بكفاءة عالية.

وبناء على هذا سنحاول من خلال هذا المبحث ضبط مختلف ما قدم حول الإدارة الإلكترونية من تعاريف، والتركيز على الجوانب المتعلقة بنشأتها، معالطرق إلى إبراز أهم مبادئها وأهدافها، دون إهمال ما يميز هذه الإدارة من خصائص.

المطلب الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية ونشأتها

في ظل الحديث عن اكتساح التكنولوجيا الحديثة مختلف جوانب العمل الإداري في جميع المؤسسات، وظهور نمط الإدارة الإلكترونية ومدى ارتباطه بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأداء المهام الإدارية بشكل دقيق وسريع، والذي حقق إنجازات غير مسبوقة في مجالات التطوير الإداري، سنتعرض إلى الجوانب المرتبطة بنشأة هذا النمط من الإدارة ثم التعاريف التي ذكرت حوله.

الفرع الأول : نشأة الإدارة الإلكترونية

إنّ ظهور تطبيقات الإدارة الإلكترونية بشكل واسع هو بسبب الانجازات الهائلة في صناعة الحاسب وبرمجياته المختلفة وثورة الاتصال وشبكة الانترنت،¹ وظهور أدوات تطور نظم المعلومات

¹ أنظر، شواكي خضرة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العامة في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص علوم سياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2015/2016، ص17.

ونظم إدارة قواعد البيانات، وكثرة الشركات والمؤسسات التي أخذت بتطوير البرمجيات الجاهزة والتي لها علاقة مع الإدارة الإلكترونية .

كما أنّ التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات قد أدى إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية كي تحسن مستوى أعمالها وجودة خدماتها، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية أو إدارة الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، وانتشار شبكة الانترنت فيحين ترى بعض الدراسات أنّ الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل تعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية، لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية¹.

وتشير بعض أدبيات الفكر الإداري أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر بعد الانتهاء من مواجهة توافق الأجهزة والبرامج مع مشكلة عامة، إذ توجهت معظم البلدان العربية والأجنبية متمثلة في حكوماتها نحو الاستخدام الأمثل لتقنيات الاتصال واستغلالها نحو تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، يرى بعض الباحثين أنّ الإدارة الإلكترونية هي تكنولوجيا أكثر من أنّها إدارة وتكنولوجيا موجهة لتكنولوجيا² .

بالتالي فإنّ نشأة الإدارة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء، ويستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول وكذا طريقة توزيع بنودها، وقد ظهر أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات³ .

¹ أنظر، سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 03.

² أنظر، شواكي خضرة، المرجع السابق، ص 18.

³ أنظر، عاشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 12.

إضافة إلى ذلك كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة وتصل إلى الصورة الرسمية والواسعة النطاق إلّا مؤخراً، بدأت الإدارة الإلكترونية بالظهور في أواخر سنة 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد الإلكتروني¹.

وفي عام 1999 أعلنت بريطانيا تطبيقه أيضاً وقدم وزير الدولة لشؤون المجلس في إنجلترا إطاراً إستراتيجياً للإدارة الإلكترونية مزوداً بتقنية إدارة ونقل المعلومات ثمّ أخذت دول أوروبية عديدة في تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية مثل هولندا وكندا².

بينما عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية في العالم العربي واجهت عدة صعوبات وعراقيل رغم الجهود الكبيرة التي بذلت من طرف هاته الدول إلّا أنّه نجد بعض دول المشرق العربي قد حققت نجاحاً باهراً، في حين نجد أخرى لها تطبيقات بسيطة و لازالت بعيدة عن التطبيق الحقيقي والكامل للإدارة الإلكترونية³.

فمثلاً دولة الإمارات العربية المتحدة بادرت إلى التحول للإدارة الإلكترونية وفق إعلان حكومة دبي سنة 2001، وفي دولة الكويت أعلن عن تنفيذ خطط التحول إلى الإدارة الإلكترونية في سنة 2001 كما تمّ تطبيق هذه الإدارة في العديد من بلدان العالم العربي منذ بداية القرن الحادي والعشرين بصورة جزئية⁴.

¹ أنظر، بن مسعود ادم قلمين، محمد هشام، لراي سفيان، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في الجزائر، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، المجلد الثاني، العدد الثاني، جويلية 2019، ص 02.

² أنظر، نبراس محمد جاسم الأحبابي، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة (دراسة مقارنة)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2018، ص 11.

³ أنظر، مسعودي مسعودة، الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص سياسات عامة و تنمية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2018/2017، ص 18.

⁴ أنظر، نبراس محمد جاسم الأحبابي، المرجع السابق، ص 12.

ومنه فإنّ الإدارة الإلكترونية تعد من منجزات العصر الحديث حيث أدّت إلى التقدم في مجال الاتصالات، أي يمكن القول أنّها حوصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية، وهو ما جعل الإدارة الحكومية وصنّاع القرار تعتمد على وسائل تقنية منظورة تساعدهم على إنجاز المهام المناط بها وتقديم الخدمات للمواطنين باستخدام الوسائل الإلكترونية.

الفرع الثاني : تعريف الإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من بين المصطلحات الإدارية الحديثة المتداولة، وهذا نتيجة النقلة النوعية التي أحدثتها الثورة التقنية للمعلومات والاتصال، و عليه نظرا لحداثة هذا المصطلح وأهميته فإننا نجد عدة إسهامات من المفكرين والباحثين لإعطاء تعريف لهذا المصطلح، نذكر من بينها :

التعريف الذي أتى به نجم عبود نجم "بأنّها تلك العملية الإدارية القائمة على الإفادة من الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكة الأعمال في التخطيط، والتوجيه، والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة من أجل تحقيق الأهداف"¹.

بينما سعد غالب ياسين يرى "أنّها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا عبر الشبكات، وإذا اقتبسنا التعريف الكلاسيكي للإدارة باعتبارها وظيفة إنجاز الأعمال من طرف الآخرين، فيمكننا القول أن الإدارة الإلكترونية تقوم بوظيفة ديناميكية مستمرة من أجل تحسين وتسريع إنجاز الأعمال، من خلال استخدام شبكات الاتصال وعلى رأسها الانترنت"².

¹ أنظر، نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية الوظائف المجالات، دار البازوري، عمان، 2009، ص157.

² أنظر، سعد غالب ياسين، المرجع السابق، ص22.

ومن وجهة نظر الهزاني "هي وظيفة انجاز الأعمال داخل المؤسسة الإدارية باستخدام الوسائل الإلكترونية".¹

أمّا إذا توجهنا إلى رأي الفقهاء الفرنسيين حول تعريف الإدارة الإلكترونية قيل "أنّها استعمال الدولة للأجهزة الإلكترونية لخدمة المجتمع حيث يمكن الاستفادة من الشبكة العنكبوتية لتنظيم الشؤون العامة مع الدولة والمرتبطة بإنشاء المرافق العامة".

فمنهم من يرى أنّ "الإدارة الإلكترونية ما هي إلاّ استخدام الفعّال للتكنولوجيا والأساليب العلمية بالأخصّ الانترنت كوسيلة تحدد وترسم معالم الإدارة بأحسن مردودية بحيث يجب الترخيص لجميع الإدارات بنقل المعلومات الخاصة بالمواطن".

في حين يبيّن الرأي الثاني "بأنّها تؤدي إلى التطور في مختلف مجالات الإدارة أو المصالح العامة بالتواصل مع كافة الشعب وتطوير الاتصال بين العملاء والإدارة".

غير أنّ الرأي الثالث يوضح "بأنّها عبارة عن مجموعة من التدابير أو القرارات الصالحة لتطور المجتمع كل المتعاملين مع الإدارة من الموظفين على قدم المساواة التي تسمح للجميع بالاستفادة الفعلية للمعلومات والخدمات".²

أمّا التعريف الذي تبناه الاتحاد الأوروبي "فهو أنّها حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقدم للمواطنين وقطاع الأعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة باستخدام الطرق

¹ أنظر، جهرة حمزة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019، ص11.

² أنظر، مسعودي مسعودة، المرجع السابق، ص5.

المختلفة للاتصال مثل البريد الإلكتروني الانترنت البطاقة الذهبية، وهي تتعلق بوضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات، تحقيق التكامل بين الإجراءات".¹

وعرفها آخرون بأنها "الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد، بمعنى آخر فالإدارة الإلكترونية هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء إلى الانتقال إلى الإدارة شخصياً لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق مع ذلك من إهدار للوقت والجهد والطاقات".

كما تعرف بأنها "استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة و المعلومات في تسيير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمة المرفق العام بمزيد من الديمقراطية، من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة".²

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

¹ أنظر، جيبية ذهبية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية خنشلة، مذكرة لينل شهادة الماستر، تخصص إدارة الجماعات المحلية، قسم علوم سياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 08 ماي 1945، قلمة، 2016/2015، ص 14.

² أنظر، غنية نزي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمّة لخضر، الوادي، العدد الثاني عشر، جانفي 2016، ص 178.

ويمكن تعريفها أيضا على أنّها " القدرة على استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات والشبكات الحديثة لتنفيذ الأنشطة الإدارية إلكترونيا عبر الانترنت وشبكات الحواسيب الآلية في كل مكان وزمان، مما يؤدي إلى الجودة وتحسين الأداء و توحيد الإجراءات، سرعة التنفيذ، خفضالتكلفة وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة بهدف تحقيق أهداف المنظمات الإدارية بأقل وقت وجهد وتكلفة وتطوير العمليات الإدارية"¹.

إذن ومن خلال التعاريف السابقة يتضح لنا أنّ "الإدارة الإلكترونية هي مدخل جديد يقوم على الاستخدام الحسن لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والاعتماد على الشبكات الحديثة للقيام بالوظائف والأعمال الإدارية، ممّا يؤدي إلى انجازها بسهولة ودقة عالية مع توفير الوقت والجهد، وذلك بهدف تحسين أدائها وتحقيق أهداف المنظمات والمؤسسات الإدارية "

المطلب الثاني : مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية

إنّ السعي الدائم للحكومات والمؤسسات الإدارية من أجل تحسين خدماتها لا يكاد يتوقف، ونلاحظ ذلك من خلال تدعيم أجهزتها المستمر بأحدث الوسائل التكنولوجية واتباعها الإدارة الإلكترونية كأسلوب حديث لمواكبة العصر، وتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها آليا، للاستفادة منها وقت الحاجة خاصة عند اتخاذ القرارات من أجل إشراك المواطن المعني الأول بعملية التطوير والتحسين وتوفير الخدمة العمومية والإدارية بأحسن الظروف.

انطلاقا ممّا سبق نجد أنّ للإدارة الإلكترونية مجموعة من الأهداف التي تدفع أو دفعت العديد من الدول والمنظمات إلى تبنيها كأسلوب راق في الإدارة، وتشتمل على بعض المبادئ التي يجب توافرها من أجل ضمان تطبيق ناجح لهذه الأهداف، وهذا ما سنتعرض إليه في هذا المطلب.

¹ أنظر، فراحي وهيبية، المرجع السابق، ص04.

الفرع الأول : مبادئ الإدارة الإلكترونية

في إطار الوصول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة الإلكترونية، لا بدّ أن تركز على مجموعة من المبادئ التي يجب الوقوف عليها وإتباعها لتحقيق الأهداف المرجوة من نمط الإدارة الإلكترونية، بحيث تندرج في هذا الإطار مجموعة من المبادئ سيتم ذكرها كالتالي :

أولاً: جودة الخدمات المقدمة للمواطنين

المقصود هنا هو الاهتمام بخدمة المواطنين وفق بيئة عمل تتسم بالمهارات والكفاءات أي ضرورة اتصاف الموظفين المقدمين للخدمة بالمهارة والكفاءة في استخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة بشكل يسمح لهم بالتعرف على أي مشكلة يتم تشخيصها، ومعرفة جميع المعلومات حول الموضوع، والقيام بالتحليلات الدقيقة للمعلومات مع تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف واستخلاص النتائج وطرح الحلول المناسبة للمشكلة.

ثانياً: التركيز على النتائج

إن للإدارة العامة الإلكترونية دور كبير في تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع بالإضافة إلى أنها تعود بالفائدة على المواطنين حيث تخفف العبء عنهم وتوفر لهم المال والوقت، وتوفر خدمة مستمرة على مدار الساعة كدفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان دون التنقل إلى مراكز الهاتف .

ثالثاً: سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع

أي إتاحة تقنيات الإدارة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل .

رابعاً: تكاليف منخفضة

إن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين غلى تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى انخفاض التكاليف ورفع مستوى أداء وتوسيع نطاق الخدمات بأسعار زهيدة.

خامساً: التغيير المستمر

باعتبار أن الإدارة الإلكترونية تسعى إلى تحسين وإثراء ماهو موجود ورفع مستوى الأداء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق على التنافس¹.

كما يرى عادل حرحوش الفرجي أن مباد الإدارة الإلكترونية تنحصر فيما يلي :

- تشريع قانون يضبط منظومة الإدارة الإلكترونية ويستلزم تطوير وصياغة تشريعات تقترن بالتوضيح الإلكتروني والوثيقة الإلكترونية، ودورها في إثبات واتخاذ القرارات مما يسهل الأعمال الإلكترونية.
- الارتقاء بالبنية التحتية سواء المادية المتمثلة في الأجهزة والمعدات المستخدمة أو البنية البشرية عبر الارتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة أو البنية التنظيمية .
- إتاحة الفرص المتكافئة أمام الجميع للاستفادة من الإمكانيات التي توفرها الخدمات الإلكترونية في مختلف قطاعات العمل.
- تأسيس البنية الثقافية الملائمة من حيث تحديات اللغة والمحافظة على مبادئ المجتمع وقيمه².

¹ أنظر، بن مسعود ادم، قلمين محمد هشام، لراي سفيان، المرجع السابق، ص78.

² أنظر، صدام طاهري، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد التعليم العالي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص سياسات عامة وتنمية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2018/2017، ص10.

الفرع الثاني : أهداف الإدارة الإلكترونية

لقد اختلفت آراء الباحثين حول أهداف الإدارة الإلكترونية لكنّها لم تخرج عن نطاقها الأساسي والمتمثل في سعيها إلى زيادة قدرات الإدارات على الاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات بهدف التنمية وزيادة الكفاءة والفاعلية، فمنهم من يرى أن أهداف الإدارة الإلكترونية تنقسم إلى :

أولاً: أهداف مباشرة

يمكن ترجمتها إلى مكاسب مادية مثل :

- إنجاز سريع للأعمال و اختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات .
- تقليل ساعات العمل داخل المنظمات الحكومية .
- الحدّ من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية.
- إمكانية أداء الأعمال عن بعد .
- تقليل التكاليف

ثانياً: أهداف عامة غير مباشرة

- يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة مثل:
- التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني .
- التوافق مع بقية دول العالم خاصة المتقدمة منها .
- زيادة و تعزيز القدرة التنافسية للمنظمات .

- توفير البيانات والمعلومات بصورة فورية¹.
- و يذهب البعض الآخر إلى حصر أهداف الإدارة الإلكترونية جملة واحدة بغض النظر عن عوائدها المادية و غير المادية و هي تتمثل فيما يلي :
- تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة ورفع كفاءة الموظف.
- توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار في الوقت المناسب .
- تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة من شأنه تقديم خدمات جديدة ومتطورة للمواطنين.
- إدارة ومتابعة القرارات المختلفة بالمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام الكتروني ورقمي .
- القدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة فائقة .
- محاربة البيروقراطية والتقليل منها والقضاء على تعقيدات العمل اليومية .
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني .
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد على المحسوبة مما ييث الطمأنينة والثقة في نفس المواطنين .
- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات.
- الحفاظ على سرية المعلومات والتقليل من مخاطر فقدانها .

¹ أنظر، فراحي وهيبة، المرجع السابق، ص 11.

- إلغاء تأثير عامل الزمن والتأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث والتي تعني الدرجة العالية من النوعية والقيمة.
- تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال الآليات المتطورة والمتوفرة في المؤسسات .
- تقليل تكاليف الشغل من خلال الإنجاز السريع للمعاملة .
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل و بتكلفة مالية مناسبة .
- استيعاب عدد كبير من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تلخيص المعاملات محدودة.¹

ومما سبق نلاحظ تركيز هذه الأهداف والمبادئ التي قدمت للإدارة الإلكترونية، على الجوانب المتصلة بعمليات الإصلاح الإداري كالقضاء على الروتين، وزيادة فعالية الأجهزة الإدارية والتعامل الجيد مع طالبي الخدمة بشكل يدعم الثقة لدى موظفين الإدارة.

المطلب الثالث: عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية

لا يمكن النظر إلى الإدارة الإلكترونية بوصفها مجموعة من التطبيقات العملية لتقنيات المعلومات والاتصالات والشبكات الحديثة تستخدم لدى جهة إدارة ما لتسيير بعض أعمالها، كما لا يمكن أن نعدّها إجراءات تلقائية يبادرها مجتمع ما، فتقنيات المعلومات والاتصالات هي أداة في يد الأفراد وجهات الإدارة قد يؤدي سوء استخدامها إلى آثار سلبية تعكس النتائج المطلوبة، لذلك وجب على الجهة المعنية أن تدرك أن هناك عناصر تقوم عليها الإدارة الإلكترونية لأداء الوظائف المنوطة بها.

¹أنظر، جهرة حمزة ، المرجع السابق، ص13.

الفرع الأول: عناصر وخصائص الإدارة الإلكترونية

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

أولاً: عناصر الإدارة الإلكترونية

يعتمد أسلوب الإدارة الإلكترونية على مجموعة من الأساسيات والبنى الإستراتيجية، وبما أنّها منظومة تفاعلية وتكاملية فإنّها تتكون من أجزاء وعناصر، وتحدّد فيما يلي:

عتاد الحاسوب وملحقاته :

ينبغي على الإدارة قبل بدء تعميم تطبيق التقنية أن تتأكد أن لديها القدرة المالية على توفير العدد المطلوب من أجهزة الحاسوب اللازمة لتشغيل الموقع أو المواقع الإدارية التابعة لها، مع مراعاة الإمكانيات اللازمة توافرها ذات مواصفات معينة من حيث أحجام شاشاتها، وسرعتها، سعتها التخزينية، وأيضاً ملحقات تلك الأجهزة الخارجية، فقد تحتاج بعض الإدارات طابعات على اختلاف قدراتها ومواصفاتها وأحجامها، وغيرها من الأجهزة الملحقة كأجهزة فصل الألوان، ووسائط التخزين، ووسائط النقل، والأقراص المدججة وأجهزة البصمة الإلكترونية، وأجهزة التوصيل والتسجيل الرقمية، إلى ما يصعب حصره من الأجهزة الملحقة التي تحتاج إليها الإدارة على اختلاف طبيعتها عملها وما يلزم لذلك العمل¹.

¹أنظر، حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم - الخصائص - المتطلبات)، مؤسسة وراق للنشر و التوزيع ، عمان، الطبعة الأولى، 2011 ، ص70.

ونظرا للتطور والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تتحقق ميزتين أساسيتين هما تكاليف التطوير المستمر، وملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية¹.

البرامج :

ختار كل إدارة قائمة من البرامج التي تحتاجها وتناسبها من بين الآلاف وربما تكلف بعض الجهات إلى تكليف مبرمجها، أو بعض الجهات المختصة بتصميم برنامج خاص تحتاج إليه بحكم طبيعة عملها، وهكذا فإن طبيعة البرامج التي تعتمد عليها الإدارات تنقسم إلى قسمين :

- **برامج عامة:** وهي البرامج التي يتم تحميلها غالبا على معظم أجهزة الحاسوب التي يبدأ تشغيلها لبرامج إدارة النظام كنظام التشغيل و نظم إدارة الشبكة والجدول الإلكترونية والبريد الإلكتروني وغيرها.

- **برامج خاصة:** وهي البرامج التي لا يتم تحميلها في كل أجهزة الحاسوب في شركات البيع لكل مستخدم بل تحمل بناء على طلب الجهة أو المستخدم إلى يحتاج إليها في إدارة أعماله ، وحين تحتاج الإدارة إلى تنفيذ إجراء إداري ما على دائرتها الإلكترونية ولم يكن متوفر في الأسواق البرامج مما يمكن من خلاله تطبيق هذا الإجراء أو الممارسة الإدارية، فان دور مبرمجي الحاسوب يبدأ بتصميم البرنامج التي تحتاج إليه تلك الجهة².

¹ أنظر، حورية قارطي، إيمان مداوي، دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة مجاميع المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي، تندوف، العدد الأول، أفريل 2020، ص 235.

² أنظر، حسين محمد الحسن، المرجع السابق، ص 70.

وعليه تطبق البرامج عنصرا أساسيا، فهي إحدى وسائل الإدارة لتنفيذ خططها وممارستها الإدارية عبر حواسيبها وشبكتها الإلكترونية.

الشبكات الإلكترونية:

هي تلك الحزم والوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت والاكسترنات والانترنت، وعلى شبكة الاتصال الخاصة بالإدارة تحميل قاعدة البيانات والمعلومات التي تقوم عليها أعمال الإدارة من قوانين، وقرارات وبيانا أفراد ومشروعات

وملفات شخصية ومعاملات وغيرها من المعلومات التي يتبادلها ويتعامل معها موظفو الإدارة، فيدخل كل منهم إلى المواقع التي يسمح لهم بالدخول إليها عبر كلمة المرور الخاصة بكل موظف حتى يمكن تحديد جهة الخلل أو التقصير والمسؤولية الخاصة بكل موظف وأيضا قياس معدل أدائه، ويمكن أيضا لمراجعي الإدارة الدخول إلى تلك الشبكة إن كانت الإدارة من الإدارات الخدمية، كما يمكن للأفراد مراسلة الإدارة عبر بريدتها الإلكتروني وجميع تلك العمليات تدور من خلال شبكة الاتصال التي تستقبل جميع الأوامر التي ترد إليها من منسوبي الإدارة ومراجعيها، وتدور عبرها ممارسات الإدارة وتحتفظ الشبكة الإلكترونية في ذاكرتها بجميع تلك الأوامر والبيانات والمعلومات التي ترد إليها من جميع الأطراف بتوقيت إجرائها بالدقيقة، لاستدعائها وإتاحتها وقت تلقي برنامج الشبكة الذي ينظم تلك العمليات كلها أمرا بذلك¹.

القوى البشرية وصناع المعرفة :

يرى بعض الباحثين أن العنصر البشري عنصر ثابت من أصول المنظمة يجب الاهتمام به وتنمية إبداعاته، بل يرى آخرون أن القوى البشرية في الإدارة الحديثة من أكثر الأصول أهمية وخطورة، وتضم القوى البشرية القيادات الرقمية من مديرين ومحللين للموارد المعرفية والكوادر الإدارية من

¹ أنظر، حسين محمد الحسن، المرجع السابق، ص 71.

