



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة أحمد زبانة غليزان  
كلية الحقوق



أطروحة لنيل شهادة دكتوراه ل.م.د في القانون الإداري المتخصص

موسومة بعنوان

الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين النصوص  
القانونية والتجسيد الميداني

تحت إشراف الأستاذ:

أزرو محمد رضا

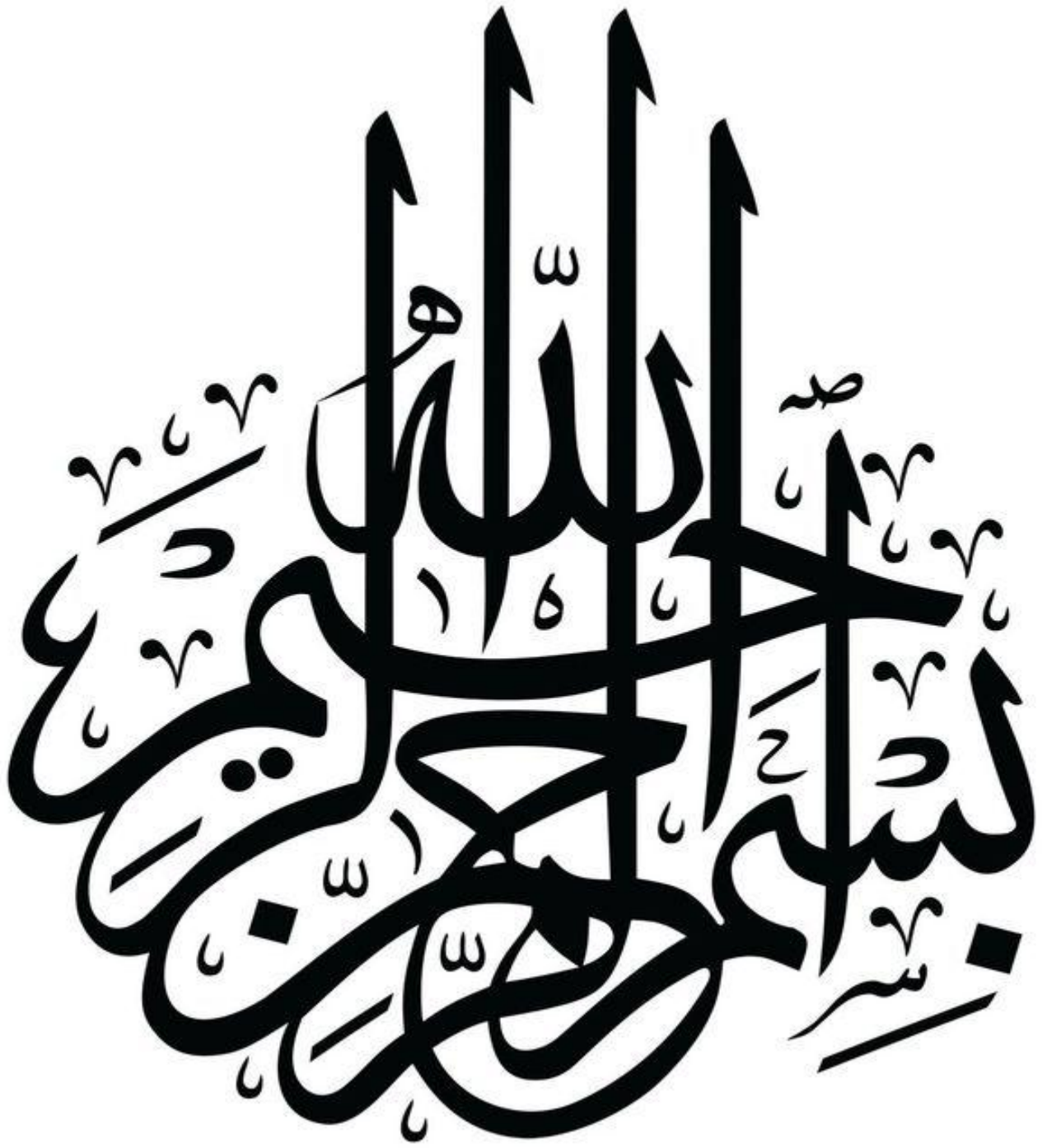
من إعداد الطالب:

بوعمامة جيلالي

لجنة المناقشة

| الاسم واللقب      | الرتبة العلمية  | الجامعة                    | الصفة        |
|-------------------|-----------------|----------------------------|--------------|
| أ.د جيلالي حسين   | أستاذ           | جامعة أحمد زبانة غليزان    | رئيسا        |
| أ.د أزرو محمد رضا | أستاذ           | جامعة أحمد زبانة غليزان    | مشرفا ومقررا |
| د يوسفى عبدالهادي | أستاذ محاضر -أ- | جامعة أحمد زبانة غليزان    | مناقشا       |
| د. عقاب لزرق      | أستاذ محاضر -أ- | جامعة أحمد زبانة غليزان    | مناقشا       |
| أ. د منقور قويدر  | أستاذ           | جامعة محمد بن احمد وهران 2 | مناقشا       |
| أ.د عيسى علي      | أستاذ           | جامعة ابن خلدون تيارت      | مناقشا       |

السنة الجامعية 2024\2025





﴿وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ﴾

[سورة هود] الآية 88

﴿رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى  
وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ

الصَّالِحِينَ﴾ [سورة النمل] الآية 19

## شكر وعرفان

الحمد لله حمدا ليس منحصرأ على أياديه ما يخفى وما ظهر، الحمد لله الذي من علينا بنعمة الإسلام الحمد لله الذي وفقنا واجتبتنا لطلب العلم، لله الشكر كله أوله وآخره على نعمه التي لا تعدو لا تحصى.

وبعد:

أتقدم بأخلص عبارات الشكر والامتنان والتقدير والعرفان لطاقم لجنة المناقشة أساتذتنا الكرام، بارك الله فيكم وجزاكم عنا خير الجزاء في الدارين، على مجهوداتكم إذ تفضلتم علينا بقراءتكم وتصوييكم وتصحيحكم ومناقشتكم لهذا العمل المتواضع وتنقيحه من كل زلة واعوجاج، فلکم منا كل الاحترام والتقدير.

كما أخص بالشكر الجزيل والتقدير العزيز لأستاذي ومشرفي فضيلة الدكتور: **آزرو محمد رضا** الذي شرفنا بالتوجيه والتصويب والتأطير خلال فترة إنجاز هذه الأطروحة، فجزاك الله عنا خيرا عن ما قدمته لنا من نصائح ومعلومات نحسبها في ميزان حسناتك إن شاء الله تعالى.

كما لا ننسى بالذكر أن نشكر كل أساتذتنا الكرام الذين تلقينا على أيديهم أبجديات العلم، خلال كل هذه الحقبة الطويلة من العمر، ما لي إلا أن أقول لكم بارك الله فيكم وجزكم عنا خير الجزاء في الدنيا والآخرة.

## الإهداء:

إلى وكر الحنان ينبع بالسكينة وطيب الفؤاد تلمع، ليتني لم أقل لك أف يوما وكنت لك خادما يتذلل، أماه  
فاضت أعيني دمعاً والقلب يتقطع، كلمات الشكر في حقك لا تجدي ولا تنفع، جوهرها تجلى فيك صنع الله  
مبدع، أسأله دار مقامة لك في الفردوس بك أجمع، حفظك الله من كل شر وسوء منه المخلوق يجزع،  
وأدامك علينا نعمت في محيط رضاك نرتع.

إلى من في كل يوم أنا له أسأل، أبتاه متى تشرق شمس الهدى تمضي سبيلا إلى الرحمن ترجع، كلي رجاء بالقدير  
فهو يعطي ويمنع، لك مني شكرا وعرفانا في الدجى يلمع.

إلى خادم القراءان في المحاريب أصهب يزأر، شيخنا يوسف نعمة من الله علينا في رحابها نرتع، أسأل الرحمن  
وإليه أتضرعه، حسن الجزاء لك في الدارين تتمتع، في حلق الأنبياء والشهداء إن شاء الله لنا مجمع.

إلى البشير الغزير الوفير العطاء أخ هبة الله من خلقه إلي ساقها، بالبشارة حاملا جاء في الحياة سند من الواهب  
أدمها.

إلى خليل صفا وده في قلبي تمواه الأنفس، أبو الزينة في عيش تقادم عهده أظهر سرا قد خفا، أريب حبيب  
صديق صادق الوعد منصفنا.

إلى الذي يلقاك ببسمة محياه قد ألفا، عياد أحمد، ها قد وفيت بالوعد غير متكلفا.

بوعمامة جيلالي

### قائمة لأهم المختصرات

|            |                                                                                        |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| ص          | . صفحة                                                                                 |
| ت          | . ترجمة                                                                                |
| ت.ع        | . تعليق                                                                                |
| ت.م        | . تقديم                                                                                |
| ج.م        | . جزء من                                                                               |
| ح          | حوليات                                                                                 |
| د.ن.       | دار النشر                                                                              |
| د.و.ت.     | دار الوثائق الوطنية قصر الوردية                                                        |
| س.ن.       | سنة نشر                                                                                |
| ط.         | طبعة                                                                                   |
| ع.         | عدد                                                                                    |
| : Éd       | Edition                                                                                |
| : °N       | Numéro                                                                                 |
| : P        | Page                                                                                   |
| : .R.A     | Revue africaines                                                                       |
| : .R.O.M.M | Revue de l'Occident Musulman et de la Méditerranée                                     |
| : T        | Tome                                                                                   |
| : .Trad    | Traduction                                                                             |
| .V         | Volume                                                                                 |
| CERIST     | Centre de Recherche sur l'Information Scientifique et Technique                        |
| S/GBIT     | Storage per Gigabit                                                                    |
| ADSL       | Asymmetric Digital Subscriber Line                                                     |
| BOT        | Transfer ,Operate ,Build                                                               |
| ANPT       | Agence Nationale de Promotion et de Développement des Parcs Technologiques             |
| SERVER SQL | Structured Query Language Server                                                       |
| TPE        | Thermoplastic Elastomer                                                                |
| IP         | Internet Protocol                                                                      |
| GAB        | Guichet Automatique Bancaire                                                           |
| CDTA       | Centre de Développement des Technologies Avancées                                      |
| CRSTDLA    | Centre de Recherche Scientifique et Technique pour le Développement de la Langue Arabe |
| SMW        | or Similar ,MarketMS ,ShadowCrew                                                       |

# مقدمة

أفرز التطور الهائل الذي شهدته الثورة الرقمية العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيراً كبيراً على نمط سير الحياة البشرية، حيث أصبحت الوسائل التكنولوجية والبرامج المرتبطة بها جزءاً لا يتجزأ من حياة الأفراد اليومية في شتى المجالات، حيث أن اندماج الوسائل التكنولوجية الحديثة مع الإنترنت جعل من هذين العاملين يسيطران بشكل كبير على أغلب الميادين حيث منحا قفزة نوعية للحياة البشرية، وذلك من خلال ضمان عدة عوامل محفزة تتعلق خاصة بالوقت والجهد والكم والجودة وكذا الدقة التامة في تنفيذ مختلف المعاملات.

في هذا الإطار كان القطاع الخاص سباقاً في عملية اقتحام العالم الرقمي والاستفادة من مختلف ميزات ووسائله في الكثير من المعاملات الخاصة، سواء تعلق الأمر بالجانب التجاري أو الصناعي وحتى الاجتماعي، الأمر الذي حقق من خلاله القطاع الخاص قفزة نوعية ونتائج باهرة في ما يتعلق باستعمال التكنولوجيا الحديثة والإنترنت في تسيير مختلف أنشطته، ويظهر هذا جلياً في مجال التجارة الإلكترونية الذي أكدت عليه مختلف تشريعات الدولية وحتى الوطنية، قانون 18\_05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، من خلال النص على مدلول التجارة الإلكترونية في نص المادة 06، ليتأثر القطاع العام بعد فترة معتبرة من تجربة القطاع الخاص في ميدان التحول الرقمي والتعامل الإلكتروني، وبداية استعماله للوسائل التكنولوجية وبرامج الإنترنت في تسيير مختلف الأجهزة والهيئات الإدارية والمرافق ذات المنفعة العمومية التي تعنى بتقديم الخدمات العامة للمواطن في إطار أداء المهمة الأساسية للدولة داخل المجتمع.

ومع بداية توسع دائرة الوسط الرقمي تغير نمط تسيير الهيئات والمؤسسات العمومية في مختلف أنحاء العالم، من الناحية الهيكلية والديناميكية إذ أصبحت الحكومات والمنظمات العالمية تعمل في ظل شبكية رقمية عالية الدقة والأداء، سواء على المستوى الداخلي من خلال التنسيق بين الأجهزة الإدارية المكونة للحكومة الوطنية، أو بالنسبة



للعلاقات الدولية في إطار ممارسة الدبلوماسية أو المشاركة الفعلية في السياسات والمحافل الدولية.

وبينما تساهم جل الدول تقريبا في عملية بناء التحول الرقمي العالمي، لم تحقق جميعها نفس المستوى من التنمية الرقمية<sup>1</sup>، حيث تباينت الالتزامات والأساليب المعتمدة في تحقيق هذا التحول مما أدى إلى تفاوت ملحوظ بين مختلف الدول في النتائج المحققة عبر فترة زمنية محددة، إذ ليست كل الدول قادرة على الوصول إلى مكاسب التنمية الرقمية، والاستفادة من نتائج التحول الرقمي نظرا للافتقار لمختلف العوامل المساعدة في تحقيق هذا المطلب، الذي أصبح صراحة حتمية تفرضها كل الظروف والمعطيات الوطنية والعالمية.

وعليه ظهر فكر وواقع إداري حديث ومتطور تأثر بموجة التحول الرقمي، تجسد في بروز مفاهيم وأساليب جديدة في تسيير الإدارة العامة تمثلت أساسا في نظام الإدارة الإلكترونية، التي تعتبر أبرز نوع يترجم الاستجابة للتوجهات التكنولوجية الحديثة في تسيير الإدارة العمومية في صورتها الحديثة في ظل القرن الواحد والعشرين وما صاحب ذلك من تعاقب الثورات التكنولوجية المتتالية وانتشار العولمة والمعرفة وديناميكية الاتصالات الشبكية، التي غيرت مفهوم العمل الإداري من الأسلوب التقليدي إلى النمط الإلكتروني الرقمي الذي يعتمد على الإنترنت والتكنولوجيا الحديثة في تنفيذ مختلف المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العمومية في شكلها الحديث.

حيث كان للجزائر على غرار باقي دول العالم نصيب من هذا التحول الرقمي، من خلال بداية ظهور إرهابات توحى ببداية تخلي الحكومة الجزائرية عن النمط التقليدي في تسيير أجهزتها الإدارية، والرغبة في تبني نظام الإدارة الإلكترونية، من خلال ما بادرت

<sup>1</sup> \_ يقصد بمصطلح التنمية الرقمية: نغني بها تحقيق أهداف التنمية المستدامة التي تعتمد على عملية بناء التحول الرقمي لتطوير المجتمع المعلوماتي من خلال النهوض بجانب الابتكار في المجال المعلوماتي والتكنولوجي. للمزيد أنظر:

به من مشاريع الإصلاح الإداري التي تأثرت حتما بموجة التحول الرقمي العالمي، حيث كان مشروع الجزائر الإلكترونية لسنة 2013<sup>1</sup>، المنطلق الحقيقي لتبني النظام الرقمي في تسيير المؤسسات والمرافق العمومية وتقديم خدمة عامة إلكترونية ترقى لتطلعات المواطنين وتستجيب لمتطلباتهم عن طريق إرساء دعائم دستورية فعالة، على غرار تلك التي جاء بها التعديل الدستوري لسنة 2020<sup>2</sup>، خاصة فيما يتعلق بالمبادئ الحديثة التي نصت عليها المادة 27 منه، حين أكدت على المنطلق الأساسي لدراستنا هذه والمتمثل في مبدأ تكيف وتأقلم المرفق العام مع الظروف ومتطلبات الحاجة العامة التي تظل مطاطية غير مستقرة تتأثر بما يحيط بها، وهذا ما حدث بالفعل للمرافق العمومية التي لم يكن هناك بدّ غير تكيفها وتناغمها وما فرضته التكنولوجيا والإنترنت على الحياة الإنسانية.

ترتب عن التحول نحو نظام الإدارة الإلكترونية جملة من التغيرات على مستوى هياكل وأنظمة الإدارة العمومية وطريقتها الوظيفية، وكذا أساليبها، بما فيها طريقة تقديم الخدمة العمومية، حيث انتقلت من النمط التقليدي المباشر إلى النمط الإلكتروني الحديث الذي يعتمد على السرعة والدقة المتناهية باستخدام الإنترنت، هذا ما يعرف في الوقت الحالي بالخدمات الإلكترونية، التي تعتبر نمط خدماتي جديد تقلصت بفضلها المسافات واختزل من خلاله الوقت وتطور بفضلها جودة الخدمات العمومية، حيث ظهر هنا النموذج الرشيد للخدمة العمومية التي تركز الفعالية والشفافية والمساواة، وتتخلى عن كل مظاهر الفساد والبيروقراطية مما يرفع معنويات المواطنين ويحقق متطلباتهم.

شرعت العديد من القطاعات في تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية، وكان قطاع الداخلية والجماعات المحلية من بين القطاعات السبّاقة في تفعيل هذا النظام الجديد حيث تتأثر جودة خدماتها باهتمام المواطنين مباشرة، بسبب كثرت تعاملهم مع الإدارات العامة

<sup>1</sup> \_ مسيردي سيد أحمد، سعيدي خديجة، مشروع الجزائر الإلكترونية واقع وتحديات، مجلة الإدارة والتنمية والبحوث والدراسات، ع الرابع، ص 261.

<sup>2</sup> \_ التعديل الدستوري 2020، الجريدة الرسمية ع 82 المؤرخة في 30 ديسمبر 2020.

وإقبالهم المستمر عليها من طرفهم، إضافة إلى تفشي كل أنواع الفساد والبيروقراطية في النظام القديم، مما جعل الوزارة المعنية تحرص على ضرورة عصرنه كل المؤسسات والمصالح الإدارية التابعة لها مركزيا ومحليا وتحويلها للتعامل بالنمط الإلكتروني، قصد الارتقاء بمستوى الخدمة العامة التي تقدمها كما ونوعا، حتى تتمكن من تحقق رضى المواطنين والمستخدمين للمرافق العامة الإلكترونية الأمر الذي دفعنا إلى اختياره كنموذج رئيسي للإدارة الإلكترونية ضمن دراستنا هذه.

وإذا أردنا الغوص أكثر فأكثر في مختلف المصالح التابعة للقطاع والتي كانت سباقة في عملية التحول الرقمي نجد ذلك جليا على مستوى مصالح الحالة المدنية التي تعتبر إحدى المصالح الأساسية في الهيكل التنظيمي للبلدية والعصب الأساسي المحرك لها، نظرا لدقة وأهمية الخدمات التي تقدمها للمواطنين، وصلتها الوثيقة بتسيير شؤونهم في مختلف المجالات، حيث تعتبر ميدانا خصبا للتطلع حول الواقع الحقيقي لتفعيل نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر ومدى تجاوب المواطنين مع الوسط الرقمي الجديد الذي أصبحت تقدم من خلاله أهم الخدمات العمومية بالنسبة لهم.

ولا تزال الثورة الرقمية مستمرة في إنتاجها للتكنولوجيات المتطورة والحديثة المساعدة للإنسان في أداء مختلف المهام والوظائف التي أصبحت معقدة وصعبة في ظل عصر السرعة والانفجار الديموغرافي في العالم، حيث بدأ استخدام نظام الإدارة الإلكترونية في عملية تسيير مختلف المؤسسات العمومية والهيئات الإدارية قصد التأقلم والمعطيات العصرية ولا يزال هذا النظام في تطور مستمر إلى اليوم حيث ارتقى إلى العمل عن طريق الذكاء الاصطناعي الذي بلغ درجة عالية من محاكاة العقل البشري في تنفيذ مختلف المهام والأعمال إما مساعدا للإنسان أو بديلا حقيقيا له سيأخذ بالبشرية إلى نتائج يصعب التنبؤ بآثارها المستقبلية.

اجتمعت جملة من الأسباب الموضوعية والذاتية التي أدت بنا إلى معالجة موضوع الإدارة الإلكترونية، فمن الجانب الموضوعي هو ما وصلت إليه الإدارة العامة الجزائرية

من رداءة وتدهور في التسيير وتحقيق الأهداف المسطرة، مما يقودنا إلى البحث عن سبل وآليات جديدة لترشيد وتحسين الخدمات العمومية.

ولما كانت الإدارة الإلكترونية تمثل نقطة تحول نوعية في طريقة تقديم الخدمة العمومية، أصبحت من بين المتغيرات الضرورية لأية إدارة عمومية معنية بعملية الإصلاح الإداري الشامل الذي جاء به نظام الإدارة الإلكترونية، حيث أصبح ميدانا خصباً للباحثين في إثراء مختلف جوانبه سواء تعلق الأمر بالجانب النظري أو التطبيقي لموضوع.

بالإضافة إلى أن تعميم تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية أصبح حتمية لا بد من استعمالها في تسيير الأجهزة الإدارية العمومية، وسبيلاً للخلاص من مختلف الأزمات التي يشهدها العالم بشكل عام والجزائر بشكل خاص في إطار التفعيل الحقيقي لمبدأ تكيف وتأقلم الإدارات الحديثة مع كل الظروف المحيطة، داخلية أو خارجية كانت منقطعة أو مستمرة.

أما بالنسبة للأسباب الذاتية التي أدت بنا كباحثين في الميدان الأكاديمي لاختيار هذا الموضوع، الرغبة في زيادة إثراء الرصيد المعرفي في ميدان العلوم الإدارية وبناء توجه فكري إداري خاص نرجو استعماله مستقبلاً في مختلف المجالات والمشاريع التي تطرح أمامنا حتى نتمكن من الإفادة والمشاركة في دفع عجلة البرامج التنموية، إضافة إلى نشر الوعي المجتمعي فيما يتعلق بموضوع الرقمنة وكيفية الولوج إلى العالم الرقمي في تلبية الحاجة العامة لأنه صراحة، كان لنا الحظ في تكوين وزيادة كم هائل من المعلومات المتعلقة بالجانب التقني أثناء فترة البحث في موضوع الإدارة الإلكترونية.

بينما تدرج أهمية الموضوع في كونه من بين أهم المواضيع المطروحة في مجال الفكر الإداري المعاصر، حيث يكتسي أهمية علمية تكمن في إخضاع الموضوع إلى جملة من التحليلات والمقاربات العلمية التي تتيح عملية بناء مادة علمية خاصة بالموضوع يمكن الاستفادة منها في الميدان الأكاديمي، بالإضافة إلى إلمام الموضوع بعدة مفاهيم

تعتبر أساسا في دراسة مواضيع القانون الإداري والعلوم الإدارية وهما الإدارة العامة والخدمة العامة والمرافق العامة والتي اقترنت بالتطور التكنولوجي الحاصل.

كما تظهر الأهمية العلمية للموضوع في الخروج من قوقعة المفاهيم الكلاسيكية لمواضيع القانون بصفة عامة والقانون الإداري بصفة خاصة، من خلال نشر الثقافة الإلكترونية في مجال الدراسات القانونية والإدارية، وذلك لا يتم إلا من خلال الإلمام بكل الجوانب التطبيقية والنظرية المتعلقة بنظام الإدارة الإلكترونية.

وإذا حاولنا إبراز الأهمية العملية للموضوع، فالأمر جلي خاصة فيما يتعلق بما فرضته التكنولوجيا الحديثة والإنترنت اللتان لم تتركنا ميدانا ولا مجالا إلا واتصلت به كلا أو جزءا، إذ أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية وما يترتب عنها، يتعلق أساسا باستخدام وتفعيل النمط الرقمي في الإدارات والمرافق العمومية، من خلال الارتقاء بنوعية الخدمة التي تقدمها بطريقة تجعل منها تتسم بالفعالية والجودة المناسبين، بما يحقق الأهداف المسطرة من طرف الحكومة بالنسبة للنهوض بالقطاع العام والإدارة العامة، وكذا الاهتمام بالمواطن في إطار الاستمرارية في العطاء والتحسين والسعي المتواصل نحو التطوير والتجديد.

كما لا يخفى أن حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وندرة الوعي الذي يحيط بوسائلها وأهميتها، إضافة إلى شح النصوص القانونية المنظمة لها وقصورها في معالجة الكثير من النقاط المتعلقة بها، دافع أساسي لتحفيز المشرع الجزائري لبناء منظومة تشريعية خاصة بموضوع المعاملات الرقمية في الجزائر نظرا لخصوصيتها، والسعي وراء خلق بيئة رقمية حقيقية تقوم عليها جهود مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر، من خلال دعم المسؤولين والموظفين في مختلف القطاعات والهيئات العمومية، ومساعدتهم في صنع القرار وتسطير البرامج المتعلقة بالتحول الرقمي، إضافة إلى إزالة كل المعوقات والتحديات التي تحول دون تحقيق هذا الهدف.

لما كانت الخدمات العمومية التي تعنى مختلف المرافق والأجهزة الإدارية العامة في الدولة بتقديمها للأفراد؛ نقطة اتصال وثيق بين المواطن والحكومة التي لطالما سعت إلى بناء نسيج إداري مرفقي منظم ومتكامل يعمل في كل الحالات على تلبية الحاجة العامة للجمهور وتقديمها في أحسن صورة ممكنة، كان التحول الإلكتروني في تسيير هذه الهيئات والمؤسسات العامة سبيلا لتحقيق هذا المقصد الرئيسي، من خلال استخدام أحدث مخرجات التكنولوجيا وبرامج الإنترنت المتطورة في العصر الحالي، وعليه نطرح الإشكال التالي:

**هل تملك الجزائر بيئة رقمية كافية تمكنها من عملية التحول نحو نظام بحجم الإدارة الإلكترونية وما يقابلها من توجهات رقمية مستقبلية، في ظل قصور المنظومة التشريعية المتعلقة بها؟**

يتفرع عن هذه الإشكالية الرئيسة جملة من التساؤلات الفرعية تتمثل في: ما مدلول الإدارة الإلكترونية؟ وهل يمكن اعتبارها نظاما قائما بذاته؟ وما هي الأسباب التي دفعت الحكومة الجزائرية إلى تبني نظام الإدارة الإلكترونية؟

ولما كانت الأبحاث العلمية تقوم على مجموعة الأدوات البحثية الرئيسة المتمثلة في المناهج البحثية تم استخدام جملة من الأدوات المنهجية العلمية لمعالجة موضوع الدراسة تمثلت أساسا في المنهج الإحصائي الذي ساعدنا على جمع بعض الإحصائيات المتعلقة بوسائل نظام الإدارة الإلكترونية من إنترنت، واستعمال الهاتف النقال والهاتف الثابت والبرامج التقنية المختلفة خلال فترات زمنية متفاوتة، والقيام بعرض البيانات التي تم معالجتها وتحليلها، إضافة إلى التعليق عليها قصد توضيح مختلف الإيجابيات والسلبيات المتعلقة بها.

كما تم استخدام المنهج التحليلي الاستقرائي قصد تمحيص وتحليل النصوص القانونية التي تدخل ضمن تنظيم تبني نظام الإدارة الإلكترونية، ومحاولة تبيان القصور والنقائص التي يعترئها، إضافة إلى تقديم مختلف المفاهيم والتعريفات وكذا التطرق

لمختلف الحقب التاريخية التي مر بها تطور نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر بالاعتماد على المنهج الوصفي التاريخي.

أما بالنسبة لنطاق الدراسة فإنه ينحصر موضوعيا في البحث في جاهزية الحكومة الجزائرية من عدمه في تبني وتفعيل نظام الإدارة الإلكترونية، وما يصاحب ذلك من تغيرات جذرية بالنسبة للمفاهيم النظرية سواء تعلق الأمر بالمرافق العامة أو الخدمات العمومية التي تقوم بتأديتها بصورة مختلفة تماما عن نظيرتها في النظام التقليدي، أما بالنسبة للجوانب التطبيقية حولنا إعطاء صورة حقيقية حول موقع الجزائر من دول العالم في إطار التحول الرقمي، حيث تظهر هناك حدود دراستنا الزمنية التي أكدنا فيها على فترات زمنية مختلفة منذ سنة 2000\_2013 التي حددت بفترة انطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية، إضافة إلى فترة التغيير العامة للحكومة الجزائرية وتأسيس التعديل الدستوري لسنة 2020، وما صاحب ذلك من برامج إصلاحية مست قطاع التكنولوجيا والرقمنة، إلى ما وصلت إليه الحكومة اليوم في ميدان استخدام التكنولوجيا في تسيير وترشيد الإدارات والمؤسسات العمومية.

تهدف هذه الدراسة إلى الإحاطة بمختلف الجوانب النظرية والتطبيقية المتعلقة بنظام الإدارة الإلكترونية، فعن الجانب النظري نرجو أن يكون نقطة انطلاق نحو نشر الوعي بمختلف المفاهيم المتعلقة بالموضوع في الميدان الأكاديمي ولما لا حتى بالنسبة للوسط الاجتماعي، حتى يسهل تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر، حيث أن تحديد مدلول الإدارة الإلكترونية وبيان المتطلبات الضرورية لإرساء دعائمها والتحديات التي تحول دون ذلك من خلال تبيان النقاط الإيجابية لنظام الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، من حيث الجودة، الوقت، الجهد والتكلفة، وإبراز واقع جاهزية الجزائر لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية وبناء مجتمع المعلومات، كل هذه النقاط تعتبر مقصدا أساسيا في إبراز أهمية دراستنا لهذا الموضوع.

أما بالنسبة لصعوبات فما يسعنا أن نقول أن البحث العلمي قد يتخيل لكثيرين أنه أصبح سهلا ممهدا في ظل وجود الإنترنت والإعلام الآلي ومختلف التطورات التكنولوجية المساعدة في إنجاز البحوث إلا أن المشكل الحقيقي يكمن في غالب الأحيان في وضعية الباحث في حد ذاته خاصة من الجانب الاقتصادي والاجتماعي حيث تلقينا كطلبة باحثين صعوبات مادية كثيرة في ظل عدم توفر دخل مادي يؤمن إلى حد ما عملية البحث في هذه الدرجة العلمية.

أما بالنسبة للجانب الموضوعي، فإن المادة العلمية المتعلقة بموضع الإدارة الإلكترونية وإن توفرت باللغة العربية إلا أنها في غالب الأحيان لا تتفق مع تطلعاتنا البحثية ومنهجنا في الدراسة مما أجبرنا على استعمال الترجمة للمراجع الأجنبية التي عالجت الموضوع بشكل كافي ساعدنا كثيرا في دراستنا، بالإضافة إلى اللجوء إلى الانترنت وتصفح المواقع الجزائرية الرسمية للحصول على المعلومات الدقيقة في الموضوع، كما قمنا بالاعتماد على الوثائق الإلكترونية واللقاءات التليفزيونية للمسؤولين والخبراء قصد تحري المعلومات الرسمية والمستجدات حول هذا الموضوع .

كما تلقينا صعوبات من طرف بعض بالإدارات العمومية والهيئات التي تتعامل ضمن الوسط الرقمي، في تزويدنا بمختلف المعلومات والتقارير الرسمية المتعلقة بتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية، حيث لا تزال الكثير من الإدارات والمؤسسات تعاني من الانغلاق والضبابية فيما يتعلق بتقديم المعلومة برغم من ادعائها تقديم إحصائيات رقمية للمعنيين.

وبناء على ما تقدم ومحاولة منا الإحاطة التامة بكل الجوانب النظرية والتطبيقية والتشريعية المتعلقة بموضوع الإدارة الإلكترونية، وللإجابة على الإشكالية الرئيسية وما تفرع منها، من تساؤلات فرعية قررنا تقسيم الموضوع إلى:

تم التطرق في الباب الأول إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية كآلية لإصلاح القطاع العام في الجزائر، وذلك من خلال معالجة حقيقة الإدارة الإلكترونية كتوجه



**عصري في الجزائر في الفصل الأول** حيث تطرقنا لمختلف المفاهيم المتعلقة بنظام الإدارة الإلكترونية وما يقابلها من مصطلحات، إضافة إلى التركيز على خصائص ومميزات النظام وما يكتسبه من أهمية علمية وعملية بالنسبة للموطن والحكومة على حد سواء.

كما بالنسبة **للفصل الثاني** فتناولنا فيه مختلف المفاهيم المتعلقة بالخدمة العمومية في صورتها الحديثة، والتفصيل في مفهوم المرافق العامة الإلكترونية التي تعنى بعملية تقديمها.

أما بالنسبة **لللباب الثاني** تطرقنا إلى الجانب الاستراتيجي للحكومة الجزائرية في تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية وما صاحب ذلك من تدابير ومشاريع قامت بها الحكومة الجزائرية في هذا الميدان، حيث تم التفصيل في الواقع الحقيقي للتحويل الإلكتروني في الجزائر وما صاحبه من إحصائيات دولية ووطنية في قياس نسبة نجاح المشروع في **الفصل الأول**، أما **الفصل الثاني** فقد تناولنا فيه مختلف النتائج التي حققتها الجزائر في مجال الرقمنة، وكذا مختلف التحديات والمعوقات التي تحول دون تفعيل نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

والأمر الذي يبرر هذا التقسيم يظهر جليا في نسق تسلسلي بنيت عليه دراستنا، فمادامت الإدارة الإلكترونية تعد نظاما حديثا في تسير القطاع لعام في الجزائر كان لا بد من التطرق إلى دراسة تطورها بداية من خلال التعرّيج على مختلف الحقب التي عرفت فيها الجزائر إرساء القواعد الأولى لهذا النظام من منظور مختلف الجوانب، لنأتي إلى تقديم وصف وبيان لمدلول هذا النظام الحديث المزمع تطبيقه وما يحويه من خصائص ووسائل متطورة جعلت منه بديلا حتميا ذا أهمية تفوق الطريقة التقليدية في تسيير الإدارة العمومية، ولما كان نظام الإدارة الإلكترونية له علاقة مباشرة بالمفهوم الحديث للمرافق العمومية كوعاء لتقديم خدمات عمومية متطورة قمنا بربط المفهومين تحت النمط الإلكتروني في سير كل واحد منهما في الفصل الثاني وبه نكون قد حاولنا الإلمام بمختلف الجوانب النظرية للإدارة الإلكترونية في الباب الأول، ليأتي الباب الثاني الذي قدمنا من

خلاله تفصيلا لواقع نظام الإدارة الإلكترونية من خلال دراسة مختلف محاور مشروع الجزائر الإلكترونية وأهدافه التي ركز عليها في الفصل الأول، ثم القيام بأخذ عينة تترجم ما وصل إليه الفكر الإداري الإلكتروني في الجزائر من خلال دراسة البلدية الإلكترونية وكيفية تطبيقها على المستوى المحلي لما لها من اتصال مباشر بالمواطن الذي لطالما كان معيار أساسيا لتقييم الأعمال والمشاريع الحكومية، أما الفصل الثاني كان بمثابة نتائج ارتبطت بتسلسل مختلف الأفكار التي عالجتها الدراسة حيث قمنا من خلاله بتقييم أداء تطبيق الإدارة الإلكترونية ومختلف التحديات والبدائل التي تواجهها في ظل النهج الرقمي الجديد للحكومة الجزائرية.

## الباب الأول

تطور عملية الإصلاح الإداري في

الجزائر

**الباب الأول: تطور عملية الإصلاح الإداري في الجزائر**

نظرا لما أحدثته الثورة الرقمية في مختلف المجالات على الصعيد العالمي من تغيرات جذرية على جميع المستويات، بالإضافة إلى كونها أصبحت عاملا ضروريا في الحياة العامة والخاصة على حد سواء، فقد كان للجزائر نصيب من هذا التحول الذي تجلى فيما تم استقطابه من تكنولوجيات حديثة في إطار إبرام المعاهدات والاتفاقيات الدولية التي صادقت من خلالها الحكومة الجزائرية على مشاريع تنمية كبيرة تتعلق بمجال التحول الرقمي في تنفيذ مختلف الأعمال، وفي هذا الصدد من أجل النهوض بالقطاع العام وتطوير الخدمة العمومية في ظل الإرهاصات والمؤثرات الداعية للتغير، تبنت الجزائر نظام الإدارة الإلكترونية كوسيلة حديثة لتطوير عمل الأجهزة الإدارية في الجزائر إلى جانب السعي وراء خلق بيئة ملائمة لممارسة مختلف المعاملات الإدارية التي تبنى على معيار هام جدا يتمثل في تحسين العلاقة مع المواطن من خلال نوعية الخدمة المقدمة من طرف المؤسسات والهيئات الإدارية العمومية.

وعليه سنعالج في هذا الباب مختلف الجواب النظرية لنظام الإدارة الإلكترونية وكيفية تطورها تدريجيا في الجزائر في الفصل الأول ثم التطرق إلى شرح مدلول الخدمة العمومية والآليات اللازمة لتطويرها في الجزائر في الفصل الثاني تولى.

## الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية فكر إداري آخر في الجزائر

من خلال سعي الجزائر كسائر دول العالم إلى الرقي وتطوير الخدمة العمومية إلى أفضل المستويات كان لابد من وضع سياسة عامة من خلال ما نصت عليه مختلف النصوص القانونية التي أكدت على حتمية رقمنة الإدارات العامة الجزائرية وتعميم استعمال التكنولوجيا والإنترنت في القطاع العام خاصة في ظل ما حققه القطاع الخاص من تقدم هائل باستعمال التكنولوجيا في التعامل مما يضيف نوع من الجودة والمرونة في العمل ويساعد على تنفيذ أكبر قدر من المعاملات الإدارية عن طريق استعمال الوسائل التي تتيحها الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات كأداة فعالة لتسيير الأجهزة الإدارية في الدولة ومنه ظهور مفاهيم حديثة في علم الإدارة العامة ارتبطت مباشرة بما وصل إليه العالم من ثورة رقمية تمخض عنها ما أضحى عليه بالإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث وأسلوب يعني الآنية في تنفيذ العمل متجاوزا العديد من المعطيات كالزمان والمكان والقضاء على جزء كبير من الطبيعة التقليدية للعمل الإداري.

وعليه سنقوم بدراسة المسار التاريخي وكيفية تحول الجزائر إلى الإدارة الإلكترونية وكذا الوقوف على تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية في المبحث الأول بالإضافة إلى توضيح أهمية هذا النظام وتحديد الفروق بينه وبين النظام التقليدي للإدارة العامة من خلال الوسائل والوظائف التي يقوم بها في المبحث الثاني.

## المبحث الأول: الانتقال نحو نظام للإدارة الإلكترونية في الجزائر

نتيجة ما أحدثته تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تغير في العالم الذي أصبح قرية صغيرة عن طريق الإنترنت التي قضت على كل الحواجز وقربت جميع المسافات وقلصت جميع الأوقات وجعلت من مختلف العمليات المعقدة تمتاز بالبساطة والمرونة كان لا بد من التفكير في إحكام الرقمنة في عملية تسيير مختلف المعاملات الإدارية جراء ما أصبحت تعاني منه الإدارات التقليدية من مختلف العراقيل، مما أدى إلى تبني إستراتيجية جديدة تتمثل في الإدارة الإلكترونية، وعليه سنقوم (بتحديد الإطار العام للإدارة الإلكترونية

في المطلب الأول من خلال تتبع الخطوات الأولى للتحويل الإلكتروني في الجزائر، وبعدها الشروع في تقديم مختلف المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية في المطلب الثاني).

### المطلب الأول: تحديد الإطار العام للإدارة الإلكترونية

تجتمع مجموعة من العوامل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية سواء الداخلية منها أو تلك المتعلقة بما تفرضه التوجهات العالمية في استغلال أدوات التكنولوجيا وتعميم انتشار الإنترنت في جميع المجالات، لتخلق نوع من التأثير على النظام الكلاسيكي للإدارة العامة الجزائرية التي بدأت تدريجيا تتسلخ من ثوبها القديم عبر فترات زمنية متوالية إلى أن ظهرت في صورتها الحديثة الآنية ولا تزال تتجه نحو القضاء على الطريقة القديمة للقيام بمختلف المعاملات الإدارية في إطار مواكبة التطورات التي حققتها الدول المتطورة فيما يخص النهوض بالقطاع العام وتحسين جودة الخدمات العمومية، وفي ما يلي توضيح شامل للمراحل الزمنية ومختلف الإرهاصات التي عرفت الجزائر في تبنيها لنظام الإدارة الإلكترونية.

### الفرع الأول: تطور نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر

مند ثلاثينات القرن الماضي بدأت مجموعة من الدول المتطورة الرفض تاما للنظام الإداري الكلاسيكي بالظهور على المستوى العالمي، حيث أولت اهتماما كبيرا بالعنصر البشري الذي أصبح قادرا على التفاعل الخارجي في علاقته مع مختلف المنظمات الحكومية، إذ نادت بفكرة العمل الديناميكي للأجهزة الإدارية التي لا بد لها من التحرر من القيود الروتينية والبيروقراطية، وهذا ما نتج عنه ضرورة التكيف مع التغيرات الاجتماعية والسياسية والتكنولوجية للنهوض بالإدارات العمومية وترقيتها إلى أبعد مستوى ممكن.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> \_عبد الستار إبراهيم الدهام، التنظيم البيروقراطي إزاء الفكر الإداري المعاصر، إطار نظري، كلية الإدارة والاقتصاد - الفالوجة - جامعة الأنبار، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، ع 2، 2008، ص13.

ولقد أدى التطور السريع لتقنيات المعلومات والاتصال إلى بروز نمط جديد لتسيير الإدارات العمومية متأثراً بما حققه القطاع الخاص من تطور رهيب والقفزة النوعية التي شهدتها خاصة فيما يتعلق بالتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية ومنه ظهر ما اصطلح عليه الإدارة الرقمية أو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية كنظام يسهل عملية تسيير الأجهزة والهيئات الإدارية.<sup>1</sup>

وعليه كانت الجزائر من بين الدول التي بادرت بعملية التحول الرقمي التدريجي من خلال ما عملت عليه الحكومة من معالجة القصور التشريعي فيما يتعلق بمجال التكنولوجيا والاتصالات، إضافة إلى تطوير الجانب التقني من خلال اقتناء مختلف الأجهزة الحديثة والبرامج المساعدة في عملية بناء مجتمع رقمي حقيقي.

### أولاً: \_مستقبل التحول الرقمي في القطاع العام

كشفت العديد من العوامل المختلفة عن العديد من أوجه القصور في الأنظمة والممارسات الحكومية أن مؤسسات القطاع العام القائمة ليست مصممة للتكيف السريع مع الأوضاع والحوادث المفاجئة أو الأزمات غير المتوقعة في المجتمع. حيث تعمل إلى حد كبير على أساس افتراضات العصر الصناعي السابق للوضع بشأن كيفية عمل الحكومة، وبالتالي فهي غير مجهزة للاستجابة السريعة أو لنشر المعلومات في حالات الطوارئ التي من شأنها أن تتسبب في شلل من ناحية تقديم الخدمات للمواطنين وتزويده بالحاجيات الضرورية مما قد ينجم عنه ضرر يصعب تداركه خلال تلك الفترات أو بعدها.

حيث يغير التحول الرقمي الأوضاع ونسبة تفاقم الضرر لدرجة معينة، مما يتطلب من الحكومات اعتماد تكنولوجيات مبتكرة تساعد على أن تصبح أكثر استجابة وخضوعاً للمساءلة ومرونة وكفاءة.

<sup>1</sup> \_ عز الدين الغوساني، الإدارة الإلكترونية بالمغرب الواقع والمعوقات والرهانات، بحث لنيل شهادة الإجازة، جامعة القاضي عياض، قلعة السرغانة، 2017\_2018، ص 27

الطريقة الوحيدة التي يمكن للحكومات من خلالها البقاء في العصر الرقمي هي تبني التغيير وخلق ثقافة الابتكار التي يقوم فيها الناس والمنظمات بالتجربة والتعلم والتطور مما يستلزم البقاء على المسار والاستعداد التام لمقاومة القوى الخارجية أو الضغوط التي تسعى إلى اللجوء إلى التحول الرقمي من خلال كسر حالة الانغلاق التي تقسم أنظمة تكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين التعاون بين الأجهزة الإدارية وتحقيق التكامل الرقمي والتطوير الأمثل.<sup>1</sup>

إذ لا يتعلق التحول الرقمي في القطاع العام فقط بتحسين كفاءة العمليات في المنظمات الحكومية؛ بل يساهم في تعزيز توفير الخدمات العامة وفرص المشاركة بالنسبة للمواطن في رفع أداء الخدمة العامة حيث أن منح الأفراد دورا في التسيير والتعاون فيها يخلق إحساساً أكبر بثقة الجمهور، حيث يتمثل أحد الفروق الكبيرة بين القطاع الخاص والقطاع العام في أن هذا الأخير لا يمكنه اختيار الأشخاص الذين يتعامل معهم بينما يمكن للمؤسسة التجارية تحديد سوق مستهدف معين وتقسيم قاعدة عملائها الذين يمكن الوصول إليهم، وتحديد الكيفية التي تدير من خلالها منتجاتها وتسويق وتسعير سلعة من أجل جذب أولئك الذين من المرجح أن يتعاملوا معها باستخدام مثل هذه الاستراتيجيات.<sup>2</sup>

يعد إنشاء نظام ديناميكي يخدم الجميع والمحافظة عليه تحدياً كبيراً. على الرغم من أن المؤسسات الخاصة كانت سباقة إلى الرقمنة، إلا أن المنظمات الحكومية ستجني أهم الفوائد من التكامل الرقمي الشامل، نظراً للنطاق الهائل ونطاق العمليات والحاجة إلى السرعة والكفاءة في توفير الخدمات الأساسية لرفاهية البشرية وبقائها. وقد تلاحت الظروف والأوضاع التي دفعت الحكومات على التعجيل بعمليات الرقمنة لمواكبة المطالب المتطورة وتوفير حاجيات المواطنين، وأبرز مثال على ذلك التحديات الصحية التي عرفت الجزائر والعالم خلال فترة انتشار جائحة كورونا كوفيد 19 حيث احتاجت

<sup>1</sup> – UN E-gouvernement Survey 2022 \_Aarbic web version p 175 ‘from <C:\Users\bouamama\Downloads\UN E-Government Survey 2022 â€ Arabic Web Version.pdf> ‘in :20\11\2023 ‘at :11 :34.

<sup>2</sup> \_ UN E-gouvernement Survey 2022، op cit.



الوكالات الحكومية إلى طريقة لشراء وتنسيق توزيع الموارد الأساسية مثل اللقاحات والأدوية والإمدادات الغذائية بكفاءة وبأسرع ما يمكن. ويمكن أن يكون تصميم النظم الرقمية وتنفيذها عملية معقدة؛ وفي حين أن العنصر التكنولوجي حاسم الأهمية، فإنه يجب أيضاً إعطاء أهمية العوامل مثل الثقافة، والقدرات الإنمائية، والوصول إلى البيانات والاتصال بها، وخصوصية البيانات وأمنها، والقدرة على العمل بشكل متكرر وأولي بسرعة.<sup>1</sup>

إن المجتمع الرقمي مزود إلى حد كبير بالبيانات والمعلومات وتعمل المؤسسات العامة على تحقيق المستوى الأمثل من عدد البيانات عن طريق وضع نهج جديدة لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها ونشرها. وفي جميع أنحاء العالم، تغير الاتجاهات المحيطة بالبيانات الديناميكية وسيولة البيانات الطريقة التي تستخدم بها الحكومات وشركاؤها البيانات وتتقاسمها في الأوساط الأكاديمية والمجتمع المدني والقطاع الخاص. ويتطلب تركيز البيانات من الحكومات أن تجعل البيانات متاحة وقابلة للاستخدام وقابلة للتنفيذ على جميع مستويات الحكومة بشكل آمن وعن طريق مصادر متعددة.<sup>2</sup>

إذ يعتبر نظام الإدارة الإلكترونية عملية امتداد وتوسع للتطور التكنولوجي في الإدارة منذ أن بدأ التفكير في إحلال الآلة مكان الموظف العام حتى وصل إلى ما هو عليه من خلال شبكات الأعمال وتكنولوجيات الاتصال.