أصحاب التخصص الذين لهم خبرتهم في التطبيقات التقنية في الإدارة الحديثة، وهم في الغالب من دارسي علم الإدارة الحديثة القائمة على تعظيم قيمة التقنية والاستفادة من إمكاناتها والتواصل مع دوائر الإدارة محليا وعالميا عبر تلك التقنيات الرقمية الحديثة، التي تتمتع تلك الإدارة بها أو يفترض ذلك بثقافة التعامل معها، إذا من غير المعقول تأسيس شبكة الاتصال في جهة ما وجلب الأجهزة وتحميلها بالبرامج الإلكترونية ثم وضعها في المكاتب أمام إدارات بيروقراطية تدير دقة العمل بعقلية روتينية لأن هذا يعد ضربا من تضييع الوقت والجهد، وربما يصل إلى إهدار المال، فمثل تلك الإدارات لا تملك أبجدية العامل مع هذا النظام الرقمي في الإدارة.

وقد تقوم بعض الجهات بإخضاع القيادات القديمة لدورات في كيفية استخدام الحاسوب حيث التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، غير مدركة أن معرفة استخدام الحاسوب لن تقدم لهذا الموقع قيادة على درجة من الكفاءة تؤهلها لإدارته، وأن قيادات التقنية و كوادرها إدارات ينبغي أن تتزامن مع وصل الأجهزة والشبكات في التوقيت نفسه¹.

فالعنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية هو القيادات الرقمية والمدراء والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة، بحيث يتولى هؤلاء صناع المعرفة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى².

المجتمع :

هناك ما ينبغي أن تراعيه الإدارة، حتى تكون عملية التحول قائمة على أسس صحيحة، مما ينبغي لها الاستمرارية والتطور ويجنبها كثير من العوائق والعثرات، ومن ذلك مراعاة ضوابط المجتمع وثوابته، فلا يمكن لأي إدارة أن تعمل بمعزل عن قيم المجتمع التي تطبق فيه برامجها وممارستها الإدارية،

¹ أنظر، حسين محمد الحسن، المرجع السابق، ص 72 .

² أنظر، حورية قاطبي، إيمان مداوي، المرجع السابق، ص 235.

لأن ذلك سيدفع المجتمع إلى أن يرفض وجود تلك الإدارة وربما يحاربه، فبعض الثوابت والقيم الاجتماعية لا ينبغي المساس بها، ومن تلك الثوابت الاجتماعية التي يجب على الإدارة مراعاتها إبان تنفي سياساتها وممارستها الإدارية في مجتمع ما الدين والثقافة والعادات والتقاليد .

وعلى الإدارة أن تضع في حسابها تصنيفات المجتمع الذي تعمل فيه وتكويناته، فهناك مجتمعات أسرية ومهنية وزراعية واقتصادية، وأخرى يتداخل فيها هذا كله وعلى الإدارة أن تصنع من النظم ما يكفل لها التوفيق بين جميع تلك الشرائح والاتجاهات، حتى تصل إلى حالة من الاتزان الذي يضمن لها كسب ثقة فئات المجتمع كلها، وجذبها إلى نظام الإدارة الجديد، أما حجم المجتمع فهو من العوامل التي تقرر الإدارة بناء عليه حجم الإمكانيات والقدرات الإدارية اللازمة، فإدارات المجتمعات الصغيرة محدودة النمو يكون العبء عليها محدوداً، أو الإمكانيات المطلوبة يسيرة بالمقارنة مع الإدارات التي تعمل وسط مجتمعات تتسم بكثافتها السكانية العالية، ففي مثل تلك المجتمعات تحتاج الإدارة إلى توفير مكونات إدارية عملاقة حتى تضمن كفاءة إدارتها وقدرتها على الاطلاع بمهام عملها داخل هذا المجتمع¹.

الأنظمة والتشريعات :

تعد الأنظمة والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة الأساس الذي يقوم عليه عمل تلك الإدارة ويتوقف عليه أيضاً نجاحها والوفاء باستحقاقها وضبط ممارستها الإدارية، وكذلك تضمن أنظمة الإدارة وتشريعاتها التي ترسيها الإدارة الاحتراز من وقوع التجاوزات غير المرغوب فيها والسيطرة عليها .

¹أنظر، حسين محمد الحسن، المرجع السابق، ص73 .

الأنظمة الداعمة :

يقصد بها العوامل والأسس التي يقوم عليها مشروع الإدارة الإلكترونية نفسه والضوابط التي تحكم هذا المشروع، ويستمد منها مشروع الإدارة صلاحيته واستمراريته وتشمل الأنظمة القاعدية الأنظمة السياسية، الأنظمة الاجتماعية، الأنظمة الاقتصادية، وتعد بمثابة محددات لنمط الإدارة وطبيعتها وأساليب عملها وحجمها¹.

يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي تمارس عناصرها أو وظائفها وفقا لمتطلبات المواكبة والاستخدام الكفء والفعال لتكنولوجيا المعلومات .

ثانيا: خصائص الإدارة الإلكترونية

إن اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي إلى نموذج الإدارة الإلكترونية، مبني أساسا على استخدام تقنيات الاتصال والمعلومات، مما يجعل هذه الأخيرة تتسم بمجموعة من الخصائص حددها الدكتور رأفت رضوان عند تطرقه لمكاسب الإدارة الإلكترونية في جملة من السمات والخصائص كالآتي :

- إدارة و متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة و كأنها وحدة مركزية .
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطائهم دعم أكبر في مراقبتها .
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها .
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم ثقة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين .

¹أنظر، حسين محمد الحسن، المرجع السابق، ص74.

- التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستخدمين بصورة فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد .

- إن الإدارة الإلكترونية تعني مختلف التدفقات الإدارية للبيانات إذ يصبح شكلها الكترونيا متداولا بين الأجهزة والمستويات الإدارية المختلفة إذ يميز الإدارة الإلكترونية عن غيرها من الإدارات التقليدية سمات عديدة منها السرعة والفعالية في تقديم الخدمات¹.

- صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في الانتظار ويدفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن.

- مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الذكية باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة.

- كما يضمن تطبيق الإدارة الإلكترونية مرونة على التنظيم الإداري، ويوفر الخدمات بشكل مباشر، ويسمح بالتخلص من التبعية اللصيقة بالمؤسسات العامة، وحتى طبيعة الخدمات².

مما سبق تسعى كل منظمة إلى تقديم أفضل الخدمات لمعاملتها وتعيين الأنماط الإدارية والأنظمة التي تستخدمها، وتطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى صياغة بعض الخصائص الجوهرية التالية :

إدارة بلا أوراق: أي تعتمد على الحاسب الآلي بشكل أساسي والأرشيف الإلكتروني لا تعتمد على الأوراق.

¹ أنظر، عاشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص17.

² أنظر، المرجع نفسه، ص18.

إدارة بلا مكان :حيث أنها تعتمد على وسائل الاتصال الحديثة، فالمسؤول الإداري يستطيع أن يتخذ القرار وهو في أي مكان وها ما يضيف مرونة عالية بحيث يمكن للمدير مثلا تتبع نشاطاته الإدارية، والتدخل لحل المشاكل الطارئة عن بعدة اتخاذ القرارات المناسبة¹.

إدارة بلا زمان :فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي بشكل متواصل.

يمكن استنتاج أن خصائص الإدارة الإلكترونية في البيئة التعليمية تتسم بالدقة والتميز، وتبسيط الإجراءات وتحقيق الشفافية، فهي تهتم باكتشاف المشاكل وحلها بالإضافة إلى التركيز على الإجراءات التنفيذية والإنجازات

الفرع الثاني : وظائف الإدارة الإلكترونية

تفرض طبيعة الإدارة الإلكترونية وخصائصها مجموعة من الوظائف التي لم تكن في مقدور الإدارة التقليدية ممارستها، فهناك مهام جديدة وواقع مغاير تمارس فيه الإدارة الإلكترونية عملها وتتيح له إمكانية دمج الانترنت لتصبح الهياكل الإدارية مرنة التعامل مع مؤسساتها، وتمثل وظائف هذه الإدارة الإلكترونية في :

أولا: التخطيط الإلكتروني

يعتبر التخطيط الوظيفة الإدارية الأولى والأساسية بالمقارنة مع بقية الوظائف الإدارية (التنظيم، صنع واتخاذ القرارات ، القيادة، الرقابة)، ومن البديهي التأكيد على أن لا عملية إدارية ولا إدارة أصلا بدون تخطيط فهو العمل الرئيسي للملازم للمنظومة الإدارية، ويعرف التخطيط بأنه عملية وضع الأهداف وتحديد ما يجب القيام به لإنجازها خلال فترة زمنية محددة وضمن ظروف ومعطيات

¹أنظر، مسعودي مسعودة، المرجع السابق ، ص 19.

محددة، بحيث يتصف بثلاث خصائص تعد بمثابة تحديات للإدارة كونه توقعي ومستقبلي في طبيعته، ويترحم بجملة من القرارات والإجراءات، وثالثا يركز على الأهداف المستقبلية المعروفة.

بينما التخطيط الإلكتروني يركز بصفة أساسية على استخدام نظم جديدة بالمعرفة كنظم دعم القرار والنظم الخبيرة، ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية، كما يعتمد أيضا على التخطيط الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف الإستراتيجية¹، وهذا ما يشترك فيه مع التخطيط التقليدي إلا أنه يبقى هناك مجال شاسع بين كلتا الإدارتين كون إجراءات العمل في ظل الإدارة التقليدية تتسم بالتعقيد مقارنة مع بساطتها و سلاستها في الإدارة الإلكترونية، ومرونتها في التنفيذ ووجود حلول دائمة لكل ما يعترض مسيرة خطط الإدارة الإلكترونية .

وتجدر الإشارة إلى أن التخطيط الإلكتروني يختلف عن التخطيط التقليدي في نقاط ثلاث :

- التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية، قصيرة الأمد و القابلة للتجديد والتطور المستمر والمتواصل.
- أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التفوق.
- يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة و أعمال التنفيذ، كما يمكن مشاركة جميع العاملين في المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان².

كما تظهر أشكال التغيير في وظيفة التخطيط الإلكتروني في الحاجة إلى التخطيط حيث في زمن الانترنت يمكن أن يثار التساؤل إن كان هناك حاجة فعلية للتخطيط، حيث والشركات تعمل في الزمن الحقيقي وبالسريعة الفائقة ، ومن ناحية أخرى الباحثين أنه لم تعد هناك فائدة تذكر للتخطيط في ظل الإدارة الإلكترونية نظرا إلى كثرة التغييرات و التعديلات التي تحتاج الإدارة إلى إدخالها على

¹ أنظر، إلهام شيلي، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية،مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، جامعة فرحات عباس، سطيف، العدد الأول، ماي 201، ص470.

² أنظر، مهدي مراد، يجاوي نصيرة، الإدارة الإلكترونية و علاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية ،مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية ، العدد الثالث ، سبتمبر 2017، ص264.

خطتها باستمرار، أما فيما يخص أفق التخطيط فالخطة طويلة ومتوسطة الأمد قد تكون في الشركات التي تعمل في بيئة التكنولوجيا هي الأقرب إلى التراث الإداري ومن التقاليد الإدارية، وهي عبارة عن مبدأ تأسيري عام يتسم بالمرونة العالية التي تغطي نطاق واسع، وإذا أتى الكلام عن قيود التخطيط في الممارسة كان له أوجه تعدد عديدة بسبب التقييد وعدم الاستجابة للتغيرات السريعة في البيئة¹.

ومن بين النتائج الإيجابية للتخطيط في الإدارة الإلكترونية أن المعلومات التي تتدفق باستمرار على أدوار الإدارة الإلكترونية بفعل تواصلها الدائم مع كل مستجدات العالم، سيضع بين يدي تلك الإدارة بيانات عريضة محدثة لتعزيز قدرتها على وضع خطط مرحلية ناجحة، بالإضافة إلى أن التخطيط يضمن التغيير المستمر في الخطط الإلكترونية تعديلا أو تطورا في خططها مع كل تغيير وتلافيا لما قد يكون اعترافها من قصور، لاسيما أنه يقدم للمجتمع الذي تديره الإدارة أجيالا لديها المهارات التخطيطية و التحليلية التي تمتلك القدرة على التخطيط الآني في ظل قراءة الواقع و البيئة التي يتحها توافر المعلومات².

ثانيا: التنظيم الإلكتروني

يرى الدكتور نجم عبود أن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي يقوم أساس على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي كما حدث التغيير في مكونات التنظيم .
بالتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق، بدلا من التقسيم الإداري على

¹ أنظر، إهام شيلي، المرجع السابق، ص 470.

² أنظر، حسين محمد الحسن، المرجع السابق، ص 86.

أساس الوحدات والأقسام، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتيا، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة¹.

ويمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط

الآتية :

- التنظيم الإلكتروني تنظيم مرن يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد.
- التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة العنكبوتية وما يحقق الصلة القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة .
- تحقيق نمط جديد من المؤسسات يعمل على إنتاج سلع معينة كما هو الحال في المصنع الافتراضي.
- تحقيق تغييرات مهمة في قوى العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة .
- تحويل الزبائن من متلفين سلبين إلى مشاركين فعالين و ذلك من خلال مشاركتهم في تصميم المنتجات التي يطلبونها و اختيار الاختصاصات.

ثالثا: القيادة الإلكترونية (التوجيه)

لا يمكن تصور نجاح خطة معينة دون أن تتناولها العقول والأيدي والآلات لتنفيذها وفق مراحلها المحددة وصولا إلى أهدافها المقررة، وتلك الأعمال تتطلب وجود الإداري القائد الفعال الذي يوجهها ويأخذ بيدها وينسق بينها ويتواصل مع جمهورها².

يمكن تقسيم الإدارة الإلكترونية إلى ثلاثة أنماط :

¹ أنظر، نجم عبود نجم، المرجع السابق، ص 247.

² أنظر، إلهام شيلي، المرجع السابق، ص 471 .

القيادة التقنية العملية: تستند في إدارة عملها إلى استخدام تقنية الانترنت وتؤسس عملها على المعلوماتية و السرعة مع الجودة .

القيادة البشرية الناعمة: يعني بها القيادة ذات الحس الإنساني القادرة على جذب القوى البشرية العاملة وربطها بالإدارة، وتوثيق الصلة مع الفئة المستهدفة بخدمات الإدارة ومنتجاتها¹.

القيادة الذاتية: يعني بها قدرة القائد الإلكتروني على الاعتماد على نفسه وضرورة امتيازه بالحرفية والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، والقدرة العالية على إدارة المنافسة والتركيز على عنصر التجديد في تقديم الخدمات للمتعاملين.²

رابعا: الرقابة الإلكترونية

تعرف الرقابة الإلكترونية بأنها إحدى الوسائل الحديثة لحل المشكلات التي أفرزتها التطورات التكنولوجية الحديثة في كشف الإساءة الوظيفية وتسريب البيانات.

وفي إطار التغيير من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني تعرضت وظيفة الرقابة إلى تغيير كونها أصبحت الرقابة الإلكترونية، فإذا كانت الرقابة التقليدية تعتمد على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو شبكة الانترنت مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ وعملية تصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول من خلال تدفق

¹ أنظر، حسين محمد الحسن، المرجع السابق، ص98.

² أنظر، مهدي مراد، يجاوي نصيرة، المرجع السابق، ص264.

المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة¹.

المبحث الثاني : ماهية الخدمة العمومية

يحتل قطاع الخدمات العمومية في يومنا هذا أهمية خاصة وموقعا متميزا في معظم دول العالم، باعتبار أن هذه الخدمات ترتبط بحياة المواطنين من جهة ومن جهة أخرى تربط بتدخل الدولة من أجل تحقيق المصلحة العمومية والسعي إلى تحسين الإطار المعيشي للمواطنين وتحسين مستواهم والاستجابة إلى رغباتهم و تطلعاتهم، والعمل على إرساء المساواة بين أفراد المجتمع من حيث الاستفادة من تلك الخدمات . ومن هذا المنطلق سنحاول في هذا المبحث إعطاء مفهوم وخصائص الخدمة العمومية وأهم المعايير التي تتميز بها مع إبراز المبادئ والأنواع والتي تقوم عليها لتحقيق النفع العام .

المطلب الأول : مفهوم الخدمة العمومية

بداية يمكن القول أنه لا يوجد اتفاق واضح بشأن تحديد مفهوم الخدمة العمومية وذلك راجع إلى تعدد المعاني لهذا المصطلح نظرا لاختلاف وتعدد الزوايا التي تناول مفهوم الخدمة العمومية، كما يعتبر مفهومها مستمد من مفهوم المرفق العام في القانون الإداري، وذلك باعتبار أن هذا الأخير وسيلة في يد الدولة لتنفيذ الخدمة العمومية، بحيث يتولى شخص إداري القيام بعمل بقصد تحقيق أو إشباع حاجة عامة و عليه سنقوم بتقديم مجموعة من التعريفات التي تناولت مصطلح الخدمة العمومية دون إهمال خصائصها .

¹ أنظر، محمد بن عبد العزيز الضاقي، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات في مدينة الرياض، رسالة ماجستير، تخصص علوم قانونية، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006/ 2007، ص27.

الفرع الأول : تعريف الخدمة العمومية

الخدمة العمومية هي أي نشاط يهدف إلى تحقيق منفعة عامة تقع على كاهل الدولة عن طريق مؤسسات سواء إدارية أو اقتصادية أو إعلامية، وذلك عن طريق تدخل الإدارة العامة لضمان المنفعة العامة ومراقبتها¹.

وتعرف كذلك الخدمة العمومية هي تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة والمواطنين بغية تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة بحيث يمكن اعتبار الخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية والعامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مدخلات وتشغيل مخرجات².

وهناك من ربطها بالحاجة العامة التي تعد فكرة مرنة على غرار الفقيه دوجي DUGUIT الذي عرفها بأنها : " النشاطات والخدمات التي يقدر الرأي العام في وقت من الأوقات وفي دولة معينة أن على الحكام القيام بها، نظرا لأهمية هذه الخدمات للجماعة، ولعدم تأديتها على الوجه الأكمل بدون تدخل الحكام"³.

في حين اعتبرها البعض أنها " نشاط يخدم المصلحة العمومية، والتي تتكفل بها الإدارات العمومية " وهذا التعريف يحمل في طياته معنيين مختلفين :

¹ أنظر، مفتاح حرشون، الخدمة العمومية في الجزائر بين تعقيدات البيروقراطية والتحديات الإلكترونية، مجلة البحوث السياسية والإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف، العدد الثاني عشر، ص 230.

² أنظر، المرجع نفسه، ص 230.

³ أنظر، محمد الصغير بعلي، القانون الإداري (التنظيم الإداري- النشاط الإداري)، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، ص 207 و 208.

-**المعنى المقيد** : إدارة نشاط معين من طرف الإدارات العمومية في كل الأحوال انه مستوحاة من المصلحة العمومية ، ولا تمثل تلك الإدارات دائما صفات نشاط الخدمة العمومية¹ ، حيث يطلق على الخدمة العمومية بمعناها الضيق مصطلح "الخدمة المدنية" .

-**المعنى الواسع** :تعرف الخدمة العمومية كأصل عام بأنها : "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين"².

ففي القانون الإداري الفرنسي ارتبط مفهوم الخدمة العمومية بالدولة و مختلف مؤسساتها كهيئة تشرف على تنفيذ هذا النشاط من اجل تحقيق المنفعة العامة .

وتعرف بان الخدمة العمومية هي نشاط ينفذ من قبل الدولة، تحت رقابتها، تهدف لخدمة المصلحة العامة، أو بمعنى آخر هي " تلك التي تعد تقليديا خدمة تزود بصورة دائمة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام"³.

أما بالنسبة للمشرع الجزائري نجد انه لم يقم بتقديم تعريف واضح للخدمة العمومية ولكن حاول وضع تعريفا لها في مجال السمي البصري وذلك بموجب القانون رقم 14-04 المؤرخ في

¹ أنظر،عاشور عبد الكريم ، المرجع السابق ، ص40.

² أنظر ، العربي بوعمامة، رقاد حليلة،الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية،جامعة الوادي، العدد التاسع، ديسمبر 2014 ،ص40.

³ أنظر ،مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة،جسور للنشر والتوزيع،الجزائر،الطبعة الأولى، 2015، ص14.

2014/02/24 المتعلق بقانون السمعي البصري¹ ، حيث عرفت المادة 07 منه الفقرة السادسة الخدمة العمومية للسمعي البصري هي : " نشاط للاتصال السمعي البصري في ظل احترام مبادئ المساواة والموضوعية والتكليف والاستمرارية " ، ويمكن القول بان مفهوم الخدمة العمومية في سياق المؤسسات الجزائرية ينطوي على المعاني التالية :

- المعنى القانوني والذي ينطوي على تطبيق القانون العام السائد في الدولة، فوفق هذا المفهوم فإنه يقتضي تطبيق القانون العام في الدولة والذي ينظم ويضبط العلاقة بين الأفراد والمؤسسات العامة في الدولة.

- المعنى المؤسسي والذي يشير إلى العمل الذي تقوم به الإدارة في كل جوانب النشاط الإداري والخدمة العمومية جزء من نشاط الإدارة .

- المعنى الاقتصادي والذي ينطوي على إنتاج السلع العامة وتخصيص الموارد وتقييم النتائج، فالخدمة العمومية في المفهوم الاقتصادي تتطلب إنتاج وتوفير السلع وهذا ما يقتضي توفير الموارد اللازمة لهذه العملية بما يحقق هذا الهدف إضافة إلى تقييم النتائج المتوصل إليها .

مما سبق يمكن القول أن الخدمة العمومية هي : " مجموعة من الأنشطة و الجهود التي تقوم بها الدولة بهدف تلبية حاجيات المواطنين سواء من طرف مؤسسات القطاع العمومي أو مؤسسات القطاع الخاص، وهذا في إطار تحقيق المصلحة العمومية، كما يمكن أن تكون هذه الخدمة مباشرة أو غير مباشرة من طرف المسؤولين لضمان تحقيق المساواة والاستمرارية في تقديم نشاط أي خدمة عمومية " .

¹ القانون رقم 14-04 المؤرخ في 2014/02/24 المتعلق بقانون السمعي البصري ، ج.ر.ج.ج العدد 16، الصادرة في 2014/03/23 ، ص8.

كما يمكن القول بان الخدمة العمومية ترتبط ارتباطا وثيقا بالمنفعة العامة، الأمر الذي يستدعي تماشي الخدمة مع تطور الحاجات العامة .

الفرع الثاني : مميزات وخصائص الخدمة العمومية

إن للخدمة العمومية مجموعة من الخصائص التي تتباين من خدمة لأخرى يمكن ذكرها كالآتي:

- إن الخدمة العمومية يقابلها بالضرورة حاجة ضرورية عامة، فلو لا هذه الأخيرة لما استلزم ذلك إنشاء مرافق متعددة تعنى بتحقيق حاجات الجمهور المختلفة¹ .
- إن تحقيق المصلحة العامة هو الباعث الأول على تقديم الخدمات العمومية، لأجل ذلك فان تقديمها ينبغي أن يكون متاحا للجميع دون تمييز، وبالكيفية والإجراءات نفسها .
- إن الهدف الأسمى لتقديم الخدمة العمومية هو حفظ الإنسان وصيانتته ورفع مستوى معيشته² .
- مجانية الخدمات،³ بمعنى تتميز الخدمات العامة المقدمة من طرف الهيئات العمومية بالمجانبة أو بسعر يؤول فيه الربح إلى الصفر أي يدفع المستفيد من الخدمة مبلغا رمزيا على شكل ضريبة أو رسم .
- تحقيق المصلحة العامة بحيث الهدف الأساسي الذي تسعى إليه الخدمة العمومية هي تحقيق المصلحة أو المنفعة العامة، وبالتالي فان النشاط الحكومي أو منظمات الخدمة العمومية تهدف أساسا لتحقيق الصالح العام مع خضوع هذه الهيئات والخدمات العمومية للرقابة العامة .

¹ أنظر، رحاوي عبد الرحيم، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، جامعة بشار، العدد الثالث، اوت 2017، ص 110.

² أنظر، سدي عمر، برادي احمد، دور الخدمات الإدارية الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، مجلة آفاق علمية، المركز الجامعي تلمسان، العدد الثالث، ماي 2019، ص 173.

³ أنظر، سهام راجحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة محلية، قسم حقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، 2018/2019، ص 41.

- المساواة في تقديم الخدمة العمومية وحصول أفراد المجتمع على الخدمة العامة .
- تلائم الخدمة العمومية مع التطورات والتغيرات والعمل الجيد على تحسين نوعية وكمية أدائها .
- استمرارية الخدمة العمومية بصورة منتظمة وبدون انقطاع مهما كانت الظروف .
- لا تقدم الخدمة العمومية للأقليات بل تسعى لتغطية أكبر قدر ممكن من الجمهور، وهذا راجع إلى الخدمة العامة في كونها ملتزمة بالحياد مع الزبائن .

بالإضافة إلى ما ذكرناه من خصائص للخدمة العمومية أهداف كبيرة والتي يمكن أن نختصرها

كالتالي :

- تلبية حاجات ذات منفعة عامة .
- المساواة بين أفراد المجتمع والاستفادة من البرامج المتاحة .
- احترام النظم العامة ومعرفة قوانينها والعمل بمقتضاها .
- تحقيق النمو والتقدم للمجتمع من خلال مشاريع الخدمة العامة .

المطلب الثاني : مبادئ ومعايير الخدمة العمومية

من اجل تحقيق الخدمات العمومية للأهداف التي تسعى إليها الدولة فانه من الضروري خضوعها لمجموعة من المبادئ والمعايير من اجل تحقيق هذه الأهداف التي تسعى إليها، وهذا ما سنتناوله في هذا المطلب من خلال الفرعين التاليين .

الفرع الأول : المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية

مما تقدم يمكن القول أن أغلب الفقهاء اتفقوا على مبادئ أساسية تحكم سير المرافق العمومية في تقديمها للخدمة العمومية والتي تهدف إلى استقرار النظام العام والتي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمبادئ

التي تحكم المرافق العامة انطلاقا من كون المرافق تقدم الخدمات العمومية، وتتجلى هذه المبادئ الأساسية من خلال ثلاث صور وهي كالتالي :

أولا: مبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية

من المعلوم أن الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجة جد ضرورية، وبالتالي تؤدي المرافق العامة دورا كبيرا داخل المجتمع أيا كان موضوع نشاطها وهذا يفرض أن تقدم خدماتها للجمهور بشكل مستمر ومتواصل، تؤمن من خلاله حاجات عمومية جوهرية في حياة المواطنين كالتزويد بالمياه ، النظافة ، الغاز، النقل ... ، ولا بد أن يكون عمل المرافق العمومية منتظما ومستمر دون انقطاع أو توقف نظرا لحاجة المنتفعين للتزويد بها، وأي توقف ولو لمدة قصيرة ولأي سبب من الأسباب يشكل خلافا ويلحق ضرر بالغ بالمصلحة العامة وسيؤدي حتما إلى تعطيل مصالح المواطنين، فاستمرارية الخدمة العمومية مرتبط باستمرارية الدولة واستقرار سلطاتها ومؤسساتها وهيئاتها .

ونظرا لأهمية هذا المبدأ و ضرورة ضمانه من طرف الدولة، فقد تم تكريسه دستوريا من خلال المادة 90 من دستور الجزائر لسنة 2020 المعدل والمتمم المؤرخ في 27 محرم عام 1442 الموافق ل 15 سبتمبر 2020، حيث نصت المادة 90 على " ... إن رئيس الجمهورية يسهر على استمرارية الدولة والعمل على توفير الشروط اللازمة للسير العادي للمؤسسات ... " .

ومن هنا اعتبرت الاستمرارية مسؤولية مرتبطة بتواجد الدولة في حد ذاتها، فالسلطات الإدارية يجب أن تأخذ الإجراءات اللازمة لضمان الاشتغال المستمر للخدمات العمومية، مع وجوب احترام هذا المبدأ بأي ثمن لاعتبارات تجارية .

ثانيا: مبدأ المساواة في تقديم الخدمة العمومية

يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة على إدارة المرافق العمومية بان تؤدي خدماتها لكل من يطلبها من الجمهور ممن تتوافر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب

الجنس أو اللون أو اللغة أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي¹، ويعد هذا المبدأ عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية فينبغي أن تكون الخدمة العمومية نفسها لجميع المواطنين، دون فرق أو وضع امتياز لمواطن معين وأن تتشابه الضريبة أو الرسم، وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصلوا على جميع الضمانات، ولا بد من توفير هذه الخدمة العمومية بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين، كما أنه لا يعني مبدأ المساواة إطلاقاً مجانية تقديم الخدمة العمومية أو الحصول عليها .

ويستمد أساسه من الدساتير و المواثيق و إعلانات الحقوق التي تقتضي بمساواة الجميع أمام القانون و لا تمييز بين احد منهم ، وهذا ما تجسد في الدستور الجزائري من خلال المادة 37 من دستور 2020 المعدل والمتمم التي تنص : " كل المواطنين سواسية أمام القانون، ولهم الحق في حماية متساوية . ولا يمكن أن يتذرع بأي تمييز يعود سببه إلى المولد، أو العرق، أو الجنس، أو الرأي، أو أي شرط أو ظرف آخر، شخصي أو اجتماعي " .

ثالثاً: مبدأ تكيف الخدمة العمومية وموائمتها

يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلائم والانسجام مع رغبات الجمهور، بمعنى أن يتكيف المرفق العام مع كل التطورات والتغيرات أي مواكبة الظروف الحاصلة في المجتمع ومن الضروري أن تقدم الخدمة بكفاءة لهذا لا بد أن تستجيب الإدارات والمرافق العامة لهذا التغير حتى تتمكن من تحقيق الأهداف التي من أجلها أنشأت وهي خدمة المجتمع بصفة عامة .

فمبدأ التكيف أو المرونة يعد شرطاً أساسياً لمتابعة تطور الإدارة أو التنظيم وهو ما يبرر التغيرات التي تحدث على الخدمات العمومية تبعاً للتطور التكنولوجي وكذا تغيرات الحاجات الاجتماعية وبما يتلائم مع رغبات ومتطلبات الجمهور .

¹ أنظر، رقرقي محمد زكرياء، المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة، محاضرات مؤسسة المرفق العام للسنة أولى ماستر، القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، 2018، ص17.

وقد كرس المشرع الجزائري هذا المبدأ من خلال عدة نصوص قانونية نذكر منها :

- المرسوم التنفيذي رقم 88-131 المؤرخ في 04/07/1988 والذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن¹ ، حيث جاء في نص المادة 06 منه على انه " تسهر الإدارة دوما على تكيف مهامها وهيكلها مع احتياجات المواطنين، ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة " .

الفرع الثاني : أهم المعايير التي تتميز بها الخدمة العمومية

لقد اتفق معظم العلماء في مجال الإدارة العامة على أن معايير الخدمة العمومية مستوحاة من المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة، كما أكدوا أن عمليات التسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة، تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها، والتي تتلخص في المعايير التالية :

أولا: معيار المساواة

هي أن تقوم المرافق العامة بتقديم الخدمة لكل من تتوفر فيه شروط الاستفادة منها دون تمييز في العرق أو الجنس أو اللون أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الثقافي، وهذا ما تجسده المواثيق الدولية وإعلان حقوق الإنسان والدمساتير على المساواة أمام القانون بين كل المواطنين وهذا ما يتعلق بسير المرفق العام .

¹ المرسوم التنفيذي 88-131 المؤرخ في 04 جويلية 1988 ينظم العلاقات بين الإدارة ولمواطن، ج.ر.ج.ج، رقم 27، الصادر في 06 جويلية 1988.

ثانيا: معيار الاستمرارية

هذا المعيار يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية والرقمي العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة الضرورية لهم، وهذا ما يدفع الدولة إلى حماية المؤسسات والإدارات العمومية من حالات الفشل والإفلاس¹.

ثالثا: معيار التطور والتكيف

يقضي هذا المعيار أن يتكيف المرفق العام مع كل التطورات والتغيرات الحاصلة في المجتمع (في جميع المجالات)²، والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثل الانتقال من الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية وسرعة انتقال المعلومات .

رابعا: معيار التضامن

إن الخدمة العمومية ما هي إلا تعبيراً عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين ويتم تجسيده ميدانياً من قبل الدولة ، وهذا حتى تقضي الدولة على ظاهرة الفقر و الحرمان والتقليص من الفوارق الاجتماعية بين الأفراد التي تنجم عن ضعف الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية ، ووفقاً لهذا المعيار تصنف الخدمة العمومية إلى صنفين والتي تتمثل في :

- مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي وتعزيز الشعور بالمواطنة .
- مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية و مالية في متناول المواطنين المهتمين بالفقر (الفئات المعوزة).

¹ أنظر، شليحلي الطاهر، قرينعي ربحية، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مجلة أفاق علوم الإدارة والاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، العدد الثاني، ديسمبر 2019، ص192.

² أنظر، مفتاح حرشاو، المرجع السابق، ص231.

خامسا: معيار الشمولية

بالرجوع إلى مفهوم الخدمة العمومية فهي تعتبر خدمة أساسية يحق لكل مواطن الاستفادة منها في كونها حقا مكفولا في القوانين والديساتير، فلهذا لا بد أن تكون هاته الخدمة في متناول جميع المواطنين .

سادسا: معيار المجانية النسبية

على ضوء ما جاء في معيار المساواة فان تقديم الخدمة يصبح مختلف من فرد لآخر وذلك على حسب المستوى المعيشي والدخل الفردي، فهناك بعض الخدمات تكون مجانية للجميع (كالصحة، التعليم وغيرها ...) وهناك خدمات تكون بمقابل مثل الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية (كالسكن، التأمين، السياحة والترفيه ... الخ) .

سابعا: معيار الفعالية

إن توفير بعض الخدمات العمومية في جميع مناطق الدولة التي بها عجز في منطقة دون الأخرى كمجال النقل، الكهرباء، الغاز، الاتصالات، التعليم، الصحة، الأمن وشق الطرق في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة، تساهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاوله النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الأخرى، فيمكن القول بان هذه الخدمات تسهم في تهيئة وتنمية هذه المناطق وتكون أكثر فعالية¹.

¹ أنظر، بن عوالي بوبكر، آليات تحسين وترشيد الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص القانون الإداري، قسم حقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2016/2017، ص10.

المطلب الثالث : نظم وأنواع الخدمة العمومية

أدى التقدم التكنولوجي والتطور في مختلف المجالات إلى ظهور تعدد أنواع ونظم الخدمة العمومية بهدف تلبية حاجيات الأفراد، سنتناول ضمن هذا المطلب من خلال الفرعين التاليين، الفرع الأول أنظمة الخدمة العمومية والفرع الثاني لتحديد وعرض أنواع هذه الخدمة .

الفرع الأول : نظم الخدمة العمومية

يمكن تقسيم نظم الخدمة العمومية كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى نظامين هما نظام الخدمة العامة المفتوحة الذي يتم إعداد الفرد له ويمارسه طوال حياته العملية (أولاً)، ثم نظام الخدمة العامة المغلقة الذي يقوم بإعداد وتدريب الموظفين لرفع المستويات المهنية (ثانياً).

أولاً: نظام الخدمة العامة المفتوحة

يتم النظر إلى النظام المفتوح إلى الوظيفة على أنها مثل أي مهمة مجتمعية يتم إعداد الفرد لها ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية و تقوم المؤسسات العمومية وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقاً لنوع الخدمة، ويمتاز نظام الخدمة المفتوح بالخصائص التالية¹:

- البساطة : حيث لا تبذل المؤسسات العمومية أي جهد في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم و تحمل نفقات هذا الإعداد ، كما أن الإدارة غير مسؤولة عن التدريب أثناء العمل سواء تعلق الأمر بدورات تدريبية أو غيرها .

¹ أنظر، سدي عمر، برادي احمد، المرجع السابق، ص174، 175.

- مرونة النظام تترجم حرية الإدارة في التخلي وإلغاء أي وظيفة معينة لم تعد الحاجة إليها قائمة، كما يمنح النظام هامش من الحرية للموظف كي يبحث عن وظيفة أخرى تناسب مع ميوله واستعداداته أو تضمن له عائد أكبر .

- اقتصادية النظام بمعنى يتم التعيين في الوظيفة وفق احتياجات العمل .

ومن عيوب هذا النظام¹ :

- انه لا يمكن تطبيقه في جميع المجتمعات لأنه يفترض وجود إدارة غنية جدا بالأخصائين وهذا ليس دائما لان هذه الأعمال لا تتطلب اختصاصات محددة بذاتها بل تتطلب نوعا من التدريب والتهيئة والخبرة العلمية .

- الإدارة العامة ليست في حقيقتها مشروعا كباقي المشاريع الخاصة، لان هدفها لا ينحصر في تحقيق الدخل والفائدة بل هي تسعى إلى تحقيق نوع من التوازن بين المصلحة العامة والمصالح المختلفة للأفراد.

ثانيا: نظام الخدمة العامة المغلقة

غالبا ما تقوم الإدارة وفق هذا النظام بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، واستمرار التدريب أثناء العمل بغية في رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات، واكتشاف الاستعدادات، كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات² .

¹ أنظر ، عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية، العدد الثالث، ديسمبر 2013، ص90.

² أنظر، عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، المرجع السابق، ص90 و ص91.

يرتكز نظام الخدمة العامة على محورين هما¹ :

المحور الأول: قانون الموظفين والذي هو عبارة عن مجموعة قواعد قانونية محددة لمختلف العاملين في المنظمات الحكومية تجعلهم يتميزون عن غيرهم من الموظفين في القطاعات الأخرى .

المحور الثاني: حياة مهنية متميزة على خلاف النظام المفتوح للخدمة العمومية حيث يتم التحاق الفرد فيه من اجل شغل وظيفة محددة، فان النظام المغلق يتم فيه التوظيف من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل، وذلك استنادا إلى العديد من الاعتبارات تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المؤسسة وما يمكن أن يقدمه خلال أدائه لوظائف كثيرة .

ومن عيوب هذا النظام²:

- صعوبة قيام الإدارة بعمليات ترتيب الوظائف والترقيات والعلاقات مما يضفي التعقيد في الهياكل الإدارية .

- كثرة الحقوق والامتيازات للعاملين تؤدي إلى كثرة الخمول والقضاء على عنصر التجديد والابتكار .

وتمثل إدارة شؤون الأفراد نموذجا آخر لنظام الخدمة المقفلة ، حيث أن ما يلاحظ على نظام الخدمة العمومية في فرنسا، هو منحه صفة الموظف العام للمستخدمين في المرافق الحكومية التقليدية (التعليم، الصحة ، الأمن ...)، ومع ظهور بعض النشاطات الجديدة الناتجة عن تطور مؤسسات الإدارة، شملت صفة الموظف العام العاملين في وظائف ذات علاقة بالنظام الاقتصادي³ .

¹ أنظر، سدي عمر، برادي احمد، المرجع السابق، ص175.

² أنظر، عاشور عبد الكريم ، المرجع السابق ، ص44.

³ أنظر ، عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد ، المرجع السابق ، ص 91.

الفرع الثاني : أنواع الخدمة العمومية

لقدت أدت التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتقدم التكنولوجي خاصة إلى تعدد متطلبات المواطنين في حصول على الخدمات، مما دفع إلى ظهور أنواع عديدة وكثيرة من الخدمات العمومية التي أقرتها الدولة من اجل تحقيق وإشباع حاجات الأفراد .

ويمكن تصنيفها من حيث طبيعة نشاط الخدمة وكذلك من حيث طبيعة الخدمة المقدمة ومن حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة وأخيرا من حيث طبيعة استهلاكها وهذا ما سنوضحه في هذا الفرع.

أولا: من حيث طبيعة نشاط الخدمة

تصنف الخدمة العمومية من حيث طبيعة نشاط الخدمة إلى خدمات إدارية وأخرى ذات طابع اقتصادي وخدمات اجتماعية وثقافية .

الخدمات الإدارية : هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المركزي أو المحلي مثل خدمات مرفق الحالة المدنية وغيرها من الخدمات الأخرى التي تقدمها الإدارة العمومية، ويعد هذا النوع من الخدمات العمومية الأكثر انتشارا.

الخدمات ذات الطابع الاقتصادي (الصناعية والتجارية) : التي يطلق عليها عموما خدمات عامة صناعية وتجارية، وظهرت هذه الخدمات مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية التي يعجز عن تأديتها القطاع الخاص بسبب ضخامة تكاليفها، وتمثل الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاقتصادي، مثل خدمات مؤسسات المياه ومؤسسات الكهرباء والغاز، والصرف الصحي وغيرها، وهي خدمات تتعلق بمستلزمات الحياة الضرورية .

إن النشاط الحكومي الذي ينسب إليه تقديم الخدمات العامة بشكل مستمر لإشباع الحاجات العامة للمواطنين لا يهدف إلى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع، حيث لا تخصص الموارد عادة في مشروعات الخدمات العامة من أجل تقديم سلع وخدمات ضرورية للمواطنين دون النظر إلى قدرتهم على الدفع، إلا أن غياب هدف الربح في هذه المشروعات التي تؤديها الوحدات الحكومية لا يعني أنها تعمل بخسارة وإنما يغيب هنا مقياس الربح، الناشئ عن المقارنة بين النفقات والإيرادات¹.

الخدمات ذات الطابع الاجتماعي و الثقافي: لقد تطورت هذه الخدمات بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر، وهي عبارة عن خدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل خدمة التعليم (التمدرس)، الخدمات الصحية وغيرها، وهي خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته تقدمها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها .

ثانيا: من حيث طبيعة الخدمة المقدمة

تنقسم الخدمة العمومية من حيث طبيعة الخدمة المقدمة إلى خدمات فردية وخدمات جماعية وهي كالتالي²:

خدمات فردية : تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة، حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها، مثل الخدمة الصحية التي يحظى بها بمفرده .

خدمات جماعية: تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم الفرد بطلب توفيرها مثل توفير الإنارة العمومية .

¹ أنظر، رباحي حميدة، تحسين الخدمة العمومية للمرفق العام في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة ومالية عامة، قسم القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العقيد أكلى محمد والحاج، البويرة، 2018/2017، ص32.

² أنظر، باحمو مصطفى، عزيزي عبد القادر، المرفق العام و رهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون إداري، قسم حقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة احمد دراية، أدرار، 2019/2018، ص28.

ثالثا: من حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة

تأخذ الخدمة العمومية من حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة ثلاثة أشكال متمثلة في خدمة مجانية، خدمة بالمقابل وأخيرا خدمة مدعمة وسنعرضها كالتالي :

خدمة مجانية: وهي الخدمات التي تقدم بدون مقابل، تتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية للدولة كإنارة الشوارع، الأمن العمومي، حملات التلقيح ... الخ¹.

خدمة بالمقابل: وهي الخدمات التي يتحملها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها مثل خدمة الهاتف العمومي، كهرباء المنازل الخ .

خدمة مدعمة: هذا النوع من الخدمة يجمع بين النوعين السابقين بحيث يتحمل المستفيد جزء من تكلفة الخدمة والباقي تتحمله خزينة الدولة مثل النقل العمومي، السكن الاجتماعي ... الخ .

رابعا: من حيث طبيعة استهلاكها

نجد فيها صنفان وهما :

خدمة ذات استهلاك إجباري : تتمثل في الخدمات الضرورية التي لا بد أن تتوفر للفرد أو للجماعة مثل السكن، التعليم الأساسي ... الخ .

خدمة ذات استهلاك اختياري:² وهي عبارة عن الخدمات التي يكون الحصول عليها اختياريا وليس بالإجبار مثل : شراء معدات صناعية، خدمات النقل بالسكك الحديدية ... الخ .

كما يذهب البعض إلى تصنيف الخدمة العمومية إلى صنفين وفق المعيار التسويقي:

¹ أنظر، المرجع نفسه، ص 28.

² أنظر، نور الدين شنوفي، "المنهج العمومي"، محاضرات مقدمة للموظفين المرشحين لرتبة متصرف، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر، ص 4.

-**الصف الأول** : يتمثل في الخدمات غير المسوقة (non marchand) المقدمة والمفروضة على جميع (مواطنين والمقيمين) من قبل القوة العمومية، والحصول عليها مجاني، وإنتاجها يمول بواسطة أموال عمومية (من الحصيلة الجبائية خصوصا) .

مثلا : الأمن، الدفاع، خدمات البلدية، الإنارة العمومية، النظافة العمومية، حماية البيئة ... الخ .

- **الصف الثاني**: يتمثل في الخدمات المسوقة والمقدمة للأفراد بشكل اختياري، وطريقة الحصول عليها بمقابل يغطي أجمالي تكلفة الخدمة العمومية المقدمة (مثلا : الكهرباء، الغاز، الماء .. الخ)، أو تكون مدعمة جزئيا من الخزينة العمومية (مثلا : نقل عمومي، سلع وخدمات، تذكرة الدخول للمتحف والملاعب .. الخ) .

وفي الأخير يمكن القول إن هذا التقسيم الذي عرضناه ليس تقسيما ثابتا بل هناك عدة تقسيمات أخرى تختلف بحسب الزاوية التي ينظر منها إلى الخدمة العمومية، والتي لا تخرج عن نطاق الخدمة العمومية التي هدفها تلبية الحاجات العامة للأفراد والمجتمع.

الفصل الثاني:

دور الإدارة الإلكترونية في

تحسين الخدمة العمومية

لقد اعتمدت الكثير من دول العالم على ما يعرف بالإدارة الإلكترونية من أجل تقديم الخدمات إلكترونيا لمواطنيها، واستجابة للتقدم والتطور الذي يشهده عالم التكنولوجيات الحديثة، كأداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية وتساهم بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات حول ما تقدمه من خدمات للمواطنين، فهناك تجارب لدول قطعت أشواطاً كبيرة في سبيل ذلك على غرار الولايات المتحدة الأمريكية وفرنسا باعتبارهما من الدول المتقدمة والسبابة ونموذج متطور في التكنولوجيا وتبنت هذا النوع من الإدارة وفق مبدأ الاهتمام بالمواطن ، ولعل الدول العربية هي الأخرى تعتبر من بين الدول التي تبنتها ولكن بشكل متفاوت ومتذبذب واضح لما تعانيه من عوائق تقف عائقاً أمام التطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية، ويرجع ذلك إلى وجود فجوة تكنولوجية كبيرة بينها وبين الدول المتقدمة خاصة لدى دول المغرب العربي الكبير .