حيث بدأت من خلال استخدام نظم الحاسوب والإنترنت في العمل الإداري بشكل جزئي مع نهاية ستينات القرن الماضي حيث أن سعي المنظمات والمؤسسات العامة إلى تنفيذ أعمالها وإنجاز مهامها بسرعة ودقة ومرونة كبيرة نظراً لأهمية عامل الجهد والوقت الذي يقتصر على استخدام الحاسوب، ومع التطور التدريجي لعالم التكنولوجيا من خلال

<sup>1</sup> \_بوعامة جيلالي، أزرو محمد رضا، نظام الإدارة الإلكترونية آلية لمواجهة الفساد في الإدارة العامة، مجلة الفكر القانوني والسياسي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الأغواط، المجلد السابع، ع الأول، 2023، ص 490-504.  
<sup>2</sup> \_UN E-gouvernement Survey 2022 \_Aarbic web version p 175 ,op cit.

ظهور الإنترنت التي دمجت مع الحواسيب لتشكل ثورة رقمية هائلة غيرت العديد من المعطيات على المستوى العالمي، وظهر ما يسمى باقتصاد المعرفة<sup>1</sup>، كان هذا كمفهوم مبتكر ولدته هذه التطورات يتمثل في الإدارة الإلكترونية<sup>2</sup>.

ومن هنا أخذت الشبكات والمنظمات والمؤسسات على اختلافها تستقطب هذه التكنولوجيا وتوظفها في الإدارة العامة، حيث برز مصطلح المكتب اللاورقي في أمريكا سنة 1973 كلمحة لبداية التوجه نحو الرقمنة، وبدأ الترويج لهذا المصطلح على الصعيد العالمي تدريجيا عن طريق مؤسسة (زيروكس) حيث بينته شركة مايكروسوفت العالمية سنة 1996 من خلال الربط بين جميع شبكات الحاسوب المستخدمة في مؤسساتها في شكل قاعدة كبيرة أو غرفة آلية كقاعدة بيانات رئيسية عامة.

لنتأني المرحلة الأخيرة من التسعينات التي ظهر فيها مصطلح الإدارة الإلكترونية مباشرة مع الانتشار الهائل للإنترنت العالمية كوسيلة لتوفير الخدمات في جميع المجالات ومختلف القطاعات سواء العامة منها أو الخاصة<sup>3</sup>.

إن الضغط الرهيب الذي ولدته الثروة الرقمية العالمية كان له تأثير كبير على بداية التحول الإلكتروني الذي شهدته الجزائر منذ سنوات التسعينات، حيث أن سعي الحكومة الجزائرية نحو التنمية في المجال السياسي الاقتصادي والاجتماعي كان تحت غطاء تعميم استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في جميع النشاطات والأعمال.

حيث أن عملية جلب نظام جديد مهما كان نوعه يتطلب عاملين أساسيين على الأقل يتمثلان في المعايير التقنية المتصلة بالنظام بالإضافة إلى الإحاطة التشريعية الكافية بكل

<sup>1</sup> - المقصود بمصطلح اقتصاد المعرفة: هو نظام اقتصادي يعتمد فيه إنتاج السلع والخدمات بشكل أساسي على راس المال الفكري، للمزيد أنظر طمة بن يوب، سليمة طبائية، اقتصاد المعرفة في الجزائر واقع وأفاق، مجلة حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية.

<sup>2</sup> - إبراهيم جابر السيد، جلال فاروق أحمد الأسناوي، إبراهيم جابر السيد، الإدارة الإلكترونية، دار العلم والايمن للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى، 2020، ص33.

<sup>3</sup> - إبراهيم جابر السيد، جلال فاروق أحمد الأسناوي، مرجع سابق، ص 34

جوانب نظام الإدارة الإلكترونية، حتى يتسنى للحكومة تفعيله بشكل يتوافق والسياسة العامة المتعلقة برقمنة مختلف القطاعات، وهو ما سيتم معالجته وفق ما يلي:

### ثانيا: المؤشرات التقنية للإدارة الإلكترونية في الجزائر

هنا تجدر الإشارة إلى سنة 1960 عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح معالج الكلمات الذي أطلق على طابعاتها الكهربائية التي ربطت مباشرة بالحاسوب كمعالج للكلمات، وبعد أربعة سنوات من نفس الفترة أنتجت الشركة جهاز جديد عرف بالشريط المغنط يقوم بعملية تخزين الكلمات عند كتابة أي رسالة على الكومبيوتر، مما أدى إلى تسهيل العمليات التقنية العديدة التي أصبحت تستعمل فيما بعد في المجال الإداري.<sup>1</sup> ومن خلال القيام بدراسة شاملة على جميع المستويات التي لها علاقة بالتحول الإلكتروني في الجزائر، تم رصد جملة من التغيرات التي شهدتها الجزائر في إطار تطبيق هذا النظام تطبيقا فعلا، والتي من بينها محاولة إيجاد مجموعة من العناصر والبنى التحتية اللازمة للانطلاق بهذا المشروع تدريجيا.<sup>2</sup>

وعليه سنقوم بعرض ثلاثة مراحل مرت بها الجزائر في بداية تطبيق سياستها بعيدة المدى لتطوير استخدام وسائل التكنولوجيا والإنترنت، للقيام بمختلف الوظائف العامة وتقديم الخدمات للأفراد بطريقة متطورة:

### أ) الإدارة العامة الجزائرية في مرحلة: 1970-1979:

كانت هذه المرحلة ذات حساسية كبيرة باعتبارها مرحلة انتقالية من جزائر مستعمرة إلى الجزائر المستقلة، حيث عرفت تحديات كبيرة في مختلف المجالات كما هو الحال بالنسبة لمجال المعلوماتية.

<sup>1</sup> زروقي نسرين، الإدارة الإلكترونية كأحد إفرازات عالم تكنولوجيا الإنترنت والتجارة الإلكترونية، مجلة الإقتصاد الجديد ع 15، المجلد 02، 2016، ص 237.

<sup>2</sup> بن مرسل رفيق، الإنتقال نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الآداب والعلوم الإجتماعية، كلية الحقوق أحمد بوقرة -بومرداس، ع 03، سنة 2020، ص 70.

حيث قامت بإنشاء المحافظة الوطنية للإعلام الآلي وكذا مركز التكوين والبحث في الإعلام الآلي في مجال المعلوماتية، مما سمح بإدخال النظام المعلوماتية لأول مرة في تسيير المؤسسات العمومية والإدارات العامة.<sup>1</sup>

### ب) الإدارة العامة الجزائرية في مرحلة 1980\_1990:

عرفت هذه المرحلة في بدايتها قفزة نوعية فيما يتعلق باندماج الكومبيوتر مع الإنترنت، هذان العملاقان الذين أحدثا ثورة رقمية في العالم كان للجزائر نصيب منها، ولو كان متأخرا من خلال تطوير أدوات الاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر واقتناء أجهزة الكومبيوتر الحديثة، لكن لم يكن ذلك بالشكل اللازم حيث أن التأثير الخاص بالوضع السياسي والأمني في البلاد تسبب في عرقلة ديناميكية السياسة الوطنية في مجال التطوير التكنولوجي والمعلوماتي الذي كان أحد أسباب تأخر الجزائر في مواكبة التقدم العالمي في هذا المجال حيث عرفت هذه الفترة بداية تجارب القرى الإلكترونية في مختلف دول العالم مثل قرية "مانشستر"<sup>2</sup> 1989.

بالرغم من الأوضاع السائدة إلا أنه تم خلال هذه الفترة تدعيم هذا المجال بمركز الدراسات في الإعلام العلمي والتقني، سنة 1985، CERIST<sup>3</sup>، بموجب المرسوم التنفيذي 56\85، لتأتي مرحلة مهمة في هذه الفترة والمتمثلة في مشروع تعاون مع منظمة اليونيسكو لإقامة شبكة معلومات في إفريقيا عن طريق توصيل الجزائر بالإنترنت كنقطة محورية عن طريق إيطاليا سنة 1994.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - عمراني، أحمد بن عبد الله، الأزرق 6-7 أبريل 2010 نظام المعلوماتية في القانون الجزائري: واقع وآفاق، المؤتمر السادس لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية تحت عنوان بيئة المعلومات الآمنة، الرياض.

<sup>2</sup> - قرية مانشستر: هي إحدى القرى الإلكترونية بوصفه مرحلة أولى يهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهنية.

<sup>3</sup> - CERIST مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني يعتبر مركز أبحاث في الجزائر متعدد النشاطات، أسس في عام 1985 ويكون تحت إشراف وزير التعليم العالي والبحث العلمي.

<sup>4</sup> - بن مرسلتي رفيق، مرجع سابق، ص 69.

**ج) الإدارة العامة الجزائرية خلال مرحلة 199 إلى يومنا هذا:**

كان لهذه الفترة دفعة قوية بالنسبة لقطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث أن الوسط الملائم لعملية التحول الإلكتروني كانت ولا تزال مرتبطة ارتباط وثيقا بمخرجات التكنولوجيا والإنترنت، حيث قامت الجزائر في هذه الفترة ب:

- إنشاء قاعدة اتصالات خاصة بالتزويد بالإنترنت تتكون من ألياف بصرية ب: 15000 كلم

- إنشاء شركات خاصة بالتزويد بالإنترنت

- إنشاء نظام يستقطب التدفق العالي للإنترنت ADSL سنة 2004

- إنشاء فضاء الإنترنت في مختلف ربوع الوطن

- تدعيم البيوت الجزائرية بخطوط الهاتف بمعدل خط لكل 25 فرد

- إطلاق تكنولوجيا الجيل الثالث سنة 2013

بالإضافة إلى التجهيزات اللازمة نجد بداية اقتناء الحواسيب في الإدارات العمومية لاستعمالها في تنفيذ مختلف أعمالها التي كانت تنفذ بشكل تقليدي يدوي حيث وصل عدد المسوقين للحاسوب في السوق الجزائرية 500 شركة وبلغ عدد الحواسيب المستوردة سنويا إلى 50 ألف حاسوب.<sup>1</sup>

إلا أن كل هذه الجهود تبقى ضئيلة مقارنة بما حققته مختلف الدول في هذا المجال أمام عجز الجزائر في العديد من النقاط كتغطية التراب الوطني كاملا بالإنترنت دون أن يقتصر على مناطق محدودة تجعل من تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر يعاني من عجز كبير من الناحية التقنية والمادية .

<sup>1</sup> \_ بن مرسل، المرجع السابق، ص 69.

## ثالثا: المؤشرات القانونية للإدارة الإلكترونية في الجزائر

عرفت الجزائر حركة تشريعية خاصة بمجال تطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال والتي كان لها تأثير كبير على التحول الإلكتروني في الإدارات العامة الجزائرية إضافة إلى ما يقابلها من مؤشرات تقنية سالفه الذكر.

## مرحلة بناء المنظومة التشريعية الرقمية 1975\_2003 :

خلال هذه الفترة قام المشرع الجزائري بصياغة العديد من النصوص القانونية التي تنظم قطاع الاتصالات، الذي يعتبر من القطاعات التي لها علاقة مباشرة بالتحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر حيث تم إصدار الأمر 75 \_ 89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 متضمن قانون البريد والاتصالات<sup>1</sup> الذي عرف في المواد 1 و38 منه الاتصالات على : "أنها كل بث أو نقل أو استقبال للإشارات أو النصوص أو الصور أو المعلومات مهما كانت طبيعتها عبر الألياف البصرية".<sup>2</sup>

بالإضافة إلى المهمة التنسيقية وتطوير المجال التكنولوجي الذي أوكل إلى وزارة البريد والاتصالات، عبر المرسوم 83\_71 المحدد لصلاحيات وزارة البريد حيث أن الوزارة أصبحت لها يد في عملية ترقية التكنولوجيا واستعمالها في مختلف المجالات من خلال تطوير الأبحاث العلمية ويظهر هذا جليا من خلال إنشاء مركز البحث والدراسات في الاتصالات **CERIST** سنة 1998 من خلال المرسوم التنفيذي رقم 98\_82 كما تم إنشاء السلطة الوطنية لضبط البريد والاتصالات كهيئة وطنية مستقلة تتولى عدة مهام في إطار التطور التكنولوجي عن طريق القانون 2000\_03 في 5 أوت 2000 الذي ألغاه فيما بعد القانون 18\_04 في 10 مايو 2018 الذي أضاف كلمة الإلكترونية إلى اسم

<sup>1</sup> - أمر رقم 75-89 مؤرخ في 27 ذي الحجة 1395 الموافق ل 30 ديسمبر 1975، المتضمن قانون البريد والمواصلات، الجريدة الرسمية ع 29، السنة الثالثة عشرة، مؤرخة في 09 ربيع الثاني عام 1396، الموافق ل 09 أبريل 1976.

<sup>2</sup> - تم الإطلاع على الموقع بتاريخ 2 أكتوبر 2022، على الساعة 14:42

الهيئة كدليل على بداية التحول الإلكتروني من خلال الحركة التشريعية التي عرفتھا الجزائر في هذه المرحلة.<sup>1</sup>

أما فيما يتعلق بالإنترنت فقد نالت نصيبها من التنظيم القانوني باعتبارھا محور أساسي في عملية التحول الإلكتروني حيث أن جاهزية الدول لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية تقوم وبنسبة كبيرة على الإنترنت ونوعيتها، وفي هذا الصدد تم إصدار المرسوم التنفيذي رقم

98\_257،<sup>2</sup> الذي يحدد شروط إنشاء واستغلال خدمات الإنترنت المعدل والمتمم بالمرسوم 2000\_307<sup>3</sup> حيث تم ضبط كافة الشروط القانونية اللازمة للربط بالإنترنت مع ظهور جهات التزويد بالنسبة للقطاعين العام والخاص، حيث كان للقطاع العام نسبة كبيرة من التزويد بالإنترنت مقارنة بالقطاع الخاص وهذا أمر طبيعي يؤكد التوجه الحقيقي للمؤسسات العامة والإدارات العامة نحو الرقمنة.<sup>4</sup>

#### مرحلة إقرار المعاملات الإلكترونية منذ 2003\_2013 :

في هذه المرحلة كان لمختلف دول العالم قفزة نوعية في مجال أعمال التكنولوجيا في مختلف القطاعات والميادين وخاصة التبادل الدولي فيما يتعلق بالتجارة الدولية، وتعميم رقمنة المؤسسات العمومية والمرافق العامة، إضافة إلى بداية فرض المعاملات الإلكترونية في مجال العلاقات الدولية مما أدى بالمشروع الجزائري إلى سن منظومة

<sup>1</sup> \_ القانون رقم 03\_2000، المؤرخ في: 5 جمادى الأولى 1421 الموافق ل 05 أوت 2000، المتضمن القواعد العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، المعدل والمتمم وجريدة رسمية ع 48، لقد تم إلغاء هذا القانون عن طريق القانون 18\_04 سنة 2018 الذي جدد إنشاء سلطة ضبط سوقي البريد والاتصالات الإلكترونية .

<sup>2</sup> \_ المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 3 جمادى الأولى عام 1419 الموافق 25 غشت سنة 1998 الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات " أنترنت " واستغلالها.

<sup>3</sup> \_ المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 16 رجب عام 1421 الموافق 14 أكتوبر سنة 2000 مرسوم تنفيذي يعدل المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 03 جمادى الأولى عام 1419 الموافق 25 غشت سنة 1998 الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات "انترنت" واستغلالها.

<sup>4</sup> \_ بن مرسلتي رفيق، مرجع سابق، ص 78.

قانونية يسعى من خلالها إلى فرض الأعمال الإلكترونية في مختلف المجالات تماشياً والتوجه الدولي فيما يخص هذا المجال.

حيث تم الاعتراف بوسائل الدفع الإلكتروني لأول مرة في الجزائر بعد صدور الأمر 03\_11 المتعلق بالنقد<sup>1</sup> والقرض المعدل والمتمم بالأمر 04\_10 في 26 غشت 2010 حيث أصبح يمكن للأشخاص الطبيعية والمعنوية عند القيام بأعمال تستلزم الدفع أن تدفع المقابل إلكترونياً، ومع ظهور المعاملات الإلكترونية كان لابد من توفير الحماية القانونية اللازمة لتلك الأعمال حتى لا تكون مجالاً للتخريب أو الفساد حيث تم إصدار القانون 04\_15 الذي يعدل قانون العقوبات الجزائري سنة 2004 حيث أكد على توفير الحماية الجزائية لأنظمة المعلوماتية لما تتعرض إليه من اختراق وقرصنة وتوقيع عقوبات قاسية على مرتكبي هذه الجرائم وتدعيمة بالقانون رقم 04\_09 المتضمن القواعد الخاصة للحماية من جرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال.<sup>2</sup>

لتأتي البوادر الحقيقية لتبني نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال إقرار المشرع بحجية الكتابة الإلكترونية،<sup>3</sup> في عملية الإثبات في القانون المدني الجزائري رقم 05\_10 لسنة 2005 المعدل والمتمم سنة 2007 من خلال نص المادة 323 مكرر<sup>4</sup>. لتأتي المراحل الأخرى متعاقبة واحدة تلو الأخرى والتي أبرزت نية الحكومة الجزائرية الواضحة بشأن تبني نظام الإدارة الإلكترونية تدريجياً من خلال رقمته بعض

<sup>1</sup> \_ أمر رقم 10-04 مؤرخ 16 رمضان عام 1431 الموافق 26 غشت سنة 2010، يعدل ويتمم الأمر رقم 03-11 مؤرخ 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003، والمتعلق بالنقد والقرض المصرفي.

<sup>2</sup> \_ بن مرسلتي رفيق، المرجع السابق، ص 78\_79.

<sup>3</sup> \_ الكتابة الإلكترونية: الكتابة في الشكل الإلكتروني ذات التسلسل في الأوصاف والأرقام أو المعاملات أو الرموز ذات المفهوم ومحدد مهما كانت الوسيلة الإلكترونية المستعملة، وعليه نجد أن الصيغة الإلكترونية للوثائق التي تستخدمها الإدارات العامة على سبيل المثال تكون ذات نموذج محدد ومفهوم موحد بالنسبة لكل المجالات حتى نتمكن من الاعتراف بها على أساس مرجعي معين.

<sup>4</sup> \_ الأمر رقم 75\_58 المتضمن القانون المدني الجزائري، المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق ل 26 سبتمبر 1975، المعدل والمتمم، رقم 05\_10 المؤرخ في جمادى الأولى عام 1426 الموافق ل 20 يوليو 2005، الجريدة الرسمية، رقم 44.



القطاعات مثل ما هو الحال بالنسبة لمشروع الجزائر الإلكترونية سنة 2013 الذي أعلنت عنه الحكومة الجزائرية باعتباره بداية للتحويل الإلكتروني الحقيقي والاستغناء عن النظام التقليدي في تسير مختلف المرافق والأجهزة الإدارية.<sup>1</sup>

تجتمع جملة من المعطيات والأسباب على اختلاف أنواعها، في بداية تخلي الجزائر عن النظام التقليدي في تسير القطاعات والمجالات في الحياة العامة خاصة والاتجاه إلى مواكبة التطور الذي وصلت إليه الدول المتقدمة من خلال تعميم استعمال التكنولوجيا الحديثة والإنترنت في عملية تسير المرافق العامة وتقديم الخدمات العمومية بشكل إلكتروني بما يتوافق والظروف المحيطة سواء على المستوى الوطني أو الدولي.

### الفرع الثاني: نحو الإدارة الإلكترونية والتخلي عن الإدارة التقليدية

إن الحجم الهائل من الخدمات الذي تقدمه الإدارات والمؤسسات العمومية في الدولة للمواطنين في مختلف المجالات ونظرا لطبيعة نشاطها ومهمتها الأساسية في توفير الخدمات للجمهور بالإضافة إلى علاقتها مع الهيئات الخارجية ، يجعل من معاملاتها متعددة ومتشعبة تلقى نوع من الصعوبة في التنفيذ نظرا لعدة عوامل ،لذلك كان الحل الأنسب بالنسبة لهذه المشكلة يتمثل في استخدام الوسائل التي تتيحها التكنولوجيا الحديثة وشبكة المعلوماتية من طرف الإدارة العامة للقيام بمختلف أعمالها والانتقال إلى العالم الرقمي لرفع جودة الأداء والنهوض بخدماتها العمومية على مختلف المستويات، وكذا محاولة القضاء على كل أوجه العرقلة التي تحول دون السير الحسن لعمل الإدارة العامة وكذا محاولة تقريبها من المواطن قصد تخفيف العبء على طرفي المعاملة الإدارية ،دون أن ننسى بالذكر الاهتمام بعوامل الوقت والجهد والتكلفة التي تلقي على عاتق الحكومة والموظفين العاملين بالإدارات العامة مما يجعلها عرضة للتقييم من طرف المواطن المتلقي للخدمة ومنه يمكن حصر مبررات التحويل نحو الإدارة الإلكترونية، في ما يلي :

<sup>1</sup> تبينة حكيم، تطبيقات مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر «قراءة في بعض نماذج الخدمة العمومية »، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد الخامس، عدد رقم 3، جامعة زيان عاشور ، الجلفة، الجزائر، 2020، ص536.

**أولاً: تأثير التحول التكنولوجي على الإدارة العامة الجزائرية:**

يشهد العالم في الألفية الثالثة ثورة رقمية هائلة ونموا سريعا في المجال التقني والرقمي والمعلوماتية، حيث أن شبكة الإنترنت لا تزال في تطور دائم تخترق كل المسافات والأبعاد وفي كل مرة يؤثر هذا التطور بشكل ايجابي نوعا ما على كيفية ممارسة الأعمال الإدارية، حيث أن كل تقدم في مجال التكنولوجيا أو الإنترنت يوازيه في المقابل تطور في مجال الأعمال الإدارية ونوعية خدماتها، والبحث عن الإطار التشريعي الخاص بعملية تنظيم هذا التطور الجديد الحاصل في التكنولوجيا الحديثة حيث تجد أغلب الأنظمة القانونية الدولية لا تخلو من شق قانوني يعالج الجانب التكنولوجي الذي فرضه العصر الرقمي وهذا ما نجد له تطبيقا في الجزائر من خلال وضع سياسة عامة وطنية تعمل على استقطاب التكنولوجيا الحديثة ودراسة المزايا الخاصة بها والمجالات التي يمكن توظيفها فيها كما هو الحال عليه بالنسبة للإدارات العامة، إذ أصبحت شبكة الإنترنت تفرض امتداد واسع النطاق حيث أصبحت متصلة مع الأفراد إنسانيا، معلوماتيا واقتصاديا، بالإضافة إلى تطور جهاز الحاسوب حيث أصبح يقوم باتخاذ مجموعة من القرارات عن طريق برامج معلوماتية إلكترونية بطريقة آلية في شكل إلكتروني، وعليه بدأت تحل محل الموظف العام في الإدارة في العديد من المجالات حيث أصبحت العمليات الإدارية تقوم على نوع من محورية الآلات والحواسيب من خلال ما توفره هذه الأخيرة من تقنيات للتخزين والمعالجة والاسترجاع الهائل للبيانات مما يجعل التكنولوجيا عاملا أساسيا داعيا إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية.<sup>1</sup>

**ثانياً: نقائص وسلبيات الإدارة التقليدية في الجزائر:**

مما يكن الأخذ به أيضا كأحد المبررات التي أدت بالجزائر نحو التحول إلى الإدارة الإلكترونية نجد مجموعة من السلبيات التي كانت ولا تزال تعاني منها الإدارة التقليدية

<sup>1</sup> - تبينة حكيم، المرجع السابق، ص 538.

حيث أن الأسلوب اليدوي والورقي الذي تستعمله الإدارة التقليدية يجعل من العمل الإداري يعاني من الكثير من المشاكل نذكر منها ما يلي:

ـ التعقيد في الحصول على المعلومة

ـ بطء الاستجابة من طرف الإدارة العامة في إتاحة المعلومة

ـ انتشار البيروقراطية في الإدارات والمؤسسات العمومية التي تؤدي إلى شلل في تقديم الخدمة

ـ عدم وجود تنسيق وتكامل بين الإدارات العمومية في تقديم الخدمة

ـ ضياع التكلفة والوقت والجهد الذي تستنزفه الأعمال اليدوية

ـ معاناة الجهاز الإداري من عدم وجود نظام شامل يحكم سير العمل الإداري

ـ انعدام روح الإبداع والابتكار لدى الموظفين في الإدارة العمومية

أمام كل هذه النقائص التي تعاني منها الإدارة التقليدية التي أصبحت ضعيفة الأداء على جميع المستويات وفي ظل التطور الذي وصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والشبكة العنكبوتية كان لابد من خروج الإدارة العامة من ثوبها القديم لتظهر بصورة جديدة ترقى لتطلعات المواطنين من خلال التحول إلى نمط الإدارة الإلكترونية الحديث الذي يقضي على العديد من العراقيل الإدارية القديمة ويتمشى والمستويات العالمية التي أصبحت عليها الإدارات والمنظمات العالمية.<sup>1</sup>

**ثالثا: السعي نحو تحسين جودة الخدمات في الجزائر:**

لا شك أن نظام الإدارة الإلكترونية يقدم للإدارة العامة وسائل ونمط جديد في عملية تقديم الخدمة العمومية التي تبقى الهاجس الأهم بالنسبة للحكومة لما لها من علاقة مباشرة مع المواطن الذي يعتبر المعيار الأول لتقييم نجاعة وجودة الخدمة من عدمها، من خلال الاعتماد على التكنولوجيا والإنترنت التي تقلص الوقت وتقلل الجهد فالإدارة الإلكترونية

<sup>1</sup> - تبينة حكيم، المرجع السابق، ص538.

تتيح للجمهور الدخول على الخط وليس الدخول ضمن الصف والانتظار في الطوابير الممتلئة في الشبائيك المقدمة للخدمة، حيث أن الاستغلال الجيد لوسائل نظام الإدارة الإلكترونية يقابله تقديم خدمات ترقى إلى تطلعات الجمهور من دون أي تعقيدات تمتاز بالسلاسة والمرونة في التلقي مما يتح فائدة مهمة جدا بالنسبة لكل من طرفي المعاملة الإدارية متمثلة في الاستمرار في الإنتاج الإداري الذي يصبح بشكل غير محدود مع مرور الوقت.<sup>1</sup>

#### رابعاً: الدوافع السياسية والاقتصادية لتبني الإدارة الإلكترونية في الجزائر

لقد شهدت السنوات الأخيرة اتجاه المنظمات الحكومية ومختلف الدول المتقدمة والسائرة في طريق النمو نحو خصخصة المؤسسات الخدماتية لما كان لها من فائدة من توفير جزء كبير من التكاليف التي تتحملها الدولة بسبب تقادم نقص الموارد على اختلافها وهذا ما أدى إلى وضع سياسة عالمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لتواصل العمل على تقليص الاعتماد على العنصر البشري في التسيير من خلال ظهور ما أصبح يعرف بمجتمع المعرفة الذي يقوم بعملية وضع السياسات والبرامج التقنية الرقمية وفق أساس معلوماتي متكامل الجوانب، وكذا تشجيع عملية الاستثمار في المجال المعلوماتي والقضاء على الأمية الرقمية بالنسبة لجميع شرائح المجتمع.<sup>2</sup>

نظير ما تتمتع به الجزائر من علاقات وطيدة فيما يتعلق بتبادل الوسائل والتكنولوجيات مع مختلف الجماعات الدولية الأجنبية التي تتميز بتطورها في المجال التكنولوجي، تم إبرام مختلف الاتفاقيات والمعاهدات الدولية في هذا المجال ووضع سياسة عامة وطنية تتماشى وبنود هذه الارتباطات الخارجية وتطبيقها تطبيقاً عملياً وهو ما كان عليه الأمر من خلال تبني نظام الإدارة الإلكترونية الذي لا يختلف اثنان عن

<sup>1</sup> -رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، تخصص إدارة عامة وتنمية محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، باتنة-1، الجزائر، 2017\_2018، ص22.

<sup>2</sup> \_ عبید عصام محمد، التخطيط الإستراتيجي في مؤسسات المعلومات، مجلة دراسة المعلومات، مجلة دراسات المعلومات، ع الرابع، 2009، ص39

حتميته التي فرضتها جملة العوامل الخارجية والداخلية خاصة من الناحية الاقتصادية من خلال ما يحققه من نقص التكاليف التي تغطي أعباء الإدارة العامة والتقليص من الأزمات التي يعاني منها القطاع العام من خلال ما يفرضه القطاع الخاص من منافسة في الأداء، كما يمكن الإدارات العامة من زيادة في الإنتاجية بالنسبة للمؤسسات العمومية ذات الطابع الاقتصادي والإدارات العامة التي تعتمد على أتمتة المكاتب الإدارية<sup>1</sup>، مما يزيد من سرعة الإنتاج الإداري.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: مفهوم نظام الإدارة الإلكترونية

في ظل التأثيرات التي أحدثتها التكنولوجيا والإنترنت في مختلف المجالات الحياة ومع استمرار تطورها الدائم كان للإدارة العامة نصيب من هذا التأثير الذي أعطى مفهوم جديدا لها من خلال اتصال العمل الإداري بالوسائل التقنية والمتطورة وفي هذا المطلب شرح وتفصيل لمدلول الإدارة الإلكترونية كمصطلح حديث يغير العديد من المعطيات القانونية والفنية التي ترتبط مباشرة بالإدارة العامة.

### الفرع الأول: الإدارة الإلكترونية وما يقابلها من مصطلحات حديثة:

يطرح مصطلح الإدارة الإلكترونية بطريقة مترادفة مع الكثير من المصطلحات الحديثة في العصر الرقمي كالأعمال الإلكترونية وكذا التجارة الإلكترونية بالإضافة إلى الحكومة الإلكترونية والكثير من النشاطات والعمليات التي تتم وفق طريقة رقمية في زمن أصبحت التكنولوجيا والإنترنت عاملان ضروريان في تنفيذ مختلف المعاملات.

### أولا: الحكومة الإلكترونية

من بين أحد أوجه وأنماط الإدارة الإلكترونية حيث تعتمد على الوسائل الإلكترونية من تكنولوجيا وإنترنت في عملية إدارة وتسيير الشؤون العامة لتنفيذ السياسة العامة

<sup>1</sup> - أتمتة المكاتب: يتمثل في عملية تحويل المكاتب من الطريقة والأدوات التقليدية إلى العملية الآلية من خلال التخلي عن الأوراق واستعمال الحاسب الآلي والإنترنت في إدارة المكتب.

<sup>2</sup> - رانية هدار، مرجع سابق، ص22.

وتحقيق الأهداف العامة المسطرة بشكل دقيق الذي تضمنه الرقمنة في التسيير إلى حد كبير بالإضافة إلى المعاملات الحكومية الإلكترونية بين الحكومات والمنظمات العالمية.

### ثانيا: التجارة الإلكترونية:

القيام بالمعاملات وتوفير الخدمات التجارية عن طريق استخدام الإنترنت حيث يعد أول توجه نحو الإدارة الإلكترونية برز في القطاعين العام والخاص يهدف لتحقيق تنمية اقتصادية ذات وتيرة سريعة وفعالية ونزاهة.

### ثالثا: التعليم الإلكتروني :

يكون ذلك من خلال تقديم المحاضرات عن بعد وتقديم الدروس واجتياز الاختبارات عبر المنصات الرقمية المخصصة لهذه الأغراض وكذا مناقشة الأعمال العلمية والرسائل العلمية عن طريق تقنيات التحاضر المرئية، وهذا ما نجد له تطبيقا واقعيا فيما يخص صدور القرار الوزاري رقم 991 المؤرخ في 2 أوت 2022 الذي يحدد كفايات الالتحاق بالتكوين في الطور الثالث دكتوراه وتنظيمه وشروط إعداد أطروحة الدكتوراه ومناقشتها الذي أحدث من خلال نص المادة 46 منه الفقرة 6 إمكانية مناقشة أطروحة الدكتوراه عن طريق تقنية التحاضر المرئي عن بعد.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية

يختلف مفهوم الإدارة الإلكترونية بحسب المجال والكيفية التي تفعل فيه ونجد مثلا التعريفات التالية في مختلف المجالات:

يرى بعض الخبراء في المجال المعلوماتي بأن الإدارة الإلكترونية عبارة عن أعمال إلكترونية أو هي إدارة وتوجيه وتنفيذ الأعمال الإلكترونية بطريقة ذات جودة وتقنية ومرونة وسرعة فائقة.

<sup>1</sup> \_ القرار رقم 991 المؤرخ في 02 أوت 2022 يحدد كفايات الالتحاق بالطور الثالث دكتوراه وتنظيمه وشروط إعداد رسالة الدكتوراه ومناقشتها .

أو هي عمليات تنظيمية تصنع رابطة بين المستفيدين ومصادر المعلومات عن طريق معدات إلكترونية توفرها المنشأة لتحقيق غايتها.

عملية تقنية تحول الأعمال القديمة والتقليدية إلى خدمات إلكترونية ذات وجود عالية وسرعة وجدة ودقة متناهية.

منظومة تقنية عامة تتميز عن الأعمال التقليدية باعتبارها نقطة تحول كبيرة لجميع المجالات الاقتصادية الاجتماعية الإدارية من خلال ما تقدمه من خدمات متطورة على خلاف الإدارة التقليدية.<sup>1</sup>

في حين أن البنك الدولي يعرفها على أنها : " مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية في الإنجاز ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن والمؤسسات الأعمال ، وتمكينهم من المعلومات ، بما يدعم كافة العمليات الإجرائية الحكومية ، ويقضي على الفساد ويعطي الفرصة للمواطنين للحصول على خدمات ترقى لتطلعاتهم في كافة مراحل العملية الإدارية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف جوانب الحياة ".<sup>2</sup>

يتبادر من خلال هذا التعريف جملة من المبادئ العامة التي تحكم سير العمل الإداري والتي يدعمها نظام لإدارة الإلكترونية من شفافية ومرونة ومساءلة مساواة في تلقي الخدمة وهذا من أهم النقاط الإيجابية التي يقدمها تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية.

تعريف الاتحاد الأوروبي: «استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العمومية، مرفقة بتغيرات على مستوى التنظيم والتسيير واكتساب الموظفين مهارات جديدة، بهدف تحسين الخدمات العمومية ".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> -جمعة إسماعيل العياط، الإدارة الإلكترونية - دار المجد للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 10 إلى ص14

<sup>2</sup> - www.world bank .org/ public sector/egov/egovstudies.htm.access .

تاريخ الإطلاع 04 أكتوبر 2022 على الساعة 15:50

<sup>3</sup> -رانية هدار، مرجع سابق، ص26.

كما عرفت منظمة التنمية والتعاون على أنها " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ولاسيما الإنترنت من أجل تحسين إدارة المرافق العامة".<sup>1</sup>

أما عن التعريف القانوني للإدارة الإلكترونية لم يعطي المشرع الجزائري تعريفا صريحا ومباشرا للإدارة الإلكترونية إنما اكتفى بالإشارة إلى بعض ملامحها وتطبيقاتها كما هو الحال بالنسبة للكتابة الإلكترونية كوسيلة تستعمل للإثبات مختلف الأعمال التي تنجزها الهيئات الإدارية والتي نجد لها أساسا في نص المادة 323 من القانون المدني الجزائري رقم 05\_10 المعدل والمتمم بالقانون 07\_05 حيث عرف الكتابة الإلكترونية فقط كدلالة على الانتقال من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الإلكتروني.<sup>2</sup>

بالإضافة إلى الاعتراف بوسيلتي الدفع والتصديق الإلكتروني من خلال الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض والمرسوم التنفيذي 07-126 المتعلق بممارسة نشاط خدمات التصديق الإلكتروني، وكذا القانون 15-04 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكتروني في الجزائر، وعليه فإن المشرع الجزائري لم يصنع أي تعريف للإدارة الإلكترونية تاركا المهمة في ذلك للجانب الفقهي في إعطاء مدلول لهذا المصطلح الحديث في علم الإدارة كما سبق توضيحه آنفا.<sup>3</sup>

وهناك من يرى أن رأس المال الفكري هو التعامل الأكثر فعالية في تحقيق الأهداف وتنمية الموارد من خلال الاعتماد على الموارد المعلوماتية وشبكات الإنترنت الذي يظهر لنا كنظام جديد تستعمله الإدارة العامة والمتمثل في الإدارة الإلكترونية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> \_ Organisation de coopération et de développement économiques (OCED) ، "l'administration électronique: un impératif principales conclusions". Edition OCED paris ، 2004 . [www.oced.org/publication](http://www.oced.org/publication) . Visite le 2022-12-08

<sup>2</sup> - القانون المدني، رقم 05\_10 المؤرخ في 13 جمادى الأولى عام 1426 الموافق 20 يوليو 2005، المعدل والمتمم بالقانون 07\_05 سنة 2007، الجريدة الرسمية رقم 44/2005.

<sup>3</sup> - بن مرسلتي رفيق، مرجع سابق، ص78.

<sup>4</sup> \_ عز الدين الغوساني، المرجع السابق، ص14.



الإدارة الإلكترونية والخدمات عن بعد تضع معظم النشاطات في خدمة الجمهور في عالم رقمي يتكون من رموز كهرومغناطيسية،<sup>1</sup> منسوخة بلغة الآلة ويتم معالجة البيانات من خلال برامج خوارزميات يتعذر الوصول إليها، غير مرئية للجمهور بالعين المجردة، ثم يتم تقليل التدخل البشري وربما انعدامه في بعض الأعمال.

حيث يتم نقل البيانات من الكمبيوتر الذي يستخدمه المستخدم على خادم الحكومة أو الهيئة الإدارية أو المؤسسة، (على سبيل المثال)، ثم يتم معالجتها من قبل البرامج، وأخيراً، تخضع هذه الأعمال للتسيير من قبل عامل التحكم الذي يتعلق فقط بالنتائج التي يعالجها البرنامج، إذا بقي الغرض من الخدمات عن بعد هو إدارة بدون وكلاء، إلا في حالة الصعوبات والأعمال الخاصة، أي بالنسبة لفئة صغيرة من الملفات، وبالتالي تهدف الخدمات عن بعد إلى إحداث تحول جذري في دور الوكلاء والجمهور على حد سواء، حيث أن معظم الطرق الإدارية والقانونية، أي الإجراءات الإدارية تنطوي على عمل حقيقي وعادة ما يكون الوجود المادي للمستخدمين في الإدارات والمؤسسات، والعمل الحقيقي للوكلاء الموجودين: لملء استمارة، وفحص القسائم، والتوقيع والمناقشة، وما إلى ذلك من الوسائل كل ذلك من أجل أن تتوج العملية الإدارية بالنجاح.<sup>2</sup>

ومن خلال هذه التعريفات يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية عبارة عن استراتيجية<sup>3</sup> جديدة تعتمد على الاستخدام الأمثل لتقنيات عالية الجودة والتطور

<sup>1</sup> \_ لما نتحدث عن الخوارزميات الغير مرئية للجمهور يقصد بها الخوارزميات مفردتها الخوارزمية وهي عادة سلسلة محدودة من التعليمات المحددة جيداً لحل فئة من المشكلات، تستخدم كمواصفات لإجراء العمليات الحسابية ومعالجة البيانات والتفكير الألي ومهام أخرى ويمكن التعبير عن الخوارزمية باستخدام لغة رسمية محددة، وهذا يدخل ضمن العمليات التقنية التي تستعملها الإدارة لتنفيذ أعمالها داخلياً ومنه تكون محجوبة عن الجمهور لا علاقة لهذه النقطة بفكرة الشفافية في المعاملات الإدارية.

<sup>2</sup> \_ Dr. DEBIH Hatem، 'The concept of E-administration: Evolution، Perspectives & challenges، Mohamed Boudiaf's University، Msila، 'The jornal of Teacher Researcher of Legal and political Studies -vol 07 - N° 01 - June 2022، p:2086.

<sup>3</sup> - حيث يقصد بالإستراتيجية العموم وإستعمال الإدارة الإلكترونية في العديد من المجالات وهو حقيقة ما نجده اليوم في المجتمع الرقمي الذي يعتمد على الإنترنت في جميع العمليات سواء الخاصة أو العامة.

التكنولوجي، إضافة إلى الإنترنت للقيام بالأعمال والوظائف الإدارية وتنفيذها وتلبية حاجات الأفراد بطريقة متطورة وسريعة ذات جودة ومرونة ودقة عالية بالإضافة إلى تعميمها في العملية التنسيقية داخل الجهاز الإداري الواحد الذي تجعل منه الإدارة الإلكترونية جهاز رقمي مهما كانت ضخامته قادر على العمل دون الأخذ بالحسبان بعامل الزمان والمكان والتكلفة والجهد.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: الإدارة الإلكترونية تنوع الخصائص ووحدة المبادئ

لما كان نظام الإدارة الإلكترونية نظاما حديثا طبق على مستوى مختلف الهيئات والمؤسسات الإدارية في الدولة الجزائرية التي كانت تعتمد على النظام الكلاسيكي في عملية التسيير، جمع بين جملة من المبادئ الأساسية الكلاسيكية التي تسيير وفقها الإدارة العمومية الجزائرية، وخصائص حديثة تتوافق والواقع الإلكتروني.

#### أولا: خصائص الإدارة الإلكترونية

من خلال التعريف السابق للإدارة الإلكترونية يمكن استخلاص جملة من الخصائص التي يتميز بها هذا النظام يمكن حصرها فيما يلي:<sup>2</sup>

\_ إدارة بلا زمان حيث تعمل الإدارة الإلكترونية من خلال مجموعة من النظم والبرمجيات المتاحة 24 ساعة دون توقف

\_ إدارة بلا مكان من خلال العمل في مساحات رقمية منتشرة في جميع أنحاء الشبكة الرقمية بالإضافة إلى الاعتماد على تقنية الفيديو والمؤتمرات الإلكترونية عن بعد

\_ التحول من نظام الأرشيف الورقي إلى الأرشيف الإلكتروني لمرونته العالية وسهولة الحفظ والتعديل

\_ إمكانية تسيير وإدارة المنظومة الإدارية بطريقة سلسلة كوحدة مركزية واحدة

<sup>1</sup> \_ أحمد كمال قنون، مشروع الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية بالجزائر بين الواقع والمأمول، جامعة وهران، ص 5.

<sup>2</sup> \_ جلال فاروق الإنساوي، المرجع السابق، ص 37

— السرعة والفعالية في عملية صنع القرار الإداري المبني على معطيات دقيقة ومباشرة  
— رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين العامين التقنية والدفع نحو التطور والإبداع في العمل

— إدارة ذات إجراءات بسيطة وسرعة فائقة في إنجاز العمليات الإدارية بجودة عالية  
— على عكس الإدارة التقليدية المحدودة في إنجاز المعاملات يمكن للإدارة الإلكترونية استيعاب عدد هائل من المستخدمين

— القضاء على البيروقراطية في الإدارات العمومية حيث تسهل التعقيدات التي تحول دون السير الحسن للعمليات الإدارية

— تخفيض التكاليف من خلال تقليص الميزانية الهائلة التي ترصد لتسيير الإدارة العامة التقليدية

— تحقيق الشفافية من خلال الرقابة الإلكترونية التي تمتاز بالفعالية فهي بمثابة جسر بين المواطن والإدارة العامة.

### ثانيا: مبادئ الإدارة الإلكترونية

لا بد من توافر مجموعة من الأسس التي يقوم عليها نظام الإدارة الإلكترونية حتى يمكن تطبيقه تطبيقا فعال يعود بالفائدة العملية المرجوة من تبني هذا النظام كأداة حديثة لتطوير الأجهزة الإدارية، وعليه يمكن حصر هذه المبادئ فيما يلي:

#### 1\_ أولوية المواطن في العملية الإدارية:

وتعني هذه الفكرة أن عملية البناء في نظام الإدارة الإلكترونية تكون من خلال محور العملية الإدارية والمتمثل في المواطن المستفيد حيث تقوم بالدرجة الأولى على تحديد احتياجات كل فرد في المجتمع وبعدها العمل على تلبيتها مباشرة ومنه يظهر نوع من التكامل والتوازن بين الوظائف الإدارية والحاجة العامة للمواطنين.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>— سيد سالم عرفة، اتجاهات حديثة في إدارة التغيير، دار الرابية للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2011، ص210

**2\_ الهندسة الإدارية<sup>1</sup>:**

هنا يجب الإشارة إلى أن نظام الإدارة الإلكترونية لا يعني عملية إحلال التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري محل الوسائل التقليدية للقضاء على الفكر البيروقراطي داخل المنظومة الإدارية فقط، بل يجب أن تكون جزء من مشروع الهندسة الإدارية في الدولة حتى يتسنى للقائمين على هذا النظام تضمينه في العملية الإدارية من الداخل والخارج بطريقة حيوية.<sup>2</sup>

**3\_ استراتيجية وطنية محكمة:**

عملية تبني نظام حديث كنظام الإدارة الإلكترونية يتطلب وضع استراتيجية عامة وتوقعات مستقبلية وأهداف مرنة قابلة للتكيف مع جميع المعطيات والظروف التي يمكن أن تطرأ خلال عملية تطبيق هذا النظام، ولا يمكن بأي حال من الأحوال الشروع في العمل بنظام الإدارة الإلكترونية دون القيام بعملية التخطيط الاستراتيجي الشامل وإلا كان مصير هذا النظام الفشل حتما.<sup>3</sup>

**4\_ تطوير تكنولوجيا المعلومات:**

تكنولوجيا المعلومات من بين الأساسيات لبناء مجتمع رقمي بالرغم من التكاليف التي يحتاجها إلى أنه يبقى بمثابة استثمار يعود بالفائدة على الدولة على المدى المتوسط أو البعيد، بحيث كل ما يتم رصده من نفقات في إطار تطوير التكنولوجيا والاتصالات لا

<sup>1</sup> - تهتم الهندسة الإدارية أساسا بالعمليات الإدارية وليس بالتنظيمات الإدارية وفي الغالب يوجد خلط بين الإدارة والعمليات من قبل القياديين والعاملين في الجهاز الإداري فالإدارة تختص بالأمور التنظيمية والهيكلية مثل إدارة المشتريات والإدارة المالية وغيرها أما إدارة العمليات فهي تختص بالإعمال التي تؤدي الأقسام الإدارية.

<sup>2</sup> \_ المرجع نفسه، ص210.

<sup>3</sup> \_ عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص189.

يعدوا كونه ادخار لمستقبل تصبح فيه الإرادات غالبية على النفقات مما ينعكس إيجابا على ميزانية الدولة.<sup>1</sup>

**5\_تطبيقات ذات قيمة مضافة وتكاليف معقولة:** يقصد بهذا برامج الإدارة الإلكترونية التي تعتمد بدرجة أولى على وسائل التكنولوجيا والإنترنت والشبكات الداعمة Intranet و<sup>2</sup>Extranet، يساعد في عملية بناء نظام إداري مرن وسلس لتنفيذ مختلف العمليات الإدارية بجودة ودقة عالية وتكاليف معقولة.<sup>3</sup>

## 6\_الشفافية في حدود خصوصية المواطن:

البيئة التي يمتاز بها نظام الإدارة الإلكترونية مفتوحة المجال فيما يتعلق بعملية تبادل المعلومات ونشرها وكيفية الوصل إليها، لكن يبقى هذا في إطار الحفاظ على الحقوق والحريات الأساسية خاصة فيما يتعلق بالخصوصية التي كرسها التعديل الدستوري الأخير لسنة 2020 من خلال نص المادة 55 حيث جاء بها " يتمتع كل مواطن بالحق للوصول إلى المعلومات والوثائق والإحصائيات والحصول عليها وتداولها. لا يمكن أن تمس ممارسة هذا الحق بالحياة الخاصة للغير وبحقوقهم، وبالمصالح المشروعة للمؤسسات وبمقتضيات الأمن الوطني، يحدد قانون كفايات ممارسة هذا الحق".<sup>4</sup>

<sup>1</sup>المرجع نفسه، ص189.

<sup>2</sup>xtranet - : عبارة عن شبكات أو خدمات شبكية تفصل بينها حدود دقيقة وديناميكية تتغير معاييرها من يوم إلى آخر وفق ما يتطلبه العالم التقني المعاصر.

للمزيد أنظر د.أحمد فرج . منتدى لعلوم ودراسات المعلومات، 2006.

<sup>3</sup>intranet مصطلح حديث نوع ما وتسمى بالشبكة الداخلية أو الشبكات الشخصية الفعلية، إذا تعد تطبيق فعلي لشبكة الإنترنت ولكن داخليا بالمؤسسة أو الشركة بنفس أعرافها وبرتوكولاتها ومبدأ الشبكة العالمية.