لذا ارتأينا التطرق في هذا الفصل إلى نموذج تطبيق الإدارة الإلكترونية في الدول الأجنبية ودول المغرب العربي، وفي المقابل نتعرض إلى دراسة هذا النوع من الإدارة على مستوى الجزائر .

المبحث الأول : الإدارة الإلكترونية في القانون المقارن

سعت معظم دول العالم إلى انتهاج أسلوب الإدارة الإلكترونية لكونها تمثل آلية هامة لترشيد الخدمة العمومية ومرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية، فمن بين الدول التي حققت تطورا مبهرًا و مراتب متقدمة عالميا في هذا المجال الولايات المتحدة الأمريكية وفرنسا، بينما تشهد الإدارة الإلكترونية في دول المغرب العربي تذبذب كبير في التطبيق بين مختلف الدول وهذا ما سنتناوله من خلال هذا المبحث الذي تضمن دراسة نماذج الإدارة الإلكترونية في كل من الدول الأجنبية ودول المغرب العربي.

المطلب الأول : نماذج الإدارة الإلكترونية في الدول الأجنبية

يعدّ تطبيق الإدارة الإلكترونية في الدول الأجنبية خيارا استراتيجيا كونها من الدول التي حققت تقدما واضحا عالميا في هذا المجال، للتحسين من كفاءة الإدارة سواء من حيث إنتاجية العمل الإداري وتسهيله أو جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، وعلى رأس هذه الدول فرنسا والولايات المتحدة الأمريكية التي سنقوم بعرضها في هذا المطلب.

الفرع الأول: نموذج الإدارة الإلكترونية في فرنسا

تتطلب معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على واقع الخدمة العمومية في فرنسا دراسة مراحل تطور هذا التطبيق، مع رصد أهم المنجزات المحققة والخدمات العمومية المقدمة في هذا الإطار، وعليه هذا ما سيتم ذكره على النحو التالي:

أولا: تطور الإدارة الإلكترونية في فرنسا

منذ عام 1998 كانت هناك رغبة حقيقية في تطوير الإدارة الإلكترونية من جانب السلطات العامة، من خلال تطوير العديد من البرامج والحركات مثل برنامج العمل الحكومي لمجتمع

المعلومات (PAGSI)، والذي أدى لاحقا إلى اعتماد برامج التحديث متعددة السنوات (PPM) من قبل الوزارات وكذلك تم تشغيل بوابة الإدارة المعروفة بإسم **Service-public.fr** في عام 2000، والهدف من هذه البرامج تسريع نشر المعلومات العامة الأساسية عبر الإنترنت، مع الرغبة في أن تكون أكثر شفافية وكفاءة، بحيث يعد تعميم الإجراءات عن بعد أحد الأهداف الرئيسية لهذه البرامج.

إستمرت حركة التحديث هذه مع خطة الإدارة الإلكترونية (ADELE)، والهدف من هذه الخطة التي بلغت ميزانيتها أكثر من 1,8 مليار أورو تسهيل جميع الإجراءات الإدارية، مما يسمح للمستخدمين بتنفيذ إجراءاتهم عن بعد عبر الانترنت والهاتف بحلول عام 2006¹.

في عام 2008 استحوذت خطة (Digital France 2012) على خطة (Adele) في مجال الإدارة الإلكترونية، بحيث تهدف هذه الخطة الجديدة إلى تحسين إمكانية الوصول إلى مواقع الويب العامة أو المعاملات عبر الانترنت أو حتى تحسين إمكانية التشغيل البيني بين الإدارات وفتح مصادر البيانات العامة، وفقا للتقرير الذي قدمته الحكومة في عام 2011 أتاحت هذه الخطة تحقيق معدل إزالة الطابع المادي للإجراءات بنسبة 76 %، ليليه سنة 2014 تنفيذ إستراتيجية تكنولوجية جديدة للدولة من خلال الشبكة الحكومية المشتركة بين الوزارات وما يسمى بمشروع دولة المنصة، وفي نهاية 2016 تم طرح نافذة جديدة (France connect) تتيح للمستخدمين الدخول لجميع الخدمات العامة عبر الإنترنت (الضرائب، صندوق الإعانة العائلية)².

¹David Alcaud, Amar Lakel, les nouveaux "visages "de l'administration sur internet pour une évaluation des sites publics de l'état, Revue française d'administration publique, ENA, 2004, p7.

²Ibid , p8.

أخيراً، يصادف عام 2017 تنفيذ خطة محافظات الجيل الجديد (PPNG) التي تسهّل الإجراءات اللازمة للحصول على سندات الملكية (طلب رخصة القيادة، تقديم المسبق لبطاقة الهوية أو الجواز السفر)، ليأتي بعدها إطلاق برنامج الإصلاح (Action publique 2022) في نفس السنة و المعروف ببرنامج العمل العام والذي كان يهدف إلى تحويل الإدارات باستخدام التكنولوجيا الرقمية وتحسين جودة الخدمات العامة، بحيث يعدّ التحول الرقمي أحد المشاريع الخمسة الشاملة لبرنامج العمل العام 2022، ففي الفترة الزمنية المحددة ما بين 2018 و 2019 قامت اللجان الوزارية الثلاث للتحول العام بالتفصيل في هذا البرنامج للاستفادة من الثورة الرقمية وقد تمّ تضمينه بالعديد من التدابير الأساسية المتمثلة في تحسين العلاقات بين المستخدمين والإدارات، لاسيما في مجالات الصحة (التطبيب عن بعد) والتعليم، والعدالة...إلخ.

ثانياً: أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية الفرنسية لتحسين الخدمة العمومية

من بين أهم الخدمات الإلكترونية التي وفرتها الإدارة الإلكترونية للمواطن تكمن فيمايلي¹ :

تبسيط حياة المواطنين: أرادت الحكومة إنشاء رقم هاتف واحد، 3939 ، يسمح لأي مواطن بالحصول في أقل من ثلاث دقائق على إجابة أو توجيه لأي طلب للحصول على معلومات إدارية، وقد تم اختبار 3939 ، المسمى Allo، الخدمة العامة" منذ نوفمبر 2003 على 10% من الإقليم، وتم تعميمه على الإقليم بأكمله في عام 2004، هذه الخدمة متاحة من الساعة 8 صباحاً حتى 7 مساءً في أيام الأسبوع ومن 9 إلى 2 مساءً أيام السبت، ويعتبر هذا المشروع جزء من خطة شاملة لتبسيط الإجراءات الإدارية، له العديد من المزايا يمكن حصرها فيالجمع بين جميع المعلومات الإدارية الوطنية والمحلية في قاعدة بيانات واحدة وبالتالي يمكن للمستخدم الوصول إليها من خلال نقطة

¹Jacques Sauret, L'administration électronique, La jaune et la rouge, Mars2004,p46.

دخول واحدة إلى مجموعة من المجالات الإدارية تقدم للمستخدمين من رقم هاتف يسهل حفظه العديد.

تجريد الحالة المدنية من الطابع المادي: تسمح لكل مواطن أن يتقدم عبر الإنترنت من خلال جهاز الكمبيوتر الخاص به لاستخراج نسخة من شهادات الميلاد والزواج أو الوفاة.. الخ دون الحاجة إلى التنقل أو السفر، مع تحويل الإدارة بالحصول على معلومات للحالة المدنية للمستخدم دون الحاجة إلى تزويدهم بنسخ ورقية .

الخدمة الشخصية (Mon.service-public.fr): توفر للمستخدمين الوصول شخصيا إلى جميع الخدمات الإلكترونية التي أنشأتها الإدارات، من خلال إختيار الأقسام التي تمهه ووضعها في سلة من المعلومات الإدارية، كما يمكنه إنشاء نظام للتذكير الشخصي (مثل الموعد النهائي لدفع الاشتراكات، تواريخ الإجازات المدرسية .. الخ)، إضافة إلى ذلك يعرض إليه إمكانية إدارة ملفاته الإدارية عبر الإنترنت (مثل الإقرار الضريبي، طلب استخراج شهادة الميلاد)¹.

التغيير الفريد لخدمة العنوان: تسمح هذه الخدمة للمستخدم بإبلاغ عن عنوانه الجديد إلى الإدارة مرة واحدة بشرط إبلاغ الآخرين على الانترنت عبر mon.service-public.fr، تتيح خدمة تغيير العنوان للمستخدم تحديد المؤسسات التي يرغب في إبلاغها من خلال إرسال هذه المعلومات تلقائياً إلى المنظمات التي تم اختيارها فقط.

بطاقة الهوية الإلكترونية (CNIE): هي الشكل الجديد لبطاقة الهوية والتي تسمح للمواطنين بالحصول على بطاقة هوية ووثائق أخرى، بما في ذلك جواز السفر في ظل ظروف آمنة ومبسطة، فهي تمثل الخطوة الأولى في تبسيط وتأمين إجراءات إصدار الوثائق في سياق غير مادي (شهادة الحالة

¹Jacques Sauret, op.cit, p46.

المدينة، شهادة الجنسية)، وخدمة **CNIE** تسهل الحصول على ألقاب أخرى كما تسمح لحاملها بالتصديق والتوقيع إلكترونياً¹.

بطاقة الحياة اليومية (CVQ): هي بطاقة لتبسيط الحياة اليومية والهدف منها تزويد المستخدمين بمجموعة من الخدمات العامة المحلية، فهناك بطاقة مخصصة لأطفال المدارس والطلاب تسمح لهم بالدفع من حساب العائلة المرتبط بالبطاقة مقابل خدمات متغلقة بالدراسة، بالإضافة إلى بطاقة نقل مخصصة للجميع، وبطاقة توثيق تسمح للسكان بالإطلاع على الإجراءات الإدارية.

الفرع الثاني : نموذج الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية

وضعت الإدارة الأمريكية سنة 1992 إستراتيجية لجعل العمل الحكومي أذكى وأسهل وأقل تكلفة وفعالية وتعتبر هذه الخطوة العنصر الهام في السياسة الاتحادية في القرن العشرين وقامت بالاعتماد على الأسس القانونية، وضعت البنية التحتية اللازمة لإقامة حكومة إلكترونية ناجحة، ولذلك تعدّ الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي تبنت الإدارة الإلكترونية وأحرزت تقدماً كبيراً في هذا المجال²، وتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية في أمريكا له خصوصية مختلفة عن أهداف وطبيعة وإستراتيجيات مشروعات الإدارة الإلكترونية في تجارب الدول الأخرى³، فالتحول إلى العالم الافتراضي مكنها من أن تحقق مراتب الريادة في التحول الإلكتروني وجعلها من النماذج المثالية في التطبيق⁴. وهذا 0 ما سنراه على النحو التالي :

¹David Alcaud, Amar Lakel, op.cit , 7-8.

² أنظر، سعادوي محمد، انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية على أداء المرافق العامة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، قسم التسيير والحاسبة، كلية علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009/2008، ص 167.

³ أنظر، سعد غالياسين، المرجع السابق، ص 179.

⁴ أنظر، غمام سهام، الإدارة الإلكترونية : دراسة تجرّبي الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية والإمارات العربية المتحدة نموذجاً، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة و مالية، قسم قانون عام، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، 2017/2016، ص41.

أولاً: الإطار القانوني للإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية

بادرت الحكومة الأمريكية إلى استحداث جوانب تشريعية لمواكبة التحول الإلكتروني، حيث قامت بإلزام الحكومات رسمياً باستخدام الإدارة الإلكترونية من خلال قانونين قامت بسنهم هما:

قانون التخلص من الأعمال الورقية و قانون كوهين كلينجر:

يطلبان من إدارة الحكومة الفدرالية أن تضع الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص عبر شبكة الانترنت وأن تركز الاهتمام على إدراك النتائج المترتبة على استثماراتها في مجال تقنية المعلومات، وتعتمد الإدارة الإلكترونية على استخدام تقنية معلومات من قبل المواطنين والجمهور العام و لاسيما القطاع الخاص¹.

قانون حرية المعلومات :

والذي يتضمن تشريعاً قانونياً يجبر الإدارة الإلكترونية في أمريكا على توفير وتقديم المعلومات للأفراد، بحيث تعتبر المعلومات عادة من أسرار الدولة وهذا على خلاف الدول العربية، ففي عام 1986 تم إصدار تشريع يسمى بقانون خصوصية الاتصالات الإلكترونية وهذا ضمن الرقابة على الاتصالات الهاتفية²، وبالرغم من وجود هذه المبادرات القانونية التي صاحبت التحول الإلكتروني .

¹ أنظر، مراد مختاري، رزيقة بلطرش، الحسين شرعي، واقع الحكومة الإلكترونية على ضوء بعض التجارب الرائدة مع الإشارة إلى الجزائر، مداخلة في يوم دراسي حول تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الإدارات العمومية و دورها في عصرنة أداء المرفق العام، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، ص 14.

² أنظر، عاشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 76.

ثانيا: مراحل التحول للإدارة الإلكترونية

مرّت تجربة الولايات المتحدة الأمريكية ببعض المراحل والتي تعتبر أساسية كغيرها من مشاريع التحول نحو الإدارة الإلكترونية، ولقد شاهدت ثلاث مراحل أساسية وهي :

المرحلة الأولى : مرحلة التجربة (2000 – 2002)

قامت الولايات المتحدة الأمريكية بإجراء التجارب التزمت فيها بالحذر والحيطه من المخاطر، وهذا عن طريق وضع خدمات بطريقة واضحة ومحدودة على الشبكة والتركيز على عدم الاندفاع، وتوصف هذه المرحلة بوجود خليط من الرواد بحيث لا يوجد أي منظمة اتحادية تقوم بتنسيق جهود الحكومات والجهات الأولية التي عرفت المبادرة¹، وقامت باتخاذ الإجراءات في هذه الفترة على جميع المستويات كالبدء في تسويق الخدمات الإلكترونية وتوضيح مميزاتا ومردودها الكبير على الوطن والإعلان عنها في المواقع المشهورة على الانترنت، بالإضافة إلى تحديث المعلومات أولا بأول ولفت انتباه المواطنين بالدعاية والإعلانات وأساليب كثيرة .

المرحلة الثانية : مرحلة التكامل (2002 – 2005)

مع ازدياد استخدام الإدارة الإلكترونية سوف تجبر الحكومات على الاستجابة لطلبات المواطنين وذلك من خلال تقديم العروض الأكثر تطورا والأكثر تركيزا على الزبون، والتي تتطلب تكامل إدارات متعددة، نظرا لتكامل الإدارة الإلكترونية مع التجارة الإلكترونية المتمثل في تقديم أرقى الخدمات وإنسائها للعميل².

¹ أنظر، غمام سهام، المرجع السابق، ص 43.

² أنظر، مراد مختاري، رزيقة بلطرش، الحسين شرعي، المرجع السابق، ص 15.

المرحلة الثالثة : مرحلة إعادة الاختراع (2005 و ما بعدها)

في هذه المرحلة ظهرت مجموعة من الضغوطات من أجل تنظيم الخدمات على جميع المستويات، بحيث تركزت اهتمامات الأقسام الإدارية والهيئات على توفير المزيد من نقاط الوصول إلى خدمات الحكومة، وانتشارها للقطاع الخاص وما يميز نموذج الإدارة الإلكترونية هو وجود توجه واضح للتركيز على خدمة المواطن .

أما فيما يخص حكومات الولاية تعمل على أن تؤدي المزيد من العمل بأقل وقت وجهد ممكن، فكل ولاية تقدم خدمات متنوعة وعلى مجالات واسعة لكل سكانها، بالإضافة إلى الهيئات التشريعية التي عملت على تأمين الخصوصية وتوفير القوانين الكفيلة بالتنظيم بين قنوات التواصل بين الإدارة و المواطن¹.

ثالثا: البوابة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية وخدماتها

قدمت الحكومة الأمريكية موقع الكتروني خاص <http://www.usa.gov> بالحكومة الفدرالية، يحتوي على مجموعة من الخدمات التي تعتبر بمثابة مدخلا للحكومات في الولايات المتحدة الأمريكية وهي السلطات الثلاث (تشريعية، تنفيذية، قضائية)، وستتطرق إلى أهم الإنجازات التي توصلت إليها من خلال ذكر بعض النماذج من تطبيقات الإدارة الإلكترونية والتي تمثلت في:

الخدمات المرورية :

تمكن طالب الخدمة من تعبئة البيانات بالنماذج المخصصة للمرور بكل أنواعها، كرخصة القيادة، البلاغ عن الحوادث المرورية، وإرسالها إلى إدارة المرور ويكون المستفيد تابع لها، ويتم الرد

¹ أنظر، عاشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 90.

عليها ألياً مع تسديد الرسوم عن طريق بطاقات الإئتمان أو الحوالات و يبقى التسليم النهائي للوثيقة من خلال البريد¹.

خدمات الجامعات الافتراضية :

تم تطبيق نموذج الخدمات الإلكترونية للجامعة الافتراضية في الحرم الافتراضي بكاليفورنيا والذي يتألف من 128 مؤسسة من مؤسسات التعليم الجامعي والتي تقدم ضمنه 173 برنامجاً ومن مهام هذا الحرم مساعدة الطالب على طريق موقع موسع على الانترنت في البحث عن البرنامج الذي يناسبه².

والغرض من توظيف الخدمات الإلكترونية هو تطوير المعاهد والجامعات، وتعتبر جامعة Derxel الأمريكية من إحدى الجامعات التي طبقت نماذج التعليم عن بعد من خلال تطوير العديد من المواقع المخصصة لهذا النوع من التعليم .

خدمات المكتبات الإلكترونية :

تقدم "المكتبات الإلكترونية" في الولايات المتحدة الأمريكية خدمات على الخط، بحيث يقوم المستخدم بإدخال الرقم الخاص به للحصول على البيانات والمعلومات التي يرغب بها، كذلك يمكنه من تجديد بطاقة العضوية الخاصة بالمكتبات، كما تمكن المستفيدين من طرح الأسئلة المتعلقة ببحثهم عن طريق المحادثة عبر الانترنت مع موظفي المكتبات والحصول على الإجابة من خلاله³.

وتعتبر الخدمات المكتبية الإلكترونية في جامعة نيويورك أكبر جامعة مدنية في الولايات، والتي تقدم دعماً متكاملاً لمكتبات مراكز الجامعة وكذا قواعد المعلومات والبيانات .

¹ أنظر، المرجع نفسه، ص 48.

² أنظر، المرجع نفسه، ص 49.

³ أنظر، علي محمد عبد العزيز بن درويش، تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2004/2005 ص 79.

دفع الضرائب:

ويتم ذلك من خلال الموقع (www.dallascountry.org) بحيث يتمكن المواطنون من دفع الضرائب المترتبة عليهم¹.

المطلب الثاني: نماذج الإدارة الإلكترونية في دول المغرب العربي

تشهد الإدارة الإلكترونية في دول المغرب العربي تذبذب كبير في التطبيق بين مختلف الدول، وتعمل حكومات الدول على إرساء وتطبيق الإدارات على مستوى إقليمها خاصة أمام المشاكل والتخلف الذي عانت منه هذه الإدارات العمومية، الأمر الذي جعل مهمة التحول من الإدارة التقليدية الورقية إلى الإدارة الإلكترونية في إطار تفعيل نظام الحكومة الإلكترونية يشكل تحدي كبير لحكومات دول المغرب العربي.

الفرع الأول: نموذج الإدارة الإلكترونية في المغرب

عرفت الإدارة العمومية بالمغرب تغيرات مهمة في ظل الثورة الرقمية، من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال من أجل "تحديث الإدارة والجماعات الإقليمية" لتحسين فعاليتها واستجابتها لحاجيات المرتفقين²، فقامت بتنزيل البرامج والاستراتيجيات الوطنية لرقمنة العمل الإداري بهدف كسب ثقة المواطنين وتسهيل ولوجهم لمختلف الخدمات وتخفيف العبء الإداري من جهة، والتمكين من رقمنة كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الإدارية ونقلها من إطار اليدوي إلى الإطار التقني الإلكتروني من جهة أخرى من أجل تقديم الخدمات العمومية للأفراد.

¹ أنظر، مراد مختاري، رزيقة بلطرش، الحسين الشرعي، المرجع السابق، ص15.

² أنظر، جفري مراد، الإدارة الإلكترونية بالمغرب: بين الأبعاد الإستراتيجية ورهان التنمية، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، العدد الثالث، 2018، ص63.

حيث تم في هذا السياق تبني المغرب لبرنامج (إدارتي) سنة 2010 من أجل تطوير الإدارة والخدمة العمومية وتقريبها من المواطنين، وقد شكل هذا البرنامج خطوة أولية لتكريس مبادئ الشفافية الإدارية والحكامة الجيدة لتحسين جودة الخدمات العمومية للمواطنين، وتحسين علاقة الإدارة بالمرتفقين، كما قام على تشجيع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التسيير الإداري، وقد ساهم في تنمية الإدارة الرقمية وتطوير الصناعات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات¹.

وقد سعى هذا البرنامج إلى تحقيق العديد من الأهداف من أهمها²:

اعتماد ضوابط ومقاييس موحدة للمواقع الإلكترونية وتنظيمها، إعداد مشاريع قوانين حول التأشيرة الإلكترونية، إضافة إلى اعتماد معايير موحدة لتقنين عملية التبادل المعلوماتي بين الإدارات، وأخيرا إعداد مخطط إعلامي للتعريف بدور وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تأهيل الإدارة.

إلا أن الملاحظة الأساسية بشأن هذا البرنامج أنه شابه مجموعة من الاختلالات على أرض الواقع، بداية من التأخر في الانجاز وغياب إستراتيجية واضحة المعالم، مما دفع إلى تبني إستراتيجية جديدة وهي (مخطط المغرب الرقمي 2013)، التي وضعت لتمكين المغرب من ولوج المجتمع الرقمي العالمي، وهدفت لتعميم استعمال التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، وتحويل المجتمع المغربي تدريجيا إلى مجتمع المعلومات، وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين وقد حددت أولويات هذه الإستراتيجية في³:

- **التحول الاجتماعي:** عن طريق تمكين المواطنين من الولوج إلى الانترنت وتشجيع الولوج إلى المبادلات والمعرفة .

¹ أنظر، ياسين الأخشيدي، الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية بالمغرب، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون عام، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة محمد الخامس السويسي، الرباط، 2009/2008، ص28.

² أنظر، جفري مراد، المرجع السابق، ص66.

³ أنظر، بهلول سمية، نشأة الإدارة الإلكترونية وتطورها، محاضرات في مقياس الإدارة الإلكترونية، موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر، القانون العام، جامعة محمد لامين دباغين، سطيف، 2018/2017، ص31.

- إنجاز خدمات عمومية موجهة للمتعاملين مع الإدارة: بهدف تقريب الإدارة من حاجيات المتعاملين معها من حيث الفعالية والجودة والشفافية بواسطة برنامج طموح للإدارة الإلكترونية.

- اعتماد المعلومات في المقاولات الصغرى والمتوسطة: بهدف الرفع من إنتاجيتها .

- تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات : بدعم وإنشاء ونمو فاعلين محليين وبتشجيع انبثاق أقطاب تميز قدرة على التصدير لتنمية فرع محلي.

والملاحظ أن إستراتيجية المغرب الرقمي 2013 شبيهة إلى حد كبير بمبادرة "برنامج الجزائر الإلكترونية 2013"، يكمن الفرق فقط أن إستراتيجية المغرب بدأ تنفيذها سنة 2009 بينما الجزائر باشرت العمل على تحقيق خطتها بداية من 2008.

وقد سجل هذا المخطط الرقمي الذي انطلق في شهر أكتوبر 2009 تقدم واضح في تحقيق الأولويات المذكورة أعلاه من خلال " برنامج الإدارة الإلكترونية"، ويقوم هذا البرنامج بالأساس على تقديم مجموعة من الخدمات أهمها تلك المرتبطة بالحالة المدنية وباستحداث بطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية وجواز السفر البيومتري ورخصة السياقة والبطاقة الرمادية الإلكترونية إلى جانب مجموعة من الخدمات في مجال التعليم الإلكتروني وسوق الشغل في إطار برنامج مضبوط يقوم على مجموعة من الخدمات عن طريق إنشاء "موقع للخدمات العمومية" والذي يشكل بوابة عمومية للاطلاع على الإجراءات الإدارية والخدمات الإلكترونية المتوفرة إضافة إلى السماح للمتعاملين مع الإدارة بالاستخبار عبر البريد الإلكتروني¹.

¹أنظر، بملول سمية المرجع السابق، ص32.

الفرع الثاني : نموذج الإدارة الإلكترونية في تونس

إن الإستراتيجية الوطنية للإدارة الإلكترونية بتونس جاءت في إطار التوجه العام للحكومة التونسية لتطوير اقتصاد المعرفة وإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف أوجه حياة التونسيين، من منطلق أن توظيفها أضحي أداة ضرورية لإصلاح وتحديث القطاع العام بهدف إرساء إدارة أكثر نجاعة وأكثر قربا من مختلف المتعاملين معها.¹

عرفت الخدمات العمومية الإلكترونية في تونس تطورا يمكن تبويبه ضمن خمسة مراحل :

المرحلة التمهيديّة: تألية العمل الإداري التي مكنت الإدارة من تطوير العديد من التطبيقات الوطنية الكبرى لتجريد العديد من الإجراءات الإدارية من صبغتها اليدوية التقليدية .

مرحلة ربط الإدارة بشبكة الانترنت: مكن انفتاح الإدارة التونسية على تكنولوجيا الانترنت من تطوير العديد من المواقع العمومية باعتبار أنها لم تتعدى مستوى توفير المعلومة للمواطن لمساعدته على قضاء شؤونه الإدارية .

مرحلة بروز النواة الأولى للإدارة التفاعلية: خلال هذه المرحلة تم تطوير آليات التواصل والتفاعل بين الإدارة ومختلف العاملين معها ولو بصفة نسبية، على غرار توفير أركان اتصال عبر الموقع وإمكانية تحميل المطبوعات الإدارية ودفاتر الشروط على الخط .

مرحلة التوجه نحو وضع الخدمات بصفة كلية على الخط: بفضل ما تم تحقيقه من إنجازات في المراحل السابقة أصبحت الإدارة التونسية تتمتع بجاهزية لتطوير عدد من الخدمات بصفة كلية على الخط، وقد شملت هذه الخدمات معظم الميادين و كانت موجهة بالأساس إلى المواطن .

¹ أنظر، جفري مراد، المرجع السابق، ص 73.

مرحلة تقديم خدمات إدارية مندمجة: مع بداية 2009 تم ضبط إستراتيجية لتطوير الإدارة الإلكترونية والشروع في تنفيذها قصد توفير جيل جديد من الخدمات الإدارية يقوم على فكرة الدمج بين نظم المعلومات التابعة لهياكل إدارية مختلفة قصد تيسير تبادل المعطيات، وتجنّب التعامل مع الإدارة عناء التنقل بين عديد الهياكل للتمكن من الانتفاع بخدمة في أقصر الآجال¹.

تستند عملية عصنة وتحديث الإدارة العمومية في تونس إلى برنامج "الإستراتيجية الوطنية لتحديث الإدارة العمومية التونسية 2010 - 2015" والتي تلعب دور أساسي في إعادة هيكلة وعصنة القطاع العمومي بهدف الوصول إلى إدارة أكثر فعالية وأقرب للمواطن، وقد بينت الإستراتيجية أنها تهدف للوصول إلى تحسين علاقة المواطن بالإدارة و تحسين أداء الشركات²، بالإضافة إلى إعادة هندسة الإجراءات الإدارية مع الرفع من مستوى الرضا لدى العاملين، والارتقاء بالإدارة الإلكترونية على المقاييس العالمية المتقدمة.

فقد سعى برنامج الإدارة الإلكترونية الحالي في تونس إلى إرساء إدارة مندمجة تخدم المواطن والتنمية وذلك من خلال توفير خدمات هدفها تسهيل التعاملات مع الإدارة بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفق خطة عمل لتطوير الإدارة الإلكترونية خلال الفترات المقبلة وتقوم هذه الخطة على مجموعة من الأهداف الإستراتيجية لتحسين جودة الخدمات الإدارية على الخط وتطويرها مع الاستجابة إلى حاجيات المرتفقين³.

عملية تحديث الإدارة العمومية التونسية وطريقة تطبيق الإستراتيجية المرسومة في هذا المجال نهجت منهاجاً سليماً منذ بداية تطبيقها سنة 2010 وهو الجهد الذي تكفل بحصول تونس على جائزة الأمم المتحدة في مجال الإدارة الإلكترونية لسنة 2014، وفي نفس السنة تمّ استحداث "المجلس

¹ أنظر، عبد الجليل طواهر، عبد الغني بن حامد، أهمية التحول الإلكتروني للخدمات في تحسين أداء الإدارة العمومية التجربة التونسية نموذج، فعاليات المؤتمر الدولي، المركز الجامعي إيليزي، العدد الثالث، ص 460.

² أنظر، بملول سمية، المرجع السابق، ص 28.

³ أنظر، جفري مراد، المرجع السابق، ص 74.

الاستراتيجي للإقتصاد الرقمي "والتي أوكلت له مهمة الإشراف على وضع "الإستراتيجية الوطنية للإقتصاد الرقمي" ومتابعة تنفيذها والتي أكد الاجتماع الأول لذا المجلس أن هذه الإستراتيجية تأتي ضمن قائمة الرهانات التي تواجهها تونس في المجال الإلكتروني الرقمي والمتمثلة في جعل تكنولوجيا المعلومات والاتصال رافدا هاما للتطور الاقتصادي والاجتماعي، وهو الأمر الذي استلزم استحداث هذه الإستراتيجية المسماة "تونس الرقمية 2018" والتي تحرص الحكومة على تنفيذها في إطار التنمية 2016 – 2020 ضمانا لتناسقها و انسجامها مع الخطة التنموية لتونس، حيث تم ضبط هذه الإستراتيجية كركيزة لمختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية ومن خلال إرساء نمط جديد للمعاملات وتقريب الخدمات الإدارية من المواطن بهدف جعل تونس وجهة إقليمية تكنولوجية ومنصة رقمية وتطوير نسيج المؤسسات العاملة في مجال التكنولوجيا¹.

¹ أنظر، بملول سمية، المرجع السابق، ص 30.

المبحث الثاني : تجربة الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية في الجزائر

توجهت الجزائر كباقي دول العالم نحو مواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف الإدارة العامة ومنظمات الخدمات العامة، وذلك بتبنيها سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية من أجل التجسيد الفعلي للتحويل نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية ومن ثم الخدمات العامة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية، مما دفع العديد من القطاعات العمومية في الجزائر تطبيق مجموعة من الإنجازات تبين وجود مبادرات وبرامج للتحويل الإلكتروني بغية التطور والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين ولاستظهار تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وبالإضافة إلى ذلك الوضع الذي انتشر مؤخرا مع ظهور فيروس كورونا الذي أجبر مختلف دول العالم على تجسيد مبدأ الإدارة الإلكترونية لضمان استمرار تقديم الخدمات العمومية وديمومة المرافق العامة بشكل عام ولا سيما في الجزائر بشكل خاص.

بناء على هذا سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى مشروع إستراتيجية الجزائر الإلكترونية لسنة 2013، ومحاولة دراسة نماذج قطاعية للخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر مع إبراز دور الإدارة الإلكترونية في استمرارية تقديم الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا.

المطلب الأول : إستراتيجية الجزائر الإلكترونية

أولت الجزائر اهتماما كبيرا في تحديث الإدارات العمومية من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين أداء الخدمات وتبسيط الإجراءات للمواطنين، فقامت بانتهاج العديد من السياسات والتنظيمات من أجل تجسيد فكرة الإدارة والخدمة العمومية الإلكترونية على أرض الواقع، وكذا تقرب الإدارة من المواطن بهدف رفع الكفاءة الإدارية وإرضاء طلبات المواطنين وتطلعاتهم نحو خدمات جيدة وخدمات أفضل.

وعليه فمن أجل مواكبة الدول المتقدمة والمتطورة وتحسين الخدمات العمومية والرفع من مستوى تقديم الخدمات داخل الإدارات العمومية، تبنت الجزائر "مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013" (Stratégie e-Algérie 2013)، الذي تضمن مجموعة من الأهداف والمحاور وبرامج للآليات التنفيذية، تمحورت كلها حول عصنة الإدارة ورقمنتها وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، فما هو مضمون هذا المشروع؟ ما هي محاوره؟ ما هي أهدافه؟ فيما تتمثل برامج تنفيذ؟ ما هي المعوقات التي واجهها؟ هذا ما سنتطرق إليه من خلال هذا المطلب .

الفرع الأول: مضمون إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

تعرف أيضا بمشروع الجزائر الإلكترونية، ويعتبر من المشاريع الكبرى التي تحاول تنفيذها على أرض الواقع، والتي تم إعدادها من طرف اللجنة الإلكترونية تحت سلطة الوزير الأول وتعاون مع وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام والاتصال بوضع مخطط استراتيجي للتحويل الإلكتروني في الجزائر ابتداء من 2008، في إطار التشاور مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، إذ شارك أكثر من ثلاثمائة شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة أشهر¹ . ولقد جاءت "إستراتيجية الجزائر الإلكترونية" في محيط قانوني ومؤسسي مضبوط والهدف الأساسي من هذا المشروع عصنة الإدارة العمومية وإدخال التكنولوجيا الحديثة في كل مؤسسات الدولة لربط المواطن والمؤسسات والإدارات الكترونيا بما يتيح و يسهل إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف بالسهولة والسرعة اللازمة، مما يوفر الجهد و الوقت والتكاليف وتنحصر أهدافه في ثلاثة عشر محورا سطرت على مدى خمس سنوات .

¹ أنظر، عبد القادر بلعربي، لعرج مجاهد نسيمه، أمغبر فاطمة الزهراء، تحديات التحويل إلى الحكومة الإلكترونية، المؤتمر الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية، معهد العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير، المركز الجامعي خميس مليانة، يومي 13 و 14 مارس 2012، ص 7 .

تعتبر أول وثيقة رسمية صدرت في 2008 تحمل معالم برنامج إدارة إلكترونية متكاملة في الجزائر، وتم الشروع في عدد هام من المشاريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الإدارة الجزائرية، منها ما يخص المشاريع المدججة الخاصة بالبلدية الإلكترونية والصحة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني والتي تشمل رقمنة وأرشفة الوثائق الإدارية¹.

وتهدف هذه الوثيقة إلى ربط المواطن والإدارات العمومية بنسق إلكتروني موحد لتوفير الوقت والجهد والتكاليف، وتعزيز أداء الاقتصاد الوطني والمؤسسات والإدارة، كما أنها تسعى إلى تحسين مستوى معيشة المواطنين، وتسهيل تعامل هذا الأخير مع الإدارات العمومية و عليه فان تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية يكتسي أهمية كبيرة للمواطن والمؤسسة²:

- **بالنسبة للمواطن:** إن تجسيد إستراتيجية الجزائر الإلكترونية سينقص من عناء المواطنين من جوانب الحياة اليومية، فالإدارة الإلكترونية ستوفر عن المواطن مشقة التنقل لاستخراج وثائقه، وسيكون كافيا أن يدخل كل مواطن بياناته الشخصية على الشبكة المعلوماتية ليحصل على وثائقه الضرورية.
- **بالنسبة للمؤسسات:** إن تجسيد إستراتيجية الجزائر الإلكترونية يمكن المؤسسات العمومية وحتى الخاصة من سرعة انتشار المعلومات و تحسين عملية الاتصال مع المواطنين .

الفرع الثاني: محاور و أهداف إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

اعتمد مشروع الجزائر الإلكترونية على مجموعة من المحاور التي تسعى لتحقيق بعض الأهداف في إطار تبني هذا النوع من الإدارة .

¹ أنظر، بوقلقول الهادي، مشروع الحكومة الإلكترونية، مداخلة في الملتقى الدولي الأول حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، جامعة سعد دحلب، البلدية، يومي 13 و14 ماي 2013 ، ص 50.

² أنظر، خالدقاشي، لواح منير، جبلي حسبية، إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013: فجوة النظرية و التطبيق، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث و الدراسات، العدد الرابع، ص 92.

أولاً: محاور إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

تتضمن إستراتيجية الجزائر الإلكترونية ثلاثة عشر محورا رئيسيا، وقد فصلت المطبوعة محتوى كل محور ووضعيته آنذاك، و حددت أهدافه الرئيسية و الخاصة المزمع تحقيقها على مدى الخمس سنوات المقبلة (2008-2013)، سنلخص محتوى هذه المحاور الثلاثة عشر في العناصر الآتية¹ :

- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الإدارات العمومية : اهتمت المحاور الرئيسية لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 بما سيحدثه إدخال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية، إذ ترمي الجزائر في تحولها للإدارة الإلكترونية إلى إعطاء الأولوية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وفي مقدمتها شبكة الانترنت التي تسمح بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن التموقع المادي، ويتيح توفر المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وهو ما يوجب ضرورة فك مركزية تسيير المعلومات، بهدف تحسين نوعية عملية صنع القرار، ويجدر التنبيه إلى إن محاولة الجزائر تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية يعرف مراحلها الأولى، وبذلك وضعت أهداف خاصة تتمثل في: استكمال البنى الأساسية للمعلومات، ووضع نظم إعلام مندمجة، وتنمية الكفاءات البشرية، ونشر تطبيقات قطاعية متميزة، إضافة إلى تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الشركات: وذلك من خلال دعم امتلاك تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل الشركات، وإدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القطاع الإقتصادي و يترتب عن ذلك الأهداف التالية² : تطوير عرض خدمات إلكترونية من طرف الشركات، ودعم تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

¹ أنظر، احمد باي، رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، العدد الحادي عشر، جوان 2017، ص131.

² أنظر، قروش عيسى، إستراتيجية الجزائر الإلكترونية، مقياس الإدارة العمومية الإلكترونية، محاضرات للسنة الثانية ماستر، قسم تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017/2018، ص80.

- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال: إن الهدف الأساسي لهذا المحور هو استفادة المواطن من الخدمات الإلكترونية والانترنت¹.
- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي: يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في توفير الظروف الملائمة لتكوين صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتوجيه النشاط الاقتصادي².
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفع السريع والفاائق السرعة: يجب أن تكون شبكة الاتصالات ذات التدفق السريع قادرة على توفير القدرات عبر كامل التراب الوطني بنوعية وأمان يستجيبان للمعايير الدولية، وذلك من خلال نوعية خدمات الشبكات وتأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات³.
- تطوير الكفاءات البشرية: من أجل تحقيق الهدف الأساسي لهذا المحور المتمثل في تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وضمان تملكها على جميع المستويات، لابد من إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- تدعيم البحث التطوير والابتكار: يستلزم الاقتصاد القائم على المعرفة تفاعلا قويا بين البحث والتطوير وعالم الاقتصاد، إذ أن الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال⁴.

¹ أنظر، عبد الحكيم حططاش، دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم الاقتصاد والتسيير، جامعة سطيف، 2017/ 2018 ص، 223.

² أنظر، قروش عيسى، المرجع السابق، ص 81.

³ أنظر، خالدقاشي، لواح منير، جبلي حسبية، المرجع السابق، ص 96.

⁴ أنظر، مومنين فاطمة الزهراء، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر (2013-2018)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تنظيم سياسي وإداري، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2018/2019، ص 43.

- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني : يتمثل الهدف الرئيسي في تهيئة مناخ يشجع على إقامة الحكومة الإلكترونية، وهذا الهدف يستلزم بدوره هدفا خاصا يتعلق بتحديد إطار تشريعي وتنظيمي ملائم¹.

- الإعلام و الاتصال : يؤدي الإعلام و الاتصال دورا هاما في الاقتصاد القائم على المعرفة، فمن خلاله يهدف مشروع الجزائر الإلكترونية إلى التحسيس بدور التكنولوجيا في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلد، وذلك من خلال إعادة وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات .

- تثمين التعاون الدولي: إن الهدف من التعاون الدولي هو تملك وحياسة التكنولوجيا الحديثة والمهارات من خلال إقامة شراكات إستراتيجية والمشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية.

- آليات التقييم والمتابعة : يتضمن هذا المحور ضرورة تحديد نظام مؤشرات متابعة وتقييم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية من جهة، وبإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي من جهة أخرى، وذلك اعتمادا على الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية وإعداد مؤشرات ملائمة².

- إجراءات تنظيمية : تهدف اللجنة الإلكترونية إلى وضع تنظيم مؤسسي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه، التنسيق بين القطاعات والتنفيذ. ويتم تحقيق هذا الهدف من خلال³:

- تدعيم الانسجام و التنسيق وطنيا بين القطاعات .

- تدعيم التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة .

¹ أنظر، قروش عيسى، المرجع السابق، ص82.

² أنظر، خالد قاشي، لوح منير، جبلي حسبية، المرجع السابق، ص99.

³ أنظر، قروش عيسى، المرجع السابق، ص83.

- **الموارد المالية:** من أجل تنفيذ إستراتيجية الجزائر الإلكترونية يتطلب موارد مالية معتبرة لا يمكن توفيرها من مصدر واحد، لذلك لابد من استغلال جميع مصادر التمويل، ويستلزم أن تكون الإجراءات التشريعية والتنظيمية والمادية مقترنة بتنظيم مالي دقيق.

ثانيا: أهداف إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

تهدف إستراتيجية الجزائر الإلكترونية إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة والسريعة التي يعايشها العالم، وعليه بينت وثيقة مشروع الجزائر مجموعة من الأهداف هي كالتالي¹:

- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات للمواطنين، وأن تكون متاحة للجميع وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي يسعى من خلالها إلى الحصول على الوثائق أو المعلومات .
 - التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية .
 - تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف المجالات .
 - المساهمة في تجسيد على ارض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة في تحقيق السياسة الحوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن .
 - القضاء على البيروقراطية من خلال تبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية التي يتم من خلالها الحصول على الخدمة .
 - عصرنة الإدارة بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتقريبها من المواطن .
 - دعم القطاع الاقتصادي بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال .
- وعليه فإنّ مشروع الجزائر الإلكترونية تتمحور حول هدف أساسي وهو عصرنة الإدارة العمومية وتقريبها من المواطن من خلال الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصال وإدخالها في كل

¹ أنظر، سليمان بوفاسة، سعيداني رشيد، استراتيجيات التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، مجلة الاقتصاد والتنمية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة المدية، العدد الأول، جانفي 2013، ص 22.

مؤسسات الدولة بشكل يجعل إجراء المعاملات ومنح الخدمات للمواطنين أكثر سرعة وسهولة وقل تكلفة .

الفرع الثالث : برامج تنفيذ إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

يأتي برنامج الحكومة الإلكترونية (الإدارات العامة الإلكترونية) ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، وتمثل برامج التنفيذ كما يلي¹:

- **برنامج تطوير التشريعات**: والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات القائمة .

وقد قامت الجزائر في هذا الإطار بإصدار التشريعات المناسبة ولو أنها جاءت متأخرة، ومن الأمثلة عليها:

- القانون رقم 04-09 مؤرخ في 5 أوت 2009 يتضمن القواعد الخاصة بالوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، (ج.ر عدد 47).

- القانون رقم 10-11 مؤرخ في 22 جوان 2011 يتعلق بالبلدية، (ج.ر عدد 37).

- القانون رقم 07-12 مؤرخ في 21 فيفري 2012 يتعلق بالولاية، (ج.ر عدد 12).

- القانون رقم 03-15 المؤرخ في 1 فيفري 2015 يتعلق بعصرنة العدالة، (ج.ر عدد 6).

- القانون رقم 04-15 المؤرخ في 1 فيفري 2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، (ج.ر عدد 6).

- القانون رقم 05-18 المؤرخ في 10 ماي 2018 يتعلق بالتجارة الإلكترونية، (ج.ر عدد 28).

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

¹أنظر، واعر وسيلة، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية (الجزائر)، مداخلة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات ، جامعة منتوري قسنطينة، ص 14 و 15.

- برنامج التطوير الإداري و التنفيذي: والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.

- برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية وتحسين الكفاءة التشغيلية التي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات¹.

- برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومي الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.

- برنامج الإعلام و التوعية: يتم من خلال هذا البرنامج إعداد خطة لتوعية المجتمع بمزايا التحول الرقمي .

الفرع الرابع: معوقات تنفيذ إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 :

بعد مرور عدة سنوات على تفعيل إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 إلا أنّ تجسيده على أرض الواقع (ميدانيا) لا يزال متأخرا، وبالتالي لم تتحقق أهم المحاور الرئيسية والأهداف التي من أجلها وجد المشروع نظرا لوجود جملة من المعوقات التي تحول دون تقدم المشروع وهي كالتالي:

¹ أنظر، نسيمه مجاهد لعرج، طويطي مصطفى، إستراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية-المحاولة الجزائرية، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، ميلة، العدد الثالث، جوان 2016، ص216.

- تأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات، ومحدودية انتشار الانترنت واستخداماته في الجزائر، حيث يبقى معدل مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة¹.
- التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها رغم مرور عدة سنوات على شروع السلطات الجزائرية في تعميمها. وفي هذا الصدد فان فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استخدام المغناطيسية في سحب نقودهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني².
- وجود عدد غير كافي من الكفاءات التقنية المتخصصة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.
- عدم اشتراك القطاع الخاص بما فيه الكفاية في التخطيط للمشروع وتنفيذه.
- ضعف مجتمع المعلومات وانتشار الأمية الإلكترونية بين الموظفين الحكوميين والذي تمثل أهم معوقات مشروع الإدارة الإلكترونية.
- محدودية الجانب التشريعي المتمثل في غياب التشريع الإلكتروني المنظم للمعلومات الإلكترونية التي تتعلق بتداول المعلومات (عنصر الخصوصية و الهوية) أي افتقار الجزائر إلى نص قانوني يعالج مواضيع مرتبطة بحفظ المعلومات، وطريقة التعامل معها عن طريق التكنولوجيا الحديثة.

¹أنظر، ليلي مطالي، متطلبات إرساء حكومة إلكترونية ناجحة: نماذج و تجارب عالمية وعربية، مجلة journal of statistic and applied economics، العدد السادس وعشرون، ديسمبر 2016، ص20.