<sup>4</sup>\_دستور، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، تعديل سنة 2020، الجريدة الرسمية ع 82، 30 ديسمبر 2020.

**7\_ الإدارة الإلكترونية لا تعني الاستغناء التام عن الوسائل التقليدية:**

هناك مفهوم خاطئ حول فكرة التخلي الكلي عن الوسائل التقليدية في عملية تسير الإدارة العامة عن طريق النظام الحديث المزمع تطبيقه حيث وإن تم التخلي عن جزء كبير من الوسائل التقليدية إلا أنه تبقى بعض العناصر المحورية في تسير الأجهزة الإدارية قائمة في الإدارة الإلكترونية والتي من أهمها العنصر البشري الذي يقوم بتفعيل هاته الوسائل الحديثة وبرمجتها وربطها بالعمل الإداري.<sup>1</sup>

**8\_ التركيز على تحقيق النتائج:**

الوسائل التي تستعمل في نظام الإدارة الإلكترونية تتيح العديد من المزايا التي تساعد على وضع الأهداف المرسومة موضع تطبيق عملي من تحقيق رضا الجمهور والنهوض بالقطاع العام وليس الاستمرار في دوامة معالجة الأخطاء والفجوات التي تسبب عرقلة للإدارات العمومية فيما يتعلق بتقديمها ومواكبتها للإدارة العصرية.<sup>2</sup>

**9\_ الاستمرارية:**

مبدأ دستوري أساسي نص عليه المؤسس في التعديل الدستوري الأخير لسنة 2020 من خلال نص المادة 27 حيث أورد ما يلي: "تضمن المرافق العمومية لكل مرتفق التساوي في الحصول على الخدمات وبدون تميز.

تقوم المرافق العمومية على مبادئ الاستمرارية والتكيف المستمر، والتغطية المنصفة للتراب الوطني وعند الاقتضاء ضمان حد أدنى من الخدمة".<sup>3</sup>

بالإضافة إلى كونه أهم مبدأ تقوم عليه فكرة المرافق العامة التي لا بد أن تخضع للتكيف والتطوير المستمر وفق مقتضيات الزمان والمكان والجمهور خاصة وهذا ما ينطبق على نظام الإدارة الإلكترونية.

<sup>1</sup> \_ عمار بوحوش، المرجع السابق، ص 189.

<sup>2</sup> \_ المرجع نفسه، ص 189.

<sup>3</sup> \_ دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، تعديل سنة 2020، الجريدة الرسمية ع 82، 30 ديسمبر 2020.

## الفرع الثالث: مكونات نظام الإدارة الإلكترونية

بما أن النظام التقليدي للإدارة العامة يعتمد على مجموعة من الوسائل التي تسببت في ضعفه وردائه كان لا بد لنظام الإدارة الإلكترونية من وسائل وأدوات حديثة تتسجم مع العمل الإداري وترتقي به إلى أبعد الحدود.

## أولاً: عناصر نظام الإدارة الإلكترونية

يستدعي تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية جملة من العناصر والمكونات الأساسية التي تجعل منه نظام فعال في أداء عمل مختلف الهيئات والأجهزة الإدارية، وهي كالآتي:<sup>1</sup>

أ\_ الأجهزة التقنية: وتتمثل في أجهزة الحاسوب وما يتعلق بها من مكونات صلبة وغير صلبة.

ب\_ البرمجيات: نقصد بها الشق التقني من المكونات الخاصة بأجهزة الحاسوب، مثل برامج البريد الإلكتروني وقواعد البيانات، والمترجمات اللغوية بالإضافة إلى برامج إدارة الشبكة والمحاسبة.

ج\_ نظم وشبكات الاتصال: هنا يأتي الحديث عن الإكسترانت والإنترانت والمتمثلة في الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر ألياف وشبكات اتصالية التي تعتبر أداة التدفق المعلوماتي بالنسبة لأيّة منظمة أو جهاز إداري.

د\_ الكوادر البشرية: يقصد بذلك التركيبة البشرية والمحللون ورأس المال الفكري الذين يعملون على تشغيل نظام الإدارة الإلكترونية وتفعيل البرامج الخاصة بالنظام.

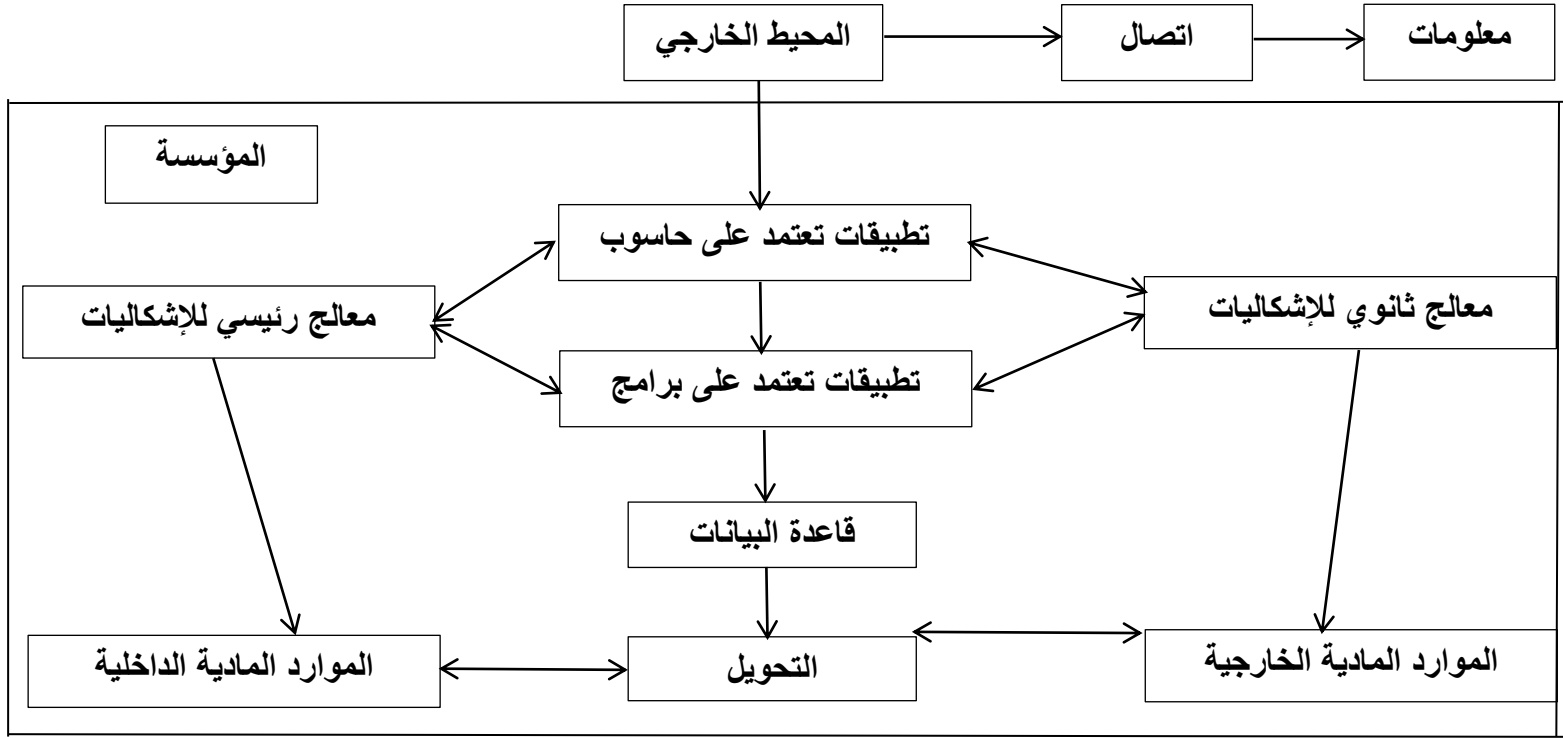
## ثانياً: نموذج عن نظام الإدارة الإلكترونية

لابد من اعتماد نموذج توضيحي لتقريب المفهوم النظري للإدارة الإلكترونية وكيفية سيرها في الجهاز الإداري المطبق لهذا النظام الحديث الذي يستخدم حالياً

<sup>1</sup> \_ جمعة إسماعيل العياط، المرجع السابق، ص 26.

تكنولوجيا القرن ولا يمكن قيام هذا النوع من الأجهزة الإدارية دون الاعتماد على التطورات الهائلة التي حققتها تكنولوجيا المعلومات والإنترنت بشكل رهيب وفي الشكل رقم واحد توضيح أكثر يمكن من

خلاله فهم هذا النظام، ومن بين الملاحظات حول الشكل رقم (1) نجد ما يلي :<sup>1</sup>



### الشكل رقم: 01 مخطط عمل نظام الإدارة الإلكترونية

يعتمد هذا النموذج على المعلومات والاتصالات، حيث يتكون نظام الإدارة الإلكترونية من تطبيقات الإدارة التي لا تعتمد على الحاسوب وتطبيقات أخرى لا تعتمد على الحاسوب بالإضافة إلى قاعدة البيانات الضخمة.

<sup>1</sup> \_ علاء عبد الرزاق السالمي وخالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان- الأردن، السنة 2008 ، ص35.

<sup>2</sup> \_ الهندسة الإدارية أو ما يصطلح عليه بالهندرة مصطلح حديث مركب يقصد به تفكيك الجهاز الإداري للمؤسسة أو المنظمة وإعادة بناء نظم عملياتها وإدارتها بشكل جديد كلياً يواكب متطلبات العصر الحديث من خلال الإستغلال الأمثل للتكنولوجيا الحديثة، إذ أصبح مفهوم جديد يستعمله رجال الأعمال والإدارات والباحثون في تخصص العلوم الإدارية. للمزيد أنظر: نور الدين حاروش، الهندسة الإدارية (الهندرة) بين المفاهيم والتطبيقات، التواصل في الاقتصاد والإدارة والقانون، المجلد 24، ع02، 2018.



كما يضم النظام مجموعة من الموارد تحتوي على:

أ-موارد مادية داخلية:

ب-المعالجات

ج-الموارد المادية الخارجية

د-معلومات من المحيط الخارجي

وعليه يستفاد من هذا النظام إعطاء تصور عن الإدارة الإلكترونية وكيف تقديمها للبيانات والمعلومات من أجل إنجاز الأعمال والمهام الإدارية المختلفة ،حيث يدور عمل نظام الإدارة الإلكترونية حسب النموذج المبين وفق مايلي :

أ-يتم تحويل البيانات والمعلومات من خلال النظام الخاص بالمؤسسة مباشرة نحو قاعدة البيانات

ب-تستخدم هذه المعلومات والبيانات المختلفة كمورد للتطبيقات والبرامج المحملة على جهاز الحاسوب الذي يحتوي على:

معالج للكلمات بالإضافة إلى البريد الإلكتروني المستقبل و البريد الصوتي كما يزود هذا البرنامج بتقنية التحوار عن طريق الحاسوب كما يعتمد على قواعد بيانات إدارية لتخزين المعلومات بطريقة رقمية، و تطبيقات أخرى مساعدة مثل (وسائل الدفع الإلكتروني \_التوقيع الإلكتروني)

ج-يحتوي على تطبيقات لا تعتمد على الحاسوب ( التشاور السمعي)

د-الأتمتة التي تنسق عملية الاتصال بين المستخدمين للإدارة العامة والموظفين الإداريين داخلها.

**المبحث الثاني: القيمة التطبيقية لنظام الإدارة الإلكترونية**

لقد غير المفهوم الحديث للإدارة الإلكترونية العديد من المعطيات العملية والفنية فيما يخص علم الإدارة العامة حيث أضحت الجانب الفني للإدارة العامة متأثراً بما أتاحتها التكنولوجيا والإنترنت لوظائف الإدارة العامة من تخطيط وتنظيم، التوجيه والتنفيذ وحتى الرقابة التي أصبحت بطريقة إلكترونية، وهذا ما ينعكس إيجابياً على قابلية طرفي المعاملات الإدارية في تبني هذا النظام لما تضيفه من أهمية بالغة بالنسبة للطرفان، هذا ما سيتم توضيحه من خلال ما يلي: (المطلب الأول التميز بين نظام الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية، والمطلب الثاني يتعلق بأهمية نظام الإدارة الإلكترونية).

**المطلب الأول: التميز بين نظام الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية**

إن الطبيعة القانونية والوظيفية للمرافق العمومية بشكل عام تقوم على مبدأ مهم لا يمكن بأي حال من الأحوال الاستغناء عنه والمقصود هنا بقابلية المرفق العام للتكيف والتطوير وفق مقتضيات الظروف وتغير الزمان، فالإدارة العامة حتى وإن كانت تستعمل نفس الوظائف الكلاسيكية إلا أنها تغير حسب كل فترة وحسب كل ظرف الوسائل المعتمدة في ذلك وهذا ما سنتناوله من خلال تسليط الضوء على نقاط الاختلاف بين الإدارة العامة في شكلها الحديث من حيث ما تستعمله من وظائف حديثة ارتبطت مباشرة بمفهوم التكنولوجيا الحديثة.

**الفرع الأول: من حيث الوظائف الحديثة**

إن التنظيم الإداري يتمحور حول مجموعة من الوظائف الأساسية التي تجعل من العمل الإداري وأجهزته المختلفة في شكل نسيج إداري كل عملية تتأثر بالأخرى ليظهر ذلك التكامل بين وظائف الإدارة الإلكترونية حتى تعطي أفضل النتائج ومن خلال تبني نظام الإدارة الإلكترونية دفعت هذه الوظائف من تخطيط وتنظيم وتوجيه وتنفيذ ورقابة إلى بلوغ المستويات المرجوة من الأجهزة الإدارية من خلال وظائفها الإلكترونية التي اندمجت مع الوسائل التقنية الحديثة وفيما يلي توضيح أكثر لذلك:

## أولاً: التخطيط الإلكتروني

يعتبر التخطيط الإلكتروني عملية وضع استراتيجية عامة لما يراد تطبيقه آنياً وتريد الإدارة الوصول إليه مستقبلاً يكون إما بشكل عمودي أو أفقي في هرم الأجهزة الإدارية في الدولة معتمداً في ذلك على وسائل تقنية ورقمية تسهل هذه العملية وتضع الأهداف المخطط لها موضع تطبيق حقيقي، حيث أن كل من التخطيط التقليدي والإلكتروني يتفقان فيما يخص رسم الأهداف المرجوة وكيفية تحقيق متطلبات الأفراد وحسب "هنري فابول" التخطيط هو "التنبؤ بما سيكون عليه المستقبل مع الاستعداد لمواجهة، وكذا العملية التي تسمح بتحديد الأهداف والوسائل الأكثر ملائمة لتحقيق هذه الأهداف".<sup>1</sup>

لكن بالرغم من ذلك نجد العديد من الفروق الجوهرية بينهما وهي كالآتي:<sup>2</sup>

أ- التخطيط التقليدي يعتمد على وضع مجموعة من الأهداف الجامدة التي تتأثر بالمعطيات الداخلية والخارجية وظروف الزمان والمكان قد لا تحقق بسبب سوء التطبيق العملي لها بينما التخطيط الإلكتروني يعتمد على الديناميكية والتطور المستمر للأهداف حيث تكون مرنة قادرة على التكيف مع مختلف المعطيات والعوامل الخارجية.<sup>3</sup>

ب- إن الوسائل التي يستعملها التخطيط الإلكتروني تجعله يطبق العملية الإدارية بطريقة سهلة ودقيقة معتمداً على التدفق الرقمي للمعلومات الذي يجعل من عملية التخطيط لا تقتصر على وقت معين بل تكون مستمرة وتتطور مع كل مرحلة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> \_ فرطاس فتحة "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين"، مجلة الإقتصاد الجديد الجزائر ع15 المجلد 02 2016 ص305

<sup>2</sup> \_ رانية هدار، مرجع سابق، ص 42.

<sup>3</sup> \_ نجم عبود، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية \_ الوظائف المجالات، عمان، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص297.

<sup>4</sup> \_ رانية هدار، المرجع السابق، ص43.

جـ. تغيب في عملية التخطيط الإلكتروني فكرة كانت تشكل عائق كبير بالنسبة لعمال وموظفي الأجهزة الإدارية في المساهمة في عملية التخطيط والمتمثلة في مركزية التخطيط ولا مركزية التنفيذ حيث يصبح التخطيط الإداري الإلكتروني بطريقة أفقية يسمح لجميع الموظفين بالإنتاج من خلال دفع الأفكار الجديدة نحو كل الاتجاهات.<sup>1</sup>

### ثانيا: التنظيم الإلكتروني

يعتبر التنظيم الوظيفية الإدارية المكملة للتخطيط فهو يعمل على ترجمة الخطة إلى أنشطة تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف حيث يعرف التنظيم بأنه "عملية إدارية تقوم على تحديد مكونات الجهاز الإداري تحديد المسؤوليات وصلاحيات كل وحد إدارية وكذا توضيح العلاقة فيما بينها" ومنه يظهر لنا النسيج الإداري التنظيمي للإدارة العامة.<sup>2</sup> هناك العديد من التغيرات التي تتوافق مع التطورات الهائلة للإنترنت التي أثرت في العملية التنظيمية الخاصة بالمؤسسات والإدارات العمومية، حيث ظهر التنظيم الشبكي المرن الذي ينمي العلاقة بين الأفراد في المؤسسة ويقضي على التنظيم التقليدي من خلال لشبكة الداخلية، إذ يمكن التنظيم الإلكتروني من توزيع واسع للمهام وتيسر عملية الوصول للأهداف مباشرة دون البحث عن وسائل تحقيقها من هياكل ومنظمات التي تصبح كلها بشكل إلكتروني.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - نجم عبود، مرجع السابق، ص 298.

<sup>2</sup> - فرطاس فتيحة، المرجع السابق، ص 308.

<sup>3</sup> يقصد بالتنسيق في العملية الإدارية عملية الترابط والتكامل بين جميع الأجهزة الإدارية أفقيا وعموديا، و توفر نوع من الاتصال الداخلي والخارجي لعمال وموظفي المؤسسة من أجل تبادل المعلومات والأفكار تحقيقا للسلاسة والمرونة في العمل الإداري .

2- جمعة إسماعيل العياط، المرجع السابق، ص 29.

والقانون 2011، ص 138.

\_ التنظيم الشبكي: هو هيكل شركة لامركزي يعمل كشبكة من الشركات أو وحدات الأعمال المستقلة على عكس الهيكل، المركزي الهرمي التقليدي تتحمل كل وحدة مسؤولية أرباحها وخسائرها، وتتقاسم جميع الوحدات هدفاً مشتركاً=

ويمكن حصر جملة من هذه العوامل والمتغيرات التي تأثرت بالثورة الرقمية والإنترنت وأدت إلى بروز التنظيم الإلكتروني فيما يلي :

أ- التنظيم الشبكي المرن الذي يحقق نوع من السلاسة بين الأفراد المستخدمين والموظفين بالإدارة العامة الإلكترونية عن طريق الإنترنت كمجال واسع لتنمية هذه المنظومة الإدارية

ب- الإنترنت وانتشارها في مختلف اتجاهات الجهاز الإداري من خلال الشبكة الواسعة مما يمكن كل المنتمين للجهاز يحصلون على المعلومة آنيا وبنفس المقدار.

ج- الإنترنت عامل إيجابي في الزيادة من وتيرة العمل الإداري حيث لا يمكن استغلال طاقة الغالبية من العاملين العاملين في الإدارة العمومية المهنيين أو التقنيين في ظل التنظيم التقليدي الجامد للإدارة التقليدية فالعمل عن طريق الحاسوب والإنترنت يتيح فرصة الإنتاج الفعال والجودة في العمل مما ينمي روح الإبداع لدى الموظفين في الإدارات والمؤسسات العمومية.

### ثالثا: التوجيه الإلكتروني:

يقصد بعملية التوجيه في علم الإدارة العامة التوفيق بين نشاط الجماعة التي تعمل بشكل مشترك قصد تحقيق الأهداف المسطرة والبحث عن كيفية خلق الانسجام بينها، فتفرد وظيفة التوجيه عن باقي الوظائف لكونها مرتبطة مباشرة بعملية تنفيذ العمل أو النشاط ومنه يصبح لزاما على رؤساء الإدارة العامة التعامل مع العنصر البشري الذي يمارس وينفذ تلك النشاطات.<sup>1</sup>

حيث تعتبر عملية التوجيه الإلكتروني وظيفة مهمة وأساسية تتناط بها الإدارة الإلكترونية، حيث تعتمد على وجود قيادة فاعلة وتتمتع بالكفاءة والمستوى العالي في القيام

<sup>1</sup>=يتمثل في تعظيم قيمة الشبكة ككل. ويمكن للوحدات تقاسم الموارد والتعاون حيثما يكون ذلك منطقياً من الناحية التجارية ويمكن أن تكون الوحدات تحت نفس العلامة التجارية الاستهلاكية أو تعمل تحت علامات تجارية مستقلة.

<sup>1</sup> \_فرطاس فتيحة المرجع السابق، ص308.

بعملية التسيير حتى تتجه الأجهزة الإدارية نحو تحقيق الأهداف المسطرة، حيث ساعدت التكنولوجيا الحديثة والإنترنت على وضع برمجيات وأنظمة تجعل من عملية التوجيه تتم بطريقة تقنية دون الحاجة إلى الاصطدام المباشر للقادة الإداريون مع مرؤوسيه حيث أصبحوا معالجين للمعلومات بدلا من معالجة المشاكل اليومية، ومنسقون للمعارف بدلا من توجيه الأوامر الصارمة.<sup>1</sup>

وعليه أصبحت عملية التوجيه الإلكتروني تعتمد بالدرجة الأولى على التطوير المعرفي والتحديث والابتكار من خلال تطوير الذات عن طريق الدورات والتدريب على حسن استعمال التكنولوجيا الحديثة والإنترنت حتى يتمكن القائد الإلكتروني من توظيفها داخل الجهاز الإداري الذي يرأسه وعليه يجب أن يتسم بجملة من الخصائص حتى يتسنى له القيام بهذا الدور:<sup>2</sup>

- القدرة على التحفيز من أجل المضي قدما في تحقيق الأهداف

- القدرة على التعامل مع المشكلات

- التكيف والتأقلم مع الأوضاع والمتغيرات

- أن يتمتع القائد بمستوى عالي في مجال الإعلام والتكنولوجيا الرقمية

- السلاسة في التعامل مع موظفي الجهاز الإداري

**رابعا: اتخاذ القرار الإلكتروني:**

إن عملية صنع القرار الإداري الإلكتروني تعتمد على مجموع المعطيات والبيانات التي يجب توافرها في الحاسوب والبرامج الخاصة بالإنترنت حتى يتمكن متخذ القرار الإداري الإلكتروني من الإلمام بجميع الجوانب التي تسهل صدور القرار الإلكتروني في

<sup>1</sup> - سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، عمان، اليازوري للنشر والتوزيع، 2010، ص15.

<sup>2</sup> - جمعة إسماعيل العياط، المرجع السابق، ص31\_32.

إطار مشروع وخال من الأخطاء، و يبرز الدور الذي لعبه نظام الإدارة الإلكترونية في هذا الشق من الوظائف من خلال ما يلي:<sup>1</sup>

-السرعة في تلقي الطلب الإداري إلكترونيا الذي يستلزم صدور قرار إداري إلكتروني

-اتخاذ القرارات الإدارية عن طريق التقارير الإحصائية

-دقة المعلومات المتاحة

-القدرة على إيجاد البدائل في كل وقت بسرعة فائقة

من هنا يمكننا القول أن عملية صنع القرار الإداري في الصبغة الإلكترونية لا يمكن أن تتم إلى بتوافر معطيات ومعلومات دقيقة ذات طابع إلكتروني، يمكن الهيئة الإدارية من التأكد من مشروعية أعمالها التي تصدرها.

#### خامسا: الرقابة الإلكترونية:

إن عملية الرقابة تعد وظيفة أساسية ومهمة في سير الجهاز الإداري حيث تعتبر الحلقة الأخيرة في العملية الإدارية إذ تمكن من التحقق من مدى تطبيق ما هو مخطط له ومدى تطبيق الأهداف مهما كان حجم الجهاز الإداري وعدد العاملين به، وقد عرف الفقيه هنري فيول الرقابة على أنها "عملية تتطوي على التحقق مما إذا كان كل شيء يحدث طبقا لنقاط الضعف والأخطاء بقصد معالجتها ومنع تكرار حدوثها".<sup>2</sup>

لكن نوعية الرقابة التقليدية التي تركز على معطيات سابقة من تخطيط وتنظيم وتوجيه تكون ناقصة المفعول ومتأخرة بالنسبة لتصحيح الأوضاع في غالب الأحيان ، و

<sup>1</sup> - أسيا تيش سليمان، واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الاقتصادية ودورها في تطوير العمل الإداري، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة وأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سكيكدة، الجزائر، 2013\_2014، ص80.

\_القرار الإداري الإلكتروني: عبارة عن عملية تلقي الإدارة الإلكترونية طلبا إلكترونيا عبر موقعها الإلكتروني وإفصاحها عن رغبتها إلكترونيا وإيلاغ صاحب الشأن إلكترونيا بما قد حصل من تغيير في مركزه القانوني، إذا القرار الإداري الإلكتروني لا يعدوا كونه عمل إداري إنفرادي صادر عن سلطة إدارية مختصة في الدولة قصد إنشاء أو تعديل أو إلغاء مركز قانوني ما عن طريق وسائل إلكترونية.

<sup>2</sup> \_ عز الدين الغوساني، الإدارة الإلكترونية بالمغرب الواقع لمعوقات والرهانات، ص23

مع التطور الذي تشهده الإدارة العمومية من خلال ما تتيحه الإدارة الإلكترونية من وسائل ذكية تسهل مختلف وظائف العملية الإدارية نجد أن الرقابة الإلكترونية أفضل وسيلة للمتابعة الدقيقة للأعمال وتقليص الفجوة الزمنية بين الخطأ أو الانحراف وتصحيحه من قبل الجهاز الرقابي قبل فوات الأوان عن طريق قواعد البيانات العامة والبرامج التي توفرها الإنترنت من خلال تجميع الشبكات الخاصة بكل مؤسسة أو إدارة عمومية في يد الأجهزة الرقابية حتى تتمكن من المتابعة المستمرة للأعمال الإدارية وبهذا نقضي على العديد من أوجه الانحراف والفساد الذي تعاني منه الإدارات والمؤسسات العمومية عن طريق الاستعمال الفعال والجيد للوسائل التكنولوجية ومنه تحقيق العديد من المزايا التي نذكر منها مايلي:<sup>1</sup>

-الرقابة الدائمة بدلا من لرقابة الدورية

-الرقابة عن طريق نقرة على الزر بدلا من التقارير التي تحتل التلاعب

-الرقابة في الوقت اللازم مما يتيح التحكم في الوضع في الوقت المناسب

-التقليص من الاضطرابات الداخلية للمؤسسة التي تسبب نوع من عدم الاستقرار في

العمل

-القضاء على الفساد المالي وإداري في الإدارات العمومية

-تحفيز العلاقات القائمة على الثقة بين الأجهزة الرقابية وموظفي الإدارات العمومية

-تسهيل عملية بلوغ الأهداف المسطرة من خلال المتابعة الدقيقة

-تمكن الرقابة الإلكترونية من انتشار المعلومة داخل كامل الجهاز الإداري

مما سبق التطرق إليه نجد أن الإدارات العمومية تغيرت بشكل جذري من خلال

توظيف وسائل التكنولوجيا الحديثة والإنترنت في مختلف أعمالها الإدارية مما جعل

الجهاز الإداري يتصف بنوع من الديناميكية والفعالية في الأداء والإنتاج الإداري.

<sup>1</sup> \_ رانية هدار، المرجع السابق، ص46.



فالتغير الذي طرأ على الوظائف الإدارية من خلال تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية كان له نتائج إيجابية في تحسين جودة العمل الإداري وتحقيق الأهداف المسطرة وتحسين الروح الإبداعية لدى العاملين العاملين وكذا خلق نوع من الثقة بين الإدارة والمواطن وزيادة القدرة على التعامل والتكيف مع المعطيات الداخلية والخارجية للجهاز الإداري.

### الفرع الثاني: المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية من حيث الوسائل

الإدارة التقليدية باعتمادها على الوسائل التقليدية في عملية التخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة تجعل من العمل الإداري معقد وبطيء ومكلف يحتاج إلى جهد كبير، بالإضافة إلى الروتين اليومي الذي يواجهه الموظف العام في الإدارة الذي قد يتسبب في انتشار الفساد بمختلف أنواعه مما يحول دون تطلعات الجمهور والغاية التي تسعى إليها الحكومة في تقديم الخدمة في إطار قانوني منظم وسلس دون أي وجه من أوجه البيروقراطية والفساد.

حيث عرفت الإدارة التقليدية بأنها: "ذلك الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية". كما عرفت أيضا بأنها: "فن وعلم لإنجاز المهام الإدارية من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بغية الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة وتكون عمليات التخطيط والتنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات هي الوظائف الأساسية".<sup>1</sup>

من خلال ما تم التطرق إليه من بيان مفهوم الإدارة الإلكترونية وما يقابلها من مفاهيم الإدارة التقليدية، يمكننا تسليط الضوء على جملة من الفروق والواضحة بين المفهومين حيث تعتبر الإدارة الإلكترونية الوجه الجديد للإدارة العامة نظير ما تعتمد عليه

<sup>1</sup> \_جلال فاروق أحمد، الأنساوي، إبراهيم جابر السيد، الإدارة الإلكترونية، دار العلم ودار الجديد للنشر سنة 2020، ص 27.

الأرشيف الإلكتروني: هو تطبيق إلكتروني تقني جديد يعتمد على طريقة تقنية في عملية تخزين وحفظ الملفات والوثائق عن طريق ما يسمى بالماسح الضوئي، بحيث يتم الحفظ بطريقة آلية تضمن تقليص المساحة والأمن وسهولة الإسترجاع.

الطريقة الكلاسيكية في التسيير على الجهد البشري بالدرجة الأولى الذي أضى مستخدما للوسائل التقنية المتطورة التي تعتمد على الإدارة الإلكترونية وبالتالي تقليص عامل الجهد والوقت المتعلق بالقيام بالأعمال الإدارية وحفظها بطريقة تقنية آمنة تحمي الوثائق والمستندات التي كانت في عرضة للخطر سابقا، بالإضافة إلى تكلفة الإدارة التقليدية المستمرة من خلال ما يرصد من ميزانية دورية أو سنوية في إطار نفقات التجهيز وتسيير مما يجعل منها محيط لانتشار الفساد الإداري والمالي الذي تنقص منه الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة من خلال سهولة الرقابة والتنسيق بين الأجهزة الإدارية في الدولة الذي تعجز عنه الإدارة بصورتها القديمة وهذا ما يحقق الغاية الأهم من العمل الإداري فيما يخص تقريب الإدارة من المواطن ونيل رضا الجمهور بخلاف ما تلقاه الإدارة التقليدية من انتقادات.

وفي الجدول أدناه توضيح شامل لمختلف الفروق بين كل من النظام التقليدي للإدارة العامة ونظام الإدارة الإلكترونية:

| أوجه المقارنة           | الإدارة الإلكترونية                                          | الإدارة التقليدية                                                 |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| أمن الوثائق و المعلومات | الملفات معرضة للتلف وأقل وثوقية                              | الملفات في مأمن عن التلف وتتوفر على برامج أمن الشبكات الإلكترونية |
| تلف المستندات الإدارية  | أكثر عرضة للضياع                                             | نادرة الضياع                                                      |
| الميزانية               | مكلفة                                                        | اقتصادية                                                          |
| الوصول للبيانات         | صعبة الوصول بسبب التسلسل البيروقراطي وكثرة المستندات الورقية | سهولة الوصول بسبب توافر البيانات الضخمة قواعد جدا                 |
| المرونة والسرعة         | بطيئة                                                        | استجابة فورية                                                     |
| جودة الخدمات            | جودة أقل                                                     | جودة عالية جدا                                                    |

|                            |                                                                    |                                                                               |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| زمن الخدمة                 | محدودية ساعات الدوام                                               | متوفرة على مدار 24 ساعة                                                       |
| محيط التعامل               | اتصال مباشر ،<br>مراسلات ورقية                                     | وسيط إلكتروني (شبكات الاتصال الإلكترونية )                                    |
| علاقة بين أطراف التعامل    | علاقة مباشرة                                                       | علاقة غير مباشرة (عن طريق شبكات الاتصال الإلكترونية)                          |
| المعلومات                  | هرمية                                                              | متاحة للجميع                                                                  |
| اتخاذ القرارات             | السلطة الرئاسية (مركزية)                                           | مشاركة جميع عمال الإدارة                                                      |
| تكنولوجيا المعلومات        | دورها منفصل عن الإدارة وتقتصر على توفير المعلومات                  | تضمن تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من تخطيط ، تنظيم وتوجيه ورقابة |
| الإمكانات المادية والبشرية | تعتمد على استخدام أمثل للإمكانات المادية والبشرية في تحقيق الأهداف | استخدام التكنولوجيا في تحقيق الأهداف                                          |

**المصدر:** آسيا سليمان تيش تيش، واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الاقتصادية ودورها في تطوير العمل الإداري<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>- جدول رقم (01): الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية ، المصدر : آسيا سليمان تيش تيش، واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الاقتصادية ودورها في تطوير العمل الإداري. مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سكيكدة، الجزائر، سنة 2013\_2014، ص12 .

**المطلب الثاني: أهمية نظام الإدارة الإلكترونية**

تظهر أهمية الإدارة الإلكترونية في قدراتها على استعمال وتوظيف الوسائل التكنولوجية الحديثة وشبكة الإنترنت توظيفاً لائقاً يساعد على عملية إنجاز العمليات الإدارية بجودة عالية وتحسين أداء الجهاز الإداري وتوفير خدمة عمومية ترقى إلى تطلعات المواطنين المستخدمين للإدارة الإلكترونية، وتبرز هذه الأهمية من خلال مختلف وظائف الموارد البشرية التي تخدم الأفراد وعليه نقسم أهمية هذا النظام الحديث إلى أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للأجهزة الإدارية المطبقة لها في الفرع الأول والشق الثاني نوضح من خلاله أهميتها بالنسبة للأفراد المستفيدين من خدمات الجهاز الإداري في لفرع الثاني بالإضافة إلى أهميتها بالنسبة للأعمال التجارية في الفرع الثالث:

**الفرع الأول: أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للأجهزة الإدارية:**

لا تزال الإدارة العامة في حاجة للتطوير المستمر في أدائها وأجهزتها حتى تتمكن من تقديم أحسن خدمة للمواطن وفي أحسن الظروف وهنا تبرز أهمية نظام الإدارة الإلكترونية بالنسبة للهيئات الإدارية بما توفره من أدوات تقنية تجعل من العمل الإداري في منحى تصاعدي في ميدان التطور والرقى.<sup>1</sup>

إدارة وتسيير الجهاز الإداري كوحدة مركزية عامة بطريقة سلسلة وموحدة تفعيل الرقابة الإلكترونية ودعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية على مستوى المؤسسات الإدارية

التقليل من صعوبة صنع القرار في المؤسسات الإدارية من خلال توفير البيانات والمعلومات وربطها

تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة

بناء ثقافة رقمية تقنية لدى الموظفين العامين عن طريق توظيف تكنولوجيا المعلومات

<sup>1</sup> \_فداء أحمد، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية ، الطبعة الأولى ،دار الكندي للنشر والتوزيع ،عمان ، 2015، ص 220 ص221.

التنسيق بين النسيج الإداري والإدارة المركزية ومتابعة كافة الموارد عن طريق توسيع قاعدة بياناتها

التمكن من حفظ البيانات والمعلومات بطريقة سهلة وسريعة وأمنة عن طريق الحفظ الإلكتروني في مساحات رقمية عالية الدقة

الحفاظ على السرية في المعاملات الإدارية والتقليل من نسبة فقدانها

تحقيق عامل السلاسة والسرعة والإتقان في العمل وبميزانية أقل

دعم الابتكار والإبداع الخاص بالعاملين العاملين من خلال توفير بيئة ملائمة

اختصار الوقت وتنفيذ مختلف الأعمال الإدارية

تقريب الإدارة من المواطن

تطوير سبل الاتصال والمعاملات الإدارية

إيجاد نوع من التنسيق بين الموظفين داخل المؤسسة الواحدة ( التراسل الإلكتروني )

المتابعة الآلية للموظفين وإرسال تقارير إلكترونية للإدارة العليا

إدارة الملفات وإنجازها بدلا من حفظها ومتابعتها

**الفرع الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمواطنين:**

تتأثر الحاجة العامة بمختلف الظروف التي تجعل منها في تطور مستمر حيث أن

المواطن يتطلع دوما إلى تلقي خدمات عمومية ترقى إلى تطلعاته خاصة في زمن أصبح

فيه الفرد في صراع مستمر مع عامل الوقت والتكاليف، وبالتالي تظهر أهمية نظام الإدارة

الإلكترونية بالنسبة للمواطن في النقاط التالية:<sup>1</sup>

تبسط الإجراءات داخل الإدارة العامة

التخلص من عامل الوقت المستهلك في العمليات الإدارية حيث توفر الإدارة الإلكترونية

الخدمة على مدار 24 سا في اليوم وبمعدل 7 أيام في الأسبوع

<sup>1</sup> \_مصطفى يوسف كافي الإدارة الإلكترونية دار رسلان للطباعة والنشر، التوزيع ، سوريا، دمشق، 2011، ص64.

التخلص من عامل المكان من خلال توفير الشبائيك الإلكترونية  
 بوابة واحدة للاستفادة من العديد من الخدمات الإدارية  
 سهولة الوصول إلى المعلومة وكيفية الاستخدام  
 ضمان سرية المعلومات والبيانات الخاصة من خلال الشفريات الرقمية الخاصة بكل  
 مستعمل على حدى

ضمان عدم التلاعب عند تلقي الخدمات وعدم التكرار بقصد أو دون قصد  
 ضمان تلقي الخدمة بجودة عالية ودقة متناهية في وقت قياسي  
 الآنية في المعاملات الإلكترونية دون الحاجة إلى الانتظار في الطوابير الإدارية  
 ضمان الشفافية في المعاملات الإدارية  
 ضمان الحد الأقصى من الخدمة العامة

التخلص من البيروقراطية التي تعاني منها الإدارات التقليدية.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للأعمال التجارية

تظهر أهمية نظام الإدارة الإلكترونية بالنسبة للأعمال التجارية من خلال ما جاء به  
 على وجه الخصوص القانون رقم 05\18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية أكد من خلاله  
 المشرع الجزائري على أهمية المعاملات الإلكترونية في الرفع من وتيرة العمل التجاري  
 وتوفير مختلف السلع والبضائع بالنسبة لأصحاب الطلب، بالإضافة إلى:<sup>2</sup>

-تحقيق التنمية المستدامة

-سرعة التفاعل مع البرامج الحكومية

<sup>1</sup> - البيروقراطية : مصطلح مركب من كلمتين السلطة والمكتب في الأصل الفرنسي اللاتيني للكلمتين المدمجتين bureau – kratos ،وتتمثل في البنى والهيكل والسياسة العامة التي يقوم عليها النظام الإداري في الدولة وفق التنظيم القانوني الذي قد يصبح جامدا حتى في تطبيقه يحول مفهوم هذا المصطلح إلى عقلية يملئها الفساد الفكري في طريقة تسير الشأن العام الإداري من خلال التعصب وتمسك الموظف بآرائه التي تعرقل سير العمليات الإدارية من خلال ما يعتقد به بملكية منصبه والسيطرة عليه مما يؤدي إلى عدة أوجه الفساد سواء الإداري أو المالي .

<sup>2</sup> Dr. DEBIH Hatem ،The concept of E-administration: Evolution ،Perspectives & challenges ،Mohamed Boudiaf's University،Msila ،The jornal of Teacher Researcher of Legal and political Studies -vol 07 - N° 01 - June 2022،p:2086.

-تخفيض المصاريف الإدارية

-تخفيض تكاليف التشغيل بالنسبة لليد العاملة

-إلغاء المعايير الإدارية أو تخفيضها إلى الحد المعقول في المجال التجاري

### الفصل الثاني: المرفق العام الإلكتروني كوعاء للخدمة العمومية الحديثة

نظرا لتزايد الدور الذي أصبحت تلعبه الدولة داخل المجتمع من خلال توفير الحاجة العامة للأفراد بدأ مفهوم الخدمة العمومية في المجتمعات المعاصرة يتطور شيئا فشيئا حيث ارتبطت بطريقة معينة بشرعية الجهاز الحكومي في الدولة لما لها من علاقة مباشرة برضا الشعب عن الحكومة، إذا أنها أصبحت أمام حتمية إنشاء مرافق عمومية حديثة ومتطورة ترقى إلى المستوى المطلوب في تقديم مختلف الخدمات العمومية التي يعجز الأفراد عن توفيرها وفق المفهوم الحديث للدولة.

في هذا الإطار سعت الدولة الجزائرية إلى الاهتمام بموضوع المرافق العمومية الحديثة تكريسا للمبادئ الدستورية خاصة المنصوص عليها في التعديل الدستوري الأخير لسنة 2020 الذي أكد على إلزامية النهوض بالخدمات العمومية إلى أبعد الحدود من خلال تطوير المرافق العامة المقدمة لهذه الخدمات وتعزيز التنمية الوطنية محليا وومركزيا من خلال تفعيل آليات الحكم الراشد أو ما يصطلح عليه بالحكومة<sup>1</sup> التي تتخذ من الرقمنة أو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية وسيلة أساسية في تحقيق أهدافها المسطرة وتلبية حاجات الأفراد التي تظل في ازدياد نظرا لتطور الظروف واختلاف معطيات الزمان والمكان، ليبقى الدور الذي تلعبه الإدارات العامة في الدولة متكيفا بطريقة معينة مع هذه المعطيات المتجددة من تارة إلى أخرى وهذا ما سنعالجه من خلال هذا الفصل، من خلا التطرق إلى: (المرفق العام الإلكتروني في المبحث الأول، أما المبحث الثاني فخصصناه إلى الخدمة العامة الإلكترونية).

<sup>1</sup> - الحوكمة: هي مجموعة السياسات أو القواعد أو الأطر التي تستخدمها الشركة لتحقيق أهداف أعمالها، وهي تحدد مسؤوليات أصحاب المصلحة الرئيسيين، مثل مجلس الإدارة والإدارة العليا.

**المبحث الأول: المرفق العام الإلكتروني**

شكل استخدام العنصر الإلكتروني في عملية تسير المرافق العامة نموذجا حديثا ومفهوما جديدا نوعا ما للمرافق العامة نظرا لما يصحب عملية الاعتماد عليه من تطوير في نشاطات وإجراءات ومعاملات الأفراد مع هذه المرافق التي جعلت من الإنترنت والتكنولوجيا المتطورة أدوات لتلبية حاجيات المواطنين وتحقيق الأهداف المسطرة ومن هنا سنحاول توضيح الصبغة الحديثة للمرفق العام الإلكتروني من خلال (تعريفه وتحديد عناصره في المطلب الأول ومختلف المبادئ الأساسية التي يقوم عليها، أما المطلب الثاني فمننا بدراسة كيفية تأثير العنصر الإلكتروني على سير المرفق العام).

**المطلب الأول: الإطار العام للمرفق الإلكتروني**

حتى تتمكن الحكومة من التناغم مع الركب الحضاري والتنموي لمختلف الدول الرائدة في العالم، قامت هذه الأخيرة بعملية الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات حيث تستخدم الإنترنت في إنجاز مختلف معاملاتها الإدارية وتقديم الخدمات العمومية للمواطنين بطريقة متطورة تعتمد على السرعة والآنية في الاستجابة والدقة ومختلف المعايير التي تجعل منها منظومة ترقى إلى ما ينبغي أن تكون عليه.

**الفرع الأول: مفهوم المرفق العام الإلكتروني:**

قبل التطرق إلى تعريف المرفق العام الإلكتروني لا بد من الوقوف على مدلول المرفق العام بداية حتى نعطي تقريبا واضحا للاختلاف بين المفهومين.

**أولا: المرفق العام:**

هو كل مشروع تنشؤه الدولة بنفسها وتشرف على إدارته يعمل بانتظام وباضطراد يعمل على تقديم الخدمات للجمهور قصد تحقيق المصلحة العامة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> \_العبادة مأمون، هالي حامد، نظرية المرفق العام في تحديد نطاق القانون الإداري، المؤسسات العامة نموذجا، رسالة لنيل شهادة ماجستير، جامعة جرش كلية الحقوق، الأردن، 2016، ص 25.



و لقد اختلف الفقه في تعريف المرفق العام حيث هناك منهم اعتمد على العنصر الموضوعي أي النشاط الذي يمارسه هذا المرفق العام تحقيقا للنفع العام مثل التعليم والصحة والنقل ، وهناك من عرفه على أساس العنصر الشكلي التي نعني بها المنظمة أو الهيئة التي تمارس النشاط ذو المنفعة العامة مثل الجامعات والمستشفيات.<sup>1</sup>

### ثانيا: المرفق العام الإلكتروني:

لا يمكن إعطاء تعريف جامع منع للمرفق العام الإلكتروني كونه يعتبر من المصطلحات العلمية الحديثة نوعا ما حيث عرفه البعض على أنه " مشروع من الشبكات المرفقية المتصلة ببعضها البعض عن طريق الحاسب الآلي تتبع أشخاص القانون العام بشكل مباشر أو غير مباشر بغية تحقيق المصلحة العامة بشكل أكثر فعالية وبشكل يحد من الروتين والبيروقراطية الإدارية ويضمن الجودة السليمة عند تقديم الخدمة للجمهور ويحقق المصلحة العامة".<sup>2</sup>

ويمكن تعريفه على أنه مجموعة من السلطات العامة المرتبطة بشبكات الكترونية تمارس اختصاصها في مجال النشاط الإداري بطريقة حديثة ومتطورة بهدف تلبية حاجات الجمهور.

### ثالثا: تميز المرفق العام الإلكتروني عن ما يشابهه من الأنظمة:

توجد العديد من الأنظمة التي تعمل على تحقيق الحاجات العامة وتوفيرها للمواطنين بشكل يتناسب مع طريقة سير المرفق الإلكتروني ومنه سنحاول عرضها حتى نتمكن من تمييزها بشكل واضح وفق ما يلي:

#### 1\_ الفرق بين المرفق العام الإلكتروني والتقليدي:

\_ تبادل ورقي للمعلومات فيما يخص النشاط الإداري المتعلق بالمرفق العام التقليدي.

<sup>1</sup> \_ العيادة مأمون، المرجع السابق، ص 19.

<sup>2</sup> \_ الحاجات سامي داود سالم، المرفق العام الإلكتروني (دراسة مقارنة)، رسالة لنيل شهادة الماجستير، جامعة اليرموك، كلية القانون، الأردن، السنة 2017، ص 12.

\_ الاحتكاك المادي بين المواطن والإدارة العامة في النظام التقليدي بينما يعتمد المرفق العام الإلكتروني على عملية التبادل الإلكتروني الغير حسي للمعلومات.

\_ انتشار البيروقراطية التي تتسبب في رداءة عمل المرفق التقليدي في حين يقوم الأسلوب المعتمد في المرفق العام الإلكتروني على مبادئ الشفافية والسرعة والدقة التي ترضي المرتفقين.<sup>1</sup>

**2\_ الفرق بين المرفق العام الإلكتروني والإدارة الإلكترونية:** الإدارة الإلكترونية كما سبق بيانه هو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الإدارات الحكومية أثناء القيام بوظائفها من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء الخدمات وانجاز المعاملات التي تقدمها للمواطنين، وعليه نستنتج أن الفرق بينهما أن المرفق العام الإلكتروني كونه يشكل الهيكل المؤسسي ككل الذي انشأ لأجل خدمة الجمهور وتقديم النفع العام في مفهومه التقليدي بينما طريقة تسيره تكون عن طريق نظام الإدارة الإلكترونية كوسيلة حديثة في تسير مختلف مرافق العامة.<sup>2</sup>

### **3\_ الفرق بين المرفق العام الإلكتروني والتجارة الإلكترونية:**

يقصد بالتجارة الإلكترونية ذلك النشاط الذي يقوم عن طريقه مورد إلكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد لمستهلك الكتروني عن طريق الاتصالات الإلكترونية.<sup>3</sup>

وعليه فإن التجارة الإلكترونية ذو طبيعة خاصة تدار من قبل الخواص يقوم بتنظيمها القانون الخاص، حيث يتم اختيارها بطريقة تحددها أهداف المعاملة التجارية بينما المرفق

---

<sup>1</sup> \_ ربيعة رضوان، المرفق العام الإلكتروني كنموذج مستحدث في ظل تزايد استعمال العنصر الإلكتروني، كتاب أعمال الملتقى الدولي الأول بعنوان: التحولات الجديدة لإدارة المرفق العام في الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة يحي فارس بالمدينة (الجزائر)، التاريخ 28-29 نوفمبر 2018، ص 213.