²أنظر، ليلي مطالي، المرجع السابق، ص20.

المطلب الثاني : دراسة نماذج قطاعية للخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر

فقد سعت الجزائر في إطار تنفيذ هذه الإستراتيجية الإلكترونية إلى عصرنة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين واستحداث العديد من التطبيقات الإلكترونية في مختلف القطاعات، كونها لم تنحصر في قطاع معين دائما بل امتدت لتشمل العديد منها، وذلك ما سنتناوله في هذا المطلب حيث تضمن دراسة لبعض النماذج القطاعية العمومية لتلك الخدمات الإلكترونية وفق الآتي:

الفرع الأول : قطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتنفيذ المخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين المرافق العمومية وجعلها تمتاز بالفعالية والشفافية بتجسيد عدة مشاريع هامة وذلك لعصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة وتمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية وكذلك تحقيق الإجراءات الإدارية ومحاربة البيروقراطية، فوزارة الداخلية كانت من أكثر الوزارات التي سارعت بالتوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومن بين أهم الإنجازات نذكر مايلي :

أولا: مشروع رقمنة الحالة المدنية:

ويتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية، وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا بهدف الحصول على المعلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها وهي كذلك تقنية تجسد إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية، وتستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج والوفاة والسعي لتمديد العملية إلى كافة الوثائق.

وإنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية دون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل .

إنّ تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج كان بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد 12 مباشرة عبر خدمة الانترنت، والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها .

ثانيا: جواز السفر وبطاقة التعريف البيوميتريين

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية وذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن يرتكز على محورين: إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية وجواز السفر البيوميتري¹.

حيث أصدرت وزارة الداخلية عدة قرارات نذكر من بينها :

قرار مؤرخ في 09 ذي الحجة 1431 الموافق ل 17 أكتوبر 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج شهادة الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيوميتري.

قرار مؤرخ في 01 صفر 1432 الموافق ل 26 ديسمبر 2012، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيوميتري الإلكتروني .

كما أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرار يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيوميتري، قرار مؤرخ في 25 ماي 2011 يتعلق بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيوميتريين.

عموما فإن الإجراءات التي اتخذتها وزارة الداخلية و الجماعات المحلية تشمل إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفر ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وتمديد صلاحية جواز

¹ أنظر، وسيلة واعر، المرجع السابق، ص 14.

السفر البيومتري من 05 سنوات إلى 10 سنوات، بالإضافة إلى تقليص عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية مع إلغاء شروط المصادقية على نسخ الوثائق الأصلية المسلمة من طرف الإدارة العمومية، لاسيما إزالة شهادة الميلاد الخاصة من ملف الحياة على بطاقة التعريف الوطنية وإستبدالها بشهادة الميلاد رقم 12.¹

الهدف من هذا المشروع المتعلق ببطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين هو عصنة وثائق الهوية حيث تكون هذا الوثائق مؤمنة تماما بشكل أكثر مرونة، تحتوي على شريحة إلكترونية وصورة رقمية لكي تضمن للمواطنين القيام السريع بمختلف الإجراءات اليومية، حيث أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2011 عن إطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري بداية في جانفي 2012 على مستوى 45 دائرة بعواصم الولايات، وهو عبارة عن وثيقة سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا وتكون مطابقة للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.² كما تم الانطلاق في تجسيد عدة مشاريع منها مشروع البلدية الإلكترونية، وفرضت الوزارة الشفافية والمتابعة الآنية في التسيير المحلي إلى رقمنة الولاية بداية من عام 2017 وإنتظار تجهيزات بلديات الوطن، صرح مهندس الأنظمة الإدارية والأرشيفية عبد الرزاق هني على أنها عملية ضخمة وهي رقمنة الإدارة عبر كامل التراب الوطني.³

¹ أنظر، قدوم زهر، قروي عبد الرحمان، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية في الجزائر، مداخلة مقدمة في المنتدى الوطني حول التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية، جامعة قلمة، 08 نوفمبر 2016، ص 105.

² أنظر، عقبي أمال، دور الإدارة المحلية في تحسين الخدمة العمومية محليا، مجلة المفكر، جامعة بسكرة، الجزائر، العدد الثاني، جوان 2019، ص 292.

³ أنظر، وسيلة واعر، المرجع السابق، ص 17.

ثالثا : التسجيل الإلكتروني للحج :

تم البدء في التسجيل الإلكتروني للحج بالبلدية موسم 2016 لتخفيف عبء استخراج مختلف الوثائق والوقوف بالطابور لإستكمال التسجيل اليدوي، وتتم العملية إما من طرف المعني بملء إستمارة إلكترونية على موقع وزارة الداخلية أو بالتسجيل في المنصة الإلكترونية للبلدية بطريقة بسيطة وسريعة و تتبع العملية بإجراء قرعة إلكترونية لاحقا¹.

رابعا: البطاقة الرمادية و رخصة السياقة البيومترية

تم البدء باستخراج أول رخصة سياقة بيومترية بالبلدية شهر جوان 2019، كما تم استبدال البطاقة الرمادية في شكلها الحالي ببطاقة إلكترونية لتحسين الخدمة العمومية من جهة و القضاء على تزوير وثائق المركبات من جهة أخرى وهذا قبل نهاية سنة 2019².

الفرع الثاني : قطاع البريد و المواصلات

يعتبر قطاع البريد والمواصلات وسيلة عمل ضرورية لا يمكن الإستغناء عنها لكل قطاع من النشاط الوطني، فلقد أصبح القطاع وسيلة مفضلة للاتصال والتبادل والأمن السياسي والإجتماعي، إنه يعمل على تقليص المسافات وإختصار الأوقات بفضل تمريره للمعلومات والأخبار وتحويله للأموال والأشياء³.

¹ أنظر، بلقاسم بومعزة، كمال عقريب، الإدارة الإلكترونية كدعامة لعصرنة البلدية دراسة بلدية حجرة النص، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيبازة، العدد الثاني، جانفي 2020، ص12.

² أنظر، بلقاسم بومعزة، كمال عقريب، المرجع السابق، ص12.

³ أنظر، يوسف مسعداوي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات، مجلة دراسات العدد الإقتصادي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الأغواط، العدد الأول، جانفي 2014، ص166.

مست قطاع البريد والمواصلات تغيرات وتحولات الجذرية التي دفعتها لإعادة هيكلة هذا القطاع، حيث أنه باشرت الجزائر بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال منذ سنوات إصلاحات عميقة في هذا القطاع.

أولاً: إعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات :

تتمثل تعديلات هذا القطاع في سن قانون جديد في أوت 2000 والذي جاء ليحد من إحتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات، مدعماً الفصل بين نشاطي التنظيم وإستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقاً لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إدارياً و مالياً ومتعاملين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية وآخر بالاتصالات .

وبالتالي تولد عن التغيير الحاصل في وظائف ونشاطات وزارة البريد والمواصلات إلى المؤسسة العمومية للبريد كمؤسسة ذات طابع إداري وتجاري وإلى متعامل المواصلات السلوكية واللاسلكية وفق الآتي :

- **بريد الجزائر** : تم فصلها كمؤسسة ذات طابع إداري و صناعي و تجاري (EPIC).
- **اتصالات الجزائر** : مؤسسة عمومية اقتصادية (EPE)، شركة ذات أسهم (SPA).
- **سلطة الضبط** : لأهمية سوق الاستثمار في الاتصال كانت هناك ضرورة إلى تأسيس نظام سلطة خاصة تتخذ من الجزائر العاصمة مقراً لها ¹.

ثانياً: مؤسسة بريد الجزائر و خدمات الإدارة الإلكترونية بقطاع البريد و المواصلات

قطاع البريد والمواصلات في الجزائر هو من المؤسسات الموضوعة تحت المراقبة العمومية، الهادفة إلى تحقيق أهداف ذات مصلحة عامة، وتعتبر من الخدمات العمومية الكبرى الموجودة في القطاعات

¹ أنظر، عاشور عبد الكريم ، المرجع السابق، ص 137 .

الأساسية أين يكون تدخل الدولة متطوراً، إذ تقوم مؤسسة البريد بالجزائر بمجموعة من الخدمات تتمثل في خدمات الحساب البريدي الجاري والاطلاع على الحساب والدفع والسحب الحوالة البريدية، لذا وتمشيا مع التطور المحيط بالمؤسسة اتجهت سياسة هذه الأخيرة إلى الإعتماد على نموذج الخدمات التي تكفل احترام حقوق المواطنين، وتكسب ثقتهم بالمؤسسة وموازة مع محاولة عصرنه قطاع البريد تم إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين بشكل يكرس أفضل الإنجازات، و يمكن ترجمتها في النماذج الآتية :

الشباك الإلكتروني: يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين و هي كل الأجهزة الإلكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا .

بطاقة السحب الإلكترونية: تمثل (carte ccp) بطاقة يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، والتي تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني ويتم عن طريقها سحب النقود في أي شبك بريدي أو موزع أوتوماتيكي، ويقوم استخدام بطاقة السحب الإلكترونية على السرعة *rapidité* ، التوفر *disponibilité* ، *sécurité* للأمن¹ .

خدمات السحب: إذ توفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج المؤسسات فرصة سحب الأموال للمواطنين.

خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية: التي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري حيث تمنحه طلب نماذج بعد ملاء الاستمارة الإلكترونية التي يتم استظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية .

خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية: من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب و الدفع الإلكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي معين² .

¹ أنظر، يوسف مسعداوي، المرجع السابق، ص 168 .

² أنظر، المرجع نفسه، ص 169 .

ومن أساليب عصرنة قطاع البريد والاتصال أيضا اتجهت المؤسسة إلى تحديث العديد من الخدمات :

الحوالة الإلكترونية: تستخدم لنقل وتحويل الأموال من شخص لشخص آخر ليس له حساب وهذه الخدمة متوفرة في كل مكاتب البريد الجزائري المرتبطة بالشبكة.

الحساب الجاري عن بعد: حيث تم إطلاق العديد من الخدمات الإلكترونية تتمثل في:¹

- خدمة 1530: والتي تتيح لصاحب الحساب البريدي الجاري القيام بالاطلاع على الرصيد عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530، إضافة إلى طلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530.

- خدمة eccp: والتي تتيح لصاحب الحساب البريدي الجاري القيام بالاطلاع على الرصيد عبر الانترنت، طلب دفتر الصكوك عبر الانترنت.. الخ

- خدمة رصيدي Racidi: تتيح الاطلاع على رصيد الحساب الجاري عبر رسالة قصيرة sms

خدمة البطاقة الذهبية: تم استصدار البطاقة الذهبية وتعميم استخدامها على مختلف مكاتب بريد الجزائر وكذا البنوك العمومية و الخاصة العاملة في التراب الوطني، بالنسبة للخدمات التي تقدمها فهي:

الاطلاع على الحساب البريدي الجاري، تحويل الأموال من حساب لأخر، دفع الفواتير عبر الانترنت، سحب الأموال من ماكينات بريد الجزائر و البنوك، تعبئة الحساب من البنك .

تحويل الأموال عن طريق واسترن يونيون (Western Union): تعتبر خدمة مخصصة لتسهيل ومساعدة الأجانب و المهاجرين على تحويل الأموال من و إلى داخل الوطن و خارجه.²

¹ أنظر، قروش عيسى، المرجع السابق، ص 85 .

² أنظر، قروش عيسى، المرجع السابق، ص 86.

الفرع الثالث : قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

لقد لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا كبيرا في مجال التعليم العالي والبحث العلمي كونها أحد أساسيات الإدارة الإلكترونية، ففي إطار عصرنة هذه الأخيرة ومواكبة التغيير الحاصل في البيئة الإدارية عملت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي على محاولة الإرتقاء بنموذج إداري يتماشى مع أهداف المنظومة العلمية، وذلك من خلال ربط الجامعات وفق برامج، بالإضافة إلى إناء رقم تسلسلي إلكتروني خاص بكل طالب على مستوى الوطن، حيث أنه بمجرد الضغط على ذلك الرقم يظهر ملف إلكتروني به كل الوثائق اللازمة بطريقة المسح الضوئي وفي حالة انتقال طالب من جامعة إلى أخرى يكون الأمر سهلا دون تعقيد على مسؤولي الجامعات، أيضا يمكن إستخدامه في الجامعة في حد ذاته من خلال ربط الكليات لاسيما ربط مكاتب الكلية ببعضها مع المكتبة المركزية أو المكتبات الخارجية لتسهيل عملية البحث والمطالعة، كما تسهل عمليات اتصال الجامعات الوطنية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال بعض المقترحات أو دراسة ملفات ترقية و عروض التكوين.

كما لعبت الانترنت دورا آخر مهمما في الجامعات من خلال أيضا المعلومات والإعلانات لهيئة التدريس وكذا الطلبة والموظفين عن طريق البريد الإلكتروني أو المواقع الإلكترونية الخاصة بالجامعات، بحيث يتم تبليغ الأساتذة والطلبة بأي معلومات تخصهم مثلا الإجتماعات وجداول التدريس أو التكليف بحضور وإستدعاءات، أو أي حدث يخص الجامعة كالندوات والملتقيات، مما سرع وسهل عملية إيصال المعلومات والإعلانات لكل من له علاقة بالجامعة¹.

وقد عملت الجامعات الجزائرية على تفعيل الإدارة الإلكترونية من خلال معاينة النقاط ونتائج الامتحانات عن بعد وهذه تعبر خدمات إلكترونية عامة بحيث تتوفر في العديد من الجامعات يتم

¹ أنظر، غنية نزي، المرجع السابق، ص 186-187 .

إدخال رقم التسجيل عن طريق الدخول إلى موقع الجامعة وإختيار الكلية ثم الدخول إلى نتائج الامتحانات وإدخال الرقم السري ثم الرمز.

بالإضافة إلى التسجيلات الجامعية حيث توفر الجامعة الجزائرية خدمات إلكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد، وتمنحهم فرصة للاستفادة من خدمات التسجيل الأولي عن طريق الانترنت بملء بطاقة الرغبات في شكل إستمارة إلكترونية ، يتم إتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا على المواقع www.mesrs.dz ، www.ini.dz.

الفرع الرابع: قطاع الضمان الاجتماعي والتأمينات الاجتماعية

من بين تطبيقات مؤسسة الضمان الاجتماعي للإدارة الإلكترونية خدمات بطاقة الشفاء الإلكترونية للتأمينات الاجتماعية :

نظام بطاقة الشفاء يحتوي على شريحة إلكترونية دوّنت فيها كل المعلومات التي تسمح له بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعيا وذوي الحقوق من خلال تسهيل حصول مستحقات المؤمن في التعويض لدى مصالح الضمان الاجتماعي أو الصيدليات، وبذلك تم استحداث بطاقة الشفاء الإلكترونية محل بطاقة التأمينات الاجتماعية السابقة، وهكذا اختصرت الإجراءات الإدارية¹.

الفرع الخامس: قطاع العدالة

تجسيدا لمبدأ الإدارة الإلكترونية شهد قطاع العدالة تطورا في إطار الخطة الوطنية لإصلاح هذا القطاع الرامية لجعل العدالة في متناول المواطن، ومنح القاضي الوسائل التقنية لإتمام مهامه، وقد اعتمدت وزارة العدل على تنظيمين أساسيين في العصرنة وهما نظام التوقيع الإلكتروني لتسيير الوثائق الإدارية والقضائية والتصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية للجزائريين المقيمين والمولودين بالخارج، وكذا نظام المحادثات المرئية لسماع الأطراف والشهود والخبراء .

¹ أنظر، غنية نزي، المرجع السابق، ص 186.

يمكن رصد أهم الإنجازات كما يلي :

- أشار المشرع في القانون رقم 14-05 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكتروني إلى التوقيع الإلكتروني من المادة السادسة إلى المادة الرابعة عشر¹، كما تم اعتماد تقنية التصديق والتوقيع الإلكتروني في المجال القضائي وفقا للقانون رقم 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة من المادة الرابعة إلى المادة الثامنة منه²، وذلك بهدف إتاحة الخدمات القانونية عن بعد من خلال استحداث مركز شخصنة الشريحة للإمضاء الإلكتروني وإنشاء سلطة التصديق الإلكتروني، وتمكين كافة المتدخلين في نشاط القطاع من إظهار الوثائق الإدارية والمحركات القضائية بتوقيع إلكتروني موثوق .
- استحداث تقنية المحادثات المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية وفقا للمادة 14 من قانون عصرنة العدالة، فهذه التقنية تعدّ آلية حديثة تقوم على الاتصال المرئي المسموع تستخدم في إجراءات التحقيق والمحاکمات الجزائية عن بعد لاسيما في مجال سماع الشهود ومحاکمة المتهمين حتى داخل المؤسسات العقابية دون التنقل، والقانون رقم 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة قد أقرّ شروط ضمانات إجراء هذه التقنية³ .
- تزويد قطاع العدالة بممّون للدخول إلى عالم الانترنت، يحدد الأهداف الخاصة بالإدارة المركزية لوزارة العدل والجهات القضائية وكل المؤسسات التابعة للقطاع مما يسمح بتسيير ذاتي

¹ القانون رقم 15-04 المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق ل 01 فبراير 2015 ، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، ج.ر.ج. ج. العدد 06 ، الصادر فبراير 2015.

² القانون رقم 15-03، المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق ل 01 فيفري 2015، المتعلق بعصرنة العدالة ج.ر.ج. ج. العدد 06، الصادر 10 فبراير 2015.

³ أنظر، عمارة عبد الحميد، استخدام تقنية المحادثات المرئية عن بعد في التحقيق و المحاکمة الجزائية،مجلة دراسات وأبحاث، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر ، العدد الثالث ، 2018 ، ص60.

- للاتصالات الإلكترونية وتعميم وصول المعلومة لكل موظفي العدالة، بالإضافة لإنشاء موقع خاص بوزارة العدل (ww.mjjustice.dz) لإعلام كل المواطنين بنشاط وزارة العدل¹.
- نظام صحيفة السوابق القضائية الذي يشكل مرجعية حقيقية لمفهوم الإصلاح وعصرنة العدالة في نظر المواطنين، يكمن هدفه الأساسي في منح وإعداد البطاقة رقم 03 للمواطن ورقم 02 للإدارات في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية ومن أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني.
 - استحداث نظام تسيير ومتابعة المحبوسين لمتابعة ملفات نزلاء المؤسسات العقابية وتوزيعهم حسب درجة الخطورة الإجرامية، بهدف حصول كل نزير على بطاقة خاصة يمكن الاعتماد عليها في حالة استفادة المحبوس من الإفراج المشروط أو اتخاذ أي إجراء من طرف القاضي، بالإضافة إلى التكفل بتسيير نشاط النزير، وفي حالة العفو تكون معالجة الإجراءات سريعة².
 - استحداث النظام الآلي لتسيير الملف القضائي حيث يسمح هذا النظام بتسيير ومتابعة الملف القضائي من المحامين والمتقاضين، بالإضافة إلى الاطلاع على الشباك الإلكتروني للمحكمة العليا و مجلس الدولة .
 - النظام الآلي لتسيير الأوامر بالقبض وبه قاعدة معطيات قانونية تسمح بسرعة النشر والتوزيع للأشخاص المبحوث عنهم في إطار القانون، وكذلك يسرّع من إجراءات الكف عن البحث ضمانا للحفاظ على الحريات الشخصية عند التوقيف .
 - خدمة الشباك الإلكتروني عبر الانترنت التي تجسد في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الإلكترونية التي تمكّن المواطن من الحصول على الإجابة المباشرة عن طريق البريد الإلكتروني وذلك بعد التشخيص للقضية، أو الاستفسار من قبل الخلية المشكّلة من قضاة ورجال القانون وإطارات
-
- ¹ أنظر، عشاش حمزة، خضري حمزة ، الإدارة الإلكترونية ودورها في عصرنة قطاع العدالة في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، العدد الأول ، ماي 2020، ص276.
- ² أنظر، بوبكر صبرينة، خماسية حفيظة، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية دراسة قطاع العدالة، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، العدد الثاني، 2019، ص223.

من وزارة العدل، إضافة إلى ذلك يقوم الشباك الإلكتروني كجهاز خدمة عمومية بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسألة قانونية، من خلال إرشاده إلى الأماكن المتخصصة في ذلك على مستوى الموقع، ويقدم الشباك عددا من الوثائق القانونية، تضم تشكيلة مكتملة متعلقة بالتشريع الجزائري والقوانين والاتفاقيات الدولية الموجهة لرجال القانون¹.

الفرع السادس : قطاع البنوك

واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في البنوك الجزائرية شمل استخدام الانترنت ووسائل الدفع الإلكترونية، وهناك بعض المبادرات تقوم على تقديم البنوك للخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية، أمّا بالنسبة للمصارف التجارية فبعضها يعرض مجموعة من المعلومات عن نفسها في مواقعها ويوجد من تسمح بالاطّلاع على الرصيد لزيائنها كموقع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، والقرض الشعبي الجزائري، كانت أول تجربة للبنوك الجزائرية في مجال استخدام وسائل الدفع الإلكترونية هي استخدام بطاقة السحب الخاصة بكل مصرف².

ولإبراز مستوى التحول نحو الخدمات الإلكترونية داخل البنوك يمكن توضيح ذلك أيضا وفق :

بطاقة الخصم: التي يتم استعمالها في السداد عن طريق خصم يتم مباشرة من الحساب البنكي الخاص بالعميل، و يكون الحساب بالضرورة دائنا .

¹ أنظر، هشام فخار، الإدارة الإلكترونية لقطاع العدالة في إطار العصرية، مداخلة في يوم دراسي حول الإدارة الإلكترونية، بجامعة المدية، ص 06.

² أنظر، محبوب مراد، باري عبد اللطيف، استخدامات الإدارة الإلكترونية بالمعاملات المصرفية بالجزائر، مجلة الحقوق والحريات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد الخامس، 2018، ص 48.

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

البطاقة الذكية: تعرف انتشارا كبيرا و يرجع سبب ذلك إلى طريقة استعمالها، حيث تتسم بالمرونة مقارنة مع البطاقتين السابقتين و بالتالي تحتوي على معالج يسمح بتخزين الأموال وذلك من خلال البرمجة الأمنية، و هي تشكل نموذجا للنقود الإلكترونية.¹

الفرع السابع: قطاعي التربية الوطنية والتكوين المهني

قطاعي التربية الوطنية والتكوين المهني كغيرهما من القطاعات سعوا إلى مواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوظيف الإدارة الإلكترونية.

أولا: قطاع التربية الوطنية

لإبراز ما قام به هذا القطاع من مبادرات للخدمة العامة الإلكترونية يمكن رصد أهم الخدمات على المستويين :

تطبيقات الإدارة الإلكترونية على مستوى التعليم النظامي :

ويقصد بالتعليم النظامي هنا التعليم في المدارس التابعة للدولة، حيث تشرف عليها مديريات التربية في كل ولاية تحت وصاية وزارة التربية الوطنية، فقد استعملت هذه وسائل الاتصال الحديثة في

¹أنظر، عماري عمار، واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والإسلامي، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد الخامس، 2007، ص133.