<sup>2</sup> \_ المرجع نفسه، ص 214.

<sup>3</sup> \_ انظر المادة 06 من القانون رقم 18\_05 المؤرخ في 10 ماي 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية.

العام الإلكتروني فانه يدار من قبل موظفين عموميين تابعين للقطاع العام ويحكم نشاطهم القانون العام.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: عناصر المرفق العام الإلكتروني

حتى نكون أمام ما يعرف بمرفق عام سواء كان تقليديا أو إلكترونيا يجب توافر مجموعة من العناصر المعينة التي تحدد جملة من الأنشطة الوظيفية والخدمية اللازمة لتحقيق أهداف المرفق العام.

وإن كان للمرفق العام بشكل عام جملة من العناصر الأساسية التي يقوم عليها فإن المرافق الإلكترونية تكتسي طابعا من الخصوصية بالنسبة للعناصر المكونة لها وهو ما سيتم عرضه وفق ما يلي:

#### أولا: العناصر العامة للمرفق العام:

هي جملة من العناصر التي تشترك فيها كل من المرافق التقليدية والإلكترونية نذكرها كالآتي:

#### 1\_ المرفق العام مشروع عام تنشأه الدولة:

ويقصد بذلك أن الدولة هي من تقوم بإنشاء هذا المرفق العام وتقرر إخضاعه لقواعد القانون العام وتديره وفقها، لأن الدولة تقوم بإنشاء العديد من المشاريع منها ما هو عام ومنها من هو خاص يتم تحديد طبيعتها وفقا لمعايير محددة.<sup>2</sup>

#### 2\_ تحقيق النفع العام:

تظهر أهمية المنفعة العامة بالنسبة لدولة أنها تشكل غطاء ضروري لممارسة سلطاتها وبمعنى آخر كي تتسم تصرفاتها بالشرعية القانونية حتى يسهل قبولها والتعامل

<sup>1</sup> \_ الحاجات سامي داود سالم، المرجع السابق، ص 28.

<sup>2</sup> \_ ربيعة رضوان، المرجع السابق، ص 215.

معها كما يعتبر هذا العنصر من الامتيازات التي تتمتع بها الإدارة العامة لتحقيق المصلحة العامة.<sup>1</sup>

وعليه إذا لم يسعى المرفق العام لتحقيق المنفعة العامة وتغليبها على غيرها من المعايير فإنه لا يوصف نشاطه بوصف المرفق العام حتى وإن كان تابعا لجهة عامة لأن ما يترتب على تسير المرفق العام من تحقيق ربح بصيغة مباشرة أو غير مباشرة يخرج من نطاق مفهوم المنفعة العامة.

### 3\_ خضوع المرفق العام لنظام قانوني خاص:

هناك جانب من الفقه يرى أن خضوع المرفق العام للقانون الإداري ركن تقوم عليه نظرية المرفق العام حيث أن المرافق العام على اختلاف أنواعها تشترك في عملية تنظيمها من طرف قواعد القانون الإداري خاصة فيما يتعلق بجوانب التسيير والإجراءات التنظيمية الخاصة بكل مرفق عام.<sup>2</sup>

أما الجانب الآخر يرى أن علاقة القانون الإداري بالمرفق العام أصبحت علاقة نشأة لا تتعدى إلى مسائل النشاط والتسيير وسبب في ذلك حسبهم يرجع إلى ظهور أنواع جديدة من المرافق العامة التي تخضع لأحكام القانون الخاص وتسير وفق قواعده.<sup>3</sup> لكن يبقى الأصل المتبع في عملية النشأة والغاية المزمع تحقيقها من وراء إنشاء هذه المرافق العامة هو المعيار الأساسي المعتمد في تحديد نطاق المرافق العامة حتى وإن اختلفت في مسائل التسيير.

<sup>1</sup> \_ نجم أحمد، المفهوم القانوني للمنفعة العامة في نطاق الاستهلاك، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 29 ع 02، سنة 2013، ص 11.

<sup>2</sup> \_ علي خاطر شطناوي، الوجيز في القانون الإداري، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، سنة 2003، 28.

<sup>3</sup> \_ الحاجات سامي داود سالم، المرجع السابق، ص 38.

## ثانيا: العناصر الخاصة بالمرفق العام إلكتروني:

## 1\_العنصر التشريعي:

حتى نتمكن من التأسيس لفكرة المرفق العام الإلكتروني فإن الأمر يقتضي الاعتماد على استراتيجية متعددة الأبعاد سواء بالنسبة للجانب الإداري أو التنموي أو الوظيفي، مع الأخذ بعين الاعتبار الجانب التشريعي الذي يساعد على التوجه نحو مسار جديدي في تسيير المرافق العامة وفق العنصر الإلكتروني الذي يفرضه التشريع بدرجة أولى ويتولى عملية تنظيمه من جميع الجوانب سواء الخاصة بالموظفين أو الأعمال الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني والسجلات الإلكترونية، بالإضافة إلى بيان ما يعرف بالضوابط والعقوبات الواردة على الإخلال بقواعد المعاملات الإلكترونية حتى نتمكن من تحقيق أمن إلكتروني.<sup>1</sup>

## 2\_العنصر الإداري التقني المتطور:

ونقصد به كل المستلزمات التي يحتاجها قيام مرفق إلكتروني من استيعاب لمتطلباته وتخطيط شمولي سليم وتوافر قاعدة بيانات إلكترونية، بالإضافة إلى تدفق جيد للإنترنت وروابط الشبكات لمعلوماتية حتى تتم عملية القيام بالمعاملات الإدارية الإلكترونية على أكمل وجه، من طرف موظفين ذو خبرات تقنية وتكنولوجية عالية.<sup>2</sup>

## 3\_العنصر المادي:

الغلاف المادي مهم جدا بالنسبة لعملية تطبيق المرفق العام الإلكتروني حتى يتم تفعيل الخدمات بالشكل مطلوب وراقي وفق الفعالية المطلوبة وهو الأمر الذي يبقى عائق أساسيا بالنسبة للدول النامية بالنظر إلى التكاليف التي يفرضها المشروع.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> \_ المرجع السابق، ص 38.

<sup>2</sup> \_ ربيعة رضوان، المرجع السابق، ص 217.

<sup>3</sup> \_ المرجع نفسه.

**4\_عصر التكافؤ بين الكادر البشري والوعي المجتمعي:<sup>1</sup>**

يقوم هذا العنصر على عملية بسط الثقة المتبادلة بين المواطن والمرفق العام الإلكتروني حيث يستلزم كوادراً بشرية مؤهلة ومتخصصة وقادرة على التعامل مع هذه التطورات التقنية وحسن أدائها من جهة وكيفية تعاملها وتوفير بيئة نفسية مريحة للمرتفق والموظف على قدر متساوي من جهة أخرى.

بالإضافة إلى الوعي المجتمعي فيما يتعلق بحسن استخدام هذه المرافق العمومية الإلكترونية بطريقة سهلة من أجل إثراء مستوى الأداء والرضا تجاه نوعية الخدمات المقدمة من طرف المرافق الإلكترونية في إطار زرع عملية الإصلاح الإداري وتحسين علاقة الإدارة بالمواطن التي نص عليها المشرع الجزائري صراحة من خلال القانون 88\_131<sup>2</sup>.

**المطلب الثاني: تأثيرات العصر الإلكتروني على سير المرفق العام الإلكتروني**

لما أصبح للدولة دور في تنظيم النشاط الفردي تحول مفهوم العمل الإداري وتباين بين البساطة والتعقيد في الإجراءات، بالإضافة إلى العولمة التي أصبحت جزءاً مهماً في العمل الإداري لما توفره من أدوات مهمة حيث أصبح العنصر الإلكتروني يؤثر في المرافق العامة حتى بالنسبة لطرق إدارتها التي تختلف بحسب الجهة المكلفة بذلك.

ومنه سنباحول التطرق لطرق إدارة المرافق العمومية الإلكترونية المنسجمة مع العنصر الإلكتروني وكذا التقليدية منها مع محاولة تقريب الاختلاف والتأثير الذي أحدثه هذا الأخير بالنسبة لطرق سير المرافق العامة.

<sup>1</sup> \_ ربيعة رضوان، المرجع السابق، ص 217.

<sup>2</sup> \_ فيما يخص المرسوم رقم 88\131 الصادر 04\07\1988 المتعلق بعلاقة الإدارة بالمواطن كان لابد للمشرع الجزائري من إخراجه في حلة جديدة تتلاءم والإصلاحات الإدارية والدستورية خاصة والتي ترتب عنها ظهور معايير جديدة تنظم هذه العلاقة التي تعتبر أساس التوازن بين الهيئات الإدارية والمواطن.

## الفرع الأول: الأساليب التقليدية والحديثة لإدارة المرفق العام الإلكتروني

تختلف طرق تسير المرفق العام الإلكتروني بين التقليدية المباشرة وغير المباشرة، والحديثة المباشرة وغير المباشرة وهي كالآتي:

### أولاً: طرق التقليدية والحديثة المباشرة:

#### 1\_ الطرق التقليدية المباشرة:

يقسم الفقه الطرق التقليدية المباشرة إلى أسلوب الاستغلال المباشر وأسلوب المؤسسة وهي طرق عامة تشمل المرافق التقليدية والإلكترونية:

أ\_ أسلوب الاستغلال المباشر:

وهو ما يعرف بطريقة الحصر أي أن الدولة تستأثر بعملية إنشاء وإدارة المرفق العام الإلكتروني مباشرة دون أن يتدخل في ذلك شخص من أشخاص القانون الخاص تهدف من خلاله إلى تحقيق المصلحة العامة.<sup>1</sup>

و ما يلاحظ على هذا النوع من طرق إدارة المرافق العامة أنها تتلاءم مع المرافق السيادية نظراً لخصوصيتها التي تتميز بها ، يحكمها القانون الإداري، أموالها تعتبر أموالاً عامة توجه للنفع العام.

#### ب\_ أسلوب المؤسسة العامة:

يختلف هذا الأسلوب عن سابقه كونه تنظيم إداري لا مركزي يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، حيث تقوم على أساس تزويد المصلحة العمومية وإدارة مختلف أوجه نشاط الدولة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> \_Marie \_christine Rouault.droit administratif ;gualino édition ; paris ,2001 , p 236 .

<sup>2</sup> \_ عمر عدنان، ماهية القانون الإداري (التنظيم الإداري والمرافق العامة)، منشأة المعارف، الإسكندرية، طبعة الأولى، سنة 2004، 126.

حيث تعتبر منظمة عامة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي والإداري النسبي وترتبط بالسلطات المركزية وفق علاقة التبعية الإدارية والرقابة الوصائية تهدف إلى تحقيق الربح من خلال نشاطها إلى جانب المصلحة العامة في مجال معين.

## 2\_ الطرق التقليدية الغير مباشرة:

ونعني بذلك الأسلوب الذي تعمل من خلاله الدولة على التعهد لشخص من أشخاص القانون الخاص بتنظيم وإدارة شؤون مرفق عام إلكتروني تسعى لتحقيق الربح يخض عملها لقواعد القانون الخاص وهي كالاتي:

### أ\_ أسلوب الامتياز:

عقد إداري مسمى نظمه المشرع الجزائري من خلال المرسوم التنفيذي 199\18 تقوم الإدارة من خلاله بتفويض استعمال واستغلال وصيانة مرفق عام مقابل أتاوى يتلقاها من طرف المرتفقين له مدة زمنية محددة.<sup>1</sup>

### ب\_ أسلوب الإقتصاد المختلط:

هو طريقة وسطية بين عقد الإمتياز والتسيير المباشر يحتوي على أسلوبين بذاته: أسلوب مشاطرة الاستغلال: وهو شبيه بالأسلوب المباشر فهو عبارة عن عقد تبرمه الدولة مع أحد الخواص لغرض إدارة شؤون مرفق عام مقابل عوض مالي يتلاه منها. أسلوب شركات الإقتصاد المختلط: يعتني هذا النوع بالجانب الاقتصادي حيث تشترك الدولة مع فرد أجنبي أو وطني من أجل إدارة مرفق عام اقتصادي، تساهم بجزء من رأس المال الشركة حيث تمتلك الأغلبية في حال مشاركتها بنصف رأس المال أو أكثر وبالتالي تسيطر على مجلس الإدارة في الشركة وتتولى تسيير شؤونه مشاطرة مع الشريك الأجنبي أو الوطني.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> \_ بارة زيتوني، عقد الإمتياز في التشريع الجزائري، مذكرة لنيل إجازة المدرسة العليا للقضاء، دفعة 17، المدرسة العليا للقضاء، الجزائر، سنة 2009، ص16.

<sup>2</sup> \_ علي خاطر شطناوي، المرجع السابق، ص 249.



**ثانيا: طرق الإدارة الحديثة الغير مباشرة:**

أصبح النظام الاقتصادي المتبع من طرف العديد من دول العالم ميدانا خصبا للعقود الإدارية كوسيلة إشباع الحاجات العامة، حيث ظهر أسلوب الامتياز بصور حديثة في تسير المرافق العامة الإلكترونية نذكر منها أسلوب عقد البناء والتحويل والتشغيل BOT وأسلوب التفويض نعرضهما كالآتي:

**أولا: أسلوب عقد البوت:**

عقد إداري تعهد من خلاله الدولة إلى إحدى الشركات الوطنية أو الأجنبية لإنشاء مرفق عام وتشغيله لحسابها لمدة من الزمن قبل نقل ملكيته إلى الدولة، ويعد أبرز صورة من العقود الحديثة تدعم من خلالها الدولة رفع وتيرة الإنتاج وانعاش سوق المنافسة في ميدان الاستثمار الوطني والأجنبي.<sup>1</sup>

**ثانيا: أسلوب عقود التفويض**

عقد يعهد بموجبه أحد أشخاص القانون العام بتسيير مرفق عام من طرف الخواص أو أحد أشخاص القانون العام بمقابل مادي يرتبط باستغلال المرفق، وهو على نوعين أصلي لا تستمد السلطة المفوضة صلاحياتها من هيئة أخرى، وآخر فرعي يقوم من خلاله المفوض له بنقل جزء أو كل من صلاحياته إلى طرف ثالث بعد الاتفاق مع الجهة المفوضة الأصلية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> \_ حصايم سميرة، عقود البوت (إطار استقبال القطاع الخاص في مشاريع النية التحتية)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، تخصص قانون دولي، كلية الحقوق جامعة ملود معمري، تيزي وزو، الجزائر، سنة 2011، ص 03.

<sup>2</sup> \_ أوكال حسين، المرفق العام للمياه في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، تخصص دولة ومؤسسات، كلية الحقوق جامعة الجزائر، سنة 2010، ص 130.

**ثالثاً: حوسبة النشاط المرفقي<sup>1</sup>**

من المتعارف عليه أن الحاسب الآلي أصبح عنصراً محورياً تبني عليه الإدارات العامة نشاطها وأعمالها نظراً لما يضيفه من مميزات فريدة من نوعها بالنسبة للمعاملات المرفقية من سرعة ودقة وجودة عالية وتنسيق بين مختلف الجهات المؤسسية داخلياً أو خارجياً. حيث أن أسلوب الحوسبة أو ما يعرف بالأتمة<sup>2</sup>، ينفرد بمجموعة من العناصر الأساسية كالإنترنت كأداة لتطوير بنية النشاط المرفقي وتدفق العالي للمعلومات، بالإضافة إلى البرامج الخاصة بالملفات والأرشفات الإلكترونية والبيانات الرقمية وكذا شبكة الربط المعلوماتي.

**الفرع الثاني: مبادئ المرفق العام الإلكتروني:**

من بين أهم المعطيات التي جاء بها التعديل الدستوري الأخير لسنة 2020 التأكيد على جملة من المبادئ الأساسية التي يعمل من خلالها المرفق العام الإلكتروني أو حتى التقليدي منها حيث جاء في المادة 27 منه "تضمن المرافق العامة لكل مرتفق التساوي في الحصول على الخدمات وبدون تمييز، تقوم المرافق العامة على مبادئ الاستمرارية، والتكيف المستمر والتغطية المنصفة للتراب الوطني، وعند الاقتضاء ضمان حد أدنى من الخدمة".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> \_ دوسة محمد بشارة، الحوسبة وأثرها في تطوير بيانات الأعمال، مجلة العدل، وزارة العدل سودان، المجلد، 05، عدد 10، سنة 2003، ص 257.

<sup>2</sup> \_ لأتمتة هي استخدام الحاسوب والأجهزة المبنية على المعالجات أو المتحكمات والبرمجيات في مختلف القطاعات الصناعية والتجارية والخدمية من أجل تأمين سير الإجراءات والأعمال بشكل آلي دقيق وسليم وبأقل خطأ ممكن. الأتمتة هي فن جعل الإجراءات والآلات تسير وتعمل بشكل تلقائي.

<sup>3</sup> \_ دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، تعديل سنة 2020، صادر بموجب المرسوم الرئاسي رقم 20\_442، المؤرخ في 30 ديسمبر 2020، ج، ر، ج، ج. عدد 82.

\_ ما يلاحظ من خلال نص المادة 27 من تعديل دستوري لسنة 2020 أن المؤسس الدستوري كأنه يلمح على ضرورة إقحام العنصر الإلكتروني في عملية إدارة المرفق العامة من خلال قوله لمصطلح " التكيف المستمر " حيث أن التكيف المستمر معناه التماشي ومتطلبات الحاجة العاملة للجمهور والظروف المحيطة من انتشار الرقمنة والحوسبة في العمل الإداري.

ومنه فإن العنصر الإلكتروني أصبح عاملا أساسيا يلتقي مع كل مبدأ من هذه المبادئ بصيغة معينة سنحاول بيانها من خلال ما يلي:

### أولاً: مبدأ سير المرفق العام الإلكتروني بانتظام وإضطراد:

تقتضي عملية توفير الحاجات العامة للجمهور الاستمرارية في الأداء دون الانقطاع نظرا لأهمية وخصوصية هذه الوظيفة التي يعجز الأفراد عن تلبيتها لأنفسهم في غالب الأحيان، حيث أن أي توقف أو خلل في عملية التوريد قد يسبب نتائج وخيمة تصيب المصلحة العامة مما يتسبب في اختلال النظام العام وبالتالي ينفرد المرفق العام الإلكتروني بميزة مهمة في هذا الصدد تكمن في قدرته على توفير الخدمات العامة بشكل مستمر ومنتظم حتى في الحالات الاستثنائية مما يجعله ضرورة حتمية أصبحت تنادي به الحاجة العامة مما له من أثر إيجابي بالنسبة لعامل الزمن والمرونة والانتظام في التوريد.<sup>1</sup>

وفي هذا الصدد قام المشرع الجزائري بخطوة مهمة قصد تطوير أداء المرافق العامة بإنشاء ما يعرف بالمرصد الوطني للمرفق العام كهيئة استشارية تابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية تعمل على مراقبة وتقييم وترقية أداء المرافق العامة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 16\_03 المؤرخ سنة 07 يناير 2016، حيث نصت المادة 03 من هذا القانون على ما يلي: " يتكفل المرصد الوطني للمرفق العام على وجه الخصوص باقتراح القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين تنظيم المرفق العام، وكذا اقتراح أعمال تنسيق وربط عبر الشبكات بين الدوائر الوزارية والهيئات قصد ترقية الابتكار والنجاعة في مجال خدمات المرفق العام." من خلال هذه المهام تظهر أهداف

<sup>1</sup> \_ راضية سنقوقة، دور الإدارة في ترشيد المرفق العام، مجلة الباحث للدراسات القانونية، ع، 12 جانفي 2018، ص 590.

السياسة العامة الوطنية الرامية للنهوض بالمرفق العام بطريقة تدريجية ربما قد ترقى للمستوى المطلوب.<sup>1</sup>

حيث يمكن الفرد من الحصول على الخدمة ولو في منتصف الليل من خلال شبكة الإنترنت والتطبيقات والبرامج التي يحتويها المرفق العام الإلكتروني مما يضيف نوع من الطمأنينة والثقة بين المواطن والإدارة العاملة وحتى بالنسبة للعملية التنسيقية بين أعضاء الجهاز الإداري الواحد من رؤساء ومرؤوسين وموظفين مما يدفع ديناميكية العمل الإداري نحو الأفضل.

#### ثانيا: أثر استخدام العنصر الإلكتروني على مبدأ المساواة:<sup>2</sup>

تقضي المرافق العامة الإلكترونية بمميزاتها الفريدة من نوعها على عديد السلبيات التي تعتلي العمل الإداري خاصة البيروقراطية المحسوبة حيث يضمن العنصر الإلكتروني في المرفق العام عملية التساوي التام في تلقي الخدمات من طرف الجمهور دون مراعاة كنه الشخص الذي يتلقى الخدمة سواء بالنسبة للتعامل أو الأعباء الخاصة بالخدمة.

حيث أن دعم المساواة في الانتفاع من المرافق العامة الإلكترونية يكون بطريقة آلية بسبب التعامل مع برامج تقنية متطورة في عالم رقمي يقضي على الاحتكاك المباشر مع الموظفين في الجهاز الإداري أو المرفق مما يضمن الحصول على الخدمة العمومية بالتساوي وفي أحسن الظروف.

#### ثالثا: مبدأ قابلية المرفق العام الإلكتروني للتكيف والتطور:

يعتبر أهم مبدأ يلتقي مع مفهوم العنصر الإلكتروني حيث يستلزم تلاؤم المرفق العام الإلكتروني مع متطلبات الحاجة العامة التي لا تزال في تطور مستمر وتغير بسبب

<sup>1</sup> \_ المرسوم الرئاسي 03\_16، مؤرخ في 07 يناير 2016، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، ج، ر، ج ج عدد 02، صادرة في 13 يناير 2016.

<sup>2</sup> \_ ربيعة رضوان، المرجع السابق، ص224.

الظروف المحيطة والأوضاع المتغيرة، حيث يعتبر حقا وواجبا على الإدارة العامة في نفس الوقت، فهو حق للإدارة من خلال ما يتيح لها القانون من امتيازات وسلطات تجعل منها حرة في عملية اتخاذ قراراتها التي تكفل لها عملية التطور وواجبا إذا ما تعلق الأمر بالمصلحة العامة للجمهور الذي يطالب في غالب الأحيان بالتوجه نحو مستوى أفضل.<sup>1</sup>

وعليه يمكننا القول أن عملية إقحام العنصر الإلكتروني في المعاملات الإدارية التي تحتاج إلى خلق بيئة رقمية متكاملة العناصر من بنى تحتية كافية وشبكة اتصالات سريعة وذات تدفق عالي الجودة تتصل ببرامج تعمل وفق آخر التحديثات العالمية لتتم العملية الإدارية ضمن المرافق العامة الإلكترونية ترتقي إلى تطلعات الجمهور.

### المبحث الثاني: الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر

لا يزال المجتمع في تطور مستمر سواء من الناحية الديموغرافية الكمية أو من ناحية الفكر والتوجهات الذهنية والسياسية وهذا ما يقابله حتما تزايد في الحاجة العامة للجمهور وكذا تغير طبيعتها مما يؤدي إلى توفير الوسائل اللازمة من طرف الجهات المنوطة بهذا العمل في الدولة حيث تبرز في هذا الصدد معادلة قانونية اجتماعية صعبة الحل خاصة إذا ما تعلق الأمر بالعلاقة المطردة بين الإدارة والمواطن حيث كلما زادت طلبات الجمهور وتغيرت طبيعتها كان من الضروري على الإدارة التكيف والتأقلم معها لأداء الخدمة العمومية وفي هذا المبحث سنحاول التطرق إلى: (الإطار العام للخدمة العمومية الإلكترونية في المطلب الأول، أما المطلب الثاني تناولنا فيه دور نظام الإدارة الإلكترونية في النهوض بالخدمة العمومية).

#### المطلب الأول: الإطار العام للخدمة العمومية الإلكترونية

أصبح التركيز على الخدمات في العصر الحالي أمر أساسي تعنى به جميع الأجهزة والمنظمات لما له من أهمية بالغة كمعيار لتحديد مدى تطور المجتمعات

<sup>1</sup> \_ راضية سنقوقة، المرجع السابق، ص592.

وازدهارها ومن خلال توسعها وتنوعها لتشمل جميع مجالات الحياة كان لا بد من تحديد مفهوم لها في الفرع الأول وبيان المبادئ التي تقوم عليها وكذا أنواعها في الفرع الثاني.

### الفرع الأول: مفهوم الخدمة العمومية

قبل التطرق إلى تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية لابد من الإحاطة بمداول الخدمة العمومية في شكلها التقليدي كما هو مین أدناه:

#### أولاً: تعريف الخدمة

لم يصل الفقهاء إلى تحديد مفهوم مانع جامع لمصطلح الخدمة حيث اختلفت وجهات النظر حول هذا المصطلح بسبب تركيز كل واحد منهم على جانب معين حيث عرفت كما يلي:<sup>1</sup>

عرفها **stanton** على أنها "النشاطات الغير الملموسة والتي تحقق منفعة للزبون أو العميل ولا ترتبط بالسلعة".

أما **kotler** عرفها على أنها "نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة، ولا ينتج عنها أية ملكية".

وعرفها **Russ** "شرط مؤقت للمنتج أو أداء لنشاط موجه لإشباع حاجات محددة للمستفيدين".

كما قال عنها **Norman** " تفاعل اجتماعي بين مجهز الخدمة والزبون، يهدف هذا التفاعل إلى تحقيق الكفاءة لكليهما".

كما عرفت أيضا على أنها " كافة العمليات والأنشطة التي يبرز فيه الجانب الغير الملموس بشكل أوضح من الجانب الملموس والتي يتولد عنها منافع يمكن بيعها".

<sup>1</sup> يطو رزيقة، دور البلديات في تقديم الخدمات العمومية المحلية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: إدارة الجماعات المحلية، جامعة الجزائر 3 كلية العلوم السياسية والإعلام، سنة 2012، ص44.

ليأتي تعريف الذي أعطى لهذا المصطلح نوع من الشمولية مقابل التعريفات السابقة حيث يقول أنها "الخدمة هي نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تكون إلى حد ما غير ملموسة والتي تنطوي غالبا على تفاعل وتأثير بين الزبون من جهة والهيكل والموارد البشرية والسلع والأساليب المهيأة للاستجابة لرغبات الزبون من جهة أخرى".<sup>1</sup>

بالإضافة إلى ما يطلق عليه بمثلث الخدمة للباحث "شرويدر" الذي يتكون من لأربعة عناصر أساسية تتمثل فيما يلي:<sup>2</sup>

أ\_ الاستراتيجية: تمثل الفلسفة التي تكون كمرشد لإدارة المنظمة لكل جوانب تسليم الخدمة

ب\_ الزبائن: محور العملية حيث تدور حولهم عملية الخدمة وتتجه نحوهم

ج\_ النظام: هو الطريقة المادية والإجراءات التي تستخدمها المؤسسة في إنتاج الخدمة

د\_ العمال: المورد البشري المكلف بالإنتاج وتقديم الخدمة

وعليه هذه العناصر تعطي تنظيم وترتيب عملي لعملية الخدمة التي تعنى بها المنظمة وتسهل من عملية فهم العلاقة بين العناصر الأربعة وخاصة إمكانية اكتشاف مواطن الخلل ومعالجتها بطريقة سهلة حيث يمكن تشبيهها بالعبوة الفارغة (الزبون) التي تدخل في مدخل معين (المنظمة) وتخرج ممثلة وفي أحسن أحوالها (المواطن بعد تلقي الخدمة).

ومنه يمكن اعتبار الخدمة عملية غير ملموسة تسعى لتلبية متطلبات الزبون من طرف منظمة في مجال معين.

\_ ثانيا: خصائص الخدمة تتميز الخدمة بمجموعة من الخصائص يمكن حصرها في ما يلي:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> \_ La perception de la qualité dans le domaine des services : Vers une clarification des concepts André Boyer، Ayoub Nefzi..Dans la Revue des Sciences de Gestion 2009/3-4 (n° 237-238)، pages 43 à 54

<sup>2</sup> \_ يطو رزيقة، المرجع السابق، ص 46.

<sup>3</sup> \_ علي فلاح الربيعي، إدارة التسويق (من منظور استراتيجي)، <https://almerja.com/index.php>، ص 407، 408.

أ\_ **معنوية:** أي أنها لا تملك وجود مادي في تستهلك بمجرد استعمالها أو الحاجة إليها، حيث أن المستفيد من الخدمة لا يمكنه أن يفحص الخدمة أو يراها أو يتذوقها مثل ما هو الحال عليه عند اقتنائه لسلعة معينة بل يمكن معرفة نوعيتها من خلال مقاييس الجودة المتعارف عليها.

ب\_ **التكامل:** وتعني هذه الميزة العلاقة بين عناصر الخدمة فيجب تواجد الخدمة ومقدم الخدمة المنفذ لها ومتلقيها في مكان وزمان واحد في غالب الأحيان حيث لا يمكن للطبيب مثلا تقديم خدمة من دون تواجد المريض ويترتب على خاصية التلازم ما يلي:

و\_ **جود تفاعل بين أطراف الخدمة سواء مباشرة أو بوسيلة أخرى (المنصات الرقمية) في بعض الخدمات**

\_ **مساهمة المتلقي في تحسين جودة الخدمة وأداءها وهذا ما يعبر عنه بالولاء إلى حد كبير إلا أنه تسقط هذه الخاصية في عصر الإدارة الإلكترونية حيث يمكن تقديم الخدمة من دون حضور الزبون ومقدم الخدمة عن طريق وسائط رقمية على شبكة الإنترنت.**

ج \_ **التباين:** لا يمكن وجود نوع من التماثل في المنتجات حيث تتأثر الخدمة بمعطيات الزمان والمكان والظروف التي تجعل من عملية قياسها أمر عسير إلى حد ما لأنها تتعلق كما سبق القول بفكرة التلازم بين عناصرها المكونة لها، ومنه كان لا بد على الأجهزة الخدماتية من توفير نوع من التدريب لمقدمي الخدمة وقياس الجودة عن طريق التجربة الشخصية لها، إضافة إلى استعمال الآلات لتنميط جودة الخدمة.

د\_ **الفناء:** إذا كانت هذه الخدمة غير ملموسة لا يمكن أن تبقى على حالها وإنما تفنى بمجرد استعمالها.

ذ \_ **ملكية مؤقتة:** وهذا ما يفصل الخدمة عن السلعة فلا يمكن للمتلقي الاستئثار بالخدمة على سبيل الانفراد عند الحصول عليها مثل ما هو الحال عليه بالنسبة لملكية الحق العيني مثلا، بل يستفيد منها لفترة وجيزة فله حق الانتفاع فقط .



**ثالثاً: تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية وخصائصها**

يوحي الغوص في مفهوم الخدمة العمومية للوهلة الأولى أنه يرتبط مباشرة بمنظور الدولة الحديثة لكن الحقيقة أن الخدمة العامة كان مصطلح سائداً في العصور القديمة وجاء بها الإسلام واعتنى بها منذ القدم خاصة فيما يتعلق بتغليب المصلحة العامة عن المصلحة الخاصة التي تعد قاعدة فقهية أصلها الكتاب والسنة النبوية الشريفة.

ليأتي تصميم الدولة الحديث خاصة بعد الثورة الفرنسية سنة 1789 التي بلورت فكرة الاعتراف القانوني بالخدمة العمومية كاختصاص للحكومات حيث يقول الفقيه "شوفالييه" "الخدمة العمومية هي الأساس وحد سلطة الحاكم على سواء" حيث أصبحت السلطة تمارس لصالح الأفراد".

**1\_تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية:**

تعرف الخدمة العامة بأنها مهمة ذات مصلحة عامة يمارسها شخص عام يتمتع، عند الاقتضاء بصلاحيات سلطة عامة ويخضع لنظام قانوني خاص يتكيف مع احتياجات الخدمة. وهناك معادلة بسيطة تربط بين الخدمة العامة والشخص العام ونظام القانون العام. وكانت ببساطة مفهوم الخدمة العامة هذا نتيجة طبيعية لضيقه حيث ظلت الخدمة محصورة في مجال ضيق يتمثل في عنصران رئيسيان الوظائف الأساسية للحكومة (العدالة والدفاع والشرطة والدبلوماسية) والمهام التقليدية التي تضطلع بها السلطات العامة التعليم والصحة العامة والعمل الاجتماعي.<sup>1</sup>

وعرف مجلس الدولة الفرنسي في تقريره العلني عن المصلحة العامة في عام 1999، الخدمة العامة بأنها "نشاط ذي مصلحة عامة، إما أن يتولاه مباشرة شخص عام أو يضطلع به تحت إشرافه لتقديم الخدمة للجمهور".<sup>2</sup>

<sup>1</sup> \_jean sébastien pliczer. LA NOTION DE SERVICE PUBLIC. cairn info Revu de Informations sociales n° 158.p6

<sup>2</sup> \_- Réflexions sur l'intérêt général ،rapport public 1999 ،EDCE n° 50 ،La Documentation française ،p. 272.

ومن المرجح أن تفي الخدمة العامة بتعريفين بديلين وتكميليين الأول يستند إلى الجمع بين ثلاثة معايير مستمدة من ممارسة مهمة ذات أهمية عامة، من سيطرة الإدارة ومنحها امتيازات السلطة العامة وفي غياب صلاحيات السلطة العامة يستند التعريف الثاني للخدمة العامة إلى مجموعة من المؤشرات تتألف من المصلحة العامة للنشاط بالإضافة إلى شروط إنشاء أو تنظيم عمل الشخص المسؤول عنها والالتزامات المفروضة عليه والتدابير والغرض من مرونة هذه التعاريف هو استيعاب أشكال الخدمات العامة المتغيرة والتكيف معها وفق معطيات الزمان والمكان ومع ذلك، وتم توسيع نطاق الخدمة العامة لسبب هو الأكثر مصداقية وهذا راجع لتطور التطلعات والتطور الذي وصلت إليه العقول البشرية والوعي الذي تلزم من خلاله الدولة على توفير خدمة عمومية ذات جودة وترقى إلى تطلعات الأفراد.

كما يعرفها خبراء الإدارة العامة أنها: "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته وتقع مسؤولية تلبيتها على الدولة بالدرجة الأولى حيث لا تحدد بزمن معين، بل هي عملية مستمرة ودائمة، ينبغي على الدولة أن تخطط لتقديمها وتطويرها.<sup>1</sup> يحصل المواطن عليها

وخصها البعض بالتعريف الآتي:

"جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي، تتوافر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة والتي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، تتحمل الدولة مسؤوليتها.<sup>2</sup>

ومن بين أشهر التعاريف للخدمة العمومية نجد ذلك التعريف الذي خصتها به مدرسة الخدمة العامة حيث تقول الدولة ليست السلطة التي تتولى السيادة وتفرض الجبر

<sup>1</sup> محمد أمين عودة، إدارة المشروعات العامة: القضايا والاستراتيجيات، (الكويت: منشورات جامعة الكويت)، 1996،

والإكراه على الشعب بل تلعب دورا في توفير خدمات عمومية منظمة ومراقبة من قبل الحاكمين، وهذا ينطوي دوما تحت غطاء وظيفة الدولة العصرية أو الحديثة التي تتدخل بشكل محوري في المجتمع لتحقيق التنمية ونوع من الترابط الاجتماعي بين الأفراد.<sup>1</sup>

وعليه يمكن القول أن الخدمة العمومية الإلكترونية نشاط رقمي يعتمد على وسائل تكنولوجية متطورة وبرامج حديثة تندمج مع شبكة الإنترنت بطريقة متكاملة لتوفر الخدمات المطلوبة للجمهور بدقة وجودة وسرعة عالية، تقوم به الدولة في إطار مفهومها الحديث ضمن إطار تشريعي منظم ومحكم يساير جميع مراحل الخدمة الإلكترونية.

وهذا ما يتمخض عنه صدور مفاهيم للخدمة العمومية الأول كونها عملية والثاني كنظام وسيتم تفصيله وفق ما يلي:

#### أ\_الخدمة العمومية الإلكترونية عملية:

يمكن القول أن مجموعة النشاطات التي تقوم بها المؤسسات العمومية في المجتمع تشكل لنا الطابع التكاملي للخدمة العمومية، التي تقسم إلى ثلاثة عناصر مداخلات وتشغيل ومنتجات، وبالنسبة للمداخلات لها ثلاثة أصناف يمكن أن تجري عليها عملية التشغيل لإصدار الخدمة وهي كالآتي:<sup>2</sup>

ـالأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المداخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن على سبيل المثال (التشخيص الطبي).

ـالموارد: وهنا تحل الأشياء محل الأفراد كأحد المداخلات في الخدمة العمومية كعملية مترابطة ومتكاملة مثل ما هو الحال بالنسبة لرخص مرور السيارات.

<sup>1</sup> Jacques chevallier .le service public .paris :presse universitaire de France.1971.p21 .

<sup>2</sup> محمد شلوش، الإذاعة والخدمة العمومية ،(ورقة بحثية في ندوة الإذاعة المسموعة: الواقع والأفاق ،اتحاد إذاعات الدول العربية الجزائر،10،نوفمبر 2007).

**المعلومات:** هنا نكون أمام الجانب التقني للمعلوماتي للخدمات العمومية الحديثة التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة والإنترنت في العملية الخدماتية مثل عمليات تحليل البيانات في المراكز الخاصة بالمعلومات .

### ب- الخدمة العمومية الإلكترونية كنظام:

يمكن القول أن الخدمة التي تقدمها المنظمات تجتمع لتكون لنا وحدة مترابطة تتكون من مجموعة من الأجزاء المختلفة:<sup>1</sup>

### نظام تشغيل وإنتاج الخدمة:

إن عملية تشغيل الخدمة العمومية لا تعنى بأهمية كبيرة من طرف متلقي الخدمة حيث تعتبر الجزء الخفي من الخدمة العمومية ولا يقيم هذا الأخير الخدمة إلا بعد عملية الإنتاج التي تصدر إلى العيان وتصطدم مباشرة بطالب الخدمة العمومية من خلال عملية الإدراك الحقيقي التي تقاس بها الخدمة، وتلقى المرحلة الإنتاجية من الخدمة نوعا من الفشل إذا ما كان هناك سوء تشغيل في الجانب الغير ظاهر تلقائيا .

وهنا تجدر الإشارة إلى أن الجانب المرئي من خدمة التشغيل يختلف حسب طبيعة الخدمة العمومية حيث أن الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية وتقوم على جزء كبير من الاتصال بين عناصر الخدمة العمومية (المتلقي والموظف) يتزايد فيها الجانب المرئي من الخدمة حيث يتطلب الاستفادة من الخدمة العمومية التواجد في مكان واحد ووقت واحد، بينما العمليات التي تتطلب نسبة قليلة من الاتصال بين العنصرين يتناقص فيها الجزء المرئي من الخدمة بشكل مختلف باختلاف المداخلات (أفراد، موارد، معلومات) وهذا ما ينطبق على نظام الإدارة الإلكترونية الذي يقوم على التعامل مع المعلومات فقط من دون الاتصال المباشر بين الأفراد والمؤسسة المقدمة للخدمة العمومية وذلك عن طريق

<sup>1</sup> -رانية هدار، المرجع السابق، ص77.

المنصات الرقمية التي تستعملها من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة ووسائل الاتصال المتطورة.

## 1\_ نظام التسليم:

تعتبر عملية التسليم العملية النهائية التي تختتم بها الخدمة العمومية حيث تنتهي إلى طالب الخدمة ليقوم بعملية باستهلاكها فتقييمها.

كما تختلف عملية التسليم حسب طبيعة الخدمة من حيث التفاعل بين العنصرين (مقدم الخدمة وطالب الخدمة) فتزداد عملية الترابط والتفاعل بين العنصرين كلما زاد عامل الاتصال بينهما وتتناقص في ظل الخدمات التي تتطوي على نسبة اتصال أقل باعتمادها على وسائل التكنولوجيا الحديثة والإنترنت في عملية التسليم فانعدام الاصطدام المباشر بين المتعاملين قد يضيف نوعا من المرونة والديناميكية على الخدمة العمومية، فترجمة السلوك البشري في ظل العالم الرقمي يغيب كليا مما يخلق نوع من الثقة بين المؤسسة المنتجة للخدمة ومتلقيها.<sup>1</sup>

## 2\_ خصائص الخدمة العمومية الإلكترونية:

الحديث عن فكرة الخدمة العمومية كأحد أهم الأدوار الحديثة للدولة لا يقوم إلا على أساسين يتعلق الأول بالهدف من خلال النشاط الذي يقوم به الشخص العمومي فإذا خرج عن دائرة المنفعة والمصلحة العامة يفقد طبيعته كخدمة عمومية، وأما العنصر الثاني فيتعلق بالرقابة سواء كانت ذاتية أم عامة من طرف الجمهور ومنه سنفصل في هاتين الخاصيتين المتصلتين بالخدمة العمومية على النحو التالي:

<sup>1</sup> \_نجيب سليمان، رضا الزبون كمدخل لقياس جودة الخدمة في الإدارة العمومية الجديدة: دراسة حالة الإدارة الجبائية الجزائرية، (رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2015، ص155.

## أ- تحقيق المصلحة العامة:

تشمل فكرة المصلحة العامة جميع مجالات الحياة إذ تعد ركيزة أساسية في بناء المجتمعات البشرية كوحدة متكاملة ومتجانسة تعتني بها السلطات العامة في الدولة بشكل خاص نظرا لأهميتها، حيث كرستها مختلف التشريعات الدولية وأكدت على ضرورة تغليبها على المصلحة الفردية عملا بالقاعدة الفقهية الشرعية: "المصلحة العامة تقدم على المصلحة الخاصة"<sup>1</sup>.

**1\_ المصلحة لغة:** نقيض المفسدة وهي دلالة على كل ما فيه منفعة وهو كذلك دلالة على العموم والكثرة العددية.<sup>2</sup>

وعرفها الإمام الغزالي في كتابه المستصفى بأنها: "جلب منفعة أو دفع مضرة وهي تعني المحافظة على المقاصد الخمس التي قصدها الشارع من الخلق وهي: الدين والنفس والعقل والنسل والمال فكل ما يتضمن هذه الأصول الخمسة أو يندرج تحتها فهو مصلحة وكل ما يفوتها هو مفسدة ودفع هذه المفسدة يعتبر مصلحة"<sup>3</sup>.

**2\_ اصطلاحاً:** "وهي ما فيه صلاح عموم الأمة أو الجمهور، ولا التفات فيه إلى أحوال الفرد إلا من حيث أنه جزء من مجموع الأمة".<sup>4</sup>

<sup>1</sup> \_ يطو رزيقة، المرجع السابق، ص56.

<sup>2</sup> \_ عصام مالك أحمد العبسي، مقتضيات المصلحة العامة بشأن براءات الاختراع في الدول العربية، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة باجي المختار، 2007، ص114.

<sup>3</sup> \_ سناء رحمانى، القاعدة الفقهية المصلحة العامة مقدمة على المصلحة الخاصة ودورها في مكافحة الفساد، مجلة الإحياء، ع 22، المجلد 18 ص381.

<sup>4</sup> - محمد الطاهر بن عاشور التونسي، مقاصد الشريعة الإسلامية، دار الكتاب اللبناني، دار الكتاب المصري 2011، ص125، 126 \_ يقول المؤلف في كتابه: "أن المصلحة تنقسم في التعريف الاصطلاحي إلى قسمين: الأول يكون فيه حظ ظاهر للناس في الجبلية، يقتضي ميل نفوسهم إلى تحصيله لأن في تحصيله ملائمة لهم ويعني رضاهم أما الثاني ماليس فيه حظ لهم أو حظهم فيه غير ظاهر ومثاله توسيع الطرقات وتسويتها وإقامة الحرس بالليل فقد أصاب =لمؤلف حين صرح بخفية الحظ في المصلحة الثانية لأنها أقرب للعموم والتجريد وأبعد من الحظ الظاهر والملبوس في الموجود في النوع الأول".

أما المصلحة العامة من المنظور القانوني هو كل ما فيه منفعة للجمهور وكل ما يترتب عليه فائدة مشتركة بين أفراد المجتمع، تجتمع فيها المصلح العليا للدولة إضافة إلى مصلحة كل فرد فيها، حيث أن كل مصلحة عامة تندرج في إطار المنفعة العامة أو ما يعرف بالنظام العام فتتطابق هذه المفاهيم لكن يبقى المفهوم الأعم يخص المصلحة العامة وذلك بسبب انطواء المنفعة العامة والنظام العام تحت غطاء القاعدة الفقهية "درء المفسد أولى من جلب المنافع عند التعارض" فكالاهما يحققان مصلحة عامة سواء في الصورة الإيجابية أو السلبية.<sup>1</sup>

ومن بين الأمور التي تلقى نوعا من الخلط في الدلالة عليها قول أن المصلحة العامة لا تعدوا كونها مجموعة من المصالح الخاصة أو أن كل مصلحة خاصة هي جزء من المصلحة العامة فيقول "جورج فيدل" في هذا الصدد: "المصلحة العامة لا تبتعد كثيرا من حيث الجوهر عن مصلحة الأفراد والمجموعات فهي في أغلب الأحيان تتمثل بمصلحة المجموعة الأكبر عددا فلا يمكن اعتبار مصلحة معينة مصلحة عامة دون أن يكون لها أدنى أثر بالنسبة للأفراد الموجودين والذين سيوجدون في المستقبل فالمصلحة العامة حسب هذا المفهوم ليست إلا حكما بين مختلف المصالح الفردية".<sup>2</sup>

فلا يؤخذ بالكم في نوع المصلحة بل إلى نوعية الخدمة المقدمة ومدى الاستفادة منها فتكون بذلك فكرة مطاطية كما هو الحال بالنسبة لنظام الإدارة الإلكترونية حيث يستفيد الجمهور من خدمة عامة ذات نوعية وجودة ولا يهم من يستفيد منها من غيرهم من الأفراد.

ولذلك نجد السلطة التي تجعل سياستها وتصرفها غاية للمصلحة العامة تجد دوما تأييد كبير من طرف المواطنين لكن قبل ذلك لا بد من اللجوء إلى التعريف بالنظام الجديد

<sup>1</sup> \_ أحمد أحمد الوافي، فكرة المنفعة العامة في نزع الملكية الخاصة، رسالة دكتوراه، جامعة الإسكندرية، 1992، ص19

<sup>2</sup> \_ رشيد بن عياش، مفهوم المصلحة العامة [www.ahewar.org](http://www.ahewar.org) -

ونشر الوعي المتعلق به في الوسط الاجتماعي ومعرفة مدى توافقه مع تطلعاتهم حتى يلقى القبول، فما فيه نفع للصالح العام لا بد أن يرحب بتطبيقه والعمل به من طرف الجمهور وهذا ما يتيح فرصة الابتعاد عن الضعف وتدني مستوى النشاط العمومي وكثرة الصراع بين شرائح المجتمع حول الخدمة العمومية لما تكتسبه من أهمية بالغة في تحسين علاقة الإدارة العامة بالمواطن.<sup>1</sup>

### ب\_ الاستقلالية عن السوق:

من بين ما يميز الخدمات العمومية هو خروجها من دائرة رقابة الزبون مثل ما هو الحال بالنسبة للنشاط الاقتصادي الذي يقوم على عملية رقابية تمنح حق الاختيار الحر في الاستفادة من الخدمة من عدمها الأمر الذي يغيب بالنسبة للخدمات العمومية التي تقوم على احتكار الخدمة من طرف الإدارة أو المؤسسة العمومية وهو ما سيتم تفصيله من خلال ما يلي:

#### 1\_ انعدام علاقة البيع:

ويقصد بذلك انعدام خاصية التبادل المباشر الذي يحدث في القطاع الخاص بين المتلقي ومقدم الخدمة حيث يحصل المرتفق على الخدمة دون أن يدفع ثمنها وهذا تكريسا لما يعرف بمبدأ المجانية في تلقي الخدمات العمومية كأصل عام فإن دفع مقابلا لا يعدوا أن يكون ثمنا رمزيا فقط، حيث أن الخدمات العمومية ذات الطابع الإداري ليس لها سوق لأنه لا تباع شيء بالمعنى الحقيقي وفي هذا تأكيد على المفهوم السابق للخدمة العمومية كنظام خاصة في ما يتعلق بالشق الغير المرئي من الخدمة العامة في عملية الإنتاج والتسليم.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد المليك مزهودة، التسيير الإستراتيجي في السياق العمومي، مداخله ضمن الملتقى الدولي حول تسيير وتمويل الجماعات المحلية، جامعة باتنة، ديسمبر 2004، ص5.

<sup>2</sup> عمر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، 2007، ص126.



أما النوع الثاني من الخدمات العمومية فرغم كونها تتمتع بعلاقة سوقية نوعا ما مع مستعمليها الذين يعتبرون حسب المنطق الاقتصادي زبائن فإنهم خاضعين لحنمية التعامل مع تلك المؤسسة العمومية المقدمة للخدمة ولا بديل لها في السوق، مثل ما هو الحال بالنسبة لاحتكار خدمات (البريد، الكهرباء...)

فالشخص المعنوي العام هو المسؤول عن ضمان استمرارية مؤسسات الخدمات العمومية عن طريق الدعم المالي وتوفير جميع الوسائل اللازمة لإشباع حاجيات الأفراد، الأمر الذي يناقضه اقتصاد السوق حيث تتسحب المؤسسة العاجزة أو المفلسة من السوق بسبب إنعدام نشاطها.<sup>1</sup>

## 2\_ الرقابة العمومية على الخدمة:

تخضع أنشطة الهيئات العمومية إلى رقابة من طرف مختلف الهيئات المنوطة بالعملية الرقابية في الدولة وذلك لتعلقها بمحور العملية الخدماتية المتمثل في المال العام، ويشكل الشركاء السياسيون، المجتمع المدني، وهيئات الوصاية هيئات رقابية بالنسبة للخدمة العمومية نظرا لأهميتها علاقتها المباشرة بالأفراد.<sup>2</sup>

### الفرع الثاني: مبادئ الخدمة العمومية على اختلاف أنواعها

إن الاختلاف الذي تعرفه الخدمات العمومية لا يمنع خضوعها لمجموعة من المبادئ التي تحكم سيرها وذلك لتعلقها بفكرة المصلحة العامة للأفراد وعليه مهما تنوعت الخدمات العمومية إلا أنها تبقى في إطار تلك المبادئ التي حددها القانون بشكل واضح وهو ما سيتم معالجته من خلال ما يلي:

### أولا: المبادئ التي تحكم سير الخدمات العمومية الإلكترونية

بالنظر إلى الأهمية البالغة التي تلعبها المرافق العامة داخل المجتمع من خلال توفير مختلف الخدمات الضرورية للأفراد فكان لا بد من تنظيمها بإطار تشريعي يحدد لها

<sup>1</sup> \_ عمر براينيس ، المرجع السابق، ص 128.

<sup>2</sup> \_ عبد المالك مزهود، المرجع السابق الذكر، ص5.

مجموعة من المبادئ الأساسية التي تقوم عليها الخدمة العامة للمرافق حفاظا على المصلحة العامة التي قد تختل وتضطرب جراء ما يصيب الخدمة العمومية من خلل وعدم توازن وهو ما أكد عليه المؤسس الدستوري الجزائري من خلال حصره لمجموعة من المبادئ من خلال نص المادة 27 من التعديل الدستوري سنة 2020 التي سنقوم بالتطرق إليها وفق ما يلي: <sup>1</sup>

### 1\_مبدأ الاستمرارية:

يقع على عاتق الدولة ضمان استمرارية الخدمة العمومية بانتظام واضطراد وذلك لتعلقها بالمصلحة العامة للأفراد فأن أي انقطاع في تقديم الخدمة يتسبب في ضرب توازن المجتمع واستقراره ، ومنه يجب الحفاظ على الحد الضروري الأدنى من الخدمة في جميع الظروف وفي كل الحالات في ما يتعلق بسير النشاط العمومي وإلا تسبب في إلحاق الضرر بالمواطنين وهو ما يعقد مسؤولية الدولة عن سوء سير مرافقها، وضمانا لهذا المبدأ الدستوري المهم جاءت تشريعات أخرى مكرسة له من خلال تنظيم الإضراب في بعض المرافق العمومية الحيوية مثل ما نص عليه القانون 90\_02 المنظم للنزاعات الجماعية في العمل وتسويتها في المادة 37.

### 2\_مبدأ المساواة:

باعتبار المساواة كمبدأ عام في القانون كان لا بد على المرافق العامة أن تخضع لجميع نشاطاتها التي تقدم خدمة للأفراد إلا هذا المبدأ حيث يتساوى كل من تتوافر في الشروط في تلقي الخدمة العمومية دون تمييز على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي والاقتصادي وهذا ما اتجهت إليه صراحة نص المادة 27 من التعديل الدستوري لسنة 2020.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> -مريزق عدنان، التفسير العمومي: بين الإتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الجزائر، جسور للنشر والتوزيع، 2015، ص17\_ص20.

<sup>2</sup> - التعديل الدستوري لسنة 2020، الجريدة الرسمية ع82 المؤرخة في 30 ديسمبر 2020.

**3\_مبدأ القابلية للتطور والتكيف:**

الأصل في هذا المبدأ يرجع إلى الميزة التي يقوم عليها القانون الإداري فيما يخص المرونة وسرعة التطور، ومن خلال تنظيم هذا الفرع من فروع القانون العام للمرافق العامة التي تقدم خدمة عامة للجمهور كان لازما سريان هذه القاعدة على ما تنظمه وتضبطه من مسائل فاختلاف الحاجة العامة وفق مقتضيات الزمان والتطور التكنولوجي الهائل يستدعي تكيف الخدمة العمومية وفق هذه المعطيات لتتال رضا الجمهور.

**4\_مبدأ المجانية النسبية:**

امتدادا لمبدأ المساواة بين المواطنين خاصة فيما يتعلق بوضعياتهم المادية المتباينة (من حيث مستوى الدخل)، يتم اعتماد سلم تدريجي يحدد هذا التباين، بحيث تتسلسل من أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع إلى الأسفل، مثلا خدمة الصحة والأمن وغيرها. ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التسعيرات أو الرسوم وتندرج إلى غاية أسفل السلم، أين يقتضي معيار المساواة في التعامل، الحصول على الخدمة العمومية بمقابل، مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصلة الصناعية والتجارية، كالسكن، التأمين، السياحة والترفيه وغيرها. ويكون هذا التسعير خاضعا لثمن تقريبي قابل للمراجعة دوريا وفق معايير اجتماعية واقتصادية.

**5\_مبدأ الشمولية:**

وفق ما نصت عليه المادة 27 من التعديل الدستوري لسنة 2020 ، نجد أن الحكومة الجزائرية بصدد تطبيق سياسة عامة وطنية تمكن من وصول الخدمة العمومية وتغطيتها لكامل التراب الوطني بشكل منصف ومتساوي ، بالإضافة إلى أن مبدأ الشمولية يضم أيضا فكرة التنوع في الخدمات العمومية مع تسهيل عملية الوصول إليها وهو ما ينطبق على الخدمات الإلكترونية التي تحتاج إلى تعميم استعمال الإنترنت في

كامل التراب الوطني المكرس سالفًا ضمن القانون 04\_14 المؤرخ في 24 فبراير 2014 المتعلق بالنشاط السمعي البصري إذا ينص في المادة 7 فقرة 5 على مالي: "الخدمة العمومية للسمعي البصري: هي نشاط للاتصال السمعي البصري ذات المنفعة العامة التي يضمنها كل شخص معنوي يستغل خدمة الاتصال السمعي البصري، في ظل احترام مبادئ المساواة والموضوعية والاستمرارية والتكيف.<sup>1</sup>

## 6\_ مبدأ التضامن:

الخدمة العمومية ما هي إلا تعبيراً عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانياً، فيكون كلا طرفا الخدمة العمومية سواء مقدم الخدمة أو متلقي فرد من أفراد المجتمع لكن يبقى المنتج للخدمة العمومية أداة تستعمل من طرف الدولة للقيام بمهمتها داخل المجتمع، لكي تقضي على كل أوجه التسلط والحرمان وتقليص الفوارق بين المواطنين من خلال خلق نوع من الانسجام وتشجيع الاستعمال العادل للمورد المشتركة.

## ثانياً: أنواع الخدمات العمومية الإلكترونية

الخدمة العمومية الإلكترونية تختلف بحسب المرافق الإلكترونية التي تعنى بعملية تقديمها للمرتفقين، وعليه نقسمها وفق ما يلي :

<sup>1</sup> ما يلاحظ فيما يخص مبدأ الشمولية وتعميم جميع الخدمات العمومية في كامل ربوع الوطن أن له أساس دستوري يفرض على السلطات المعنية التكفل به لكن إذا ما تم تسليط الضوء على العديد من النصوص التشريعية المنظمة لمجالات الخدمات العمومية نجد أنها قد أغفلت هذا المبدأ المهم وإن كان العامل سببه التفاوت في الفترة الزمنية التي صدرت فيها هذه القوانين التي سبقت التعديل الدستوري لسنة 2020 إلا أنه يجب على المشرع الجزائري لالتنبه لمثل هذه النقاط المهمة وتعديلها حتى لا يبقى القانون مخالفاً للقواعد الدستورية وهو ما يعد خرقاً لمبدأ تدرج القواعد القانونية.

**1\_ التقسيمات المختلفة للخدمات العمومية:**

تختلف تقسيمات الخدمة العمومية حسب عدة معايير مختلفة تشكل لنا أنواع الخدمات العمومية، فمنها ما يقسم على أساس الوحدات المنتجة لها سواء كانت وطنية أو محلية وكذا بالنسبة لمدى أهميتها في المجتمع كما تقسم حسب طبيعتها وفق ما يلي:

أ\_ خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه، مثل الخدمات التعليمية والصحية وهي خدمات يفترض أن تقدمها وتوفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.<sup>1</sup>

ب\_ الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته (خدمات لا يمكن الاستغناء عنها) مثل التزود بالماء، الكهرباء، الغاز والنقل.<sup>2</sup>

في هذا الإطار يجدر الإشارة إلى أن هذا النوع من الخدمات أصبح متوفرا لدى القطاع الخاص عن طريق إنشاء وإدارتها وتحقيق الربح من خلالها، وبالتالي لم يعد محتكرا فقط من طرف القطاع العام والأشخاص المعنوية العامة.

ج\_ خدمات اجتماعية وثقافية: هذا النوع من الخدمة العامة يوجه للحياة الاجتماعية والأسر والأفراد لكنها ليست ضرورية إلى حد ما حيث يمكنهم الاستغناء عنها بشكل عادي لكن يبقى على الدولة في هذا النوع من الخدمات نشر التوعية الخاصة بها من أمثلتها (المكتبات العامة \_ المتاحف \_ المتنزهات ...)<sup>3</sup>

وتقسيم الخدمات العامة من حيث قدرة القطاع الخاص على توفيرها وتلبيتها إلى نوعين: خدمات يستطيع نظام السوق إشباعها (القطاع الخاص) جزئيا، أي بكميات أقل من الاحتياجات الحقيقية لأفراد المجتمع مثل خدمات النقل، الصحة، التعليم. حيث يطلق عليها اقتصاديا بالخدمات شبه العامة أو الجديرة بالإشباع. والبعض الآخر يفشل نظام السوق في

<sup>1</sup> \_ يطو رزيقة المرجع السابق، ص 60.

<sup>2</sup> \_ المرجع نفسه، ص 60.

<sup>3</sup> \_ المرجع نفسه، ص 60.

إشباعها لأنها متعلقة بطريقة مباشرة بوظيفية الدولة داخل المجتمع فهي خدمات عمومية صافية لا يمكن للأفراد ممارستها مثل خدمة الأمن، العدالة...<sup>1</sup>

ومن ناحية العموم في تقسيم الخدمات العمومية فإنه يمكن تجزئتها إلى شقين الشق الأول متعلق بالناحية الاجتماعية يندرج ضمنه الخدمات التي تشبع حاجات اجتماعية يفشل ربما القطاع الخاص في إشباعها كلية تتمتع بخصائص منفردة منها ولا تخضع لظاهرة الاستهلاك التنافسي الأمر الذي يستدعي توفيرها من طرف الدولة وهذا العجز الخاص بالقطاع السوقي لا يقوم على العجز التام بمعنى عدم القدرة وإنما يتعلق بغياب الجانب الربحي الذي يعتبر الهدف الأول من تقديم الخدمة بالنسبة لهذا القطاع .

وأما الشق الثاني فيمكن ربطه بالجانب الاقتصادي من الخدمات العمومية التي يظهر من خلالها التنوع بين إشباع الحاجة العامة للأفراد وتحقيق الربح بالنسبة للأشخاص المعنوية العامة ومثالها: خدمة الاتصالات، الكهرباء....

وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة والمؤسسات العمومية، وإنما أصبحت قابلة للتقديم من طرف القطاع الخاص وتتم إدارتها وفق قواعد وأسس تجارية، حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية.

## 2\_ التقسيم الشائع للخدمات العمومية:

أ\_ الخدمات الإجبارية: ويقصد بها تلك الخدمات تكتسي طابع إلزاميا للدولة في توفيرها ولا غنى للأفراد عنها حيث تشكل أهمية لكلا الطرفين تقسم إلى:<sup>2</sup>

1. المرافق التقليدية (الإدارية): هي تلك الخدمات التي تقدم من المرافق التي تقوم بإشباع حاجات لا يستطيع الأفراد توفيرها لأنفسهم لأنها تدخل ضمن الوظيفة الإدارية للدولة، كخدمة القضاء والتعليم والتوثيق.

<sup>1</sup> \_ غنية نزلي، " دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية 12 (جانفي 2016) ص 182-183.

<sup>2</sup> \_ مصطفى السيد دبوس، تامين خدمات الدولة في إطار ما يقدمه المرفق العام من خدمات، المركز العربي للنشر والتوزيع، مصر، القاهرة، ص 41.

2. خدمات المرافق القومية: هي تلك الخدمات العامة المرفقية التي تمتد لتغطي جميع حدود الدولة، بحيث تحقق نفع عام جماعي، ولا يتصور أن تتواجد تلك الخدمات العامة المرفقية في مكان دون آخر داخل حدود البلد الواحد وهذا ما أكد عليه التعديل الدستوري لسنة 2020 في نص المادة 27 حين أدرج المؤسس إجبارية التغطية المنصفة للخدمات العمومية في كامل التراب الوطني.

3. خدمات المرافق المحلية: هي خدمات ينحصر تقديمها في نطاق ضيق، كمحافظة أو مديرية أو مدينة أو قرية حي تنحصر في الحدود الإقليمية لولاية أو بلدية معينة.

**ب\_الخدمات الاختيارية:**

وهي مجموعة الخدمات التي لا يمثل طابع الإلزام في توفيرها عاملا أساسيا حيث يمكن للأفراد توفيرها بأنفسهم أو الاعتماد على الدولة في تلبيتها لهم في إطار تحول دورها داخل المجتمع من الدولة الحارسة إلى الدولة المتدخلة في مختلف المجالات والتي من بينها المجال الاقتصادي من خلال إقامة البنوك إعداد موازنات اقتصادية وتنظيم المعاملات المحلية والأجنبية، فضلا عن هذا طموح جهة الإدارة لإنشاء كيانات مالية اقتصادية قادرة على محاكاة الكيانات الاقتصادية الخاصة.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: نظام الإدارة الإلكترونية وسيلة للنهوض بالخدمة العمومية الإلكترونية

نظرا لما تكتسبه الخدمة العمومية من أهمية بالغة في ترقية الحياة العامة وتحسين علاقة الإدارة بالمواطن، وسعي الدولة للنهوض بها في جميع المجالات وعلى كافة المستويات، كان لا بد من وضع سبل وآليات فعالة لتحقيق هذه الغاية، فكان نظام الإدارة الإلكترونية الذي تبنته الدولة أنجع وسيلة في هذا المجال لما توفره من وسائل متطورة تساعد على ترقية الخدمة العمومية وفق تطلعات الأفراد، وعليه تطرقنا في (الفرع الأول

<sup>1</sup> - مصطفى السيد دبوس، المرجع السابق، ص42

إلى وسائل رقمنة الخدمة العمومية، أما الفرع الثاني تناولنا في مستقبل الخدمة العمومية في ظل نظام الإدارة الإلكترونية).

#### الفرع الأول: وسائل رقمنة الخدمات العمومية

إن مشروع تطوير الخدمة العمومية يحتاج في عملية تطبيقه كأي مشروع على مجموعة من الوسائل التي تختلف بين الإجرائية منها والمتطلبات التقنية.

#### أولاً: المتطلبات الإجرائية لتطوير الخدمة العمومية الإلكترونية

ويقصد بالمتطلبات الإجرائية في عملية تطوير الخدمة العمومية كل العمليات التي تقوم بها الدولة من وضع سياسة عامة وطنية تعمل على تطبيقها من خلال سن النصوص القانونية المنظمة للمسألة، ورصد ميزانية خاصة لتغطية أعباء هذه العملية وتخصيص أجهزة وهيئات لإدارة هذه العملية بالإضافة إلى نشر الوعي بين المواطنين فيما يتعلق بكيفية التعامل مع الوسائل الرقمية التي تستعملها الإدارة الإلكترونية في عملية تقديم الخدمات العمومية.

#### 1- المتطلب السياسي:

تمارس القيادة الإلكترونية الدور الرئيس في صياغة وتفعيل التحول نحو الإدارة الإلكترونية بل إن عملية التحول نحو هذه الإدارة هي في حد ذاتها نتيجة اقتناع وتصميم القيادة في المنظمات، ولكي تتحقق عملية التحول التي تمت الإشارة إليها بنجاح فإن الضرورة والحاجة تقتضيان توافر عدد من الموظفين، وكذلك توافر عدد من الإداريين والمخططين القادرين على التعامل والتكيف مع الثقافة الرقمية حتى يتسنى بناء إستراتيجية وطنية لتطوير الخدمات العمومية ممن خلال استعمال الوسائل الرقمية التي يوفرها نظام الإدارة الإلكترونية، كما تتطلب قيادة سياسية تعبر علنا عن التزامها بدعم الجهود الرامية للتحول نحو هذا النظام واعتماده في تلبية حاجات المواطنين على اختلافه من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والاقتصادي والتقني الذي يسهم في إطلاق القدرات الإبداعية إلى أقصاها، فقرار التحول هو قرار سيادي يتخذ على أعلى



المستويات في المنظمة ومن دون ذلك تبقى تطلعات ترقية الخدمات العمومية من خلال نظام الإدارة الإلكترونية مجرد فكرة على ورق لا قيمة لها.<sup>1</sup>

## 2\_ المتطلبات الإدارية:

تحتاج عملية التحول للإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمات العمومية القناعة التامة والرؤية الاستراتيجية الواضحة للقيادة العليا في المؤسسة أو الوزارة أو الدولة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية وتقديم الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة لهذا التحول. والتي من بينها:

### أ- وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس:

إن وضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية واستخدامه كأداة لرفع مستوى الخدمات العمومية يقوم على دراسة دقيقة ومفصلة وكذا الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس نظام الإدارة الإلكترونية، والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة. كما تستعين معظم التجارب الدول ذات الخبرة العالمية وشركات الاستشارات ومزودي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتزويد المكونات البرمجية وتسهيلات بناء القاعدة التقنية التحتية للإدارة الإلكترونية، وقد تعمل هذه الشركات مع فريق الإدارة أو جزء من فريق واحد يتولى مسؤولية تنفيذ مراحل المشروع، بما في ذلك إعداد الدراسات التمهيدية، وإجراء عملية المسح، وجمع البيانات وصياغة استراتيجية تطوير وتطبيق الإدارة الإلكترونية، ويمثل هذا الأسلوب أفضل الأساليب المتاحة لإدارة وتنفيذ المشروع؛ لأنه جمع ما بين التوريد الخارجي

<sup>1</sup> \_ صدام حسين علي وعلاء أحمد حسن، "مدى توافر بعض متطلبات الاستعداد الاستراتيجي للتحول نحو الإدارة الإلكترونية: دراسة حالة مديرية العامة للتربية نينوى" مجلة تنمية الراقدين 104، 2011، ص 64-65.

**outsourcing** ، <sup>1</sup> المتمثل في أسلوب الاستعانة بالشركات والدول ذات الخبرة العالمية والتوريد الداخلي **insourcing** الذي ينطبق على فكرة استثمار الموارد الإنسانية والتقنية المتاحة في الداخل وهذا من خلال تشكيل جهاز إداري يقوم بعملية تنفيذ هذا المشروع بطريقة متقنة حتى يتوافق مع الأهداف المسطرة.<sup>2</sup>

#### ب- التنظيم الخاص بالأجهزة الإدارية:

ولكي يتم إدخال الخطط اللازمة لمشروع الإدارة الإلكترونية حيز التنفيذ بالمؤسسات، تحتاج هذه الأخيرة إلى تحولات جذرية وذلك عن طريق:

إعادة هيكلة المؤسسة بشكل يلبي تطلعات الأفراد ويتوافق مع متطلبات الإدارة الإلكترونية، وذلك بإعادة تشكيل الهرم الإداري، تخطيط القوى العاملة، وتقسيم الأعمال وتوزيع المسؤوليات والسلطات بشكل متوازن وتشجيع تفويض الصلاحيات وبيان حدود السلطات والمسؤوليات والواجبات.

بالإضافة إلى هندسة الإجراءات الإدارية واستحداث إدارات جديدة بالمؤسسة أو إلغاء أو دمج إدارات قائمة بها، وتبسيطها لتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية. كما يجب تحديث أساليب عمل الإدارة الإلكترونية ومهامها على نحو شامل ودقيق وتوضيح آليات التنفيذ بمختلف مراحله، وكل ذلك يتطلب الدعم والمساندة من قبل السلطات العليا في الدولة عن طريق القيادة السياسية صاحبة الرأي التي تتولى وضع السياسات العامة للمؤسسات الحكومية كما سبق الإشارة إليه، كما يبرز دور للهيئة التنفيذية التي تتولى وضع السياسات العامة للمؤسسات موضوع التطبيق العملي، فتبني مشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى دعم حقيقي ومؤثر. كما يجب على المؤسسات الحكومية في هذا الصدد أن تقوم بدعم

<sup>1</sup> - **tsourcing**: الاستعانة بمصادر خارجية عندما تستأجر شركة طرفاً ثالثاً لأداء مهمتها؛ بمعنى آخر ،عندما توظف شركة ما شركة أخرى لأداء مهامها ،يطلق عليها الاستعانة بمصادر خارجية، وعلى العكس بالنسبة الاستعانة بمصادر الداخلية الذي يقصد به إحالة مشروع إلى شخص أو قسم داخل شركة بدلاً من طرف ثالث وهو ما يعنيه مصطلح **insourcing**

<sup>2</sup> \_سعد غالب ياسين، مرجع سابق الذكر، ص264.

تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية من خلال توفير مراكز المعلومات المتعددة والمراكز التكنولوجية المختلفة، فضلا على إنشاء المراكز المجتمعية لأعمال والمعاملات الرقمية التي تتيح وتوفر التكنولوجيا لاستخدام الانترنت وذلك على اعتبار أن هذه المراكز تحتاج إلى وجود استثمارات ضخمة لا تقدر على توفيرها المؤسسات الصغيرة الحجم، مع مراعاة الفترات الزمنية المتدرجة نحو هذا التحول من خلال تحديدها بشكل نسبي على الأقل.<sup>1</sup>

### 3- المتطلبات الخاصة بالموارد البشري: (الموظفين \_ المستخدمين)

بما أن تقديم الخدمات العمومية أصبح يرتبط بشكل كبير بالعالم الرقمي والتكنولوجي كان لا بد من التفكير في سبل تعميم الثقافة الرقمية وكيفية استعمالها بالنسبة لكلا طرفي المعاملات التي تحدث في إطار تقديم الخدمات العمومية على اختلاف أنواعها وعليه كان لا بد من العمل على تطوير الفكر المعلوماتي للمورد البشري وذلك من خلال:<sup>2</sup>

البدء بإعداد الفئة المستهدفة قبل البدء بجلب التقنية وتطبيقاتها أو بالموازاة معها كي لا يكون هذا الواقع مفاجأة لتلك الشريحة أو الفئة، وألا يفرض عليها التعامل مع التقنية دون العلم بأبجدياتها.

عقد المحاضرات والندوات والمؤتمرات عن تقنية المعلومات والاتصالات لجميع أفراد المجتمع لتنمية الأنماط السلوكية العصرية من جانب العاملين والمفاهيم والقيم المترابطة التي يلم بها ويدركها العاملون بالمؤسسات وذلك قصد صناعة كادر بشري استثماري مدرب على استخدام التقنيات الحديثة بكفاءة، وكادر بشري تقني قادر على القيام بعملية الدعم الفني المستمر وتطوير النظم المعلوماتية المختلفة.

<sup>1</sup> \_بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وأفاق، رسالة دكتوراه، تخصص إدارة الأعمال والتسويق، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2016، ص87.

<sup>2</sup> \_المرجع نفسه، ص89.

إطلاق برامج التوعية لشرح برامج الإدارة الإلكترونية، وآليات عملها، إظهار فوائدها من خلال قنوات الإعلام المتاحة والتعامل معها وإجراء ودعم البحوث والدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للاستفادة من التقنيات الحديثة.

العمل على إتقان مهارات العمل المعلوماتية، وتهيئة العاملين بالمؤسسة للتعامل مع المستجدات من إعادة التأهيل لتطوير أدائهم وتحفيزهم على التقنيات والوسائل من خلال توفير فرص التدريب، وهذا ما نجد له أساسا قانونيا صريح من خلال نص المادة 104 من القانون الأساسي للوظيفة العمومية رقم 22\_22 المعدل والمتمم للأمر 03\_06 " يتعين على الإدارة تنظيم دورات التكوين وتحسين المستوى بصفة دائمة، قصد ضمان تحسين تأهيل الموظف وترقيته المهنية، وتأهيله لمهام جديدة"،<sup>1</sup> ومن بين المهام الجديدة العمل من خلال الأدوات والبرامج الرقمية الحديثة لنظام الإدارة الإلكترونية ويدخل ضمن هذا الإطار المهام التالية:<sup>2</sup>

أن يكون شرط اختيار العاملين لشغل الوظائف في المؤسسة الكفاءة في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ضرورة تطبيق الإدارات العمومية والمؤسسات المقدمة للخدمة معيار إجابة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظام تقارير الأداء لتقييم أداء العاملين بها. إنشاء هيكل متوازن للأجور والحوافز للوظائف التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تدريب وتنمية العاملين في كافة المستويات الإدارية على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

<sup>1</sup> - الأمر رقم 03-06 المؤرخ في 15/07/2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية. القانون رقم 22-22 المؤرخ في 18 ديسمبر 2022 يتم الأمر رقم 03-06 المؤرخ في 15/07/2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، حيث لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تصل الحكومة إلى تحقيق النتائج المرجوة من الرقمنة إلا من خلال تكوين الموظفين تكوينا حقيقيا يتلاءم وطريقة عمل الإدارات الرقمية.

<sup>2</sup> \_المرجع السابق، ص90.

توفير الوسائل التدريبية اللازمة لبرامج التدريب الإلكتروني.

نشر ثقافة التعامل مع الحاسبات الإلكترونية

أن يكون أساس الترقية للوظائف الأعلى للعاملين بالمؤسسات هو كفاءة التعامل مع تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

العمل بشكل متناسق لزيادة قدرات العاملين على تطبيق آلية العمل الإلكتروني.

إطلاق برامج إعلامية لتثقيف جميع المواطنين، فالثقافة الاجتماعية بما يتم في عالم الإدارة الإلكترونية تسهم في توضيح فوائد التحول نحو المجتمع الرقمي، كما تلعب الثقافة التنظيمية بالإدارة الإلكترونية دورا بارزا في ضمان نجاح المشروع في المستقبل.

#### 4\_ المتطلبات التشريعية:

لا بد من وضع إطار قانوني ينظم بشكل دقيق الخدمات العمومية المقدمة من طرف المؤسسات والمرافق العمومية والأجهزة الإدارية في صورتها الحديثة بما يتناسب والوسائل المستحدثة في هذا الإطار حتى يتم رسم المعالم والأسس التشريعية لهذا التحول، وحتى تضمن الجهات القائمة على وضع التشريعات والأنظمة والقوانين الخاصة بالإدارة الإلكترونية فعالية هذه القوانين والأنظمة، ودقتها في ضبط أداء النظام القانوني للتعاملات الإلكترونية، فإنه يجب عليها مراعاة الآتي<sup>1</sup>:

سن قوانين تنظم نشر المعلومات والمحافظة على الأسرار.

سن قوانين خاصة بتحديد رسوم تحصيل الخدمات العمومية من خلال استخدام المواقع الإلكترونية.

سن قوانين تشريعات خاصة بضمان حقوق جميع الأطراف المعنية بالخدمة العمومية الإلكترونية.

سن قوانين تشريعات خاصة بالأمن المعلوماتي

<sup>1</sup> \_حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2011، ص156.

سن قوانين تشمل جميع أنشطة عمل المؤسسة ومجالاتها، حتى لا تحتاج إلى وضع قوانين لكل نشاط.

استقرار هذه الأنظمة والتشريعات ووضوحها وسهولة الوصول إليها، مما يعين على سهولة العمل بمقتضاها.

مراعاة النصوص التشريعية لظروف العمل الخاصة للأدوات الإلكترونية، من خلال المرونة التي هي أصل الإدارة الإلكترونية وأهم ركائزها.

مشاركة المختصين في الجانب التقني في صياغة النصوص القانونية، فالمشروع في حاجة إلى المتخصص للاستعانة به في واقع التقنية الذي يزخر بكثير من التفاصيل لا التي قد لا ينتبه إليها.

تنظيم الإطار القانوني للاستثمار في مجال التكنولوجيا والمعلومات والخدمات الإلكترونية من التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والبنوك الإلكترونية وأنظمة الدفع الإلكترونية والتعليم عن بعد.

## 5\_المتطلبات المالية:

إن أي مشروع تعزم الدولة على تطبيقه يحتاج إلى رصد ميزانية خاصة به ولاسيما مشروع ذو أهمية كما هو الحال بالنسبة لنهوض بالخدمة العمومية من خلال تبني نظام الإدارة الإلكترونية الذي يحتاج إلى سيولة كبيرة ومستمرة تغذي هذا المشروع من جميع الجوانب خصيصا العتاد وتكلفة البرامج التي تتغير بطريقة مستمرة، وتكاليف الدورات التدريبية للعاملين في مجال استخدام الحواسيب والشبكات، إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل على المستوى العالمي.

وعليه يجب توافر الإمكانيات المادية والمالية اللازمة وفق المقومات الموضوعية المقررة في تلك المشروعات. ومن هنا يتوجب على الإدارة تجنب محاولات ترقيع النظم الحالية وفرض أساليب التعامل التقليدية على الأفراد من خلال استخدام شكل جديد لتقديم

الخدمة مع استمرار الأوضاع الحالية من التعقيدات الإدارية والإجراءات المتكررة بل يجب على الهيئات المختصة رصد مبالغ مالية توجه مباشرة للتحويل الجذري للخدمات العمومية وفق النظام الجديد.<sup>1</sup>

صحيح أن استعمال الوسائل الإلكترونية في عملية تقديم الخدمات العمومية أمر يحتاج إلى حصص مالية باهظة غير أن أداء الخدمات بالطريق الإلكتروني، سوف تستغني الجهة التي تعتمد نظام الإدارة الحديث عن الخزائن العمالة لحفظ المعلومات، كذلك سوف تقل الحاجة إلى أعداد كبيرة من الموظفين وبالتالي تخفيض كميات الأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات، الأمر الذي يعود على جهة الإدارة بفوائد عديدة.<sup>2</sup>

### ثانيا: المتطلبات التقنية

وهنا نكون أمام عملية تهيئة البنية التحتية واقتناء الأجهزة والمعدات اللازمة للقيام بعملية تطوير الخدمة العمومية وتطبيقها تطبيق عملي من خلال ربط جميع المرافق المستحدثة أو القديمة بالوسائل التكنولوجية المتطورة وربطها بشبكة الاتصالات واقتناء البرامج المسيرة والأمنية التي تفعل نظام الإدارة الإلكترونية وتحميه من أي تخريب أو عطل.

#### 1\_ البنية التحتية:

أ\_ **عتاد الحاسوب:** يتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته. ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانع العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما: توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة الخاصة بالأجهزة ذات النوعية الرديئة بالإضافة إلى ملائمة عتاد الحاسوب

<sup>1</sup> \_ علاء عبد الرزاق السالمي وخالد إبراهيم السليطي، مرجع سابق الذكر، ص. 59.

<sup>2</sup> \_ عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2008، ص 168.

للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات والحماية القصوى ضد الاختراقات الأمنية.<sup>1</sup>

بـ البرمجيات: تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما: برامج التطبيقات: تضم مستعرضات الويب، برامج البريد الإلكتروني، برامج الدعم الجماعي ware Group ، رسوم الحاسوب، الجداول الإلكترونية skeets Speed وقواعد البيانات Data bases ، أما برامج التطبيقات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها متنوعة ومتباينة نذكر منها على سبيل المثال البرامج المحاسبية، برامج التجارة الإلكترونية، برامج إدارة المشروعات وغيرها.

\_ برامج النظام: تعتبر أكثر تعقيدا من الناحية التقنية مقارنة بغيرها من البرامج، من هذه البرامج: نظام التشغيل، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة، هندسة البرامج بمساعدة الحاسوب.<sup>2</sup>

جـ شبكة الاتصالات: هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترنت Intranet ، الإكسترانت Extranet ، وشبكة الأنترنت Internet التي تمثل الشبكة المحورية في المنظمة وإدارتها الإلكترونية، وتتمثل في الآتي:<sup>3</sup>

- شبكة الأنترنت Internet: وهي عبارة عن منظومة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم وتربط المجتمعات والدول بكل قطاعاتها ونشاطاتها، تمكن مستعمليها من الوصول إلى المعلومات المختلفة والتواصل بطريقة تقنية متطورة عن طريق هذه الحواسيب.

<sup>1</sup> \_موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة -بسكرة- الجزائر)" مجلة الباحث (09) 2011 ص 91.

<sup>2</sup> \_ سعد غالب ياسين، المرجع السابق الذكر، ص30،32.

<sup>3</sup> \_المرجع نفسه.



الشبكة الداخلية أو الإنترنت Intranet: هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للأنترانت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة ويمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول إليها.

الشبكة الخارجية أو الإكسترنانت Extranet: وهي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة (كالموردين، الزبائن، وأطراف أخرى) بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الإنترنت.

**د- صناع المعرفة:** وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية، والمديرين والمحللين والمسيرين للموارد المعرفية، بالإضافة إلى الخبراء التقنيين، ورأس المال الفكري في المنظمة، ويتولى صناع المعرفة التنسيق وتوفير نوع من التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير والعامل السائدة داخل المنظمة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى، وذلك من أجل تحقيق أكبر قدر من التلقائية والمرونة في تنفيذ أنشطة وعمليات الجهاز الإداري أو المؤسسة المقدمة للخدمة في الداخل والخارج. فالمعلومات وحدها ليست العامل الأساسي، بل يستدعي الأمر الحصول على أجزائها ومعالجتها واسترجاعها، وذلك بإجادة استعمال أدوات تقنية المعلومات مثل الحاسوب والبرمجيات والأنترنت وأجهزة الاتصالات الحديثة، والتقنيات وحدها لا تكفي، بل كذلك الاهتمام بالعلم وبالعنصر البشري المتمثل في العملاء والمهندسين والتقنيين وتكوينهم بطريقة لائقة تعود بالنفع على المنظومة الرقمية المراد تطبيقها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> \_ المرجع السابق، ص. 32

<sup>2</sup> - أمن المعلومات: "هو كل السياسات والإجراءات والأدوات التقنية التي تستخدم لحماية النظام من كل أشكال الاستخدام الغير الشرعي للموارد مثل السرقة، التغيير والتعديل، إلحاق الضرر بالمعلومات أو قواعد البيانات، أو إلحاق الضرر المادي المعتمد بالأجهزة .....". للمزيد أنظر: نوفل حديدن كريبط حنان، أمن المعلومات ودوره في مواجهة الاعتداءات الإلكترونية على نظام معلومات المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية، المؤسسة، ص 197.

**2\_المتطلبات الأمنية:**

يعتقد البعض أنه بمجرد تزويد الأجهزة الإدارية أو المؤسسات المقدمة للخدمة العمومية بالحواسيب وتوصيلها بالإنترنت والبرامج التقنية تصبح جاهزة للعمل، غير أن ذلك يعد فقط الخطوة الأولى لنظام الإدارة الإلكترونية، ليتعدى الأمر ذلك مما يجب على الأجهزة الإدارية توفيره من أمن معلوماتي بالنسبة للبيانات الخاصة بالمرتفقين وكيفية نقلها وحفظها ومعالجتها بطريقة آمنة دون التعرض للاختراق أو التلف أو السرقة من طرف أطراف خارجين عن العملية (قراصنة الحاسوب).<sup>1</sup>

وفي هذا الإطار نجد أن المؤسس الدستوري الجزائري بادر بالتأكيد على الحق في الوصول إلى المعلومات من خلال نص المادة 55 من تعديل سنة 2020 " يتمتع كل مواطن بالحق في الوصول إلى المعلومات والوثائق والإحصائيات، والحصول عليها وتداولها،

لا يمكن أن تمس ممارسة هذا الحق بالحياة الخاصة للغير وبحقوقهم، وبالمصالح المشروعة للمؤسسات وبمقتضيات الأمن الوطني".

ومما لا شك فيه أن المعلومات التي تتعامل معها المؤسسات العمومية تكون في غالب الأحيان ذات أهمية بالغة بالنسبة لذويها مما يجعل هذه الأجهزة والهيئات الإدارية أمام حتمية توفير الحماية اللازمة لها وذلك من خلال:

أ\_ التشفير الإلكتروني: هو عبارة عن وسيلة حماية للمعلومات التي تنقل عن طريق مختلف شبكات الاتصالات من خلال استعمال خوارزمية خاصة لتشفير البيانات المتداولة حتى يصعب الإطلاع عليها أو إتلافها من طرف مصادر خارجة عن العملية الخدماتية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> \_فريد كورتيل، تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى 2009. 65.

<sup>2</sup> \_كرزادي سارة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية قطاع العدالة أنموذجا، رسالة دكتوراه، تخصص قانون إداري، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2022، 2021، ص 86.

**ب- إثبات المعاملات:** نظرا لخصوصية المعلومات التي يتم التعامل معها من طرف المؤسسات العمومية المقدمة للخدمة كان لا بد من وضع آلية تقنية لإثبات هذه المعاملات وإقرارها، ومن هنا كانت وسيلة التوقيع الإلكتروني أنجع طريقة للدلالة على القيام بالتصرف القانوني من طرف الشخص المعني ذلك حفظا لسلامة المعلومات المتداولة خلال تنفيذ الخدمة للعمومية من طرف المؤسسة العامة عن طريق الوسائل الرقمية.<sup>1</sup>

**ج- ضبط الدخول:** ويقصد به وضع مجموعة من الإجراءات والتدابير لعملية الولوج للنظام الشبكي الخاص بالمؤسسة العامة أو الجهاز الإداري المقدم للخدمة العامة ، وتحديد مناطق ومساحات الاستخدام الخاصة بكل فرد سواء كان من الموظفين أو من المرتفقين ، بالإضافة إلى وضع بوابة رقمية للولوج على المواقع المختلفة المقدمة للخدمات المعلوماتية مع تخصيص حساب إلكتروني لكل مستعمل حتى تضمن الإدارة العامة الإلكترونية نوع سلامة المعلومات الخاصة بالإفراد.<sup>2</sup>

**د- حماية ضد الفيروسات:** الفيروسات هي إحدى أنواع برامج الحاسوب والتي تتمثل في أوامر تخريبية متلفة مكتوبة، تضر بالحاسوب وبرامج العمل الخاصة به ،فيمكن عند كتابة كلمة أو أمر ما، من قبل المستخدم، أو حتى مجرد فتح البرنامج الحامل للفيروس أحيانا، أو الرسالة البريدية المرسل معها الفيروس، يمكن عندها إصابة الجهاز بذلك الفيروس ومن ثم قيامه بمسح محتويات الجهاز أو إتلافها ، ولتفادي مثل هذه المشاكل التي تهدد أمن المعلومات الخاص بالأفراد المستعملين كان لا بد على الإدارات العمومية من استخدام البرامج المضادة للفيروسات والعمل على تجديدها وتطويرها بصفة مستمرة

<sup>1</sup> \_ كرزادي سارة، المرجع السابق، ص87

<sup>2</sup> \_ نوفل حديد، كربيط حنان، أمن المعلومات ودوره في مواجهة الاعتداءات الإلكترونية على نظام معلومات، مجلة المؤسسة، ع 3 2014، ص200.

وعند الاقتضاء إعداد نسخ إلكترونية احتياطية من برامج المؤسسة تحتوي على جميع أعمالها.<sup>1</sup>

هـ\_ **الجدران المقاومة للنار:** لا توحى التسمية إلى المعنى الحقيقي حيث يطلق هذا الاسم على تلك البرامج والأجهزة التي تشكل حدود فاصلة بين شبكة الإنترنت الخاصة بالمؤسسة وشبكة الإنترنت الخارجية، حيث تعمل كحائط صد للثغرات الأمنية الخارجية من خلال بناء قناة اتصالات توجه إليها المعلومات المرسله والمتبادلة مع شبكة الإنترنت العامة للسيطرة على عملية تناقل المعلومات، ومنه يمكن القول أن عمل هذه البرامج هو تمحيص الواردات والصادرات من المعلومات الخاصة بالمؤسسة العامة أو الجهاز الإداري، كما يمكن تقسيم جدران المقاومة إلى نوعان:<sup>2</sup>

1\_ **الجدران البرمجية:** تستعمل هذه الجدران على الحسابات المستقلة أو المرتبطة بالشبكة أ، على الخوادم ومن أشهرها: zone Alarm pro .Comoodo

2\_ **العلب السوداء:** تستعمل عادة على الخوادم حيث تعتبر أكثر أمانا ودقة في التمحيص من الجدران البرمجية لكونها غير معنية بنقاط ضعف نظام تشغيل الحاسب ومختلف ثغراته ومن أشهرها: WatchGuard Firebox

### ر\_ أنظمة كشف الاختراق: IDS:instruction detection system

عبارة عن برامج حساسية ضد الاختراقات الأمنية لأنظمة الحاسوب والشبكة الخاصة بأي مؤسسة حيث تعمل بطريقة بالغة السرية من خلال تسجيل جميع التعاملات ورصد الأحداث داخل المنظمة وتحليل الطلبات التي ترد من الخارج حتى تعمل على توقيف أي محاولة اقتحام للأنظمة والمحافظة على أمن المعلومات داخلها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> \_ « sécurité des systèmes d'information :guide pratique a l'usage des dirigeants » ,espace numérique entreprises janvier2010 «disponible sur : www.lamelee.com. visité le 05/011/20323.

<sup>2</sup> - المرجع السابق، ص202،

<sup>3</sup> \_ H-J ،Liao et al\ journal of Network and computer Application 36•2013•p17.

### الفرع الثاني: مستقبل الخدمة العمومية في ظل نظام الإدارة الإلكترونية

تعتبر عملية ترشيد الخدمات العمومية العامل الأساسي الذي تحقق من خلاله المنظومة الحكومية رضا المواطن لما له من انعكاس على الحياة العامة للأفراد ومدى اهتمام الدولة بشؤونهم في جميع مناحي الحياة ( الصحية، التعليمية، الأمنية...). والأمر يحتاج بالطبيعة إلى تفكير عقلاني سليم وموارد مالية وبشرية وبنى تحتية وجهود جبارة مثلما سبق بيانه حتى تتمكن الدولة من تفعيل الحكم الراشد وترسيخ أسس متينة لهذا التحول نحو نظام الإدارة الإلكترونية التي تتميز بفعالية عملية في عملية تحسين علاقة الإدارة بالمواطن والنهوض بالخدمات العمومية في جميع المجالات وابتكار نوع من التكيف الآلي للخدمة العامة مع متطلبات الأفراد بطريقة آنية ومستمرة حتى نصل ما يعرف بالإدارة الراشدة التي تلبي الحاجة العامة قبل طرحها من قبل المواطنين. ومع ازدياد اعتماد المنظمات الحكومية على الوسائل التكنولوجية والأنظمة المعلوماتية، خاصة مع تطور شبكة الانترنت، وخدمات المواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال العالم الرقمي الذي يبرمج الحاسوب مسبقا لقبول الطلب، وإرجاع نتائجه للمواطن، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين المواطن وجهاز الحاسوب إلى موظف الإدارة العامة الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة. مما أدى إلى تطوير أسلوب تقديم الخدمات العمومية من الأسلوب التقليدي الذي يعتمد على الأوراق والمستندات التي تنتسم بالبطء والجمود وصعوبة التصحيح والتعديل إلى خدمات إلكترونية مرنة مبتكرة عالية الجودة ومقدمة من خلال شبكة الانترنت وقنوات الاتصال.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بن أعراب محمد، تجربة الإدارة الإلكترونية بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة العمومية وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، 19، 2014، ص 69.

ومن هذا المنطلق ظهر ما يعرف بالخدمة العامة الإلكترونية التي تعتمد على إنجاز مختلف الحاجات العامة عن طريق الإنترنت بطرق معلوماتية أمنية تأثر في الخدمة العمومية بصورة إيجابية.

### أولاً: أوجه الخدمة العمومية الإلكترونية

مع إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبحت تقدم تحسينات هامة في شكل خدمات مما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمية الحكومية، وبذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية التي كان لها العديد من التأثيرات يمكن تلخيصها في ما يلي:

#### 1- تحسين مستوى الأداء الإداري للخدمات:

يمكن للإدارة الإلكترونية التأثير على الأداء الإداري للخدمات من خلال ثلاثة جوانب أساسية تتمثل فيما يلي:

أ- الخدمات من الحكومة إلى الحكومة: وفي هذا النوع نجد أن الإدارة العامة هي المستفيد الأول من هذه العملية من خلال تسهيل عملية التنسيق والتفاعل فيما بينها وفرض الرقابة على الأعمال المنوطة بها كل جهة إدارية مما يحد من الفساد الإداري ويقلص نوعاً ما من البيروقراطية.<sup>1</sup>

وهذا يحتاج بطبيعة الحال إلى وضع نظام شبكي عام متسلسل من الإدارة المركزية إلى غاية أصغر وحدة إدارية على المستوى المحلي حتى يكون هناك نوع من المرونة في الإجراءات والتواصل داخل النسيج الإداري في الدولة، مع مراعاة الحماية الأمنية للتعاملات الإلكترونية التي تشكل مجال خصب للاختراق والقرصنة.

<sup>1</sup> \_محمد صادق إسماعيل، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2010، ص 79.

**بـ الخدمات من الحكومة إلى قطاع الأعمال:**

تتعامل الحكومة مع قطاع الأعمال من خلال طرق ووسائل متعددة ترتبط بأدوارها ومساحة تأثير أجهزتها الإدارية والتنفيذية حيث تسعى إلى إتاحة المعلومات عن فرص الاستثمار وتسهيل المعاملات التي يقوم بها المستثمرون ومنظمات القطاع الخاص مع المنظمات الحكومية، كما تحقق التكامل بين المواقع الحكومية التي تخدم المستثمرين وتسهيل الحصول على التراخيص والمعاملات البنكية والتسويق الإلكتروني.<sup>1</sup>

والتأثير الكبير لنظام الإدارة الإلكترونية بالنسبة للقطاع الخاص في هذا المجال يكمن في توفير التقنيات والمعلومات من طرف الحكومة خاصة في مجال التجارة الإلكترونية التي ينعكس مردود ممارستها بالإيجاب على القطاع العام من خلال الاستفادة من تجارب المعاملات الرقمية للقطاع الخاص.