مراسلاتها بمديرياتها والمدارس التابعة لها، كما استعملت الوسائل الإلكترونية في إلقاء الدروس والأعمال التطبيقية وربطها بالشبكة العالمية¹.

تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم عن بعد :

التعليم عن بعد في قطاع التربية الوطنية يتولاّه الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد تحت وصاية وزارة التربية الوطنية، فقد صدر المرسوم التنفيذي 01-288 المتضمن تعديل القانون الأساسي للمركز الوطني للتعليم المعجم والمتمم بالمراسلة عن طرق الإذاعة والتلفزيون²، ونصّ على هدفه المتمثل في تقديم خدمات للمتعلمين الراغبين في مواصلة الدراسة عن بعد، فإما أن يكون عن طريق المراسلة العادية البريدية أو الوسائط المتعددة والتي تتمثل في وسائل التكنولوجيا الحديثة، وعن طريق خدمات الشبكة العنكبوتية، ويكون التسجيل في هذا النوع من التعليم إجباريا عن طريق الإنترنت، وتعطى الدروس إلكترونيا وتجري الفروض إلكترونيا كذلك³.

ثانيا: قطاع التكوين المهني

وقعت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال مع وزارة التعليم والتكوين المهني على مراسيم توقيع جملة من اتفاقيات التعاون بين القطاعين المدرجة ضمن سياسة الحكومة، كما وقّعا بهذه المناسبة على اتفاقيتين تدرجان ضمن المشاريع المؤطرة والممولة من طرف وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال لفائدة قطاع التكوين المهني .

¹ أنظر، ربيع دحماني، الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مداخلة في المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 27 نوفمبر 2018، ص07.

² المرسوم التنفيذي رقم 01-288، المؤرخ في 24 سبتمبر 2001، المتضمن تعديل القانون الأساسي للمركز الوطني للتعليم المعجم والمتمم بالمراسلة عن طريق الإذاعة والتلفزيون، ج.ر.ج. رقم 56، الصادر 30 سبتمبر 2001.

³ أنظر، ربيع دحماني، المرجع السابق، ص09.

يخص المشروع الأول تهيئة أرضية ERP التابعة لقطاع التكوين المهني لتوجيه المتربصين وتسيير الموارد البشرية، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بالجانب الإداري والتسيير المالي، وإثرائها عن طريق نظام خاص بتسيير تدرّس المتربصين .

أما المشروع الثاني فيتعلق بإنشاء مركز للموارد البيداغوجية وهي أرضية خاصة بالتعليم عن بعد من أنّها أن تلي متطلبات الإدارة فيما يخص الوظائف البيداغوجية والتقنية، يجدر الإشارة إلى أن الاتفاقيتين كانتا في إطار التشجيع على تطوير التطبيقات والأرضيات التي تساهم في تحقيق الإدارة الإلكترونية .

ويقدم مركز التعليم والتكوين المهني العديد من الخدمات الإلكترونية منها ما هو مخصص للعاملين في المركز، ومنها ما هو مخصص لطلاب التكوين كتوفير الوثائق الإدارية على مستوى الموقع الإلكتروني خدمات عبر الخط حتى يمكن تحميلها المواطن وقت ما يشاء، تخصيص بريد إلكتروني للمركز، التسجيل الإلكتروني الخارجي، لاسيما توفير خدمات للحاصلين على شهادة التكوين المهني وخدمات أخرى¹ .

المطلب الثالث : دور الإدارة الإلكترونية في ديمومة واستمرارية الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

مع ظهور فيروس كورونا المستجد وفرض حالة الطوارئ الصحية جراء تفشي وتوسع رقعة الوباء، اتجهت الحكومة إلى الاعتماد على الإدارة الإلكترونية وذلك لضمان سير المرافق العامة بشكل منتظم تلبية للاحتياجات العامة للمواطنين، ولقد نصت المادة 09 من المرسوم التنفيذي 69/20 على: "يمكن أن تتخذ المؤسسات والإدارات العمومية كل إجراء يشجع العمل عن بعد في ظل احترام

¹ أنظر، عشير فاطمة الزهراء ، المرافق العامة في ظل الإدارة الإلكترونية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون إداري، قسم قانون عام، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018/2019، ص85.

القوانين والتنظيمات المعمول بها.¹، ولاشك أن تقدم الخدمات الكترونيا وفقا لأسلوب الإدارة الإلكترونية، سيقفل من خطورة انتشار وتفشي وباء كورونا بين الأفراد وسيؤمن تفعيل هذا المبدأ ويفتح أفقا للإدارة لتعميم أساليب التكنولوجيا والاتصالات بما يجعل المرفق قائما من حيث استمرارية وديمومة خدماته بعيدا عن الروتينية والتعقيد والخطر الذي تتسم به الأساليب الإدارية التقليدية، إذ في هذا النظام سيستطيع الفرد الحصول على الخدمات المرفقية والمعلومات الرسمية التي يسعى إليها في أي وقت شاء وفي أي مكان.²

فما هي هذه الخدمات التي وفرتها الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا، هذا ما سنتطرق إليه ضمن هذا المطلب .

الفرع الأول: الخدمات الإلكترونية في المجال التجاري

شهدت التجارة الإلكترونية في الجزائر تطورا ملحوظا في مجال القانوني بفعل الجهود المبذولة في مسايرة التقدم التكنولوجي، سنحاول بإختصار الإلمام بأهم التطورات البارزة في هذا المجال.

التجارة الإلكترونية :

تعتبر التجارة الإلكترونية مجموعة عمليات البيع والشراء التي تتم عبر الانترنت، وتشمل هذه التجارة تبادل المعلومات وصفقات السلع الاستهلاكية والتجهيزات وكذا خدمات المعلومات المالية والقانونية..الخ، وتستعمل هذه التجارة مجموعة من الوسائل لإتمام الصفقات مثل الفاكس، الانترنت

¹المرسوم التنفيذي 69/20 المؤرخ في 21 مارس 2020 المتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد19) ومكافحته، ج.ر.ج. رقم 15 الصادر في 21 مارس 2020، ص6.

²أنظر، علاء الدين أمزيان، "الإدارة الإلكترونية في زمن كورونا: العمل عن بعد بالإدارات العمومية المغربية نموذجا" ص04، مقال الكتروني ، تم الاطلاع بتاريخ 2021/05/25 على الساعة 12:14، على الوصلة: <https://hazbane.asso-web.com>

والشبكات المعلوماتية¹، كانت التجارة الإلكترونية موجودة في الجزائر بالموازاة مع التجارة العادية ودليل ذلك وجود العديد من المواقع الإلكترونية المتخصصة في التسويق الإلكتروني، إلا أنها كانت قبل صدور قانون التجارة الإلكترونية الجزائري قانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية تفتقد للتنظيم والتقنين، والذي تأخر في الصدور ورغم ذلك فإن لهذا الأخير دورا في تنظيم المعاملات التجارية الإلكترونية، وعرفت المادة 06 من القانون 18-05 سابق الذكر على أنها: " ذلك النشاط الذي يقوم بموجبه مورد الكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد لمستهلك إلكتروني، عن طريق الاتصالات الإلكترونية"².

علاوة على ذلك تم رقمنة السجل التجاري من أجل إرساء بيئة تجارية إلكترونية، وأكدت وزارة التجارة على أنه سيساهم في القضاء على السجلات التجارية الوهمية أو تلك المزورة مبرزا أن الرقمنة هي السبيل نحو تطور النشاط التجاري وإضفاء الشفافية على المعاملات التجارية، وقد حدد المشرع الجزائري نموذج السجل التجاري الصادر بواسطة إجراء إلكتروني بموجب المرسوم التنفيذي رقم 18-112 المؤرخ في 5 أفريل 2018³، حيث أكدت المادة السابعة منه على إلزام التجار غير الحائزين للسجل التجاري المزود بالرمز الإلكتروني "س.ت.إ" بضرورة طلب تعديل مستخرجات سجلاتهم التجارية، لدى فروع المركز الوطني للسجل التجاري المختصة إقليميا، بغرض الحصول على الرمز الإلكتروني "س.ت.إ"، حيث يتمثل الهدف من وراء هذا الإجراء في عصرنة قطاع التجارة وخاصة ما تعلق بالسجل التجاري، حيث يسمح المرسوم المشار إليه، بتأكيد استخدام نموذج السجل التجاري الإلكتروني من خلال إدراج رمز الكتروني يسمح بتأمين الوثيقة وضمان إثبات أن الوثيقة

¹ أنظر، محمد ابراهيم عبد الرحيم، "الاقتصاد الصناعي والتجارة الإلكترونية"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2007، ص148.

² قانون رقم 18/05 المؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق ل10 ماي 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، ج.ر.ج. ج.رقم 28، الصادر في 30 شعبان 1439 الموافق ل16 ماي 2018.

³ المرسوم التنفيذي رقم 18-112 المؤرخ في 5 أفريل 2018، يحدد نموذج مستخرج السجل التجاري الصادر بواسطة إجراء إلكتروني، ج.ر.ج. ج.العدد 21، الصادر في 11 أفريل 2018.

أصلية، والمراقبة عن بعد للمعطيات المتعلقة بالمؤسسة، كما يهدف إلى تأمين السجل التجاري من التزوير والتلاعبات، والسماح لكل شخص الحصول على المعلومات من المركز الوطني للسجل التجاري المتعلقة بوضعية التاجر¹.

وقد عرف هذا النوع من التجارة في زمن جائحة كورونا تطورا كبيرا دفعه إلى الاستغناء عن الأسواق التقليدية والتوجه إلى الأسواق الإلكترونية، وذلك لتفادي التجمعات المسببة في انتقال العدوى، كما أن الإجراءات التي اتخذتها جل حكومات الدول كغلق المحلات التجارية و المطاعم عززت لجوء الناس إلى هذا النوع من التجارة، من أجل اقتناء مستلزماتهم الضرورية كالأقنعة الواقية، الغداء، المطهرات والمنظفات .. الخ .

وإنّ كل من الدفع الإلكتروني وخدمات التوصيل آليات مساعدة للتجارة الإلكترونية وداعمة لها، باعتبار أن عمليتي البيع والشراء في الفضاء الرقمي تتطلب توفر نظام الدفع الإلكتروني باستخدام التحويلات من حساب لآخر أو بطاقات الدفع من جهة أخرى، ففي الجزائر مثلا، وللوقاية من فيروس كورونا أعلنت مؤسسة بريد الجزائر عن إتاحة وسائل الدفع الإلكتروني لفائدة التجار والمتعاملين الإقتصاديين، من خلال اقتناء أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) مجانا على أن تكون الأولوية للمناطق التي تعرف حجرا صحيا².

وأطلق "بريد الجزائر" في الصيف الماضي خدمة جديدة للدفع الإلكتروني عبر رمز الإستجابة السريعة "QR CODE"، بريد باي" لتسهيل دفع مستحقات المشتريات على المواطنين، وتتم هذه الخدمة من خلال تطبيق بريد موب، ومن اجل استخدام هذه التقنية الجديدة لا بد على التاجر

¹ علال ياسين، يلس أسيا، رقمنة السجل التجاري لإرساء بيئة تجارية إلكترونية، ندوة علمية حول السجل التجاري الإلكتروني بين مقتضيات التجارة الإلكترونية ومتطلبات العصرية، جامعة 8ماي 1945، قالمة، يوم 26 فيفري 2019، ص 6.

² أنظر، نافع زينب، شعباني مجيد، المرجع السابق، ص 11.

الانخراط عبر تقديم ملف بريد الجزائر للحصول على الخدمة، بشرط أن يكون الزبون صاحب حساب CCP وحائز على البطاقة الذهبية لبريد الجزائر¹.

وعليه في الوقت الذي أثرت فيه جائحة كورونا بالسلب على عدة قطاعات ذات طبيعة اقتصادية إلا أنها بالمقابل ساهمت في إنعاش التجارة الإلكترونية في الجزائر، خاصة أنه في هذه الفترة عملت الدولة على إطلاق خدمات جديدة في ظل تطور استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والرغبة في التوجه نحو الاقتصاد الرقمي وتوسع نطاق التجارة الإلكترونية في أغلب دول العالم².

الفرع الثاني: الخدمات الإلكترونية في المجال غير التجاري

في ظل الوضع الراهن الذي فرضته أزمة انتشار فيروس كورونا في البلاد، تم الاعتماد على الإدارة الإلكترونية من أجل ديمومة و استمرارية تقديم الخدمات العمومية وذلك من خلال مايلي:

أولاً: التعليم الإلكتروني

لقد طال تأثير جائحة كورونا على أغلب الأنظمة التعليمية في العالم حيث قبع أكثر من 421 مليون متعلم منازلهم، مما دفع رئيس الجمهورية إلى إصدار قرار لتعطيل وإغلاق المؤسسات التعليمية والجامعات والمعاهد بصفة عامة، وبالتالي دفع هذا الانقطاع المستمر عن الدراسة اغلب المؤسسات التعليمية للجوء إلى نظام التعليم الإلكتروني (التعليم عن بعد) والتي تعد كبديل طارئ لضمان استمرار التعليم والتعلم في ظل الحجر المنزل، وفي هذا الصدد سطرت كل من وزارة التربية

¹ أنظر، يوسف بوشريم، موقع الجريدة الجزائرية، مقال إلكتروني، بعنوان "الدفع الإلكتروني التحدي الجديد للجزائريين"، تاريخ النشر 2020/08/31، تاملات على يوم 2021/05/04، على الساعة 11:45، على الوصلة: www.eldjazaironline.dz/

² أنظر ، إسلام كعبش، موقع سكاي نيوز عربية، مقال إلكتروني، بعنوان "التعايش مع كورونا ينعش التجارة الإلكترونية في الجزائر"، تاريخ النشر 2021/02/24، تم الاطلاع عليه يوم 2021/05/03، على الساعة 11:50 الوصلة:

ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي خطة تتضمن مجموعة من التدابير لمجابهة انقطاع التعليم على التلاميذ والطلبة وذلك وفق ما يلي:

- فيما يخص وزارة التربية الوطنية¹:

وضعت وزارة التربية خطة مدروسة ودقيقة لمجابهة تعليق دوام التعليم ولضمان استمرارية تلقي التلاميذ للدروس المقررة لهم، حيث قامت الوزارة باتخاذ جملة من الإجراءات العملية المتكاملة تخص التلاميذ عبر مختلف الأطوار والمقبلين على الامتحانات الرسمية، تتمثل فيما يلي :

- برنامج تعليمي بالتنسيق مع وزارة الاتصال، موسوم بمفاتيح النجاح يث دروسا نموذجية للفصل الثالث من السنة الدراسية 2020/2019 بدءا من يوم 05 أفريل يث عبر قنوات التلفزيون العمومي لفائدة تلاميذ السنة الخامسة ابتدائي و السنة الرابعة متوسط والسنة الثالثة ثانوي، وفق برنامج زمني للبت التلفزيوني.

- تفعيل وتوسيع جهاز الدعم المدرسي عبر الانترنت بدءا من 05 أفريل 2020 من خلال الأرضيات الرقمية للديوان الوطني والتكوين عن بعد لفائدة تلاميذ السنة الرابعة متوسط والسنة الثالثة ثانوي وفق برنامج زمني للولوج إلى هذه الأرضيات.

- فيما يخص وزارة التعليم العالي والبحث العلمي:

بالنسبة لواقع التعليم الإلكتروني عن بعد في الجزائر كشفت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال مراسلة (المراسلة رقم 288/أ.خ.و/2020 المؤرخة بتاريخ 29 فيفري 2020) وجهتها إلى رؤساء الندوات الجهوية للجامعات ومدراء المؤسسات الجامعية، بخصوص إجراءات وقائية لضمان استمرارية التعليم، حيث طالب من خلالها كل جامعات الوطن بوضع أرضية تتضمن الدروس

¹أنظر، مقيمي ريمة،مدى تأثير جائحة كورونا المستجد على مبدأ استمرارية المرفق العام في الجزائر،مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، جامعة 08 ماي 1945، قلمة،العدد الأول الخاص (الجزء الأول)،جانفي 2021،ص48.

والأعمال الموجهة والتطبيقية على منصات إلكترونية Moodle لكل مؤسسة جامعية، ليستطيع الطلبة تحميلها والاستفادة منها في ظل إجراءات الحجر الصحي التي تعرفها البلاد، واستجابت اغلب الجامعات لذلك فجامعة محمد بوقرة بومرداس مثلاً قامت بتوفير كل الدروس الكترونياً، مع توفير رقم سري لكل الطلبة للولوج على منصة e-Learning للاطلاع على الدروس، كما قامت باقتراح التعامل بين الطلبة والأساتذة عن طريق تطبيق (classroom) université de boumerdes2020¹، أو قيام الأساتذة والمتخصصين بتسجيل عدداً من المحاضرات ووضعها على موقع معين للدراسة، وهذا النوع من التعليم له نمط التفاعلي إذ يعني وجود مناقشات مبادلة بين الطلبة و الأستاذ المحاضر الذي يتواصل مع الطلاب بشكل دائم ويحدد مهامهم واختباراتهم².

ومن هنا يمكن القول بان استطاعت التربية في بلادنا في ظل التعليم الرقمي أن تضع قفزة نوعية جريئة، وقدم لنا فرصة ذهبية للوقوف على فوائد هذا النوع من التعليم عن بعد أي أن الوباء أعطى لنا فرصة لتعزيز جهودنا في التحضير المستقبلي للتعليم³.

ثانياً: التقاضي الإلكتروني

كان لفيروس كورونا تأثير كبير على المؤسسة القضائية في جميع بلدان العالم، مما أدى إلى تعطيل المحاكم وتعليق الفصل في القضايا ومن هذا المنطلق تم طرح مشروع لفكرة التقاضي عن بعد يسمح ويتيح فيه للقضاة بالنظر في الدعوى ومباشرة الإجراءات بواسطة وسائل إلكترونية حديثة، والغرض الأساسي من وراء التقاضي الإلكتروني عن بعد هو استمرار وديمومة المرافق العامة في قيام بنشاطاتها وتقديم خدماتها .

¹ أنظر، نافع زينب، شعباني مجيد، الحكومة الإلكترونية: السبيل الأمثل في زمن جائحة كورونا المستجد، مجلة المالية و الأسواق، مخبر السياسات التنموية والدراسات الاستشرافية، بومرداس، العدد الثالث ، سبتمبر 2020، ص12.

² أنظر، علي سعدي عبد الزهرة جبير، المرجع السابق، ص11.

³ أنظر، أمبارك أحمد، بكيري محمد أمين، المرجع السابق ، ص13.

ويعتبر المشرع الجزائري من الأوائل على مستوى التشريعات العربية الذي سارع لسن قوانين وتنظيمات تعنى بتحديد آليات التقاضي الإلكتروني، وذلك عن طريق عصرنه قطاع العدالة بتجهيزها بمعدات ووسائل تقنية من شأنها تسهيل مهمة القضاة والمتقاضي، إذ انه وصل عدد المحاكمات المرئية التي تمت على مستوى القضاء الجزائري منذ انطلاقتها 153 محكمة تم استخدام من خلالها تقنية المحادثة المرئية في الربط بين المحكمة العليا ومجلس الدولة وباقي المجالس والمحاكم القضائية إلى جانب الاجتماعات الاعتيادية بين رؤساء المجالس مع رؤساء المحاكم على المستوى الوطني، كما تم إجراء 2000 محاكمة عن بعد بسبب أزمة وباء كورونا¹، ومن هنا تم استحداث "النيابة الإلكترونية" ودخولها حيز التنفيذ في 28 جويلية 2020، من طرف وزارة العدل، بحيث تسمح هذه الأرضية الإلكترونية للأشخاص الطبيعية أو المعنوية (الإدارات والمؤسسات، الشركات الخاصة و الجمعيات..) بتقديم الشكاوى أو العرائض عن بعد، وللاستفادة من هذه الخدمة يتعين على مقدم الشكاوى الولوج إلى أرضية النيابة الإلكترونية المخصصة لهذا الغرض، ملء استمارة تسجيل شكاوى/عريضة عن بعد بمجموعة من المعلومات الشخصية الخاصة بهويته كاملة، وعنوان الإقامة، رقم الهاتف، مع تحديد نوع شكواه وإدخال مضمونها ليتم أليا تحويل هذه الشكاوى/العريضة إلى وكيل الجمهورية بالمحكمة أو النائب العام بالمجلس القضائي، لاتخاذ الإجراء المناسب².

ثالثا: مرفق البريد والمواصلات

أكدت وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على أن قطاعها سيكون في الخدمة طيلة أيام الأسبوع دون توقف مع ضمان استمرارية الخدمة العمومية على مستوى مراكزها في هذه الفترة الحرجة التي تمر بها الجزائر، وأكد وزير القطاع على ضرورة الاعتماد على التطبيقات الإلكترونية

¹ أنظر، علي سعدي، عبد الزهرة جبير، المرجع السابق، ص14.

² أنظر، موقع الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وزارة العدل، مقال الكتروني، بعنوان " إطلاق أرضية النيابة الإلكترونية"، تاريخ النشر 2020/07/28، تم الاطلاع عليه يوم 2021/05/03، على الساعة 09:10 الوصلة: www.mjjustice.dz/ar

المتطورة التي توفرها الوزارة، خاصة فيما يتعلق بدفع الفواتير دون التوجه إلى المراكز المعنية وذلك عن طريق المنصة الرقمية لبريد الجزائر¹.

رابعاً: مرفق الضمان الإجتماعي

من أجل تعزيز الوقاية والحماية من خطر تفشي وباء فيروس كورونا (كوفيد19) دعت وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، جميع المواطنين إلى تجنب التنقل إلى مقرات ووكالات الهيئات التابعة للقطاع عبر التراب الوطني وذلك من خلال تمديد صلاحيات بطاقة الشفاء الخاصة بالمؤمنين لهم اجتماعياً، إضافة إلى إتاحة العديد من التطبيقات التي تضمن الحصول على الخدمات والأداءات عن بعد والمتمثلة في²:

- **فضاء الهناء:** وهو خدمة إلكترونية يتيح للعمال الأجراء المؤمن لهم اجتماعياً وذوي حقوقهم الحصول على الخدمات التي يقدمها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) عن بعد (كطلب وطبع شهادة الانتساب، طلب بطاقة الشفاء والاطّلاع على بيان التعويضات اليومية الخاصة بالتأمين على المرض والأمومة .. الخ)، ويتم الولوج إلى هذا الفضاء إمّا من خلال تحميل التطبيق الإلكتروني أندرويد من خلال منصة Google Play Store أو عبر الرابط التالي: www.elhanaa.cnas.dz

- كما يمكن لغير الأجراء وأرباب العمل استعمال خدمات التصريح عن بعد ودفع اشتراكات الضمان الاجتماعي عبر بوابات التصريح عن بعد المتوفرة عبر الروابط الإلكترونية.

¹ أنظر، مقيمي ريمة، المرجع السابق، ص50.

² أنظر، مقيمي ريمة، المرجع السابق، ص51.

الخاتمة

لقد أحدثت ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال تغييراً جذرياً في حياة الشعوب والمجتمعات، وأنهت معاناة الكثير من الناس في الحصول على المعلومات والخدمات، هذا التطور التقني الذي وظفته العديد من الحكومات في القيام بمهامها وتقديم الخدمات لمواطنيها أدى إلى تحسين نوعية الخدمة المقدمة وتبسيط الإجراءات، وريح الكثير من الوقت سواء في إنجاز تلك الوظائف والأعمال أو الحصول عليها، وبالتالي أصبحت الإدارة الإلكترونية تمثل آلية هامة لترشيد الخدمة العمومية، ومرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، بما يحقق الشفافية، الرقابة، الفعالية، سرعة الاستجابة والديمومة، التي تسعى بدورها إلى تحقيق رضا المواطن على نوعية الخدمات التي يطلبها وللقضاء على التعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي.