**جـ الخدمات من الحكومة إلى المواطن:** هنا نكون أمام التأثير الأكثر أهمية بالنسبة للحكومة المتبناة لنظام الإدارة الإلكترونية، حيث تأتي هنا الفائدة عندما يكون الهدف النهائي لتحويل جزء مهم من العمل الحكومي الذي لديه علاقة مباشرة بالمواطن إلى الوسائط الإلكترونية المتاحة، فيتوقع في الحد الأدنى أن يمكن ذلك المواطن من الوصول والحصول على الخدمات والمعلومات التي يحتاجها من خلالها بطريقة سهلة ومرنة.<sup>2</sup>

ومنه يبقى الهدف الأسمى من تعميم استعمال التكنولوجيا وتوصيل كل المناطق بالإنترنت تسهيل مختلف المعاملات الإدارية والخدمات التي يتلقاها المواطن وتهيئة أحسن الظروف خلال هذه العملية والقضاء على كل السلبات التي تحول دون تلقي الخدمات العمومية بجودة عالية من ( بيروقراطية \_ فساد \_ نقص الخبرة من طرف بعض الموظفين....).

<sup>1</sup> إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009 القاهرة، ص 85.

<sup>2</sup> محمد الصادق إسماعيل، المرجع السابق، ص 79.

**2- التعريف بإجراءات الحصول على الخدمة:**

توفر الإنترنت عن طريق الوسائط الرقمية التي تضعها المؤسسة المقدمة للخدمة باقة تمكن المتلقي من الاطلاع على كل المعلومات الخاصة بها والإجراءات الواجب إتباعها بالإضافة إلى توفير النماذج المستخدمة في أداء الخدمات وتحميلها بطريقة سهلة وميسرة من مكان ووقت واحد، عكس ما يعانيه المرتفق في الإدارة التقليدية من ضياع وقت بين مختلف الإدارات للحصول على خدمة واحدة في النهاية.<sup>1</sup>

**3-: الدقة في المعاملات:**

ذلك من خلال تحديد موقع الخدمة والمرحلة التي يقطعها كل مستفيد من الخدمة الإلكترونية والرسوم المفروضة عليه، وذلك عن طريق المواقع الحكومية الإلكترونية المبرمجة بطريقة مرحلية متسلسلة في تقديم الخدمات وفق مقاييس مضبوطة مما يوفر نقص في الأخطاء التقليدية التي يقع فيها الموظفون، بالإضافة إلى سرعة الاستجابة لذوي الشأن بشكل عام مع مراعاة جوانب الخصوصية والأمن في بعض الخدمات.<sup>2</sup>

**4-: شفافية الخدمات العمومية:**

نجد أن المنصات الرقمية التي تستعملها الحكومة في تقديم الخدمات العمومية مكشوفة ومتاحة للجمهور بالنسبة للجانب الخدماتي المرئي حيث يتساوى جميع الأفراد في الإطلاع عليه دون تمييز ولا مجال للاستئثار بخدمة مصلحة شخصية أو جهة معينة مما يجعل نوع من الثقة تسود بين الإدارة والمواطن، بالإضافة إلى سهولة تطبيق ما يعرف بأنظمة التغذية العكسية في ظل الإدارة الإلكترونية التي تعطي صورة واضحة ومباشرة عن رضا المواطن من عدمه عن الخدمات المتوفرة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> \_ رانية هدار، المرجع السابق، ص115.

<sup>2</sup> \_ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية: بين الواقع والطموح "دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية: التنظيم البناء- الأهداف- المعوقات- الحلول" الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2008، ص.163.

<sup>3</sup> \_ أسامة أحمد المناعسة وجلال محمد الزعبي، الحكومة الإلكترونية: بين النظرية والتطبيق (عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2013)، ص.64-65.



**5\_- تقليص تكاليف الخدمة:**

كل من نظام الشباك الواحد والهواتف النقالة والبريد الإلكتروني والمنصات الرقمية وسائل يمكن من خلالها تخفيض تكاليف الخدمات العمومية بدرجة كبيرة والقضاء على كل مظاهر التسيب الإداري، حيث تستفيد الدولة من توجيه مواردها إلى أفضل الاستخدامات والمجالات الأكثر إنتاجية واقتصادية،<sup>1</sup>

فمثلا توفر الولايات المتحدة الأمريكية 70 % من التكلفة، وذلك بالتحول إلى الخدمات الإلكترونية مقارنة بتكلفة تقديم نفس الخدمة عن طريق المعاملات التقليدية، كما أن عملية إدماج قواعد البيانات لوزارتي التخطيط والمالية في المملكة المغربية مثلا، أدى إلى خفض زمن إعداد الميزانية العامة للدولة إلى النصف.<sup>2</sup>

**ثانيا: البوابة الحكومية للخدمة العمومية (نموذج عن الخدمة العمومية الإلكترونية)**

من بين أهم أولويات الحكومة الجزائرية السعي وراء تبسيط الإجراءات الإدارية بما يسمح من تطوير وتنويع الاقتصاد الوطني، وذلك من خلال تشجيع المتعاملين الاقتصاديين الوطنيين والأجانب وتحفيزهم على الاستثمار الذي كان يعاني من تعقيدات إدارية وإجرائية. حيث أن تعميم الرقمنة أنتج محيط رقمي للجزائر يشمل مختلف المجالات التي قد يخدم المواطن الجزائري أو الأجانب المهتمين بالاستثمار الوطني من خلال الولوج للبوابة الوطنية للخدمة العمومية التي برهنت حقيقة على المستوى الذي حققته الجزائر في هذا المجال.

**1\_ تعريف البوابة الحكومية للخدمة العمومية:**

عبارة عن موقع إلكتروني خاضع لتسيير الوزارة الأولى يضم أكثر من 300 خدمة عمومية إلكترونية تابعة لـ 29 قطاع وزاري مختلف، تسمح للمواطن والمؤسسات بصف

<sup>1</sup> \_رانية هدار، المرجع السابق، ص117.

<sup>2</sup> \_ يوسف أزروال، الحكم الراشد في الجزائر: الأسس النظرية وأدوات التجسيد، مصر، مكتبة الوفاء القانونية، 2016، ص122.

آلية بالولوج إلى مجمل الخدمات العمومية الرقمية التي توفرها الإدارات المختلفة، بالإضافة للإجراءات والمستندات التي يحتجها المرتفق وذلك على مدار 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.<sup>1</sup>

## 2\_خصائص البوابة الحكومية للخدمة العمومية:

تسهل عملية الحصول على المعلومات ومعرفة الإجراءات الخاصة بالخدمة توفر المساواة للأفراد في الحصول على الخدمة تضفي البوابة نوع من الشفافية في تقديم الخدمة السرعة في الاستجابة لطلبات الأفراد تقدم البوابة خدمة ذات جودة عالية التنوع في الخدمات

الاستمرارية وعدم الانقطاع 24\24 ساعة و 7\7 أيام في الأسبوع

لا تزال عملية الإصلاح الإداري في الجزائري متواصلة في إطار تبني نظام الإدارة الإلكترونية وما انجر عليه من تغيرات جذرية في نمط تسير المؤسسات والمرافق العمومية، حيث تبقى الخدمة العمومية ونوعيتها ورضى المواطن عنها أهم هاجس يرافق الحكومة الجزائرية في مختلف سياساتها العامة الوطنية، حيث يبقى تطورها رهان ما تتوصل إليه التكنولوجيا الحديثة والإنترنت من نتائج تتعلق بالعالم الرقمي الذي اصح ركيزة أساسية في الحياة العامة للأفراد.

حيث حاولنا من خلال هذا الباب إبراز الدور المحوري الذي لعبته التكنولوجيا والإنترنت في تطوير المرافق العمومية، فالخدمات العمومية التي أصبحت في هذا العصر لا تخلو من العنصر الإلكتروني.

<sup>1</sup> <https://premier-ministre.gov.dz/ar/post/%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B2%D9%8A%D8%B1->

## الباب الثاني

استراتيجية الدولة الجزائرية لتطبيق

نظام الإدارة الإلكترونية

## الباب الثاني: استراتيجية الدولة الجزائرية لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية

تعود أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية ضمن العمل الحكومي والإداري إلى ما يصاحب ذلك من تطوير في كافة النشاطات الإجرائية في الدولة، ونقلها من الطريقة التقليدية إلى الإطار الإلكتروني الحديث الذي يعتمد بالدرجة الأولى على الاستخدام الأمثل لأحدث وسائل التكنولوجيا والإنترنت حتى تحقق نوع من التميز والرقى وجودة العمل الإداري إضافة إلى توفير الوقت والجهد والمال مثل ما سبق بيانه من جملة الخصائص الإيجابية التي يتميز بها نظام الإدارة الإلكترونية.

وهذا ما دفع الجزائر كباقي دول العالم للولوج إلى عالم الرقمنة في عملية تسير مختلف المعاملات الإدارية، حيث تم وضع دراسة شاملة مست جميع الجوانب وشارك فيها العديد من الخبراء والأطراف الفاعلة في المجتمع من مؤسسات إدارات عمومية ومتعاملين اقتصاديين عموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات، إذ شارك أكثر من ثلاثمائة شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال 6 أشهر لتأسيس ما يعرف بمشروع الجزائر الإلكترونية لسنة 2008\_2013 .

وعليه سنحاول في هذا الباب التطرق إلى المسار الذي سلكته الحكومة الجزائرية في إطار تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية والأهداف المسطرة وراء تبني هذا النظام ، مع محاولة تسليط الضوء على نموذج واقعي لنظام الإدارة الإلكترونية حتى يتسنى لنا قياس فعالية ونجاعة هذا النظام ومعرفة النتائج المترتبة عليه وكذا رصد مختلف التحديات التي تحول دون ذلك ، وذلك من خلال تناول: ( واقع التحول الإلكتروني في الجزائر في الفصل الأول، أما الفصل الثاني فخصصناه إلى تقييم تطبيقات التحول الإلكتروني في الجزائر)

## الفصل الأول: واقع التحول الإلكتروني في الجزائر

إن الفجوة الرقمية التي شهدتها الجزائر أمام ما حققته مختلف دول العالم في الآونة الأخيرة كان كافيا لتحرك الحكومة الجزائرية من أجل سد هذه الفجوة وتداركها بشكل سريع لمواكبة التطور باقي دول العالم في ميدان تعميم استعمال التكنولوجيا في العمل الإداري.

حيث تحركت مختلف الجهات الفاعلة لتهيئة أرضية صلبة لتطوير مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك انطلاقا من أسس واضحة تم من خلالها وضع مجموعة من البرامج وتسطير جملة من الأهداف الوطنية والقطاعية والمحلية للتحول الإلكتروني التي تجسدت من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية الذي احتوى جملة من المحاور الأساسية والأهداف القصيرة المدى المزمع تطبيقها في جميع الهيئات والقطاعات الوزارية، حيث استأثرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بحصة كبيرة من هذا المشروع من خلال ما تم تفعيله من استخدام التكنولوجيا الحديثة والإنترنت في عملها والهيئات الإدارية التابعة لها ويظهر ذلك من خلال عمل الوحدات المحلية وطريقة تقديمها لمختلف الخدمات العمومية للمواطنين تجسيدا للسياسة العامة الوطنية التنموية فيما يخص الجماعات المحلية.

ومنه سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى (مختلف المحاور المدرجة ضمن مشروع الجزائر الإلكترونية في المبحث الأول، وقياس مدى تطبيقها على أرض الواقع من خلال أخذ البلدية كعينة تعتمد نظام الإدارة الإلكترونية في المبحث الثاني).

### المبحث الأول: مشروع الجزائر الإلكترونية 2008\_2013

بغية إعمال الحكم الراشد في عملية تسير الشؤون العمومية ومختلف الهيئات والأجهزة الإدارية من خلال تكريس جملة من المبادئ والتمثلة خاصة في الشفافية والمساواة بين المواطنين، وفي ظل التطورات السياسية والاقتصادية والاجتماعية على المستوى الوطني والانفجار الهائل للثورة الرقمية في العالم أصبح لزاما على الحكومة الجزائرية من القيام بعملية إصلاح شاملة تمس العديد من الجوانب خاصة فيما يتعلق بتطوير البنى التحتية وتعميم استعمال الإنترنت والتكنولوجيا في جميع المعاملات الإدارية. من خلال إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية.

وهذا ما تناولناه في (المطلب الأول من خلال دراسة مضمون مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، أما المطلب الثاني كان تحت عنوان معايير قياس التحول الإلكتروني في ظل مشروع الجزائر الإلكترونية).

### المطلب الأول: مضمون مشروع الجزائر الإلكترونية 2013

أطلقت الجزائر مشروع الجزائر الإلكترونية في ديسمبر 2008، الذي احتوى جملة من المحاور الأساسية تمثلت في ثلاثة عشر محورا رئيسيا يحتوي كل محور على جملة من الأهداف المزمع تطبيقها وهو ما سيتم عرضه من خلال، (المحاور التي تناولها مشروع الجزائر الإلكترونية في الفرع الأول، أما الفرع الثاني فتناولنا فيه أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية).

### الفرع الأول: المحاور التي تناولها مشروع الجزائر الإلكترونية

تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور من هذه المحاور الرئيسة مع تحديد الأهداف الرئيسة والخاصة المزمع تحقيقها على مدى السنوات الخمس المحددة لتنفيذ المشروع وضبط قائمة البرامج اللازمة لتنفيذها وهي كالاتي:

**أولاً: المحور "أ": تعميم استعمال التكنولوجيا والإنترنت في الإدارات العمومية**

أن عملية إدخال تكنولوجيات المعلومات والاتصال وتعميم استخدامها في الإدارة العمومية سيحدث اطلاقاً تحولاً كبيراً في أساليب تنظيمها وعملها، مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتطوير الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب، من خلال تهيئة وتقديم خدماتها عن طريق منصات رقمية على شبكة الانترنت، حيث تسمح تكنولوجيات المعلومات والاتصال لاسيما شبكة الانترنت بإنشاء "فضاء اتصال مستقل عن الموقع المادي"، وتتيح توفر المعلومات في كل زمان وفي مكان بشكل مرن وسهل وذات جودة عالية.<sup>1</sup>

وفي هذا الإطار تم وضع جملة من الأهداف القطاعية المشتركة والأخرى تخص كل قطاع وزاري على حدى تتمثل في ما يلي: <sup>2</sup>

تجهيز البنى التحتية للمعلوماتية.

وضع نظم إعلام مندمجة.

نشر تطبيقات وصنع منصات رقمية قطاعية.

رفع وتيرة العمل والتنسيق بين مختلف القطاعات.

تطوير الكفاءات البشرية في مجال المعلوماتية.

تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والأجهزة الإدارية.

**ثانياً: المحور "ب" تعميم استعمال تكنولوجيا المعلومات في الشركات:**

أصبح اليوم استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال حتمية لا بد منها من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات وتمكينها من الاستفادة من الفرص التي تتيحها السوق إلى أبعد الحدود من حيث النشاط، كما تساعد تكنولوجيا المعلومات و

<sup>1</sup> \_ رانية هدار، المرجع السابق، ص 129.

<sup>2</sup> بهلول سمية، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر ، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة محلية، جامعة باتنة 1 ،كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق سنة 2017\_2018، ص249.

الاتصال من خلق مصادر دخل جديدة ، و تحسين العلاقات مع الزبائن والشركات من خلال عملية التنسيق كما تساعد بشكل عام على تحقيق فاعلية أكبر من خلال استخدام نظم تسيير المعارف، ولهذا تم تحديد الهدف الأساسي المتمثل في إدماج تكنولوجيات المعلومات والاتصال في القطاع الاقتصادي ودعم تملكها من قبل الشركات.<sup>1</sup>

وبالتالي تظل مشروع الجزائر الإلكترونية إحدى هذه المحاور المهمة لدفع عجلة التنمية الاقتصادية خاصة بالنسبة للشركات ذات التوسع الوطني والدولي حيث ترتب على ذلك الاتي:

دعم تفعيل تكنولوجيات المعلومات والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تطوير مختلف التطبيقات لتحسين أداء الشركات

تطوير عرض خدمات إلكترونية من طرف الشركات

**ثالثا: المحور "ج": تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات المعلومات والاتصال**

إذا ما اعتبرنا بأن المواطن هو الوحدة المحورية الأساسية في عملية التحول الإلكتروني لا بد من تسهيل وتعميم عملية النفاذ إلى شبكة الاتصال وتمكين الأفراد من الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة على قدر من المساواة على كامل أنحاء التراب الوطني وفق ما أكد عليه التعديل الدستوري الأخير لسنة 2020 حيث أن الخدمة العمومية على اختلاف مجالاتها لا بد من أن تتوزع على كامل أنحاء التراب الوطني وبطريقة سهلة تمكن كل فرد من الوصول إليها، ومن الضروري إرفاق برامج تجهيز وتطوير التوصيلات ذات التدفق السريع والمضامين المتعددة الوسائط ببرامج تكوين من أجل تسريع عملية

<sup>1</sup> \_ بهلول سمية، المرجع السابق، ص250.



تعميم استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال، وبالتالي تشكل عملية تعميم النفاذ إلى الأنترنت هدفا رئيسا يتفرع بدوره إلى ثلاثة أهداف خاصة،<sup>1</sup> هي:

- إعادة بعث مشروع "أسرتك" عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات التدفق السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفائدة كل فئة من فئات المجتمع الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الأنترنت والمنصات المتعددة الوسائط والحظائر المعلوماتية ودور العلم والمكتبات الرقمية .

توسيع الخدمة العامة لأقصى حد لتشمل النفاذ إلى الأنترنت حيث لا يتصور تفعيل نظام الإدارة الإلكترونية دون وجود قاعدة ثقافة رقمية إلكترونية لدى المواطن يعتمد عليها في عملية تحصيل متطلباته وحاجاته الإدارية عن طريق الاستخدام الأمثل للإنترنت التي تعتبر عائق في بعض الأحيان للكثير من الأفراد أصحاب الطبقة المتوسطة في المجتمع ليصبح هذا المحور من أهم محاور مشروع الجرائر الإلكترونية من خلال ما يوفره وسائل رقمية للمواطن.

#### رابعا: المحور "د": دفع تطوير الاقتصاد الرقمي:

هنا نكون أمام عملية إنعاش السوق الجزائرية والاقتصاد الوطني في مجال إنتاج التكنولوجيا الحديثة حتى تتمكن من تحقيق نوع من الاكتفاء الذاتي فيما يخص المجال الرقمي من خلال تفعيل بعض الخبرات والمهارات في ميدان التكنولوجيا الحديثة. حيث تشكل عملية تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيات المعلومات والاتصال تطويرا مكثفا الهدف الرئيسي لهذا المحور،<sup>2</sup> الذي بدوره ينقسم إلى أربعة أهداف يمكن حصرها فيما يلي:

<sup>1</sup> \_ بهلول سمية، المرجع السابق، ص 251.

<sup>2</sup> \_ رانية هدار، المرجع السابق، ص 131.

مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات والتي نمت مباشرة في إطار إعداد إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية"

توفير كل الظروف الملائمة لتنشيط الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيز  
وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون

توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال نحو التصدير  
خامسا: المحور "ه": تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة

تشكل عملية تدفق الإنترنت المشكل الأكبر في عملية تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية حيث تعاني شبكة الإنترنت في الجزائر من سرعة تدفق بطيئة جدا مما تحول دون مرونة تنفيذ المعاملات الإدارية، وعليه يجب إصلاح هذه النقطة من خلال الربط بشبكة ذات التدفق السريع والعالي الجودة وفق المقاييس الدولية وفي هذا الصدد، فإن الهدف الرئيس المقرر لهذا المحور يتمثل في: إنجاز بنية تحتية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة. ويتفرع هذا الهدف الرئيس إلى أربعة أهداف خاصة:<sup>1</sup>

تهيئة البنية التحتية الوطنية للاتصالات

تأهيل الشركات

نوعية خدمات الشبكات

التسيير الفعال لاسم نطاق ".dz"

<sup>1</sup> \_ République Algérienne Démocratique et Populaire، «E-commission، "E-Algérie 2013"، Décembre 2008، p.08.  
<https://www.google.com/search?q=http%2F%2Fwww.mptic.dz%2Far%2Fmc%2Fpdf%2FEalgerie.pdf&sourceid=chrome&ie=UTF-8.11:50>، الساعة : 2024/09/14، تاريخ الاطلاع على الموقع :

**سادسا: المحور "و" تطوير الكفاءات البشرية:**

لابد من مرافقة تعزيز البنى التحتية وتعميم النفاذ إلى تكنولوجيات المعلومات والاتصال بإجراءات ملموسة في مجال تكوين وتطوير الكفاءات البشرية من موظفين عموميين من أجل تعميم استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال وضمان تملكها على جميع المستويات. ولتحقيق هذا الهدف الرئيس، تم تحديد هدفين خاصين، هما:

- إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصال

- تلقين تكنولوجيات المعلومات والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية

- تدريب الموظفين العموميين في إطار برامج منتظمة في مجال التكنولوجيا الحديثة حيث نجد تطبيقا لهذه البرامج من خلال التحديثات الشاملة التي مست العديد من المجالات الدراسية على مستوى مؤسسات التعليم العالي والتكوين المهني في ما يخص الإعلام الآلي والتخصصات التقنية.

**سابعا: المحور "ز" تدعيم البحث العلمي والتطوير 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 تكنولوجيات المعلومات والاتصال، حيث يساهم في إنعاش المعرفة التكنولوجية وديناميكية السوق الوطنية ولهذا الغرض يخص الهدف الرئيس لهذا المحور تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصال، عن طريق تعزيز نشاط البحث والتطوير والابتكار. وتشمل أيضا في هذا الصدد تنظيم وبرمجة وتثمين نتائج البحث وحشد الكفاءات وتنظيم نقل التكنولوجيات والمهارات واستقبالها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> \_سمية بهلول، المرجع السابق، ص 252.

وفي هذا الإطار قامت وزارة البريد والمواصلات بإقامة العديد من المسابقات والجوائز التحفيزية للنشطين في هذا المجال لتعزيز طلاب الجامعات والمراكز التكوينية والمراكز المتخصصة على رفع وتيرة العمل والتنافس في ميدان الابتكار في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والبرامج المتعلقة بتطوير التسيير الإداري.

### ثامنا المحور "ح" ضبط مستوى الإطار التشريعي الوطني:

يتضح أن التركيبة القانونية الجزائرية لا تغطي كل المسائل القانونية الخاصة باستخدام وتطوير تكنولوجيات المعلومات والاتصال وتشديد مجتمع المعلومات. وعليه، لا بد من ضبط مستوى الإطار التشريعي بما يتوافق مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات مع الأخذ بعين الاعتبار الجانب الخاص بالمستوى المعيشي وكل النقائص الملاحظة والصعوبات المسجلة.

وبالتالي فإن الهدف الرئيس يتمثل في تهيئة مناخ من الثقة يشجع على إقامة الحكومة الإلكترونية وهذا الهدف الذي يعتبر أساسيا يستلزم بدوره هدف خاصا يتعلق بتحديد إطار تشريعي وتنظيمي ملائم بعملية تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية.

لذا كان لا بد من إقحام سياسة عامة تشريعية ضمن هذا المشروع تغطي جميع النقائص التي يعاني منها النظام التشريعي في مجال وضع الأطر الأساسية للمعاملات الرقمية في ظل تبني نظام أقل ما يقال عنه أنه حديث بالنسبة لفئة كبيرة في المجتمع الجزائري.

### تاسعا المحور "ط" تدعيم الإعلام والاتصال:

الإعلام والاتصال يفعل الاقتصاد القائم على المعرفة حيث يشكل الإعلام وسيلة أساسية ومصدرا مهما للمعرفة والثقافة الرقمية التي يضيف عليها الاتصال ثراء وأهمية أكبر فقد شهدت الصحافة المتخصصة في تكنولوجيات المعلومات والاتصال تطورا حقيقيا، حيث كانت العناوين منعدمة في هذا المجال سنة 2000، تجاوزت 15 في سنة 2008، ويتعلق

الهدف الرئيس لهذا المحور باتوعية بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلد. في هذا السياق،<sup>1</sup> تم تحديد الأهداف الخاصة التالية:

إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر  
إقامة نسيج متناسق كامتداد للمجهود الحكومي.

### عاشرا المحور "ك" تـثـمـين التـعـاـوـن الدـوـلي:<sup>2</sup>

اليوم تأتي الابتكارات الرئيسية في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نتيجة للاتحاد الأوروبي مصلحة مشتركة في تنمية الاتحاد الأوروبي. حتى يصبح توليفاً إلكترونياً للجزائر 2013 أكثر فأكثر من الواضح اليوم أن أي تطور في هذا المجال لا يمكن تحقيقه تلقائياً إلا من خلال التعاون الدولي الذي أصبح ضروريا لاعتماد التكنولوجيات الجديدة.

ويتسم التعاون الدولي في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكثرة عدد المشاريع وتشتتها، ولا سيما مع الاتحاد الأوروبي. ورغم أن المشاريع كثيرا ما تكون متطابقة ومتكررة، لم يكن هناك تراكم للمعارف التي كان من الممكن أن تكفل استدامة المشاريع وانتشارها.

ويتمثل الهدف الرئيس للتعاون الدولي في تملك التكنولوجيات والمهارات وكذا سطوع صورة البلد. ويتفرع هذا الهدف الرئيس إلى هدفين خاصين، هما:

المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية

إقامة شراكات استراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات والمهارات.

<sup>1</sup> \_ République Algérienne Démocratique et Populaire «E-commission, "E-Algérie 2013", Décembre 2008, p.32

<sup>2</sup> \_ République Algérienne Démocratique et Populaire «E-commission, "E-Algérie 2013", Décembre 2008, p.32 Ibid.p33»

إحدى عشر المحور "ي" آليات التقييم والمتابعة:<sup>1</sup>

إن موثوقية وفعالية تقييم عملية بناء مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي هما الضامنان لأهمية وكفاءة الخطة الإستراتيجية وعامل من عوامل نجاح المشروع. لكن الافتقار إلى المؤشرات وآليات القياس والتقييم، قد جعل برنامج مجتمع المعلومات التقييم الحلقة الضعيفة في عملية بناء مجتمع المعلومات.

يتمثل الهدف الرئيس لهذا المحور في تحديد نظام مؤشرات متابعة وتقييم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيات المعلومات والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، من جهة، وبإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي "الجزائر الإلكترونية"، من جهة أخرى. يتشكل هذا الهدف الرئيس من الهدفين الخاصين التاليين:

إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات النوعية

إعداد قائمة مؤشرات ملائمة

اثنا عشر المحور "ل" تفعيل الإجراءات التنظيمية:<sup>2</sup>

أن عملية تنفيذ استراتيجية تطوير مجتمع المعلومات يستدعي دعما مؤسساتيا هاما، يأخذ بالحسبان الطابع المتعدد الأبعاد لتكنولوجيات المعلومات والاتصال. حيث وضعت في إطار إصلاحات قطاع الاتصالات ودعم لسياسته في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصال.

حيث ترتب عن هذه الإصلاحات تحويل وزارة البريد والمواصلات سابقا إلى وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، إلى جانب إنشاء شركتين منفصلتين "اتصالات الجزائر" و"بريد الجزائر" وأنشاء سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية التي أصبحت فيما بعد تعرف بسلطة ضبط الاتصالات الإلكترونية من خلال ما

جاء به القانون 18/04

<sup>1</sup>\_ibid.p34.

<sup>2</sup>\_ République Algérienne Démocratique et Populaire «E-commission "E-Algérie 2013" «Décembre 2008\_ibid.p35.

المحدد للقواعد العامة الخاصة بسلطة ضبط الاتصالات الإلكترونية،<sup>1</sup> الأمر الذي سمح بالفصل بين الاستغلال والضبط ووضع السياسة الخاصة بالقطاع وفق وما يتماشى من ظروف بالإضافة إلى تشكيل لجنة وزارية تدعى "اللجنة الإلكترونية"، يرأسها السيد الوزير الأول وتضم الوزراء المعنيين بهذا المجال، في إطار تحضير السياسة الموجهة لترقية مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي، كما تم تشكيل لجنة تقنية لتوفير الدعم التقني للجنة الإلكترونية. حيث يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في وضع تنظيم قطاعي وزاري متناسق يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه والتنسيق والتنفيذ بين القطاعات. وسيضمن هذا التنظيم التنفيذ الفعلي للمخطط الاستراتيجي الطموح "الجزائر الإلكترونية" بفعل تأطير فعال ومتابعة دائمة وتنسيق منسجم بين مختلف الفاعلين المعنيين. في هذا الصدد، تتمثل الأهداف الخاصة الواجب تحقيقها فيم ما يلي:

- تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا بين القطاعات

- تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة

ثلاثة عشر محور "و" تدعيم الموارد المالية:<sup>2</sup>

تستند الخطة المتعددة القطاعات لتنفيذ «استراتيجية الجزائر الإلكترونية لعام 2013» إلى مجموعة من الأهداف التي يتعين تحقيقها على مدى السنوات الخمس المقبلة لاعتماد استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، بهدف التحول نحو مجتمع قائم على المعرفة والاقتصاد الرقمي.

بالإضافة إلى الإعانات التي دفعتها الدولة على مدى السنوات الخمس الماضية (2003-2007) لمختلف المؤسسات والإدارات العامة فيما يتعلق بالمعدات والخدمات المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وضعت ترتيبات تمويل أخرى من خلال

<sup>1</sup> - قانون رقم 18-04 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018. يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية. 07 جوان 2018

<sup>2</sup> - République Algérienne Démocratique et Populaire ، «E-commission ، "E-Algérie 2013" ، Décembre 2008 ، ibid، 36.

صناديق الدعم وبرامج الدعم، تتمثل مهمتها الرئيسية في توفير الدعم المالي لإنشاء الأعمال التجارية وتوسيعها وتحسينها من حيث استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وكان للجهد المالي الذي بذلته الدولة أثر واضح على الهياكل الأساسية والمعدات التي تم تركيبها على مستوى الإدارات والشركات. غير أن الأثر على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجتمع لم يكن كبيرا جدا. ونظرا لمحدودية عدد الخدمات التي يتم تطويرها وتشغيلها على شبكة الإنترنت، هناك انخفاض في ملكية كل من الحكومة والشركات والمواطنين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وعلاوة على ذلك، لم تستغل الصناديق وبرامج الدعم المنشأة استغلالا كافيا من جانب مشغلي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومن ثم لم تسفر عن التأثير المتوقع على التنمية الاقتصادية، ولا سيما في ميادين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ومنه لا بد من رصد ميزانية خاصة تعتمد مستقبلا على التوفير الذاتي لتمويل مشروع الجزائر الإلكترونية ليحقق نوع من الاكتفاء من كل الجوانب لما يقتضيه المشروع من معدات وبرامج تتطلب مورد مالي معتبر.

### الفرع الثاني: أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية

بالإضافة إلى جميع هذه المحاور الرئيسية التي تناولها مشروع الجزائر الإلكترونية، جملة من الأهداف التي سطرته الحكومة الجزائرية من أجل النهوض بالقطاع الإداري ومحاولة تقريب الإدارة من المواطن إلى أبعد الحدود من خلال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال يمكن حصرها في ما يلي:

**1\_ تطوير الإدارة العامة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** حيث بلغت 377 عملية إصلاح على مستوى العديد من الإدارات، من خلال استكمال الشبكات والمنظومات على مستوى الشبكات الداخلية والشبكات المحلية، ويتعلق الأمر بتطوير وسائل نقل



المعلومات بمجموع 130 عملية، وكذا نظم المعلومات حيث بلغ عدد البرامج المستحدثة في عملية التسيير الإداري 106 عملية، إضافة إلى التطبيقات الخاصة بالقطاع بمجموع 97 عملية، كما نالت نسبة معينة من برامج التكوين بلغت 44 عملية على أقل تقدير.<sup>1</sup>

2\_ **تقريب الإدارة العمومية من المواطن بتطوير الخدمات الإلكترونية:** يتفرع عنها نوعان من الأهداف الخاصة أفقية وعمودية، أولها تطوير تطبيقات حكومية أفقية (خدمات إلكترونية موجهة إلى الإدارات العمومية بلغت 44 عملية، وثانيها تطوير تطبيقات قطاعية في القطاع العمومي خدمات إلكترونية تجاه المواطن بلغت 295 خدمة قابلة للزيادة بين الإعلامية منها والتفاعلية وخدمات إلكترونية تجاه العمال وخدمات إلكترونية تجاه الشركات بلغت 447 خدمة.<sup>2</sup>

3\_ **مكافحة البيروقراطية التي تشكل عائق للتنمية:** وذلك من خلال وضع منصات رقمية تسهل على المواطن عملية الولوج إلى مختلف مواقع الحكومة للحصول على المعلومات والوثائق الإلكترونية دون الحاجة للتعامل مع الموظفين في الإدارات العامة التي تعاني في غالب الأحيان من الفكر البيروقراطي مما يعرقل ديناميكية ومرونة المعاملات الإدارية حيث تم الإبلاغ عن 454 منصة رقمية للخدمة العمومية عبر الإنترنت ، بالإضافة إلى 178 جاري عملية رقميتها وذلك من خلال مجلس الوزراء المنعقد بتاريخ 29 جوان 2022.<sup>3</sup>

4\_ **تحقيق العدالة والمساواة بين المواطنين:** حيث تتكافأ جميع شرائح المجتمع في الحصول على الخدمات العمومية بطريق سهلة وذات جودة موحدة دون تمييز على أي أساس كان نوعه.

<sup>1</sup> République Algérienne Démocratique et Populaire ،E-commission ، “E-Algérie 2013” ،op.cit ،p ،p.13 .

<sup>2</sup> \_op.cit. p ،p13 ،15.

<sup>3</sup> <https://www.echoroukonline.com/%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1-> visité le 11/05/2023.a 14 :09

**5\_ حماية المجتمع الجزائري من الجريمة المنظمة:** حيث تهدف الجزائر من خلال هذا المشروع إلى تجسيد الاتفاقيات الدولية الرامية لمحاربة لجرائم الدولية العابرة للحدود،<sup>1</sup> مثل ظاهرة الإرهاب التي تستعمل عملية التزوير الخاص بوثائق الهوية وسيلة لانتشارها، التي تنقلص أخطارها بتطبيق رقمنة الوثائق الخاصة بالهوية وجوازات السفر البيومترية حيث بالغ إنجاز وتسليم أزيد من 14 مليون جواز سفر و16 مليون بطاقة تعريف بيومترين سنة 2019 وفق تصريح وزارة الداخلية والجماعات المحلية.<sup>2</sup>

وما يجدر بنا الإشارة إليه حول المحاور الأساسية الكبرى في هذا المشروع أنها لم تعطي تفصيلا دقيقا بالنسبة للأهداف المسطرة بل اكتفت بذكرها فقط ، حيث لابد من ربط كل محور رئيسي بجملة من الأهداف المتناسقة والمنبثقة عنه بطريقة توحى إلى استراتيجية واضحة في كل مجال ،ومثال ذلك أن مشروع الجزائر الإلكترونية أكد على أهمية وضرة تشيد البنى التحتية كمحور رئيسي في عملية التحول لكن من ناحية تفصيل مجمل الأهداف الخاصة بهذا المحور نجد نوع من الغموض بالنسبة للبنى التحتية القائمة وما مآلها في ظل هذا التطور فلا يمكن بأي حال من الأحوال أن يخرج الأمر عن احتمالين إما الزوال التام أو إعادة الاستعمال فيما يتوافق ومتطلبات المشروع.

### المطلب الثاني: مؤشرات قياس التحول الإلكتروني في الجزائر

تقتصر عملية قياس مدى تحقيق الجزائر للأبعاد الإلكترونية على عملية المسح التي تقوم من خلالها هيئات ومنظمات دولية وكذا هيئات وطنية مختصة برصد المؤشرات الدالة على مدى سير الدول نحو نهج الحكومة الإلكترونية ومدى رقمنة القطاع العام في

<sup>1</sup> \_الجرائم العابرة للحدود: أو ما يعرف بالجرائم عبر الدول تعد شكلا من أشكال الإجرام الجسيم الذي يشكل تحديا خطيرا لأجهزة الدولة في كثير من بلدان العالم، ظهرت نتيجة التوسع التجاري بين الدول وعولمة اقتصاديات الدول وما نتج عنها من عولمة الثقافة وكذلك الجريمة، حيث أضحت هاته الجرائم تجني أموالا طائلة من مصادر غير مشروعة مثل التجارة في الأسلحة، للمزيد أنظر: حمودي محمد، الجريمة المنظمة العابرة للحدود وآليات مواجهتها، مجلة القانون، المركز الجامعي أحمد زيانة غيليزان، السنة، 2019، ص1.

<sup>2</sup> \_ <https://www.aps.dz/ar/algerie/78609-14-16> – visité le 11/05/2023.a 14 :17 .

الدولة وفق مقاييس معتبرة تدل على مدى توسع البيئة الرقمية في الدولة حيث يمكن تقسيم مؤشرات القياس إلى قسمين: (المؤشرات الدولية "هيئة الأمم المتحدة" في الفرع الأول والمؤشرات الوطنية في الفرع الثاني تالياً).

#### الفرع الأول: معايير قياس التحول الإلكتروني الدولية (هيئة الأمم المتحدة):

تقوم هيئة الأمم المتحدة من خلال هيئة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية كل سنتين بعملية مسح،<sup>1</sup> تقيس وتقيم من خلالها أداء الدول في التوجه نحو الإدارة الإلكترونية مسابقة الزمن للوصول إلى الهدف الأسمى لسنة 2030 الذي لم يتبقى عليه سوى 7 سنوات لتحقيق التنمية المستدامة في ظل عالم رقمي خاصة بنسبة للدول الأعضاء، حيث يقيس المسح فعالية الحكومة الإلكترونية في توفير الخدمات العامة بشكل إلكتروني وهو يتكون من فصول تحليلية وبيانات تترجم تطور الإدارة الإلكترونية واردة في ملاحق النسخة، مما يعطي نسبة قياس نسبية لتطور الإدارة الإلكترونية في الدول الأعضاء.<sup>2</sup>

ومن أهم مؤشرات الأمم المتحدة لقياس جاهزية الدول للإدارة الإلكترونية هي: مؤشر البنية التحتية، مؤشر رأس المال البشري، بالإضافة إلى مؤشر الخدمة الإلكترونية حيث تجتمع هذه المعطيات الثلاث لتجري عليها عملية المسح الشامل والتقييم لكل الدول الأعضاء في هيئة الأمم المتحدة لتعطي تقييم وقياس ذو دقة ومصادقية بالنسبة لرقمنة الدول لهياكلها الإدارية، حيث يعد مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية متوسطاً لقياس

<sup>1</sup> \_المسح: عبارة عن أداة قياس تقنية عالية الجودة وفعالية في تقديم معطيات حول أي نظام كان مثل الحكومة الإلكترونية حيث يتكون من فصول تحليلية وبيانات عن تطور الحكومة الإلكترونية .

<sup>2</sup> \_visit in <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022> at:20\05\2023 at:11:02.

مؤشر الحكومة الإلكترونية: عبارة عن وسيلة يستعملها المسح حيث يتميز بتركيبية تعتمد على المتوسط المتقل لثلاثة مؤشرات موحدة، الثلث الأول المستمد من مؤشر رأس المال البشري استناداً إلى البيانات مقدمة من طرف الاتحاد الدولي للاتصالات الثلث الثاني من مؤشر رأس المال البشري يتكون من بيانات المقدمة بشكل أساسي من طرف هيئة الأمم المتحدة للتربية والتعليم والثقافة (اليونسكو)، الثلث الأخير الذي يستند على التقييم المستقل عبر الإنترنت الذي تجريه إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية.

مكون من ولأول مرة في نسخة 2022<sup>1</sup> ،ومنه يتم حساب مؤشر الخدمة عبر الإنترنت بناء على خمسة مؤشرات فرعية متقلة. على وجه التحديد، يتم تقييم الدول الأعضاء فيما يتعلق بتقديم الخدمات 45 في المائة (والتكنولوجيا) 5 في المائة (والإطار المؤسسي الذي يدعم تطور الحكومة الإلكترونية) 10 في المائة (، تقديم المحتوى) 5 في المائة (والمشاركة الإلكترونية) 35 في المائة.<sup>1</sup>

يتم حساب المركب الكلي لمؤشر الخدمة عبر الإنترنت المشار إليه فيما يلي باسم مؤشر الخدمة عبر الإنترنت لضمان الاتساق مع المسوحات السابقة، وبناء على القيم الموحدة لكل مؤشر فرعي من مؤشر الخدمة عبر الإنترنت يتم جدولة النتائج وعرضها كمجموعة من قيم المؤشر الموحدة على مقياس من 0 إلى 1، حيث تمثل درجة 1 أعلى تصنيف لتقديم الخدمات عبر الإنترنت ودرجة 0 هي الأدنى.<sup>2</sup>

يُقصد بقيم مؤشر الخدمة عبر الإنترنت، مثل قيم مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، أن تكون القياسات مطلقة؛ بدل من ذلك، فهي تأخذ أداء الدول عبر الإنترنت بالنسبة لبعضها البعض في نقطة زمنية معينة. نظرًا بأن مؤشر الخدمة عبر الإنترنت هو أداة مركبة، فإن القيمة العالية تدل على أفضل الممارسات الحالية بدلاً من الكمال. وبالمثل، فإن القيمة الأقل، أو القيمة التي لم تتغير منذ النسخة الأخيرة للمسح، التي تعني أنه لم يكن هناك تقدم في تطور الحكومة الإلكترونية.<sup>3</sup>

وفي الجدول أدناه توضيح لمختلف مؤشرات قياس المعايير الإلكترونية جمعها من خلال تقرير هيئة الأمم المتحدة خصصنا فيه الدراسة على الجزائر فيما يتعلق بخمسة مؤشرات قياس، من مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية في الجزائر بشكل عام إلى مؤشر محلي الخدمة عبر الإنترنت ومؤشر المشاركة الإلكترونية خاصة بالنسبة للقطاع العام

<sup>1</sup> <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022> 'visit in :20\05\2023 at:11:02.

<sup>2</sup> -op.cit. p 18،19.

<sup>3</sup> <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022> 'visit in :20\05\2023 at:11:02. \_

بالإضافة إلى مؤشر رأس المال البشري لنختم الإحصائيات بمؤشر البنى التحتية للاتصالات ومكوناته.

| التصنيف     | المرتبة               | السنة        | المستوى                       |
|-------------|-----------------------|--------------|-------------------------------|
| H2          | 112                   | 2022         | شريحة دنيا من الدخل المتوسط   |
| تقيم المؤشر | الإطار المؤسسي        | تقديم الخدمة | تقديم المحتوى                 |
| 0.3743      | 0.6154                | 0.3867       | 0.6                           |
| تقيم المؤشر | المرتبة               | السنة        | المستوى                       |
| 0.2273      | 148                   | 2022         | منخفض                         |
| تقيم المؤشر | مستوى المؤشر          | السنة        | المصدر                        |
| 0.6956      | 8                     | 2019         | برنامج الأمم المتحدة الإنمائي |
| هواتف خلوية | نسبة استخدام الإنترنت | السنة        | المستوى                       |
| 89، 103     | 9، 62                 | 2019         | مرتفع                         |

#### الجدول رقم 02: تقاويم الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية

**المصدر:** من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية من خلال الجدول أعلاه يمكن تقديم التحليل الاتي لمؤشرات قياس التحول الإلكتروني وفق تقرير الأمم المتحدة:

## أولاً: تحليل مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية:

في عام 2022 أجرت إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة دراسة تجريبية باستخدام علم الأنظمة المعقدة لتوسيع تحليل العوامل التي تؤثر على تطور الحكومة الإلكترونية في الدول بما يتجاوز مستوى الدخل واختبار نموذج تحليل شبكة معقد لمعالجة التباينات المحتملة والتحيزات المرتبطة بالتصنيفات واكتشافها، ولم يتم حتى الآن تحديد أوجه التشابه الاختلاف بين الدول الأعضاء.

حيث يعد تحديد التحيزات الخارجية التي تؤثر على تقييم أداء التنمية الرقمية للدول مهمة معقدة نظراً للتصنيفات القائمة على دلائل بديلة تخضع لتقدير خاص والتي يمكنها دائماً ضبط العلاقات المتبادلة بين الدول المختلفة. مع الأخذ بعين الاعتبار الواجب لتعقيد هذه الارتباطات ومن هذا المنطلق تم إنشاء نموذج للبيئة المحيطة للحكومة الرقمية كشبكة تمثل فيها الدول نقطة التقاء، مع وجود أوجه تشابه في مؤشرات التنمية الخاصة بها والتي تحدد قوة الروابط بينها.<sup>1</sup>

تتكون مجموعة البيانات المستخدمة في التحليل، والتي تهدف إلى المساعدة في تحديد أوجه التشابه والاختلاف الغير جلية بين الدول، من 305 مؤشر تنمية عالمية يتعلق بالصحة والاقتصاد والمجتمع المدني والبيئة، و214 مؤشراً خاصاً بالتنمية المستدامة تميز مستوى التنمية العام لكل دولة عضو. أدى التحليل إلى تصنيف الدول في أربع مجموعات. يسلط هذا القسم الضوء على بعض النتائج المهمة ذات الصلة بتفسير إنجازات الدول الأعضاء في الحكومة الإلكترونية في قيم مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (بناء على تقييم بيانات التنمية التي تغطي فترة ممتدة وأوجه ) كما يتضح جلياً التشابه

<sup>1</sup> <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022> ،visit in :20\05\2023 at:11:02.

والاختلاف المستهدفة بين الدول. يتمتع هذا النهج المتقدم بميزة مزدوجة تمنحه الأفضلية على الأساليب الإحصائية التقليدية:<sup>1</sup>

1- يتم تحديد أوجه التشابه بين الدول من خلال أكثر من 500 مؤشرًا، وهذا ما يوفر تماثلاً متعدد الأوجه للتنمية في المجموعات التي يشار إليها هذه الدول.

2- توفر أداة الكشف عن تجمعات الشبكات طريقة تعتمد على البيانات لتصنيف النظم البيئية المختلفة التي يمكن من خلالها تفسير وتقييم تطور الحكومة الإلكترونية المعبر عنها بقيم مؤشر تطور الإدارة الإلكترونية استناداً إلى مقارنات قيم مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية داخل المجموعات وفيما بينها، تحدد الدراسة التجريبية الدول الأفضل في فئتها التي يفوق أداؤها التوقعات بناءً على وضعها التنموي، ودول "مجال التحسين"، التي لديها الإمكانيات للوصول إلى مستويات مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية لتجمعات الأقران من خلال تكثيف جهودها التنموية. تصنف الدراسة الدول الأفضل في فئتها تلك الدول التي تملك مؤشر تنمية حكومة إلكترونية أعلى من النسبة المئوية الخامسة والسبعين لتجمعها الخاص وفوق النسبة المئوية الخامسة والعشرين لتجمع أكثر تطوراً على الأقل. باستخدام معايير مماثلة، تصنف الدراسة الدول التي تقل قيم مؤشرها عن النسبة المئوية الخامسة والعشرين لتجمعها الخاص وتقل عن النسبة المئوية الخامسة والسبعين لتجمع أقل تطوراً على أنها مجال للتحسين.

وبالتالي فإن جميع الدول الرائدة في فئة تصنيف VH في مجموعة مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية مرتفع جداً، باستثناء دولة واحدة تنتمي إلى التجمع الأول. الإمارات العربية المتحدة، ذات فئة تصنيف VH، هي من بين الأفضل على مستوى فئتها- دول التجمع الثاني، مما يعكس مستوى أداء يفوق التوقعات المرتبطة بمجموعة الدولة؛ كما تؤدي الأرجنتين وتشيلي وكازاخستان والمملكة العربية السعودية وأوروغواي أداء جيداً

<sup>1</sup> <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022> p 16 visit in :20/05/2023 at:11:02.

بشكل استثنائي من حيث تطور الحكومة الإلكترونية مقارنة بالدول الأخرى في المجموعة الثانية. يسلط هذا التحليل التجريبي الضوء أيضا على مستوى معين من الأداء فوق المتوسط الذي تم حجه جزئياً في مجموعات مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية لدول مثل أوزبكستان وإندونيسيا وقيرغيزستان والفلبين وباراغواي وفيجي ودولة بوليفيا المتعددة القوميات (من التجمع الثالثة والجزائر وغانا وكينيا من التجمع الرابع وبالتالي فإن الجزائر مقارنة بالسنوات الماضية حققت نوعاً قفزة نوعية فيما يتعلق بمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية وما يدل عللاً ذلك أن الجزائر سنة 2014 احتلت المرتبة 136 عالمياً بمعدل 0.3106 بين الدول الأعضاء لتقفز قفزة نوعية إلى المرتبة 112 سنة 2022 بمعدل 0.5611<sup>1</sup>.

#### ثانياً: تحليل مؤشر الخدمة عبر الإنترنت:

بالنسبة لمؤشر الخدمة عبر الإنترنت تم إطلاقه في عام 2018 وهو يمثل أحدث إضافة كبرى إلى منهجية مسح الإدارة الإلكترونية. ويجسد تقييم المؤشر المحلي للخدمة عبر الإنترنت الذي طورته إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة حالة تطور تقديم خدمات الإدارة الإلكترونية على مستوى المدينة عبر الدول الأعضاء في الأمم المتحدة. والتي من بينها الجزائر، ويعرض التوسع المستمر للمسح متطلبات منهجية يجب الوفاء بها لضمان صلاحية ودقة التقييم عبر الإصدارات المتتالية من مسح الإدارة الإلكترونية.<sup>2</sup>

حيث يعد إصدار عام 2022 من تقييم المؤشر المحلي للخدمة عبر الإنترنت هو الأول لتقييم تقديم خدمات الإدارة الإلكترونية في المدن الأكثر اكتظاظاً بالسكان في كل من الدول الأعضاء والبالغ عددها 193 دولة. واستجابة للطلبات الواردة من الدول التي

<sup>1</sup> - بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وأفاق، رسالة دكتوراه، تخصص إدارة الأعمال والتسويق، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2016، ص 207.

<sup>2</sup> - بوزكري جيلالي، المرجع نفسه.



لم يكن لديها مدن ممثلة في تقييم المؤشر المحلي للخدمة عبر الإنترنت لعام 2018 و، 2020 فقد تم اتخاذ القرار بإدراج المدينة الأكثر اكتظاظا بالسكان في كل دولة. يعد المؤشر المحلي للخدمة عبر الإنترنت بمثابة درجة محتسبة على أساس تقييم عبر الإنترنت يغطي 86 مؤشراً، ويتطلب كل سؤال إجابة ثنائية، حيث تحتسب لكل مؤشر من المؤشرات الستة والثمانين القيمة 1 إذا تم العثور عليها عبر الموقع الإلكتروني للمدينة / البلدية الجزائر العاصمة مثلاً، بينما يتم احتساب القيمة 0 إذا كانت غير موجودة أو لم يتم العثور عليها من قبل الباحثين.

وقد كانت هناك بعض الحالات التي لم تقدم فيها البوابة الإلكترونية للمدينة خدمات معينة منذ تقديمها عبر البوابة الوطنية للدولة، وفي مثل هذه الحالات يتم احتساب نقطة للبوابات الإلكترونية للمدينة فقط إذا قدمت رابطاً للبوابة الإلكترونية الوطنية. ثم يتم قسمة إجمالي عدد النقاط التي حققتها كل مدينة على الحد الأقصى للدرجات وهو، 86 وذلك للحصول على قيمة المؤشر المحلي للخدمة عبر الإنترنت لمدينة معينة في نطاق يتراوح من 0 إلى 1. ويتم تحديد نطاق قيم المؤشر المحلي للخدمة عبر الإنترنت لكل مستوى حسابياً على النحو التالي:<sup>1</sup>

قيم كلية لمؤشر تنمية حكومة إلكترونية مرتفع جداً يتراوح من 0.75 إلى 1.00، وقيم كلية لمؤشر تنمية الإدارة الإلكترونية مرتفع يتراوح من 0.50 إلى 0.7499، وقيم كلية لمؤشر تنمية الإدارة الإلكترونية متوسط يتراوح من 0.25 إلى 0.4999، وقيم كلية لمؤشر تنمية حكومة إلكترونية منخفض يتراوح من 0.0 إلى 0.2499. وبالتالي يتم تقريب القيم المعينة للوضوح ويتم التعبير عنها على النحو التالي: من 0.75 إلى 1.00، ومن 0.50 إلى 0.75، ومن 0.25 إلى 0.50، ومن 0.00 إلى 0.25. وتعد المدن التي تتدرج ضمن النطاق ذاته لقيم المؤشر المحلي للخدمة عبر الإنترنت أن لديها مستويات

<sup>1</sup> \_ <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>، visit in :20\05\2023 at:11:42، p 202.

مماثلة لتطور الحكومة الإلكترونية على المستوى المحلي، وهذا قد يساعد صناع السياسات في المدن على الوصول إلى فهم أفضل لما قد يعتبر أداءً جيداً وأهداف التي يمكن تحقيقها على المدى القصير وال المدى المتوسط وال المدى البعيد. ويتم تحديد تصنيف المدن وفقاً للمؤشر المحلي للخدمة عبر الإنترنت من خلال قيمة قيم المؤشر المحلي للخدمة عبر الإنترنت، من خلال تصنيف المنافسة القياسية، تحصل الدول في تصنيف المنافسة القياسية والتي لديها نفس قيم المؤشر المحلي للخدمة عبر الإنترنت على نفس التصنيف، وتظهر فجوة في أرقام التصنيف. وقد تم اعتماد استراتيجية التصنيف هذه إذا ما تعادلت دولتان أو أكثر في القيمة للحصول على تصنيف محدد، فلن تتأثر مواقف كل من هم دونهم. فإذا حصلت الدولة أ على سبيل المثال على تصنيف متقدم بالمقارنة بالدولتين ب وج، وكالهما يشتركان في نفس قيمة مؤشر المشاركة الإلكترونية والتقييمات أعلى من الدولة د، فإن الدولة أ تشغل المرتبة الأولى، بينما تشغل الدولتان ب وج المرتبة الثانية، وتشغل الدولة د المرتبة الرابعة وهنا نجد أن الجزائر التي تملك مستوى متوسط بالنسبة لمؤشر الخدمة عبر الإنترنت يقدر بنسبة 0.3743 حيث يعد تقييم المؤشر مقبولا بالنسبة للدول المجاورة في القارة الإفريقية بينما يعتبر منخفضا جدا بالنسبة لدول الشرق الأوسط وآسيا وأوربا التي تملك مؤشر تقييم مرتفع جدا بالنسبة للخدمة عبر الإنترنت يبلغ 0.8876 في الصين و 0.9014 في الإمارات العربية المتحدة.<sup>1</sup>

### ثالثا: تحليل مؤشر المشاركة الإلكترونية ومكوناته:

تم اشتقاق مؤشر المشاركة الإلكترونية كمؤشر تكميلي لمسح الإدارة الإلكترونية للأمم المتحدة، حيث يبدأ فهم المشاركة الإلكترونية بالعملية من خلال العملية التي تدعمها باعتبارها شرطاً لا غنى عنه مع المستوى التقني، حيث تزود الحكومة هيئاتها بالمعلومات الأساسية التي تؤدي إلى المستوى الثاني، وهو مستوى خيار الشراكة الذي

<sup>1</sup> \_ ITU Measuring the information society report 2017 volume 2 ICT country profiles p249 ، available at: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/FactsFigures2021.pdf>

يصبح المواطنون من خلاله الشخصية الرئيسية من خلال قيادة عملية صنع القرار السياسي. ويرتبط الإطار الأخير ارتباطاً وثيقاً بنوع الهيكل ثلاثي المستويات ضمن إطار المشاركة الإلكترونية للأمم المتحدة. ومنذ بدايته في نسخة عام 2003 من المسح، فإن مؤشر المشاركة الإلكترونية يعد إطاراً متعدد الأوجه يتكون من ثلاثة مكونات أساسية، وهي المعلومات الإلكترونية والمشاورات الإلكترونية وعملية صنع القرارات الإلكترونية.<sup>1</sup> حيث يبرز مؤشر المشاركة الإلكترونية لدولة ما آليات المشاركة الإلكترونية التي تستخدمها الحكومة مقارنة بجميع الدول الأخرى. ويتمثل الغرض من هذا الإجراء في تقديم نظرة ثاقبة حول كيفية استخدام الدول المختلفة للأدوات الإلكترونية في تعزيز التفاعل بين الحكومة وشعبها، وكذلك بين الأفراد، وذلك لصالح الجميع وليس في وصف أي ممارسة محددة ونظراً لأن مؤشر المشاركة الإلكترونية يمثل تقييماً نوعياً يعتمد على مدى توافر وملائمة الخدمات التشاركية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية، فإن تصنيف المقارنة للدول يهدف لتقديم أغراض توضيحية ويعمل فقط كمؤشر على الاتجاهات العامة في تعزيز إشراك المواطنين. وكما هو الحال مع مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، فإن مؤشر المشاركة الإلكترونية يُقصد به أن يكون مقياساً مطلقاً للمشاركة الإلكترونية، بل كمحاولة استخلاص مستويات أداء المشاركة الإلكترونية للدول فيما بين بعضها البعض في وقت محدد. وفي مسح عام 2022 فقد تمت مراجعة أسئلة المشاركة الإلكترونية وتوسيعها لتعكس الاتجاهات والسبل الحالية حول كيفية إشراك الحكومات لشعوبها في عملية صنع السياسات العامة وتنفيذها وتقييمها. وقد تمت إضافة أسئلة جديدة لمعالجة التعقيد إلى جانب الأنواع المختلفة من التفاعلات التي يمكن أن تحدث في خدمات

<sup>1</sup> \_L. Zheng ،W. Kwok ،V. Aquaro ،X. Qi،Digital Government ،Smart Cities and Sustainable Development ،ICEGOV2019 ،3-5 April 2019 ،Melbourne ،VIC ،Australia،p295.

\_المعلومات الإلكترونية: نغني بها تمكين المشاركة خلال تزويد المواطنين بالمعلومات العامة والوصول إلى معلومات بدون أو عند الطلب.

المشاركة الإلكترونية، وذلك من خلال أبعادها الثلاثة المصنفة إلى ستة أبعاد فرعية على النحو التالي:<sup>1</sup>

الإشعارات الإلكترونية والتمكين الإلكتروني (تحت بعد المعلومات الإلكترونية)  
والمناقشات الإلكترونية والحوارات الإلكترونية (تحت بعد الاستشارات الإلكترونية)  
والتعاون الإلكتروني والتفويض الإلكتروني (تحت بعد اتخاذ القرار الإلكتروني)  
وبينما يوفر مؤشر المشاركة الإلكترونية أداة تحليلية نوعية مفيدة عند مقارنة البيانات وترتيب الدول وفق سنة معينة، فإنه يجب توخي الحذر عند مقارنة تصنيفات المشاركة الإلكترونية مع النسخ السابقة من المسح. ويتم تعبير نتائج مؤشر المشاركة الإلكترونية حسابياً عن طريق احتساب القيمة الإجمالية لدولة معينة، وطرح أدنى قيمة ألي دولة في المسح والقسمة على نطاق القيم المركبة لجميع الدول.<sup>2</sup>

بينما يتم تحديد تصنيف المشاركة الإلكترونية للدول من خلال قيمة مؤشر المشاركة الإلكترونية من خلال تصنيف المنافسة القياسية، حيث تتلقى الدول في تصنيف المنافسة القياسية والتي لديها نفس ترتيب مؤشر المشاركة الإلكترونية التصنيف، وتظهر فجوة في أرقام التصنيف. وقد تم اعتماد استراتيجية التصنيف هذه نظراً إذا ما تعادلت دولتان أو أكثر في القيمة للحصول على ترتيب محدد، فلن تتأثر مواقف كل من هم دونهم. فإذا حصلت الدولة أ على سبيل المثال على تصنيف متقدم بالمقارنة بالدولتين ب وج، وكالهما يشتركان في نفس قيمة مؤشر المشاركة الإلكترونية والتقييمات أعلى من الدولة د، فإن الدولة أ تشغل المرتبة الأولى (1)، بينما تشغل الدولتان ب وج المرتبة الثانية (2)، وتشغل الدولة د المرتبة الرابعة (4) وفي عام 2012 فقد تم استخدام تصنيف المنافسة المعدل ولأسباب تتعلق بالمقارنة، فقد تم تعديل جميع التصنيف خلال عامي

<sup>1</sup> \_ <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022> visit in 14 2023\08\at:18:38, p200,201.

<sup>2</sup> \_ <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022> visit in 14 2023\08\at:18:38, p200,201.Op-cit

2014 و2016 باستخدام تصنيف المنافسة القياسي. ومع ذلك فإنه هناك قيود في إجراءات المشاركة الإلكترونية المذكورة أعلاه. ويركز مؤشر المشاركة الإلكترونية للأمم المتحدة على سبيل المثال بشكل أكبر على جانب العرض بدلاً من جانب الطلب، وبالإضافة إلى ذلك تخضع من ناحية أخرى مثل هذه الإجراءات الخارجية لواقع الحكومات التي تتشدد بالتصريحات أو تحريف الحقائق لإشراك المواطنين في عملية الرقمنة، ولكن ليس في تقديم النتيجة المتوقعة أو التأثير الإنمائي، وقد يخفي التطوير المتسارع لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة من ناحية أخرى كالمكانات ومخاطر الذكاء الاصطناعي وأدوات الأتمتة الأخرى التي تعتمد على البيانات الضخمة والتحليلات الدقيقة، من خلال توفير آليات مشاركة إلكترونية أكثر استجابة وعلى الرغم من فائدة وقيود الإجراءات المذكورة أعلاه، فإن المشاركة الإلكترونية تتعلق بالسياق بشكل كبير حيث لا تحتاج إلى الثبات الدائم للمؤشرات والشروط لأنها ليست مشروعاً أو عملية تستخدم لمرة واحدة فقط بل ستتطور بمرور الوقت جنباً إلى جنب مع احتياجات المواطنين والسياسات والتكنولوجيات الحديثة في المستقبل.<sup>1</sup> حيث يمكن أيضاً على سبيل المثال تقييم نهج المشاركة الإلكترونية لدولة ما من خلال وسائل أخرى مثل التقييمات الذاتية وعملية المسح للتصورات للمستفيدين المستهدفين من المواطنين غالباً حيث حقق مؤشر المشاركة الإلكترونية الخاص بالجزائر ارتفاعاً من 0.0526 سنة 2012 و0.0784 سنة 2014، إلى 0.2273 سنة 2022 حيث حققت تصنيف متقدم نوعاً ما تدرجت إلى المرتبة 148 بين الدول الأعضاء، إلا أنه يعتبر أقل بكثير من متوسط مؤشر المشاركة الإلكترونية لكل من إفريقيا والدول ذات الدخل المتوسط وكذلك متوسط مؤشر المشاركة الإلكترونية للعالم. كما نلاحظ من خلال مراحل تطوير الخدمات الإلكترونية (خدمات المعلومات الناشئة، خدمات المعلومات المعززة، خدمات المعلوماتية،

---

<sup>1</sup> \_ Op-cit.

خدمات المتصلة) أن نسب المشاركة ضعيفة في المرحلتين الأولى والثانية ومنعدمة في المرحلتين الأخيرتين، وهي أقل من متوسط نسب المشاركة الإلكترونية في كل مرحلة لكل من إفريقيا والدول ذات الدخل المتوسط وكذلك للعالم فلجزائر تتجه نحو التقدم في عملية المشاركة الإلكترونية للمواطنين بشكل بطيء نوعا ما مقارنة بالدول الأعضاء وذلك راجع في الأصل إلى غياب الوعي الإلكتروني وانعدام سياسة عامة وطنية تساعد على إقحام المواطن في العالم الرقمي بقوة وانفتاحه عليه حتى تشهد الجزائر تطورا في المشاركة الإلكترونية.<sup>1</sup>

رابعا: تحليل مؤشر رأس المال البشري:

يتكون مؤشر رأس المال البشري من أربع مكونات هي كالاتي:<sup>2</sup>

1\_ نسبة الإلمام بالقراءة والكتابة لدى الكبار

2\_ النسبة الإجمالية للالتحاق بالمدارس الابتدائية والثانوية والجامعية

3\_ سنوات المسح المتوقعة

4\_ متوسط سنوات المسح

يتم تعريف المؤشرات الجزئية الأربع المكونة لمؤشر رأس المال البشري على النحو التالي:<sup>3</sup> 1\_ يتم قياس الإلمام بالقراءة والكتابة لدى الكبار كنسبة مئوية للأفراد الذين تبلغ أعمارهم 15 عاما أو أكثر والذين يمكنهم، مع الفهم، قراءة وكتابة عبارة قصيرة.

2\_ النسبة الإجمالية للالتحاق بالمدارس هي : إجمالي عدد الطالب الملتحقين بمختلف الأطوار التعليمية والتعليم الجامعي، بغض النظر عن العمر، كنسبة مئوية من السكان الذين هم في سن المدرسة.

<sup>1</sup> بوزكري الجيلالي، المرجع السابق، ص 212.

<sup>2</sup> \_ <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022> ، visit in 21 2023\08\at:11:38، p197.

<sup>3</sup> \_ Op-cit، p 198.

3\_ عدد سنوات المسح المتوقعة هي: إجمالي عدد سنوات المسح التي يتوقع أن يتلقاها طفل في سن معينة في المستقبل، بافتراض أن احتمال وجوده في المدرسة في أي عمر محدد يساوي التسجيل الحالي لنسبة العمر.

4\_ متوسط عدد سنوات المسح هو: متوسط عدد سنوات التعليم التي أكملها السكان البالغون في دولة ما (25 سنة وما فوق) غير السنوات التي قضوها في تكرار الصفوف في الأطوار التعليمية المختلفة.

تم استخدام العنصرين الأولين ( أي معدل الإلمام بالقراءة والكتابة بين الكبار والنسبة الإجمالية للالتحاق بالمرحلة التعليمية المختلفة) في جميع نسخ المسح السابقة منذ عام 2002 ومع الاعتراف بأن التعليم هو العنصر الأساسي لدعم رأس المال البشري، فقد تم إدخال عنصرين جديدين لمؤشر رأس المال البشري في المسح أجري في عام 2014، وهما ( عدد سنوات المسح المتوقعة وكذلك متوسط عدد سنوات المسح ) ، وقد أثبتت المسح الإحصائية الأولية التي أجرتها إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية شعبة المؤسسات العامة والحكومة الرقمية استخدام مؤشر رأس المال البشري الجديد، مما يؤكد أن المكونين الجدد قد عززا مؤشر رأس المال البشري ، وقد تعذر استخدام مؤشرات الإلمام بالقراءة والكتابة الرقمية في هذه المسح نظراً لعدم توفر بيانات كافية حول هذا المؤشر ولهذا الغرض تم تطبيق حد أقصى قدره 100 على عنصر النسبة الإجمالية للالتحاق بالأطوار التعليمية المختلفة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> \_ Op-cit.

\_ كيفية حساب مؤشر رأس المال البشري: القيمة المركبة لرأس المال البشري =  $\frac{1}{3} \times$  معدل الفارق المعياري عن متوسط القيمة بالنسبة للإلمام بالقراءة والكتابة للكبار + معدل الفارق المعياري عن متوسط القيمة بالنسبة للالتحاق بالمدارس +  $\frac{2}{9} \times$  لفارق المعياري عن متوسط القيمة لعدد سنوات التعليم المتوقعة +  $\frac{2}{9} \times$  لفارق المعياري عن متوسط القيمة لمتوسط عدد سنوات المسح +  $\frac{2}{9} \times$  يتم بعد ذلك تعبير القيمة المركبة لرأس المال البشري من خلال أخذ قيمته المركبة لدولة معينة، وطرح أدنى قيمة مركبة في المسح والقسم على نطاق القيم المركبة لجميع الدول، للمزيد أنظر تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية من خلال الرابط الآتي:

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>

من خلال الجدول الخاص بمؤشرات الإدارة الإلكترونية في الجزائر خاصة فيما يتعلق بمؤشر رأس المال البشري نلاحظ أن ارتفاع مؤشر رأس المال البشري للجزائر من 0.463 سنة 2012 إلى 0.6543 سنة 2014 إلا أنه وفي تقرير 2012 جاء أقل من متوسط رأس المال البشري لإفريقيا (0.5034) وكذلك متوسط مؤشر رأس المال البشري للدول النامية 0.7553 وأما بالنسبة لسنة 2018\_2019 حققت الجزائر ارتفاعا طفيفا نوعا ما يصل إلى قيمة 0، 6956 كقيمة إجمالية بالنسبة لمؤشر رأس المال البشري وهذا يعني أن الجزائر لا تزال كانت تعاني نوعا من التأخر بالنسبة لمعطيات هذا المؤشر كما سبق باينه، أما مؤشر معدل معرفة القراءة والكتابة لدى البالغين فيعتبر احد أول مؤشرات رأس المال البشري الخاص بتقييم جاهزية نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر، فهو يقيس معدلات القراءة والكتابة لدى المواطنين لمعرفة مدى مستواهم للتعامل مع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تعتبر الوسيلة الأساسية في نظام الإدارة الإلكترونية من ناحية الاستعمال والتسيير والتنفيذ حيث لم يتغير المؤشر %72.65 لكون الإحصائيات المتوفرة للتقرير تعود لسنة 2006 إلا أنها أكبر من متوسط مؤشر إفريقيا (%65.76) وأقل من مؤشر الدول النامية %88.68 ليحقق ارتفاعا يصل إلى قيمة %81، 41 حسب التقرير الأخير المتوفر سنة 2008 مما يوحي أن الجزائر تخطت عقبة الدول الإفريقية بالنسبة لهذا المؤشر متجهة نحو تحقيق أهداف الدول النامية في هذا المجال ، كما يعتبر معدل الالتحاق بجميع مستويات والأطوار التعليمية احد ثاني أهم مؤشرات رأس المال البشري الخاص بتقييم جاهزية الإدارة الإلكترونية، فهو يقيس معدلات الالتحاق بجميع مستويات التعليم. حيث ارتفع المؤشر من %77.96 سنة 2006 ليصل سنة 2011 إلى 80.82 %، حيث جاء أكبر من متوسط مؤشر إفريقيا (%57.32) وكذلك أكبر من مؤشر الدول النامية (%73.98) في تقرير سنة 2012 كما قدمت الدراسة الاستقصائية لعام 2014 مكونين جديدين لمؤشر رأس المال البشري يتمثلان في: (



السنوات المتوقعة للدراسة) سجلت الجزائر خلال سنة 2011 قيمة % 14.06 ومتوسط سنوات الدراسة % 7.60 ليرتقي إلى نسبة % 8 سنة 2019 وهذا ما يدل على ضعف الجزائر بالنسبة لهذا المؤشر المهم الذي يعتبر ركيزة أساسية في الدول حتى وإن لم تكن تعتمد نظام الإدارة الإلكترونية في التسيير وتم التأكيد على أن الشباب يجب تمكينهم من تلقي التعليم عالي الجودة منذ بداية المرحلة التعليمية في سن الطفولة حتى الدراسة ما بعد المرحلة الابتدائية، بما في ذلك ليس فقط التعليم الرسمي، لكن أيضاً المهارات الحياتية والتعليم والتدريب المهني.<sup>1</sup>

وعليه من خلال مؤشر رأس المال البشري نخلص إلى أن الجزائر تعاني من هشاشة النظام التعليمي بالرغم من السياسات الجزائرية المسطرة في مجال النهوض بقطاع التعليم والقضاء على مشكل الأمية الذي لا يمكن اعتباره مشكلة اجتماعية البتة حيث يسهل القضاء عليها بكل سهولة خاصة بالنسبة للفئات العمرية المتوسطة، والمنظومة القانونية الخاصة بالتعليم في الجزائر تؤكد على أن التعليم حق وواجب في نفس الوقت وفق ما جاءت به النصوص الدستورية لسنة 2020 المعدل والمتمم من خلال التأكيد على أهمية هذا المؤشر في نص المادة 65 : (الحق في التربية والتعليم مضمونان وتسهر الدولة باستمرار على تحسين جودتهما..... التعليم الابتدائي والمتوسط إجباري.....) وهذا ما يدل على القيمة الاجتماعية التي يعنى بها التعليم لما له من مردود فكري واقتصادي على البلد، و بالرغم من الإنفاق الكبير إلا أن الأمية في الجزائر كما جاء في التقرير الإقليمي للتعليم للجميع الخاص بالدول العربية للعام 2014 بلغ عند الكبار (في سن ال 15 وما فوق) 6، 435، 795 منها % 66 1 إناث، أما الشباب (من 15 إلى 24 عاماً) فذكر التقرير أن العدد بلغ 708، 710 منها % 69 إناث، والتعليم بات الانتقال إلى اقتصاد المعرفة الذي يعتمد خاصة على مؤهلات المستوى الجامعي والتقني والمهني، حيث أن

<sup>1</sup> \_ <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022> ، p 199 ، visit in 22 \10\2023 at : 10:40.

المستوى المتوفر لا يتوافق بالضرورة مع متطلبات الخاصة بنظام الإدارة الإلكترونية الذي يستعدي متخصصين في التقنيات الحديثة، وثورة الاتصالات، والانفتاح على المكاسب بشكل أساسي على العولمة، مما يشكل عائق حقيقي رأس المال البشري عالي الكفاءة القادر خوض غمار هذا التحول الإلكتروني القائم على الابتكار والإبداع والتجديد، وعلى قيادة عمليات التطوير المستمر الذي تحتاجه الجزائر.<sup>1</sup>

#### خامسا: تحليل مؤشر البنية التحتية للاتصالات ومكوناته:

مؤشر البنية التحتية للاتصالات عبارة عن متوسط حسابي يتكون من أربعة مؤشرات هي كالآتي:

1\_ عدد مستخدمي الإنترنت المحصين لكل 100 نسمة

2\_ عدد مشتركي الهاتف النقال لكل 100 نسمة

3\_ عدد اشتراكات النطاق اللاسلكي لكل 100 نسمة

4\_ عدد اشتراكات النطاق العريض الثابت لكل 100 نسمة

ويعتبر الاتحاد الدولي للاتصالات هو المصدر الأساسي للبيانات في كل حالة، وقد تم استخراج البيانات الخاصة بكل مكون من مصدر الاتحاد الدولي للاتصالات في 2022.<sup>2</sup> حيث تعرف المكونات الأربعة لمؤشر البنية التحتية للاتصالات كالآتي:<sup>3</sup>

أ\_ عدد مستخدمي الإنترنت: يشير إلى نسبة الأفراد الذين استخدموا الإنترنت من أي مكان في الأشهر الثلاثة الماضية بحيث يقوم بإحصاء الأشخاص الذين قاموا بالولوج إلى الشبكة خلال فترة معينة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> \_ التقرير الإقليمي للتعليم للجميع الخاص بالدول العربية للعام، 2014 مكتب اليونسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية- بيروت، الاجتماع العالمي للتعليم للجميع 14-12مايو 2014 عمان، ص. 66 .

<sup>2</sup> <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022> ,op cite ,p 196.

<sup>3</sup> \_op cite.

<sup>4</sup> <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022> ,op cite ,p 196.

بـ عدد اشتراكات الهاتف النقال لكل 100 نسمة: هو عدد الاشتراكات في خدمة الهاتف النقال في الأشهر الثلاثة الأخيرة. يشير الهاتف النقال إلى أي هاتف محمول مشترك في خدمة هاتف نقال عامة باستخدام تكنولوجيا الهاتف الخليوي، والتي توفر الوصول إلى شبكة هاتف أرضية عامة. ويشمل ذلك الأنظمة والتكنولوجيات الخلوية التماثلية والرقمية مثل IMT2000 التكنولوجيا اللاسلكية من الجيل الثالث للشبكات الخلوية (G3 - و IMT Advanced) ويتم إدراج المستخدمين لكل من اشتراكات الدفع الآجل والحسابات مسبقة الدفع.<sup>1</sup>

### جـ. يشير مصطلح اشتراكات النطاق العريض النقال النشط:

إلى مجموعة الاشتراكات والنطاق العريض النقال لنقل البيانات والصوت واشتراكات النطاق العريض النقال لنقل البيانات فقط إلى الوحدة العامة للإنترنت. وهو يغطي الاشتراكات المستخدمة للوصول إلى الإنترنت بسرعات النطاق العريض، وليس اشتراكات إمكانية الوصول المحتمل، على الرغم من أن الأخير قد يكون به هواتف مزودة بخدمة النطاق العريض. ويجب أن تتضمن الاشتراكات رسوم اشتراك متكررة للوصول إلى الإنترنت أو الوفاء بمتطلبات الاستخدام حيث أنه يستدعي أن يكون المستخدمون قد دخلوا إلى الإنترنت في الأشهر الثلاثة السابقة. ويتضمن اشتراكات لشبكات النطاق العريض النقال التي توفر سرعات تنزيل لا تقل عن 256 كيلوبت / ثانية مثل نطاقات WCDMA و HSPA و CDMA DO-EV x12000 و IEEE WiMAX و e802.16 و LTE، وتستبعد الاشتراكات التي يمكنها الوصول فقط إلى خدمة الراديو GPRS وشبكات EDGE و CDMA4XRTT4.<sup>2</sup>

### دـ يشير مصطلح اشتراكات النطاق العريض الثابت لكل 100 نسمة :

<sup>1</sup> -OP-CITE.

<sup>2</sup> <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022> ،op cite ،p 196.

إلى الاشتراكات الثابتة للوصول عالي السرعة إلى الإنترنت العام أو الاتصال ببروتوكول نقل البيانات / بروتوكول البيانات (IP/TCP)، بسرعات استلام بيانات تساوي أو تزيد عن 256 كيلو بايت / ثانية. وهذا يشمل مودم ذو كابل، وخط المشترك الرقمي DSL، وتوصيل كبل الألياف إلى المنزل، واشتراكات النطاق العريض الثابتة السلكية الأخرى، والنطاق العريض للأقمار الصناعية أو ما يعرف بالساتلايت والنطاق العريض اللاسلكي الثابت الأرضي. حيث يتم احتساب هذا المجموع بغض النظر عن طريقة الدفع، إذ يُستثنى من ذلك الاشتراكات التي يمكنها الوصول إلى اتصالات البيانات، بما في ذلك الإنترنت عبر شبكات عبر شبكات الهاتف الذي يجب أن يشمل النطاق العريض wimax وكذا تكنولوجيا ثابتة بالإضافة إلى الاشتراكات الأسرية والأخرى الخاصة بالإنترنت.

ومنه فإن مؤشر البنى التحتية للاتصالات ومكوناته الأربع يعتبر مؤشرا مهما جدا لقياس الجاهزية الإلكترونية للتحويل نحو هذا نظام الإدارة الإلكترونية ومن خلال الجدول الموضح لتفاعلات هذا المؤشر عبر السنوات السابقة فإننا نجد أن الجزائر حققت تطورا في مجال تهيئة البنى التحتية للاتصالات خلال السنوات السابقة حيث ارتفع المؤشر من 0.1812 سنة 2012 إلى 0.1989 سنة ليحقق نسبة 0.6133 سنة 2022 يقارب نوعا مؤشر البنى التحتية للاتصالات في العالم الذي يقارب 0.9955 سنة 2022.

ظل مؤشر البنية التحتية للاتصالات دون تغيير منذ عام 2002 في الوسائل التي يعتمد عليها في القياس وقد أدى تحسين جودة البيانات وتغطيتها إلى تقليل فجوات البيانات التي ظهرت في النسخ السابقة للمسح، ومع ذلك فإنه يتم تطوير المكونات الخاصة بهذا المؤشر حتى لا تحدث أي فجوات في الحصول على البيانات أولاً من قاعدة بيانات البنك الدولي، وإذا ثبت بعد ذلك عدم نجاح هذه الجهود، يتم استخدام أحدث بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات أو الاعتماد على مقياس آخر قد تم تفعيله منذ سنة 2020 في مسح عام

وهو تطبيق حد أقصى يبلغ 120 على مكونات مؤشر البنية التحتية للاتصالات المعروضة سابقا.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: معايير قياس التحول الإلكتروني على المستوى الوطني:

لابد من الوقوف على مجموعة من المعايير الوطنية التي يمكن من خلالها قياس مدى تطبيق الجزائر لمشروع التحول الإلكتروني حيث يتم دراسة مجموعة من المؤشرات المتصلة بالتطور التكنولوجي على المستوى الوطني سواء بالنسبة لقطاع البريد والاتصالات أو الإنترنت وسوق الهاتف الثابت والنقال، التي تبرز حقيقة توسع نطاق المعاملات الإلكترونية داخل المجتمع حتى تتمكن الحكومة من رصد ومتابعة نسبة التطور في مجال المعاملات الرقمية التي تعتبر المحور الأساسي لمشروع الجزائر الإلكترونية.

### أولاً: المؤشرات الأساسية للنفاد واستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال:

سنحاول عرض مختلف الإحصائيات والأرقام التي تترجم واقع لتحول الإلكتروني في الجزائر من خلال جملة من المؤشرات وهي كما يلي:

#### 1\_ تطور عدد المشتركين في الهاتف الثابت:

يمكن عرض تطور عدد المشتركين في الهاتف الثابت في الجدول التالي:

| الثلاثي الأول لسنة 2023 |              |         |         | نوع المشتركين   |          |
|-------------------------|--------------|---------|---------|-----------------|----------|
| LS                      | الألياف FTTH | G LTE4  | السلكي  | المقيمون        | المؤسسات |
| 15391                   | 617342       | 1493117 | 3632521 | 5302505         | 455848   |
| 353 758 5               |              |         |         | مجموع المشتركين |          |

الجدول رقم 03: التقرير السنوي لسلطة ضبط البريد والمواصلات

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقرير السنوي لسلطة ضبط البريد والمواصلات الثلاثي الأول 2023 ص 1، 2.

<sup>1</sup> <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>، op cite.

| الثلاثي الثاني لسنة 2023 |              |         |         | نوع المشتركين   |          |
|--------------------------|--------------|---------|---------|-----------------|----------|
| LS                       | الألياف FTTH | G LTE4  | السلبي  | المقيمون        | المؤسسات |
| 15154                    | 740109       | 1540962 | 3607219 | 5453813         | 459631   |
| 5913444                  |              |         |         | مجموع المشتركين |          |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقرير السنوي لسلطة ضبط البريد والمواصلات الثلاثي الثاني، ص 2، 1

نلاحظ من خلال الجدولين السابقين أن نسبة الاشتراك في الهاتف الثابت في الجزائر تختلف وتتباين نسبتها بالنسبة لكل من الثلاثين الأول والثاني سواء بالنسبة للمؤسسات التي نلاحظ تباين كبير بينها وبين المشتركين المقيمين في عملية الاشتراك وهذا راجع لبداية اعتماد المؤسسات الجزائرية على النظام اللاسلكي في عملية تسير أنظمة الاتصالات الخاصة بها ل يبقى المواطنون المقيمون في زيادة طلب واشتراك دائم في سوق الهاتف الثابت حيث عرف عدد المشتركين سنة 2022 زيادة تقدر ب 4، 76% مقارنة بالسنوات الماضية فيما يتعلق بالمشاركين في سوق الهاتف الثابت، كما تمثل حظيرة الإجمالية لمشاركي الهاتف النقال 89، 79% من الحظيرة الإجمالية لمشاركي سوق الهاتف الثابت والنقال مقابل 10، 21% بالنسبة لمشاركي سوق الهاتف النقال، إلى غاية بداية 2023 التي تطورت فيها حظيرة الهاتف الثابت بنسبة 9، 40% وارتفعت النسبة بين كل من السداسيين الأول والثاني لسنة 2023 بنسبة 1، 5% مما يدل على

ازدياد ربط الأسر الجزائرية بشبكة الإنترنت التي تعتمد على الهاتف الثابت كشرط أساسي في عملية التزويد بالإنترنت.<sup>1</sup>

## 2 \_ تطور عدد المشتركين في الهاتف النقال:

سنعرض عدد المشتركين في سوق الهاتف النقال في الجزائر من خلال الجدول الآتي:

| الجيل الثالث والرابع  | GSM                 | الثلاثي الأول 2023 |
|-----------------------|---------------------|--------------------|
| 19769124<br>(92، 55%) | 1591141<br>(7، 45%) | موبيليس            |
| 13831042<br>(90، 96%) | 1374532<br>(9، 04%) | جازي               |
| 11687154<br>(91، 71%) | 1055770<br>(8، 29%) | أوريدو             |
| 45287320<br>(91، 48%) | 4021443<br>(8، 16%) | مجموع المشتركين    |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقرير سلطة ضبط البريد والمواصلات

( مرصد سوق الهاتف النقال في الجزائر الثلاثي الأول حسب نوع التكنولوجيا) ص 1.

<sup>1</sup> \_ <https://www.mpt.gov.dz/> 21:55 على الساعة 2024\02\02 تم الإطلاع عليه في

| الجيل الثالث والرابع    | GSM                   | الثلاثي الثاني 2023 |
|-------------------------|-----------------------|---------------------|
| 449 736 19<br>(87، 92%) | 198 516 1<br>(13، 7%) | موبليس              |
| 14037717<br>(92، 91%)   | 1234480<br>(8، 08)    | جازي                |
| 11370443<br>(77، 91%)   | 1020197<br>(23، 8%)   | أوريدو              |
| 45144609<br>(29، 92%)   | 3770875<br>(71، 7%)   | مجموع المشتركين     |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقرير سلطة ضبط البريد والمواصلات

( مرصد سوق الهاتف النقال في الجزائر الثلاثي الثاني حسب نوع التكنولوجيا) ص 2.

من خلال الإحصائيات الأخيرة لمرصد سوق الهاتف النقال في الجزائر نجد أن كثافة الاستعمال للهاتف النقال تطورت بوتيرة جد متسارعة وكبيرة حيث استطاعت هذه التكنولوجيا مواكبة الزيادة المستمرة للسكان ومنه زيادة الطلب عليها حيث سجلت حظيرة سوق الهاتف النقال نموا سريعا بلغ 4، 26% بالمقارنة مع السنوات الماضية حيث عرفت نموا انتقلت من خلاله من نسبة 47، 02% إلى 49، 02% مليون مشترك في نهاية سنوات 2022 وبداية سنة 2023 وذلك ببلوغها نسبة بالنسبة 91، 84% للمشاركين في الجيل الثالث والجيل الرابع في الثلاثي الأول و92، 29% في الثلاثي الثاني حيث ارتفعت بشكل ملحوظ خلال فترة وجيزة بينما نلاحظ انخفاض في نسبة الإقبال من طرف مشترك GSM حيث تراجعت إلى نسبة 7، 71% من نسبة 8، 16% بين شهر مارس إلى غاية شهر جوان، وعليه فإن استعمال الهاتف النقال في الجزائر يعرف تطورا كبيرا



خلال السنوات القليلة الماضية حيث انتقلت عملية الاستعمال إلى شريحة القصر بعدما كانت في فترة معينة مقصورة على فئة البالغين ليصل عدد المشتركين إلى 111، 05% أي تطور قدره 4، 34% نقطة.<sup>1</sup>

### 3\_تطور عدد المشتركين في سوق الإنترنت في الجزائر:

نعرض تطور عدد المشتركين في سوق الإنترنت من خلال الجدول الآتي:

| نوع النفاذ                  | الثلاثي الأول 2023 |
|-----------------------------|--------------------|
| مشتركو انترنت الهاتف الثابت | 4895218 (9، 75%)   |
| مشتركو انترنت الهاتف النقال | 45287320 (90، 25%) |
| مجموع المشتركين             | 50182538           |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقرير سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية (مرصد سوق الإنترنت في الجزائر الثلاثي الأول)، 2023 ص 2.

| نوع النفاذ                  | الثلاثي الثاني 2023 |
|-----------------------------|---------------------|
| مشتركو انترنت الهاتف الثابت | 5064225 (10، 09)    |
| مشتركو انترنت الهاتف النقال | 45144609 (89، 91%)  |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقرير سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية (مرصد سوق الإنترنت في الجزائر الثلاثي الثاني)، 2023 ص 2.

نلاحظ من خلال الجدولين السابقين لمرصد سوق الاشتراك في الإنترنت نموا ملحوظا حيث انتقلت من 4، 16 مليون مشترك في سنة 2021 إلى 4، 70 مليون مشترك في سنة 2022 وخلال الثلاثي الأول من سنة 2023 بلغ عدد مشركي الانترنت

تم الإطلاع عليه في 02\02\2024 على الساعة 21:55 <https://www.mpt.gov.dz/> \_<sup>1</sup>

النقال 90، 25 % من مجموع مستخدمي الانترنت في الجزائر مقابل 9، 75 % من مستخدمي الانترنت الثابت وهذا يدل على الزيادة المعتبرة في الإقبال على الإنترنت المتاحة على الهواتف النقالة نظرا لعدة عوامل متعلقة بالسرعة والوقت والقيمة الخاصة بالاشتراك وحتى فيما يتعلق بالإجراءات الخاصة بالحصول على الخدمة مما يزيد في عملية الاشتراك مقابل الإنترنت الثابت، لكن سوق الإنترنت في الجزائر شهد نوعا من التراجع بالنسبة للاشتراك في الإنترنت النقال حيث حدد ب 89، 91% والسبب ربما يتعلق برداءة وجودة الإنترنت التي أصبحت تعاني منها شبكات الهاتف النقال، في المقابل حققت الإنترنت من خلال الهاتف الثابت ارتفاعا نوعيا حدد ب 10، 09% وهذا راجع حسب الإحصائيات الأخيرة للعروض الترويجية التي يتم تزويد الأسر بها (FTTH) ( حيث بلغ عدد المشتركين 312928 مشترك، كما يدل على مساعي الحكومة لتطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية الذي يتخذ من استفادة جميع الأسر الجزائرية من خدمة الإنترنت الثابت أحد أهم محاوره التي يعمل على تطبيقها إلى غاية سنة 2030 كما تم التفصيل فيه آنفا.<sup>1</sup>

### ثانيا: معايير قياس التحول الإلكتروني وفق الخطط القطاعية الحكومة

إن عملية التحول من النظام الإداري التقليدي إلى النمط الإلكتروني ليست بالأمر السهل، حيث تعد عملية عامة ومتشابكة، تحتاج لتطبيقها على أرض الواقع توافر عدة متطلبات أساسية تكون بمثابة حجر الأساس لتطبيق ما يعرف بنظام الإدارة الإلكترونية التي أصبحت حتمية وضرورة يجب اعتمادها بغية توفير البيئة الرقمية المناسبة للبدء في مرحلة التحول نحو العالم الرقمي.

ومن أجل تهيئة المنظومة الإدارية الجزائرية للتحول نحو الإدارة الإلكترونية ومجتمع المعلومات في إطار تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية، تعمل الحكومة الآن

<sup>1</sup> تم الإطلاع عليه في 03\02\2023 على الساعة 10:00 <https://www.mpt.gov.dz/>

على العمل على توفير المتطلبات الضرورية لذلك في مختلف القطاعات والميادين المهمة. وعليه لابد من الوقوف على مجموعة الإنجازات التي تترجم واقع الجاهزية الإلكترونية في الجزائر كشرط أساسي لضمان التحول إلى البيئة الرقمية وانعكاساتها المحتملة على فرص تطبيق الإدارة الإلكترونية وبناء مجتمع المعلومات وفق السياسات والبرامج المزمع تطبيقها والإجراءات المتخذة من قبل الوزارات المعنية على مختلف الأصعدة، سواء ما تعلق منها بالبنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية والمورد البشري المتعامل معها، أو الإجراءات التنظيمية والمؤسسية المستحدثة، ومدى تلائمها مع الأهداف المرجوة.

### 1\_ البيئة الرقمية والتدابير التحفيزية:

ان عملية خلق بيئة رقمية في ظل الرهانات الاقتصادية التي تعيشها الجزائر يعد من التحديات الصعبة، التي لابد أن تجتمع لأجلها العديد من الجهات والقطاعات الفعالة في الدولة.

#### الدعم المالي عبر صندوق تملك استعمال وتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال:

تم إنشاء الصندوق بموجب القانون رقم 08-21 المؤرخ في 30 ديسمبر 2008 المتضمن قانون المالية لسنة 2009 الذي يأسس عملية فتح حساب خاص رقم 128 - 302 تحت عنوان "صندوق تملك استعمال وتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال" وكذا تحديد إجراءات ونفقات هذا الصندوق، وبالإضافة إلى تعيين وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال أمرا بالصرف لهذا الحساب، الغرض من هذا الصندوق التكفل بالعمليات المتعلقة ببرنامج "الجزائر الإلكترونية" من خلال تطوير التطبيقات الأفقية الحكومية ودعم تملك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيات المعلومات والاتصال كما يساهم في تعميم نفاذ الانترنت ووضع الإجراءات التحفيزية لإنتاج المضمون بالإضافة إلى ترقية تصدير منتجات تكنولوجيات المعلومات والاتصال مع إعطاء أهمية بالغة لتعليم تكنولوجيات المعلومات والاتصال لكل الشرائح المجتمع حتى يمكن من نشر

الوعي الرقمي داخل الوسط الاجتماعي من خلال دعم عملية البحث والتطوير والإبداع دون نسيان عملية تأهيل المؤسسات والشركات المتعلقة بقطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصالات.<sup>1</sup>

كما تتمثل الهيئات المؤهلة للاستفادة من دعم هذا الصندوق في:

الأشخاص المعنويون الخاضعون للقانون العام أو الخاص

الإدارات العمومية

المؤسسات والجمعيات المهنية لتكنولوجيات المعلومات والاتصال

حيث تشمل عملية الدعم نفقات الدراسات، الاستشارات وأتعاب التقنيين والخبراء، المساعدة على معالجة وتقديم الخدمات في مجال المعلوماتية، خدمات الانترنت، نفقات التسجيل والمشاركة في التظاهرات العلمية الوطنية والدولية ذات الصلة بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التكوين في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الرقمية، المسابقات والامتحانات وعملية النشر في الصحافة، الإعلام عبر البث الإذاعي أو التلفزيوني، المؤتمرات وما تحتويه من عملية (النقل، الإيواء، الإطعام، الطبع، التجهيزات، الجوائز)، العبور ونقل البضائع والتأمين والتخزين والجمركة والرسوم والتوثيق، أجهزة الإعلام الآلي والسمعي البصري، أجهزة النسخ الرقمي، أجهزة ومعدات الشبكة.<sup>2</sup>

ب- إجراءات جبائية مساعدة: نصت المادة 14 الفقرة 26 و 32 من قانون المالية

التكميلي لسنة 2010 على ما يلي:<sup>3</sup>

- الإعفاء من الرسم على القيمة المضافة لفائدة كل إبداع وإنتاج أو نشر وطني

للمؤلفات والأعمال الرقمية

<sup>1</sup> \_ الطيب قبّال، "صندوق تملك الاستعمال وتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال: الدعم المالي والإجراءات التحفيزية"، ورقة قدمت في يوم برلماني حول: "تطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال بالجزائر"، مقر المجلس الشعبي الوطني، الجزائر، 18 أبريل 2013)، ص، ص. 10، 03.

<sup>2</sup> \_ المرجع نفسه.

<sup>3</sup> \_ المرجع نفسه، ص 21.

\_الإعفاء من الرسم على القيمة المضافة بالنسبة لمصاريف النفاذ إلى الإنترنت وإيواء مواقع وموزعات الويب على مستوى مراكز المعلومات المتواجدة في الجزائر وبنقطة ".dz"

تصميم مواقع الويب وتطويرها

صيانة ومساعدة التي تخص أنشطة النفاذ وإيواء مواقع الويب بالجزائر.

### ج \_ إجراءات تنظيمه مساعدة:

ومنها صدور القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 2011 الذي يحدد قائمة الدراسات واللوازم والخدمات المتعلقة بتكنولوجيات المعلومات والاتصال التي لا تحتاج اللجوء إلى عملية لمناقصة وهي:<sup>1</sup>

- الدراسات المتعلقة بإقامة منشآت تكنولوجيات المعلومات والاتصال وكذا بتطوير وإقحام حلول معلوماتية خاصة تلك الدراسات ذات الطابع الاستراتيجي أو مخططات توجيهية معلوماتية أو مقاييس بالإضافة إلى الخيارات التكنولوجية أو كذا دراسات الرصد والجدوى والخبرة والاستشارة والتدقيق، والدراسات والاستشارات والمساعدة، منذ انطلاق عملية تحديد الاحتياجات إلى غاية استلام المشاريع المتعلقة بإقامة منشآت تكنولوجيات المعلومات والاتصال أو بتطوير أو إقحام حلول معلوماتية.

بالإضافة إلى خدمات خاصة بتكنولوجيات المعلومات والاتصال وكل ما يتعلق بتطوير المجال الرقمي أو تفعيل أنظمة المعلومات والبرامج وكيفية تركيبها وتطوير التطبيقات الخاصة بقواعد المعطيات والبوابات ومواقع الإنترنت كما أكدت على الخدمات عبر الخط.