والملاحظ أن معظم دول العالم سعت لانتهاج الإدارة الإلكترونية كأداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية وفق أساليب مختلفة، من أجل إضفاء نتائج إيجابية على عمل الأجهزة الإدارية بغية لتحقيق مقدر من المصداقية في عمل منظمات الخدمة العمومية.

فما يمكن استنتاجه حول نجاح الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية راجع إلى التقدم التكنولوجي في مجتمعاتها، وتأثير هذه الإدارة الإلكترونية على واقع الخدمات العامة يكمن في تحسين مستوى تلك الخدمات، التي أصبحت تسمح للمواطن في الحصول على الخدمة بشكل متواصل دون انتظار ووفرت عليه عناء التنقل لطلب هذه الخدمات، وفي مقابل ذلك نجد أن النموذج الفرنسي الذي يعتبر هو الآخر راقياً أحرز تقدماً وتحولاً هاماً في مجال الخدمات العمومية الإلكترونية، فقد سعى لتحسين العلاقة والتواصل بين المواطن والإدارة ورفع كفاءة الإدارة وتحقيق الشفافية الإدارية، مما دفعها لإستحداث خدمات الكترونية فعالة التي ساهمت في تحسين حياة

المواطن وتسهيل تعاملاته، لعل أهمها والأكثر إستخداما تتمثل في بطاقة الهوية الإلكترونية، بطاقة الحياة اليومية، التغيير الفريد لخدمة العنوان، تجريد الحالة المدنية من الطابع المادي.. الخ .

وبالرجوع إلى دول المغرب العربي أصبح نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية ضروريا لتطوير الخدمات العمومية المقدمة للمواطن وتقريبه من الإدارة و الهيئات الرسمية، فهي تشهد تباين واضح في تطبيقها إلا إنها تسعى لبذل جهودها لاحتواء التحول الإلكتروني فالمغرب شرعت في تنزيل برامج واستراتيجيات وطنية لبناء إدارة إلكترونية قائمة بالذات إلا أنها لازالت بعيدة عن تحقيق طموحات المرتفقين وهي في صدد مواجهة التحديات التي تفرض عليها إتباع الإدارة الإلكترونية، أما التجربة التونسية تعتبر نموذجا رائدا في مجال الإدارة الإلكترونية على مستوى العربي والإفريقي، والتي حولت لها الفوز بجائزة أفضل مستخدم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العمومية في البلدان الإفريقية وهو الأمر الذي حفز الحكومة التونسية للعمل على تعميم تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى جميع إدارات الجمهورية، فبالرغم من أنها تشكل نقطة تحول هامة في مجال الخدمات العامة الإلكترونية إلا أنها هي الأخرى بحاجة إلى تطوير برامج التكنولوجيا والمعلومات.

ولمسايرة التطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سعت الجزائر كباقي دول العالم إلى انتهاج أسلوب الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين نوعية الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، والتي تجسدت في إطلاق مبادرتها الإلكترونية تحت عنوان "إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013" التي هدفت إلى تحسين وعصرنة القطاعات والمؤسسات من بينها البريد والمواصلات ووزارة الداخلية التي تأكد من خلاله أهمية الخدمة العمومية الإلكترونية لاسيما نجاح مشروع رقمنة سجلات الحالة المدنية وجواز السفر البيومترية.

أما فيما يتعلق بالنتائج المستخلصة من دراستنا فيمكن الوصول إلى جملة من النقاط يتم ذكرها على النحو الآتي:

- تؤثر الإدارة العمومية على شكل الخدمة العمومية من حيث الأداء والجودة.

الخاتمة

- إستخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل والعراقيل التي كانت تعيق مسيرة العمل الإداري.
- الهدف من تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية يتمثل في تحقيق الشفافية، الإستمرارية، السرعة، وريح الوقت .
- إن الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر يعترضها مشكل الأمية الإلكترونية.
- أحدثت الجزائر تقدم نوعي في كل من التعليم الإلكتروني، التجارة الإلكترونية والتقاضي الإلكتروني خاصة في ظل جائحة كورونا .
- على الرغم من تأخر الجزائر في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية، إلا أن إعداد الإستراتيجية وتقديم بعض الخدمات للمواطنين تعتبر انجازا سيعرف التطور مع مرور الوقت وهذا يتوقف مع جهود السلطات في هذا المجال .
- وعليه نخلص إلى توصيات نراها مناسبة من أجل تقديم خدمة عمومية إلكترونية لائقة في الجزائر :
- نشر الثقافة الإلكترونية داخل الإدارات العمومية وخارجها .
- محاولة القضاء على الأمية الرقمية، ونشر الثقافة المعلوماتية بتوفير البنية التحتية من الأجهزة والوسائل الحديثة.
- تعميم الانترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة وسرعة الاتصال، وتوفير مجانية الانترنت لاسيما في قطاع التعليم والصحة.
- عقد دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية للموظفين خاصة بكيفية التجاوب مع التكنولوجيا الجديدة.

الخاتمة

- لابد من مواكبة التطور التكنولوجي والتحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين .
- تدعيم برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات على مختلف مستويات وأطوار الدراسة.
- توفير البرامج الناجعة لحماية بيانات وخصوصيات العمل الإداري الإلكتروني وتحسينها من كل أشكال المخاطر والاختراق والتهديدات .
- القضاء على السيولة النقدية التقليدية في المعاملات التجارية من خلال اعتماد بطاقات الدفع الإلكترونية .
- جلب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية من مدربين واستشاريين وخبراء لتطوير البرامج ومواكبة مختلف التطورات التكنولوجية.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر

1- القوانين:

القوانين العادية:

1. القانون رقم 04-14 المؤرخ في 24 فيفري 2014، المتعلق بقانون السمعى البصرى، ج.ر.ج.ج. العدد 16، الصادر في 23 مارس 2014.
2. القانون رقم 04-15 المؤرخ في 11 ربيع الثانى 1436 الموافق ل 01 فبراير 2015، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، ج.ر.ج.ج. العدد 06، الصادر في 10 فبراير 2015.
3. القانون رقم 03-15 المؤرخ في 11 ربيع الثانى 1436 الموافق ل 01 فيفري 2015، المتعلق بعصنة العدالة، ج.ر.ج.ج. العدد 06، الصادر في 10 فبراير 2015.
4. القانون رقم 05-18 المؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق ل 10 ماي 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، ج.ر.ج.ج. العدد 28، الصادر في 30 شعبان 1439 الموافق ل 16 ماي 2018.

المراسيم التنفيذية:

1. المرسوم التنفيذى رقم 88-131 المؤرخ في 04 جويلية 1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، ج.ر.ج.ج. رقم 27، الصادر في 06 جويلية 1988.
2. المرسوم التنفيذى رقم 01-288 المؤرخ في 24 سبتمبر 2001، المتضمن تعديل القانون الأساسى للمركز الوطنى للتعليم المعمم والمتمم بالمراسلة عن طريق الإذاعة والتلفزيون، ج.ر.ج.ج. رقم 56، الصادر في 30 سبتمبر 2001.

3. المرسوم التنفيذي رقم 18-112 المؤرخ في 05 أبريل 2018، يحدد نموذج مستخرج السجل الصادر بواسطة إجراء إلكتروني، ج.ر.ج. ج. رقم 21، الصادر في 11 أبريل 2018.

4. المرسوم التنفيذي رقم 20-69 المؤرخ

في 21 مارس 2020، المتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد 19) ومكافحته، ج.ر.ج. ج. رقم 15، الصادر في 21 مارس 2020.

ثانيا: المراجع

الكتب :

1. حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم، الخصائص، المتطلبات)، مؤسسة وارق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011.
2. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005 .
3. محمد الصغير بعلي، القانون الإداري (التنظيم الإداري- النشاط الإداري)، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة .
4. مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الأولى، 2015 .
5. نبراس محمد جاسم الأحبابي، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة (دراسة مقارنة)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2018 .
6. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية، الوظائف، المجالات، دار البازور، عمان، 2009.

المداخلات القانونية:

1. بوقلقول الهادي، مشروع الحكومة الإلكترونية، مداخلات في الملتقى الدولي الأول حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، جامعة سعد دحلب، البلدة، يومي 13 و14 ماي 2013.
2. ربيع رحمان، الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مداخلات في المؤتمر العلمي الدولي حول النظام لقانوني للمرفق العام الإلكتروني، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 27 نوفمبر 2018.
3. عبد القادر بلعربي، لعرج مجاهد نسيمه، أمغرب فاطمة الزهراء، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية، المؤتمر الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، معهد العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير، المركز الجامعي لخميس مليانة، يومي 13 و14 مارس 2012.
4. علال ياسين، يلس أسيا، رقمنة السجل التجاري لإرساء بيئة تجارية إلكترونية، ندوة علمية حول السجل التجاري الإلكتروني بين مقتضيات التجارة الإلكترونية ومتطلبات العصرنة، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، يوم 26 فيفري 2019.
5. قدوم لزهري، قروي عبد الرحمان، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية في الجزائر، مداخلات مقدمة في الملتقى الوطني حول التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية، جامعة قالمة، 08 نوفمبر 2016.
6. مراد مختاري، رزيقة بلطرش، الحسين شرعي، واقع الحكومة الإلكترونية على ضوء بعض التجارب الرائدة مع الإشارة إلى الجزائر، مداخلات في يوم دراسي حول تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الإدارات العمومية و دورها في عصرنة أداء المرفق العام، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس.

7. هشام فخار، الإدارة الإلكترونية لقطاع العدالة في إطار العصرية، مداخلة في يوم دراسي حول الإدارة الإلكترونية، بجامعة المدية.

8. واعر وسيلة، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية (الجزائر)، مداخلة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة .

ثالثا: الأطروحات والرسائل والمذكرات

الأطروحات :

1. سهام راجحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه تخصص قانون إدارة محلية، قسم حقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، 2018/2019.

2. عبد الحكيم حططاش، دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم الاقتصاد والتسيير، جامعة سطيف، 2017/2018.

رسائل الماجستير:

1. علي محمد عبد العزيز بن درويش، تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية على إدارة الجنسية و الإقامة بدبي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم إدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2004/2005.

2. محمد سعادوي ، انعكاسات تطبيق الحكومة على أداء المرافق العامة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، قسم التسيير والمحاسبة، كلية علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009/2008.

3. محمد بن عبد العزيز الضاقي، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات في مدينة الرياض، رسالة ماجستير، تخصص علوم قانونية، قسم علوم إدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006/2005.

المذكرات :

1. بوبكر بن عولي، آليات تحسين وترشيد الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون إداري، قسم حقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد لخضر حمة، الوادي، 2017/2016.

2. حمزة جهرة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة موارد بشرية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019/2018.

3. حميدة رياحي، تحسين الخدمة العمومية للمرفق العام في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة ومالية عامة، قسم قانون عام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج، البويرة، 2018/2017.

4. خضرة شواكي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص علوم سياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2016/2015.

5. ذهبية جمبية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية خنشلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الجماعات المحلية، قسم علوم سياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ماي 08، قلمة، 1945، 2016/2015.

6. سهام غمام ، الإدارة الإلكترونية: دراسة تجريتي الولايات المتحدة الأمريكية والإمارات العربية المتحدة نموذجاً، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة ومالية، قسم قانون عام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، 2017/2016.

7. صدام طاهري، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد التعليم العالي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص سياسات عامة وتنمية، قسم علوم سياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2018/2017.

8. عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الديمقراطية والرشادة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009.

9. فاطمة الزهراء مومنين، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر (2013-2018)، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تنظيم سياسي وإداري، قسم علوم سياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دارية، أدرار، 2019/2018.

10. مسعودة مسعودي ، الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص سياسات عامة وتنمية، قسم علوم سياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2018/2017.

11. مصطفى باحمو ، عبد القادر عزيزي، المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون إداري، قسم حقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2019/2018.

12. وهيبة فراحي، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية البويرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال إستراتيجية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2018/207.

13. ياسين الأحشدي، الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية بالمغرب، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون عام، كلية العلوم القانونية و الاقتصادية والاجتماعية، جامعة محمد الخامس السويسي، الرباط، 2009/2008.

14. يونس تارقي ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017/2016.

رابعاً: المجلات العلمية

1. أحمد باي، رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، العدد الحادي عشر، جوان 2017.

2. أمال عقي، دور الإدارة المحلية في تحسين الخدمة العمومية المحلية، مجلة المفكر، جامعة بسكرة، العدد الثاني، جوان 2019.

3. إلهام شيلي، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة فرحات عباس، سطيف، العدد الأول، ماي 2019.
4. الطاهر شليحلي، ريحة قرينعي، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، جامعة الجلفة، العدد الثاني، ديسمبر 2019.
5. العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الإتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات الترشيد والخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، جامعة الوادي، العدد التاسع، ديسمبر 2014.
6. بلقاسم بومعزة، كمال عقريب، الإدارة الإلكترونية كدعامة لعصرنة البلدية دراسة بلدية حجرة النص، مجلة الريادة الاقتصادية للأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيبازة، العدد الثاني، جانفي 2020.
7. بن مسعود ادم قلمين، محمد هشام، لراي سفيان، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العامة في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية المعاصرة، المجلد الثاني، العدد الثاني.
8. جلييلة إيمان حمدي ، محمد ياسين بواربو، واقع الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، عنابة، العدد الثاني، ديسمبر 2020.
9. حمزة عشاش، حمزة خضري، الإدارة الإلكترونية ودورها في عصرنة قطاع العدالة في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، العدد الأول، ماي 2020.

10. حورية قاطبي، إيمان مداوي، دراسة أثر إستخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة مجاميع المعرفة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي، تندوف، العدد الأول، أبريل 2020.
11. خالد قاشي، منير لواح، جبلي حسيبة، إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013: فجوة النظرية والتطبيق، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الرابع.
12. ريمة مقيمي، مدى تأثير جائحة كورونا المستجد على مبدأ إستمرارية المرفق العم في الجزائر، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، جامعة 8 ماي 1945، قلمة، العدد الأول الخاص (الجزء الأول)، جانفي 2021.
13. زينب نافع، مجيد شعباني، الحكومة الإلكترونية: السبيل الأمثل في زمن جائحة كورونا المستجد، مجلة المالية والأسواق، مخبر السياسات التنموية والدراسات الإستشرافية، بومرداس، العدد الثالث، سبتمبر 2020.
14. سليمان بوفاسة، رشيد سعيداني، إستراتيجية التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، مجلة الإقتصاد والتنمية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة المدية، العدد الأول، جانفي 2018.
15. صبرينة بوبكر، حفيظة خماسية، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية دراسة قطاع العدالة، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، العدد الثاني، 2019.
16. عابد عبد الكريم غريسي، محمد شريف، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، كلية العلوم الإقتصادية، العدد الثالث، ديسمبر 2013.

17. عبد الجليل طواهير، عبد الغني بن حامد، أهمية التحول الإلكتروني في تحسين أداء الإدارة العمومية التجربة التونسية نموذج، فعاليات المؤتمر الدولي، المركز الجامعي، إليزي، العدد الثالث.
18. عبد الحميد عمارة، استخدام تقنية المحادثات المرئية عن بعد في التحقيق والمحاكمة الجزائية، مجلة الدراسات والأبحاث، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، العدد الثالث، 2018.
19. عبد الكريم رحاوي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، جامعة بشار، العدد الثالث، أوت 2017.
20. عمار عماري، واقع الإقتصاد الجديد في العالم العربي والإسلامي، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد الخامس، 2007.
21. عمر سدي، أحمد برادي، دور الخدمات الإدارية الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، مجلة الآفاق العلمية، المركز الجامعي، تمنراست، العدد الثالث، ماي 2019.
22. غنية نزي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الشهيد لخضر حمة، الوادي، العدد الثاني عشر، جانفي 2016.
23. ليلي مطالي، متطلبات إرساء حكومة إلكترونية ناجحة: نماذج وتجارب عالمية وعربية، مجلة Journal of statistic and appliedeconomics، العدد السادس وعشرون، ديسمبر 2016.
24. مراد جفري، الإدارة الإلكترونية بالمغرب: بين الأبعاد الإستراتيجية ورهان التنمية، مجلة آفاق علوم الإدارة والإقتصاد، العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، العدد الثالث، 2018.

25. مراد محبوب، عبد اللطيف باري، استخدامات الإدارة الإلكترونية بالمعاملات المصرفية بالجزائر، مجلة الحقوق والحريات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد الخامس، 2018.
26. مراد مهدي، نصيرة يحياوي، الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، العدد الثالث، سبتمبر 2017.
27. مفتاح حرشو، الخدمة العمومية في الجزائر بين تعقيدات البيروقراطية والتحديات الإلكترونية، مجلة البحوث السياسية والإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف، العدد الثاني عشر.
28. نسيمة مجاهد لعرج، مصطفى طويطي، إستراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية-المحاولة الجزائرية، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، العدد الثالث، جوان 2016.
29. يوسف مسعداوي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات، مجلة دراسات العدد الإقتصادي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الأغواط، العدد الأول، جانفي 2014.

خامسا: مواقع الإنترنت

www.hazbane.asso-web.com

www.eldjazaironline.dz

www.skynewsarabia.com

www.echoroukonline.com

www.mjjustice.dz/ar

سادسا: المحاضرات

1. بهلول سمية، نشأة الإدارة الإلكترونية وتطورها، محاضرات في مقياس الإدارة الإلكترونية، موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر، القانون العام، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2017/ 2018.
2. رراقي محمد زكرياء، المبادئ الأساسية التي تحكم المرفق العام، محاضرات في مقياس مؤسسة المرفق العام للسنة الأولى ماستر، القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة، 2017/2018.
3. قروش عيسى، إستراتيجية الجزائر الالكترونية، مقياس الإدارة العمومية الالكترونية، محاضرات للسنة الثانية ماستر، قسم تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017/2018.
4. نور الدين شنوفي، المناجنت العمومي، محاضرات مقدمة للموظفين المرشحين لرتبة متصرف إداري، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

I- Articles :

1. David Alcaud, Amar Lakel, les nouveaux "visages "de l'administration sur internet pour une évaluation des sites publics de l'état, Revue française d'administration publique, ENA, 2004.
2. Jacques Sauret, L'administration électronique, La jaune et la rouge, Mars 2004.

الفهرس

الشكر والتقدير

الإهداء

قائمة المختصرات

01..... مقدمة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

08..... المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.....

08..... المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية ونشأتها.....

08..... الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية.....

11..... الفرع الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية.....

14..... المطلب الثاني: مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية.....

15..... الفرع الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية.....

17..... الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية.....

19..... المطلب الثالث: عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية.....

20..... الفرع الأول: عناصر وخصائص الإدارة الإلكترونية.....

27..... الفرع الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية.....

31..... المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية.....

32..... المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية.....

- 32..... الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية.
- 35..... الفرع الثاني: مميزات وخصائص الخدمة العمومية.
- 36..... المطلب الثاني: مبادئ ومعايير الخدمة العمومية.
- 37..... الفرع الأول: المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية.
- 39..... الفرع الثاني: أهم المعايير التي تتميز بها الخدمة العمومية.
- 42..... المطلب الثالث: نظم وأنواع الخدمة العمومية.
- 42..... الفرع الأول: نظم الخدمة العمومية.
- 45..... الفرع الثاني: أنواع الخدمة العمومية.

الفصل الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

- 51..... المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية في القانون المقارن.
- 51..... المطلب الأول: نماذج الإدارة الإلكترونية في الدول الأجنبية.
- 51..... الفرع الأول: نموذج الإدارة الإلكترونية في فرنسا.
- 51..... الفرع الثاني: نموذج الإدارة الإلكترونية في و.م.أ.
- 59..... المطلب الثاني: نماذج الإدارة الإلكترونية في دول المغرب العربي.
- 60..... الفرع الأول: نموذج الإدارة الإلكترونية في المغرب.
- 62..... الفرع الثاني: نموذج الإدارة الإلكترونية في تونس.
- 64..... المبحث الثاني: تجربة الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية في الجزائر.

- 65.....المطلب الأول: إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013
- 66.....الفرع الأول: مضمون إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013
- 67.....الفرع الثاني: محاور وأهداف إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013
- 71.....الفرع الثالث: برامج تنفيذ إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013
- 73.....الفرع الرابع: معوقات تنفيذ إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013
- 74.....المطلب الثاني: دراسة نماذج قطاعية للخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر
- 74.....الفرع الأول: قطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية
- 77.....الفرع الثاني: قطاع البريد والمواصلات
- 80.....الفرع الثالث: قطاع التعليم العالي والبحث العلمي
- 82.....الفرع الرابع: قطاع التأمين الإجتماعي والتأمينات الإجتماعية
- 82.....الفرع الخامس: قطاع العدالة
- 85.....الفرع السادس: قطاع البنوك
- 86.....الفرع السابع: قطاع التربية الوطنية والتكوين المهني
- المطلب الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في ديمومة واستمرارية الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا
- 88.....
- 89.....الفرع الأول: الخدمات الإلكترونية في المجال التجاري
- 92.....الفرع الثاني: الخدمات الإلكترونية في المجال غير التجاري

99.....	خاتمة
104.....	قائمة المصادر والمراجع
116.....	فهرس
	ملخص

ملخص

في سياق تقديم خدمات عمومية تتسم بالكفاءة والفعالية والرضا من قبل المواطنين، سعت مختلف الإدارات والمؤسسات العمومية إلى التخلص من الأساليب التقليدية المعتمدة في تقديم الخدمات، ذلك من خلال الاستفادة من التطورات الحاصلة في مجال تقنية المعلومات وبروز نمط الإدارة الإلكترونية القائم على السرعة والشفافية والموضوعية في تقديم الخدمات العامة وإستفادة الزبون منها.

ولمسايرة التطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تبنت الجزائر المبادرة الإلكترونية، التي تجسدت في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، الذي تضمن مجموعة من الأهداف ونظام متكامل الآليات التنفيذية، تمحورت حول عصنة الإدارة ورقمنتها، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين وتسهيل طرق الحصول عليها.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية ، تحسين، عصنة .

Summary:

In the context of providing efficient, effective and satisfactory public services to citizens, various public administrations and institutions have sought to get rid of the traditional methods adopted for providing services, by taking advantage of the developments in the field of information technology and the emergence of the electronic management style based on speed, transparency, and objectivity in the provision of public services.

To cope with the enormous development in the field of information and communication technologies, Algeria adopted electronic initiative, which is embodied in the e-Algeria Project 2013, which included a set of objectives and the system of integrated operational mechanisms, focused on the modernization of administration and digitization, and improve the level of services provided to citizens and facilitate ways to get them.

key words: electronic management , public service , improvement , modernization .