\_ التكوين في مجالات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات بالنسبة للموظفين العموميين.

<sup>1</sup> \_ الطيب قبّال، المرجع السابقة، ص 24.

\_ صيانة البنى التحتية المتعلقة بتكنولوجيات المعلومات والاتصال والتطبيقات المعلوماتية وإقامة مشاريع نموذجية من أجل عملية تعميمه.

\_ اقتناء منشآت أساسية للشبكات متعددة الوسائط.

\_ اقتناء برمجيات وتطبيقات معلوماتية.

\_ دعم وحضانة مشاريع المبتدئين منها الحظيرة التكنولوجية سيدي عبد الله cyber parc والوكالة الوطنية لترقية وتطوير الحظائر التكنولوجية (ANPT)

د- البرنامج الخماسي للاستثمار 2010\_2014: <sup>1</sup>

رصد لهذا البرنامج مبلغ يقدر بـ 286 مليار دولار، من أجل تطوير عملية الإنعاش الاقتصادي، حيث احتوى هذا البرنامج مختلف المجالات على المستوى الإداري، الاجتماعي، الاقتصادي حيث تضمن المحاور التالية:

تحسين التنمية البشرية 40%

تطوير البنية التحتية 30%

تطوير الاقتصاد الوطني 20%

تحسين الخدمات العامة 10%

بالإضافة إلى استكمال مسار الإصلاحات في الجزائر في ميادين كبرى وحساسة، من بينها عصرنة الإدارة العمومية من أجل تحقيق الأفضل بالنسبة لاحتياجات المواطن وبالتالي ضمان أكبر قدر من الاستقرار والانسجام الاجتماعي من خلال السهر على تقديم خدمات عمومية ترقى إلى تطلعات الأفراد، سعيا لتطوير سبل التواصل والحوار بين الإدارة العمومية والمتعاملين من خلال:

<sup>1</sup> \_ فتيحة فرطاس، "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة العمومية ودورها في تحسين خدمة المواطنين"، مجلة الاقتصاد الجديد 15، جامعة الجيلالي بونعامة-خميس مليانة، ع 15 المجلد 02، فيفري 2016، ص313\_314.

عصرنة طريقة العمل وتعميم استعمال أجهزة الإعلام الآلي وشبكة الاتصال الداخلية .

تشجيع عملية التكوين وذلك بإعادة النظر في سياسة التكوين المعتمدة من طرف المدرسة الوطنية للإدارة ENA

فتح مسابقة التحاق خريجي الجامعات والمعاهد في تخصصات محددة والتأكيد على فترة التكوين ثلاث سنوات.

رد الاعتبار لمراكز التكوين المهني.

تخفيف إجراءات وآجال إنجاز المشاريع الكبرى خاصة.

تطوير وتعزيز الثقافة الإلكترونية في المرافق العمومية.

هـ\_ المشاريع ذات الصلة بالإدارة الإلكترونية في ظل قانون الاستثمار لسنة 2022:<sup>1</sup>

جاء القانون رقم 22\_18 المؤرخ في 24 يوليو 2022 المتعلق بالاستثمار لبعث الانتعاش ودفع عجلة الاستثمار التي أصبحت تعاني من الكثير من العوائق السياسية والاقتصادية وحتى الاجتماعية، حيث تعتبر عملية الاستثمار مولد طاقويا حقيقيا بالنسبة للاقتصاد الوطني مما تحققه من تطور في مختلف المجالات من خلال جلب مختلف أوجه التطور والتي من بينها ترقية البيئة الرقمية التي أكد عليها المشرع الجزائري من خلال التطرق لأهداف هذا القانون في نص المادة 2 حيث جاء فيها:

التأكيد على تطوير قطاعات النشاطات ذات الأولوية وذات قيمة مضافة عالية.

ضمان تنمية إقليمية مستدامة ومتوازنة.

إعطاء الأفضلية للتحويل التكنولوجي وتطوير الابتكار واقتصاد المعرفة.

تعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة.

<sup>1</sup> \_ القانون رقم 22\_18 المؤرخ في 25 ذي الحجة 1443 الموافق 24 يوليو 2022، المتعلق بالاستثمار، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ع 50.

ومنه نلاحظ التوجه الحقيقي للسياسة الوطنية للاستثمار التي تعطي أهمية بالغة للمجال التكنولوجي والرقمي لما له من دور في إنعاش الاقتصاد الوطني وتحفيز عملية التنمية.

## 2\_ إجراءات تطوير تنظيمية ومؤسسية:

تم الاهتمام بجملة من المؤسسات ذات الصلة بالقطاع من خلال إنشاء أو إعادة بعث مؤسسات تساعد في عملية التطوير الإلكتروني.

### أ- إنشاء صندوق الخدمة الشاملة:

في ظل دعم الحكومة للخدمات العمومية المقدمة للأفراد في مجال البريد والاتصالات تم إسناد هذه العملية للهيئة العمومية الوطنية "بريد الجزائر" لتكون الخدمات حقا لكل مواطن بالإضافة إلى توفيرها بأسعار معقولة في متناول الجميع وبنوعية ذات مستوى عال، تم إنشاء صندوق الخدمة الشاملة الذي يمول من طرف المتعاملين ومن طرف الدولة، الأمر الذي لقي استحسان كبير من عدة أطراف فاعلة في المجتمع حول حرص الحكومة للتكفل بحاجات الأفراد وتسهيل حياتهم اليومية من خلال توفير المرافق والخدمات العمومية الأساسية وتكثيف الشبكة البريدية.<sup>1</sup>

### ب- إنشاء البنك البريدي والادخار البريدي:

حيث تم إنشاء هذه المؤسسة وفتح عدة فروع له بالاستفادة من إسهامات كل مؤسسة تتميز طبيعة نشاطها في إطار مجال نشاطات بريد الجزائر، بالإضافة إلى الهيئة الوطنية العمومية لبريد الجزائر التي فتحت شبكاتها لشركاتها الفرعية أو إبرام اتفاقيات توزيع أو تقديم الخدمات مع شركات أخرى، كما تم إدراج تدابير تسمح بإنشاء المتعامل الافتراضي

<sup>1</sup> \_ عبد الناصر سايج، "أفاق تطوير قطاع البريد في ضوء البيئة القانونية الجديدة"، ورقة قدمت في يوم برلماني حول: "تطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال بالجزائر"، مقر المجلس الشعبي الوطني، الجزائر، 18 أبريل 2013، ص03.

**GAB**: آلة صرف الأموال وفق الحقوق التي توفرها البطاقة المصرفية والرمز السري.

**TPE**: عبارة عن جهاز لجمع البطاقات المصرفية، يتم تركيبه في نقطة البيع الخاصة بك حيث سمح لحاملي البطاقات المصرفية بدفع ثمن مشترياتهم بأمان تام.



والبريد الهجين وتطوير نظام dZ، ومن ناحية أخرى تم فتح أبواب القطاع للمنافسة حيث أدرجت تدابير إنشاء كل من المنشآت الأساسية والشبكات بعدما كانت تنحصر على الخدمات فقط قامت مؤسسة بريد الجزائر بإنشاء عدة مراكز كمركز فرز آلي وطني ودولي ومركز البريد الهجين السابق الذكر ومركز مصرفي كما تم إنشاء مركز خاص بشخصنة بطاقات الحسابات الجارية البريدية، ومركز معالجة الشكاوى الدولية ومركز الطابع، التي تم تجهيزها بأحدث الوسائل التكنولوجية والرقمية لتحقيق جملة من الأهداف:

1- ضمان استقرار السكان: وهذا في إطار سياسة تهيئة الأقاليم خاصة في مناطق الهضاب العليا والجنوب الكبير ومناطق العزلة، وذلك من خلال برنامج ربط المكاتب البريدية بشبكة الإعلام الآلي وتوفير مصاريف الدفع الآلي وتنصيب موزعات الأوراق النقدية GAB et TPE بالإضافة إلى عداد الأوراق النقدية من أجل تحسين مردودية الموظفين.<sup>1</sup>

2\_ حوسبة مكاتب البريد من أجل تحسين عملية معالجة المعلومة التي تؤثر على نوعية الخدمات المقدمة للمرتفقين وتزويدها بآلات متعددة الوسائط من أجل تقديم خدمات كشف الحساب الجاري البريدي بفعالية وخدمة الانترنت وجعل عملية فرز الإرساليات البريدية تلقائية.<sup>2</sup>

3- الحصول على نظام تسيير البريد الهجين حيث يسمح باستقبال البريد من الشركات الكبرى في شكل إلكتروني ليتم معالجته فيما بعد وإدراجه في مسار التوجيه الآلي.

4- إنشاء مركز الدراسات والأبحاث في تكنولوجيات الإعلام والاتصال CERTIC السابق الذكر كنقطة اتصال للبحث والتطوير في تكنولوجيات المعلومات والاتصال وتدعيم

<sup>1</sup> - عبد الناصر سايج، المرجع السابق، ص 07.

<sup>2</sup> - الجمهورية الجزائرية الشعبية، موقع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، "تطور قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر منذ 1962.

نشاطاتها في مركز تطوير التكنولوجيات المتقدمة CDTA ومركز الإعلام العلمي والتقني CERIST ومركز البحث العلمي والتقني لتطوير اللغة العربية CRSTDLA.<sup>1</sup>

5- إنشاء "الشبكة الأكاديمية للبحث" في سنة 2007 للولوج إليها من خلال الشبكة الدولية للمعلومات، حيث وضعت هذه الشبكة البحثية لفائدة الباحثين والأساتذة والطلاب، وقد تم ربط 70 مؤسسة جامعية عبر الوطن بقدرة استيعاب تتراوح بين 2 ميغابايت/ثا و34 ميغابايت/ثا، وهذا حسب احتياجات كل مؤسسة من المؤسسات الخاصة بالمجال الاتصالات والتكنولوجيا.<sup>2</sup>

### 3\_الإصلاحات التكنولوجية والتقنية:

كان لتكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات مكانة هامة من سياسة الحكومة بهدف توفير بنية تحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ملائمة وقادرة على تلبية احتياجات الإدارة الإلكترونية وتعميم استخدامها في كل الإدارات والقطاعات الحكومية من أجل تحديثها وكذا تطويرها، وفي هذا الصدد تم توفير العديد من المتطلبات التكنولوجية والتقنيات، نذكر منها:

أ- تطوير البنية التحتية للاتصالات من طرف اتصالات الجزائر حيث أسست عمودا فقريا وطنيا ممتدا من الألياف الضوئية يسمح بالربط بين شمال البلاد وجنوبها لأجل تلبية احتياجات كل من مزودي خدمات الانترنت والبنوك والمؤسسات الاقتصادية فيما يخص عملية الاتصالات يتكون من الأجزاء التالية :

\_العمود الفقري الشمالي، وتبلغ قدرته 2 s/Gbit، 5 وهو مشغل منذ سبتمبر 2002 وعلمي منذ شهر ماي 2003 باتجاه ورقلة.

<sup>1</sup> \_ عبد القادر بلعربي وآخرون، "تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، ورقة بحث قدمت في ملتقى دولي الخامس حول: "الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية"، خميس مليانة، الجزائر، 14-13 مارس 2012. ص 07.

<sup>2</sup> \_ رانية هدار، مرجع سابق الذكر، ص 148.

\_ العمود الفقري الشمالي وتبلغ قدرته 10 s/Gbit ، مشغل منذ جوان 2004

\_ العمود الفقري الجنوبي وتبلغ قدرته 5 s/Gbit ، عملي منذ مارس 2005 بالنسبة إلى كل من البيض، بشار، أدرار وعين صالح.<sup>1</sup>

ب\_ تطوير شبكة الألياف البصرية التي تعتبر التكنولوجيا الرئيسة التي أسست عليها الشبكات ذات المسافات الكبيرة، سواء كانت الوطنية أو الدولية قبل سنة 2000، لذلك قامت الجزائر بتحديث وتطوير شبكات الربط بأخر التقنيات "أماسان" التي تستعملها أغلب البلدان المتطورة، فكانت أول بلد أفريقي يستعمل تقنية الألياف البصرية في الشبكات كما قامت به دولة كندا، حيث تم أول ربط بالشبكة عن طريق الألياف البصرية سنة 1987، بعد ذلك تم تعميمها بآلاف الكيلومترات عبر مختلف ربوع الوطن، وكانت هذه التقنية السبب في فك العزلة عن المؤسسات في الجانب الشمالي والجنوب الكبير حيث كان طول الشبكة الأرضية للألياف البصرية سنة 2000، 7244 كلم، بعد ذلك بلغت 15.000 كلم سنة 2003 لتصل في منتصف سنة 2013، 47.000 كلم، كما انتقلت سعة شبكة الاتصالات من 2.5 Gbps سنة 2000 إلى 350 Gbps في الشمال و 120 Gbps في جنوب البلاد سنة 2013 مما يدل على جهود الحكومة الجزائرية الجبارة في العمل على تهيئة البنى التحتية الخاصة بمجال الاتصالات من أجل توفير خدمة عامة ذات جودة تليق بقيمة القطاع وأهميته بالنسبة للمواطنين.<sup>2</sup>

عملت الخطة الجزائرية للاتصالات الجزائر سنة 2014 إلى تعميم استخدام دعامة شبكة الألياف البصرية وتكثيفها على المستوى الحضري بهدف نشر شبكات نقل الصوت والمعلومات على المستوى الوطني عن طريق استبدال الكبلات النحاسية القديمة والمكلفة

<sup>1</sup> \_ نوفيل حديد مرجع سابق الذكر، ص 195.

<sup>2</sup> \_ سعيد بشار، "يوسف بوشريم خبير الشؤون التقنية والتكنولوجية : الجزائر متأخرة في خدمات الانترنت وإشراك أكثر من وزارة ضروري لتطوير القطاع "كينيا وليبيا أفضل من الجزائر في سرعة التدفق"، جريدة الخبر، 11 أوت، 2017، قسم الخبر الرقمي، الإصدار الجزائري.

التي تسبب ربما في سوء الخدمة، ونظرا لضغوطات الطلب على بروتوكول الانترنت IP التي كانت حتمية انتشار الانترنت ذات التدفق العالي، تم تمديد الكابلات البحري آلبال2 ALPAL2 سنة 2007، ليربط الجزائر بالمالما بقدرة 2.5 إلى 10 جيجابايت/ثا في سنة 2007، أما الرابط البحري الثاني "SMW" الذي يربط عنابة بمرسيليا، فقد منح فرصا متنوعة من حيث الحجم ونقاط النزول المحتملة والمتعددة التي تسمح بتقديم عروض متنوعة متعلقة بالصوت والانترنت.<sup>1</sup>

ومن أجل تحسين أعباء كراء الروابط دوليا وتحويل نقل المكالمات الآتية إلى الجزائر عبر القنوات الاتصالية عملت مؤسسة اتصالات الجزائر على:

إنشاء نقاط حضور بأوروبا فكانت أول نقطة سنة 2011، بمدينة مرسيليا الفرنسية. إنشاء القنوات تحت مائية، حيث تستعمل اتصالات الجزائر قنوات أرضية وفضائية للحفاظ على علاقاتها الخمس عشرة المباشرة لتصل من خلالها إلى باقي العالم.

لتطوير شبكة الاتصالات الدولية، قامت اتصالات الجزائر بإطلاق مشروع الصلة الثالثة بالألياف البصرية بين وهران وفالينسيا بإسبانيا، وصل طول الألياف البصرية 50 ألف كلم سنة 2015، تابعة بنسبة كبيرة لشركة سوناطراك ولكن لا تستغل بالطريقة الأمثل من قبل اتصالات الجزائر، مما يدعو إلى التعاقد مع متعامل مستقل يقوم بتسيير هذه الشبكة حتى تصبح اتصالات الجزائر تتعامل على قدر من التكافؤ بين جميع المتعاملين في السوق وبتالي تعزيز روح الشفافية والمنافسة في تولي تسيير الخدمات العمومية.<sup>2</sup>

هذا يؤكد أن الإشكالية الرئيسة بالنسبة للشبكة الوطنية للألياف البصرية تكمن في عجز اتصالات الجزائر عن سن خطة وطنية واضحة المعالم ذات رؤية مستقبلية لكيفية استغلالها بشكل أمثل في رفع سعة وسرعة النفاذ المحلي والدولي للإنترنت، وكذلك مشكلة

<sup>1</sup> \_ عبد القادر بالعربي. المرجع السابق الذكر. ص 11.

<sup>2</sup> \_ رانية هدار، المرجع السابق الذكر، ص 152.

إقامة استثمارات فعالة في مجال بناء مراكز للخوادم بالجودة التي تعتمد عليها أوروبا وأمريكا، وطرحها في السوق بأسعار مقبولة للمتعاملين الاقتصاديين والشركات الجزائرية.<sup>1</sup>

#### 4\_ الإجراءات الخاصة بالموظفين العموميين في الأجهزة الإدارية:

تقتضي عملية تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات العمومية بتوفير موارد بشرية ذات كفاءات عالية في الميدان الرقمي، من خلال خلق مناصب جديدة مطابقة لمتطلبات القطاعات الحكومية في المجال التكنولوجي ووضع برامج لتكوين الموظفين، بهدف تحسين كفاءاتهم ومهاراتهم المهنية في نطاق تطبيق الاستراتيجية الوطنية الخاصة بمشروع الجزائر الإلكترونية من خلال توفير كل الظروف الملائمة لاستغلال الكفاءات العلمية المتوفرة في مجال التجهيز وإنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات الإلكترونية.

حيث استفاد الموظفون على صعيد مختلف القطاعات الحكومية من دورات تكوينية وتدريبية في ميدان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد تلقى الموظفون العاملون على مستوى قطاع التعليم العالي والبحث العلمي دورات تكوينية داخل وخارج الوطن لتحسين قدراتهم في مختلف المجالات المتعلقة بتسيير الموارد البشرية و التسيير المالي وكيفية التحكم في تكنولوجيات المعلومات والاتصال والتسيير العام للأجهزة والمؤسسات العمومية وذلك من خلال تنظيم دورتين تكوينيتين حول أنظمة تسيير قواعد البيانات مستوى 1 ومستوى 2 لفائدة تقنيي ومهندسي الإعلام الآلي، ودورة في كل سداسي لفائدة 25 موظفا في كل دورة بالإضافة إلى دورة تكوينية في تسيير الموزعين وعملية التسيير الإلكتروني للوثائق بتنظيم دورة تكوينية لفائدة الموظفين المكلفين بالأرشفة على مستوى الإدارة المركزية بلغ عددهم 10 موظفين تابعين للأمانة العامة ولمديرية الدراسات القانونية والأرشفة، أما المؤسسات بالنسبة للمؤسسات الخاضعة

<sup>1</sup> \_ رانية هدار، المرجع السابق، 153.

للمصاية فاعلمية ما تزال مستمرة إلى حد الساعة، كما تم تكوين التقنيين والمهندسين في ميدان الإعلام الآلي على أنظمة Transat و Server SQL 2008 بمعدل دورة في كل سداسي لفائدة 16 موظف.<sup>1</sup>

أما بالنسبة إلى وزارة العدل اتخذت جملة من الإجراءات الهادفة لترقية الموارد البشرية على مستواها تماشيا والتحولت التي يعرفها المجتمع الجزائري لاسيما ما أفرزته العولمة والمجتمع الرقمي والتفتح الاقتصادي والتطور التكنولوجي و لغرض تحقيق عدالة ذات نوعية جيدة وتقديم خدمات عامة ترقى لتطلعات المواطن و التي يمكن إجمالها في الآتي:<sup>2</sup>

أ- تزويد القطاع بالموارد البشري، وهذا بتدعيم الجهات القضائية بالقضاة والموظفين من أسلاك أمناء الضبط بغرض التحكم في حجم النشاط القضائي الذي يتميز بصعوبة الإجراءات إضافة إلى الاهتمام بالأسلاك التقنية، كالأرشيف والإحصائيات والإعلام الآلي، من أجل حسن إدارة وتنظيم مرفق العدالة

ب- رفع مستوى الأداء القضائي الخاص بالمحاكم والمجالس القضائية لضمان أحسن توافق بين الكفاءات وتطور حاجيات مرفق القضاء، من خلال التدابير الخاصة بتعزيز التدريب على اللغات الأجنبية وتقنيات الإعلام الآلي، كما تم التأكيد على مواصلة برامج التكوين التخصصي لفائدة القضاة الممارسين على مستوى معاهد متخصصة وجامعات في الداخل خارج البلاد، حول تخصصات ذات أهمية مثل قانون الأعمال، القانون الجنائي الاقتصادي، قانون التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، الجريمة المعلوماتية والملكية

<sup>1</sup> \_ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، "تقرير حول تقييم تنفيذ البرنامج

القطاعي لتخفيف الإجراءات الإدارية وتحسين الخدمة العمومية لسنة 2015"، تاريخ صدور التقرير: ديسمبر 2015.

<sup>2</sup> \_ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "السياسة الحكومية في مجال العدالة والحقوق"، 2015، ص- 03. 04. تم

تصفح الموقع بتاريخ 01/03/2024،

www. Premier-ministre.gov.dz./.../ front /.../ justice-ar.pd.

الفكرية، حيث استفاد من هذا النمط من التكوين 868 قاضيا منهم 200 قاضيا بالجامعات الأجنبية في فرنسا وبلجيكا.

ج- توسيع دائرة التعاون الدولي في مجال التكوين لفائدة القضاة مع مختلف الدول والمنظمات الدولية للاستفادة من التجارب والخبرات الأجنبية.

د- تنظيم دورات تكوينية بالمدرسة العليا للقضاء وملتقيات وأيام دراسية، إضافة إلى برامج المحاضرات التي ينشطها قضاة المحكمة العليا ومجلس الدولة والقضاة الذين كان لهم نصيب من التكوين التخصصي، مع استعمال تقنية المحاضرة المرئية لتعميم الفائدة.

**المبحث الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى مصالح البلديات الجزائرية (نموذج)**

عرفت الإدارة العامة الجزائرية في الفترة الأخيرة تغيرات جذرية تمحورت أساسا في تحديث ممارساتها وأنشطتها الإدارية وعصرنة وسائل تقديمها للخدمات وإنجاز المعاملات الإدارية، وذلك في إطار توجهها نحو النمط الإداري الإلكتروني الذي يقوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محل الأسلوب التقليدي، بهدف القضاء على التعقيدات البيروقراطية السلبية والفساد الإداري الذي تطور بطريقة رهيبة في الإدارة العامة الجزائرية، وفي سبيل الارتقاء بمستوى الخدمات العامة المقدمة للمواطنين ومؤسسات الأعمال وتجسيد نمط الخدمات الإلكترونية كآلية فعالة لترشيدها وحوكمتها، كل ذلك في إطار مشروع الجزائر الإلكترونية السابق الذكر والذي شرعت مختلف القطاعات الحكومية في تطبيقه تدريجيا في مختلف مصالحها، كما هو الحال بالنسبة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية التي كان لها نصيب من هذا التحول من خلال إقحام جملة من التغيرات على مستوى مصالح البلديات الجزائرية باعتبارها الهيئة القاعدية للمركزية وميدان إشراك المواطن في تسير الشؤون العمومية، حيث أخذت أغلب البلديات الجزائرية في تغيير نمط العمل الخاص بها وبأشرفت بتعميم استعمال البرامج الحديثة والإنترنت في

تقديم الخدمات العمومية للمواطنين في إطار ترقية سبل تحسين علاقة الإدارة بالمواطن وتطبيق مشروع الجزائر الرقمية لذلك سنحاول في هذا المبحث أن نعرض على واقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وانعكاس ذلك على مستوى ترشيد خدماتها العمومية، باعتبارها قطاع ذات صلة وثيقة بمصالح المواطنين ومؤسسات الأعمال وأكثر القطاعات إقبالا من قبلهم نظرا لأهمية الخدمات التي تقدمها في حياتهم اليومية من جهة، إضافة إلى كونها من أهم القطاعات الحكومية الخدمية التي قطعت شوطا في تطبيق المشروع مقارنة بالقطاعات الأخرى.

وعليه تناولنا في (المطلب الأول البلدية الإلكترونية في الجزائر، أما المطلب الثاني فخصصناه إلى التوقيع والتصديق الإلكترونيين كآلية لإثبات البيانات الخاصة بجواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين)

#### المطلب الأول: البلدية الإلكترونية في الجزائر

بالنظر إلى سوء التسيير والتدهور الذي عرفتته مصالح البلديات الجزائرية في الآونة الأخيرة كان لزاما على السلطات المعنية اتخاذ جميع التدابير اللازمة من أجل النهوض بالمصالح البلدية على الصعيد الوطني، وعليه بدأت مختلف بلديات الوطن بتطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية لسنة 2013 تدريجيا من خلال جملة من الإصلاحات الإدارية والتقنية التي عرفتتها مصالح البلدية في الجزائر من أجل تحقيق ما يعرف بمفهوم البلدية الإلكترونية كصورة واضحة المعالم تترجم التحول الرقمي التدرجي للإدارة العمومية في الجزائر، وعليه تناولنا في (الفرع الأول مفهوم البلدية الإلكترونية، أما الفرع الثاني تطرقنا من خلاله إلى خدمات البلدية الإلكترونية).



### الفرع الأول: مفهوم البلدية الإلكترونية

للبلدية دور مهم في عملية التنظيم الإداري حيث تعتبر تقسيما إداريا فنيا أساسيا لها من أهمية في إبراز دور المواطن في تسيير الشؤون العمومية المحلية وتحقيق أهداف التنمية المستدامة على المستوى المحلي إلى حد ما من خلال تجميع المعطيات والأصوات الخاصة بالمواطنين وحاجياتهم لتتكتل فيما بعد وتصبح حاجة عامة وطنية تعنى السلطات المركزية في الدولة على العمل على تلبيتها، ومن أجل ذلك نالت البلديات الجزائرية نصيبا لا بأس به فيما يتعلق بالسياسة الوطنية في مجال التحول الرقمي لمختلف الأجهزة والهيئات الإدارية لما لها من فوائد مهمة في ترقية القطاع العام والإدارة بشكل خاص من خلال العمل على ترقية الخدمات العمومية.

#### أولا: تعريف البلدية الإلكترونية

إن البلدية الإلكترونية لا تختلف في المفهوم الفني أو التنظيمي عن البلدية الإلكترونية من خلال ما عرفها به المؤسس الجزائري في دستور 2020 من خلال نص المادة 17 والمادة 19 على التوالي حيث اعتبرها الجماعة القاعدية في التقسيم الإداري في الدولة وقاعدة اللامركزية الإقليمية المحلية موافقا بذلك نص المادة 1 و2 من القانون رقم 10\_11 المتعلق بالبلدية كتشريع يختص في تنظيم البلدية ومختلف مصالحها، وإنما يكمن الفرق بين الصورة التقليدية والإلكترونية للبلدية في كيفية تقديم الخدمات العمومية للمواطنين.

وعرفها بعض الباحثين على أنها : نمط جديد ومتطور من الإدارة يتم من خلاله رفع مستوى أداء وكفاءة الجهاز الإداري البلدي وتحسين مناخ العمل لتسهيل الخدمات التي تقدمها البلديات للمواطنين ومن خلال هذا النمط الحديث يمكن للمواطن إنجاز كافة

المعاملات الحكومية واستصدار الوثائق عن طريق الوسائل الإلكترونية المتاحة على مستوى برامج الإنترنت والجوال.<sup>1</sup>

وتم تعريفها أيضا أنها: منصة متكاملة يتم من خلالها تأسيس الشبكات الإدارية والاجتماعية حيث يتم توفير إمكانية اتصال المواطنين مع البلدية التي يقطنون بها من خلال قنوات ووسائل خاصة توفر لهم الوقت والجهد وتضمن جودة القرارات الإدارية المتخذة من طرف موظفي المصالح البلدية.<sup>2</sup>

وعليه يمكن القول أن البلدية الإلكترونية نمط تسير فني وإداري حديث تستخدمه مختلف مصالح البلدية التي تعنى بتقديم الخدمات العمومية الإدارية للمواطنين، يعتمد بالدرجة الأولى على تقنيات وبرامج توفرها الإنترنت وتكنولوجيا الإعلام والاتصال المتطورة في إنجاز مختلف المعاملات الإدارية.

### **ثانيا: مقومات البلدية الإلكترونية:**

يمكن حصر أهم مقومات البلدية الإلكترونية فيما يلي:

#### **1\_الفعالية في أداء الخدمات على مستوى مصالح البلدية:**

لا يمكن للبلديات أن تقوم بأداء خدماتها في أحسن الظروف إلا إذا كانت تعمل مصالحها الداخلية بشكل سليم، وهذا ما تضمنه البلدية الإلكترونية من خلال تبسيط

<sup>1</sup> - الجمهورية الجزائرية، قانون رقم 11\_ 10 المؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق 22 يونيو سنة 2011، المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية ع 37، تم التأكيد على موافقة المؤسس الدستوري للمشرع الجزائري فيما يتعلق بمفهوم البلدية كقاعدة لامركزية، لكن نرجو من المشرع الجزائري التفصيل مستقبلا من خلال التعديل المرتقب لقانون البلدية في مسألة البلدية الرقمية لما لها من تأثير في واقع البلديات الجزائرية والمهام التي أصبحت منوطة بها.

\_ بهلول سمية، البلدية الإلكترونية قفزة نوعية لتطوير وعصرنة خدمات الجماعات المحلية، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات ملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية والجماعات المحلية في الجزائر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 08\_ 09 ماي 2017.

<sup>2</sup> \_ بهلول سمية، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم القانونية، تخصص إدارة محلية، جامعة باتنة، الجزائر، السنة 2017\_2018، ص 259.

الإجراءات الخاصة بها في تقديم خدمات عمومية في شكل إلكتروني على مستوى منصات رقمية.<sup>1</sup>

## 2\_ التطوير الهيكلي لمصالح البلدية:

حتى نتمكن من تطبيق نظام البلدية الإلكترونية هيكليا وفنيا لابد من إحداث تغييرات جذرية أساسية على مستوى مصالح البلديات لكي تتلاءم والنمط التكنولوجي الحديث، كون أغلب البلديات تعاني وللأسف من تصاميم تقليدية لا تتماشى والنظام الحديث في التسيير.<sup>2</sup>

## 3\_ بعض مهام وخدمات مصالح البلدية الإلكترونية:

يضل الشق الأهم بين مقومات البلدية الإلكترونية من خلال ما تقدمه مصالح البلديات الرقمية من خدمات إلكترونية عبر وسائط رقمية توفيرها شبكة الإنترنت، حيث يستفيد المواطن من هذه العملية التي تكفل له ضمان جملة من العوامل ساء تعلقت بالوقت أو الجهد أو الجودة في تلقي الخدمات العمومية على مستوى المنصات الرقمية الخاصة بالبلديات الإلكترونية.<sup>3</sup>

## الفرع الثاني: نماذج عن خدمات البلدية الإلكترونية

من أجل تخفيف أعباء والإجراءات الداخلية على مستوى مختلف مصالح البلديات الجزائرية والسعي وراء تحسين علاقة الإدارة بالمواطن، كانت من أكبر الورشات التي باشرت الحكومة في العمل عليها مجموعة من الإصلاحات الإدارية والفنية على مستوى البلديات الجزائرية لتتلاءم ومنظور التطور التكنولوجي ومشروع الجزائر الإلكترونية

<sup>1</sup> \_ عبد القادر موفق، البلدية الإلكترونية كآلية لتعزيز الشفافية الإدارية والمالية في البلديات الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خضير بسكرة، ع 40، 2015.

<sup>2</sup> \_ المرجع نفسه، ص 179.

\_ لاحظنا في كثير من مصالح البلديات على مستوى التراب الوطني كثرة الأقسام واستغلال مساحات كبيرة في بناء هياكل الأقسام لخاصة بمصالح البلديات وهذا كله يسقط في ظل النظام الحديث للبلدية الإلكترونية حيث تتحول تلك الأقسام إلى منصات على مستوى العالم الرقمي مما يضمن استغلال تلك المساحات في إنشاء مرافق أو منشآت أخرى ذات أهمية بالنسبة للحاجة العامة.

<sup>3</sup> \_ المرجع نفسه، ص 179.

2013، حيث تم إطلاق تجارب لبرنامج "الشباك الإلكتروني" على مستوى بلديتي حسن داي وباب الواد بالجزائر العاصمة، إضافة إلى افتتاح أول بلدية إلكترونية بمقر بلدية باتنة بحي 500 سكن يوم 14 مارس 2011، والتي تقدم خدماتها في شكل إلكتروني يضمن جودة الخدمات العمومية ورضى المواطنين عنها، وعليه سنحاول من خلال هذا الفرع التطرق لأهم المصالح الحديثة على مستوى البلديات الجزائرية مع التركيز على طبيعتها الإلكترونية في إنجاز معاملاتها الإدارية.

### أولاً: السجل الوطني الآلي للحالة المدنية:

نظراً لما أصبح يعانيه المواطن من مشاكل التنقل إلى مكان الميلاد لاستخراج وثائق الحالة المدنية التي تعنيه على أساس السجلات الخاصة بالحالة المدنية، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإنشاء السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية وقد اعتمدت هذه العملية كإحدى أهم الأولويات المعنية بالرقمنة على مستوى بلديات الوطن، حيث جاء في نص المادة 25 مكرر من القانون 14\_08 المتعلق بالحالة المدنية ما يلي: " يحدث لدى وزارة الداخلية والجماعات الإقليمية سجل وطني للحالة المدنية يرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية"<sup>1</sup> وبالتالي كان لهذه الخطوة العملاقة لقطاع الداخلية والجماعات المحلية فوائد ونتائج عديدة عادت بالنفع سواء على المواطن أو الأجهزة الإدارية الخاصة بمختلف مصالح البلديات على مستوى التراب الوطني، لأنها ترمي إلى تجسيد عدة مهام نذكر منها:<sup>2</sup>

تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن

تقريب الإدارة من المواطن من خلال فتح ملحقات إدارية جديدة للحالة المدنية بالبلديات وتوصيلها بواسطة شبكة الألياف البصرية مع البلديات المركزية الرئيسة.

<sup>1</sup> القانون 14\_08 المؤرخ في 09 أوت 2104، يعدل الأمر رقم 70\_20 المؤرخ في 19 فيفري 1970، المتعلق بالحالة المدنية، ج، ر ع 49 الصادرة في 20 أوت 2014.

<sup>2</sup> سمية بهلول، المرجع السابق، ص 264.

إنشاء قاعدة بيانات وطنية تحتوي على أحداث الحالة المدنية المسجلة على مستوى جميع البلديات في الوطن التي تشكل السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية.

معالجة مختلف الصعوبات التي يتلقاها الأفراد خلال إجبارهم على التنقل إلى أماكن ميلادهم لاستخراج شهادات الميلاد التي تخصهم على أساس سجلات الحالة المدنية الممسوكة على مستوى مقر البلديات وما يترتب عن ذلك من نتائج سلبية مالية ومادية.

تمكين الجالية الجزائرية في الخارج من تقديم طلب الحصول على عقود الميلاد الخاصة بها بكل سهولة من طرف الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل بها.

حيث كان مشروع السجل الوطني الآلي للحالة المدنية من بين أهم الإنجازات التي أقدمت عليها وزارة الداخلية والجماعات المحلية في إطار مساعيها الجبارة لرقمنة القطاع وتطوير الخدمات العمومية المتعلقة بمختلف مصالحه الإدارية، حيث أكد السيد الوزير من خلال تعليمية وزارية صدرت بتاريخ 15 فيفري 2015، أنه في إطار تجسيد برنامج مشروع الجوائر الإلكترونية الذي يسعى إلى تقليص تلك الفجوة بين الإدارة والمواطن من خلال تقليص المسافات وتخفيف الأعباء والإجراءات المتعلقة بمختلف المصالح البلدية بتفعيل آلية السجل الأوتوماتيكي للحالة المدنية على مستوى جميع مصالح البلديات الوطنية، وكذا الترخيص لضابط الحالة المدنية بإعداد وتسليم وإمضاء شهادات الميلاد بالاعتماد على السجل الآلي للحالة المدنية في إطار تسهيل المهام الإدارية.<sup>1</sup>

كما تميزت سنة 2015 برفع وتيرة عمل المؤسسات العمومية بهدف تحسين جودة الخدمات من خلال جملة من الإصلاحات تمثلت في:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> \_ تعليمية وزارية 1435 مؤرخة في 13 فيفري 2014، عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية متعلقة بالشروع في بداية العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية.

<sup>2</sup> \_ المدير العام لعصرنة الوثائق والأرشيف في حوار ل "المساء": الانتهاء من الإدارة الإلكترونية والشروع في رقمنة البلدية والولاية بداية 2017"، جريدة المساء، 30 أكتوبر، 2016 قسم الانفراد، الإصدار جزائري.

صدور مرسوم تنفيذي في جويلية 2014 يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة بالسجل الأوتوماتيكي للحالة المدنية، حيث ألزم هذا المرسوم الولايات والدوائر والبلديات والوزارات والإدارات العمومية التابعة لها بعدم اشتراط تقديم وثائق الحالة المدنية مثل مستخرجات من عقود الميلاد والزواج والوفاة بالنسبة للمواطن، وذلك بعد ربطها بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وقد استفادت في مرحلة أولى من هذا الاتصال كل من وزارات التعليم العالي والبحث العلمي ووزارة التربية الوطنية والتكوين المهني.

صدور قانون يتعلق بتمديد عمر الوثيقة من عام إلى 10 سنوات، باستثناء وثيقة الزواج التي يمكن أن تتغير وثيقة الوفاة، إضافة إلى إلغاء شهادة الميلاد رقم 13 وبعض الوثائق والانتقال من 29 إلى 14 وثيقة مما ترتب عنه سهولة ومرونة في العملية الإدارية بالنسبة للمواطنين.

#### ثانيا: نتائج تفعيل السجل الوطني الآلي للحالة المدنية:<sup>1</sup>

التقاط أكثر من 93 مليون شهادة إلى 95 عن طريق الماسح الضوئي خلال سنتي 2015 و2016 من بينها: 62.18 مليون شهادة ميلاد و19.82 مليون من شهادة وفاة، و14.1 مليون من شهادة زواج.

إصدار الوثائق المدنية وشهادة الميلاد s12 أصبح ممكنا من أي بلدية أو ملحقة على مستوى كامل التراب الوطني بالنسبة لأي مواطن جزائري.

تمديد عمل السجل الوطني الآلي من قبل وزارة الخارجية لإصدار شهادة الميلاد s12 من الوزارة والمراكز القنصلية.

الأخذ بالاعتبار نسخ الملاحظات الهامشية الأمر الذي سمح بكتابة غالبية إشعارات الزواج والوفاة دون تنقل المواطنين

<sup>1</sup> \_ المرجع السابق.

تأمين وثيقة الأحوال المدنية التي أصبحت تصدر عن طريق رمز شريطي مما يمنع جميع أنواع الاحتيال.

من وجهة نظر اقتصادية تم إشاعة استعمال الورق الأبيض لإصدار الوثائق من قبل البلديات، والقضاء على جميع الخدمات اللوجستية لإنتاج وتوزيع المطبوعات. تمكين المواطن من سحب وثائق الحالة المدنية من خلال مواقع الانترنت وهذا بعد تنفيذ المصادقة الإلكترونية.

الربط بين مختلف القطاعات التي تستعمل وثائق الحالة المدنية من خلال تمكينها من أداة السجل الوطني الآلي للحالة المدنية للتحقق من مختلف الوثائق خلال عملية انجاز العمليات الإدارية.

ساهم إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في إحداث نقلة فريدة من نوعها بالنسبة لخدمات مصالح الحالة المدنية في البلديات الجزائرية، حيث عالج مشكل التنقل والبحث في الأرشيات مما يرهق كاهل طرفي المعاملة الإدارية، وما يترتب عن ذلك من نتائج سلبية مادية ومالية، كما ينبغي الإشارة إلى إلزامية الاستفادة الواسعة من خدمات هذا السجل الذي يعتبر متطلبا قاعديا بالنسبة لكل القطاعات الحكومية، من خلال ربط كل القطاعات التي تعتمد على وثائق الحالة المدنية في تقديم خدماتها للمواطنين بهذا السجل حتى نحقق نوع من التنسيق بين النسيج الإداري والخدمات بالنسبة لكل القطاعات المعنية بتقديم الخدمات العمومية للمواطنين.

**ثالثا: بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين:**

من بين أهم المشاريع التي بادرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بداية إطلاق نظام التعريف بالمؤمن المتضمن كل من جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

**1\_جواز السفر البيومتري:**

بدأ العمل في إعداد جوازات السفر البيومترية الجزائرية في جانفي 2012 ليصل عددها سنة ، 2016 أكثر من 7، 900، 000 جواز سفر بيو متري.

حيث يعتبر وثيقة هوية وسفر مؤمنة، قابلة للقراءة أليا ويضم شريحة إلكترونية خاصة بالدولة الجزائرية وعلى معلومات الحالة المدنية لصاحب الطلب ومعلوماته البيو مترية الرقمية من ضمنها صورته الشمسية وتوقيعه وبصمته الإلكترونيين، حتى يتطابق جواز السفر البيومتري الإلكتروني الجزائري للمعايير المسلمة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.<sup>1</sup>

ولما كان لهذه الوثيقة من أهمية كبيرة سارعت الحكومة الجزائرية بتفعيل الصيغة الإلكترونية البيومترية لجواز السفر، حيث جاء في القرار 26 ديسمبر 2011، أن "كل مواطن يسافر إلى الخارج يجب أن يكون حاملا لأحد سندات السفر الآتية:<sup>2</sup>

جواز السفر

جواز السفر الدبلوماسي

جواز سفر المصلحة

بالإضافة إلى التأكيد على الصيغة الإلكترونية البيومترية لجوازات السفر هذه

والتي تحمل جملة من المواصفات التقنية تتمثل في:

شريحة إلكترونية دون صلة

الشهادات الإلكترونية للدولة الجزائرية

معلومات الحالة المدنية للمعني

الصورة الشمسية البيومترية

<sup>1</sup> \_République Algérienne Démocratique et Populaire «Ministère de L'intérieur et des Collectivités Locales ، Henni A ، "L'Administration électronique en Algérie" ، 2016 ، P.08.

<sup>2</sup> \_قرار وزاري مؤرخ في 26 ديسمبر 2011، محدد للمواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري ،جريدة رسمية ع01 الصادرة في 14 جانفي 2012.



## البصمة الإلكترونية

## التوقيع الإلكتروني

## 2\_ بطاقة التعريف الوطنية البيومترية:

عبارة عن وثيقة فردية تثبت هوية صاحبها، تتمثل في وثيقة مؤمنة ذات شكل أكثر مرونة وخصوصية، طبقا لآخر التطورات التكنولوجية التي جاء بها المرسوم 17-143 المتعلق المتعلق بكيفيات إعداد بطاقات التعريف وتجديدها، حيث تحتوي على شريحة إلكترونية وصورة رقمية بالإضافة إلى توقيع إلكتروني خاص بصاحب البطاقة،<sup>1</sup> بحيث تمكن البلديات على المدى القريب من إمكانية إدخال خدمات إلكترونية على الشبكة لفائدة المواطنين الجزائريين، ومن خلال وظيفة المصادقة الإلكترونية المدرجة في هذه البطاقة، سيتم ترقيم جميع الخدمات العمومية التي يمكن الوصول إليها من قبل المواطنين والإدارات العامة والخاصة من البوابات الإلكترونية للخدمات العمومية المتوفرة على مستوى شبكة الإنترنت، تجنباً للانتقال إلى الإدارات والمكاتب والتخلص من جميع الإجراءات البيروقراطية السلبية، كما تعطي بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية أصحابها وسيلة آمنة لتوقيع الوثائق الإلكترونية. وقد تم إلى غاية السداسي الأول من سنة 2016 توزيع أكثر من مليونين بطاقة 2.8.000 00.<sup>2</sup>

في هذا الصدد أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر مشروع المواطن الإلكتروني لأول مرة في الجزائر في أواخر سنة 2013، حيث تم وضع رقم

<sup>1</sup> \_ المرسوم الرئاسي 17\_143، المؤرخ في 17 أبريل 2017، يحدد كفاءات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، ج، ر ع 25 الصادر في 19 أبريل 2017.

<sup>2</sup> \_ <http://www.Premier-minister.gov.dz/arabe/media/PDF/dossier/Telecom/E-Alger.PDF>

\_ يوجد في الجزائر مركزان لصناعة الوثائق الإلكترونية البيومترية "جواز السفر وبطاقة العريف الإلكترونيين البيومترين"، المركز الوطني بالحمير بالجزائر العاصمة الذي يعمل لولايات الشمال والغرب والمركز الثاني الجهوي بالأغواط الذي يعمل لولايات الشرق والجنوب. حيث ترسل جميع الولايات عبر الشبكة الوطنية ملفات طلبات جواز السفر وبطاقة التعريف إلكترونياً إلى هاذين المركزين، اللذان يقومان بتلبية طلبات جميع ولايات الوطن..

وطني لكل مواطن جزائري يكون مطبوعا على بطاقة التعريف الإلكترونية يمثل أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق في مدة لا تتجاوز 30 ثانية، وهذا ما يحقق تطلعات الجزائريين بالنسبة للخدمة المتعلقة باستخراج الوثائق التي طالما كانت هاجسا مستمرا، إضافة إلى تقليص الوثائق الإدارية المتعلقة بملفات إصدار رخصة السياقة وجواز السفر دون اللجوء إلى التحقيقات الأمنية، والاكتفاء فقط بالبيانات التي تتوفر عليها بطاقة التعريف الوطنية كبطاقة رقمية.<sup>1</sup>

يمكن للجزائر من خلال هذه الإجراءات الولوج إلى المجتمع الإلكتروني الذي سيخلص المواطنين من الكثير من الأعباء لأجل استخراج مختلف الوثائق الإدارية، وهذا من خلال الرقم الجديد لكل مواطن والذي يكون عبارة عن مفتاح سري لاستخراج مختلف الوثائق الإدارية، كما يضمن مشروع رقمنة المواطن بداية الاعتماد على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية بدل الدفتر العائلي وذلك لأنها تستند على التكنولوجيا التي تسمح بـ:<sup>2</sup>

أ\_ **تعدد التطبيقات:** حيث تستفيد هذه التكنولوجيا من مزايا البطاقة الذكية وتقدم العديد من الوظائف، فإنها تجمع بين الميزات التي تملأ العديد من البطاقات التي يستعين بها المواطن. ب\_ **تعدد التوزيع:** كل دائرة حكومية أو سلطة يمكنها تحميل أو تحديث أو حذف التطبيقات بنفسها حسب اختصاصها.

ج\_ **تعدد الإصدار:** تسمح هذه التقنية بإضافة ميزات خاصة بعد عملية إصدار البطاقة مما يمنحها قابلية للتحديث في أي وقت.

<sup>1</sup> \_ العربي بوعمامة وحليمة رقاد، "الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية: رهانات ترشيد الخدمات العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية 09(ديسمبر 2014)، ص43. بتصرف.

<sup>2</sup> \_ بلقاسم حوام، "إطلاق مشروع المواطن الإلكتروني في الجزائر" جريدة الشروق. تم تصفح الموقع بتاريخ: 21\04\2024، الساعة 11:40 . [\\_Http//www.elchoroukonline.com/ara/articles/508779.html](http://www.elchoroukonline.com/ara/articles/508779.html)

\_ بالإضافة إلى احتوائها على خاصية التعريف التي تعد خاصية أساسية في النقل الصحيح للمعلومات، مثلاً: عند المراقبة على مستوى الإدارات العمومية باستخدام رقم التعريف الشخصي لكل مواطن، أو باستعمال البصمة أيضاً.

\_ كما تحتوي على خاصية المصادقة (الإثبات): التي تمكن من الاتصال بالمواقع العنكبوتية بطريقة آلية آمنة لإثبات رقم التعريف الشخصي الخاص بكل مواطن، وكذا ميزة الإمضاء الإلكتروني التي تمكن من الإمضاء بطريقة آمنة عقود، فواتير أو وثائق إلكترونية إضافة إلى رسائل إلكترونية، باستعمال رقم التعريف الشخصي المتسلسل لكل شخص يملك بطاقة تعريف وطنية بيومترية.

### 3\_ إجراءات طلب الحصول على جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية:

أُيتم إجراء تقديم الطلبات الخاصة بكل من جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية عن طريق ملاء استمارات متاحة على مستوى الموقع الرسمي للخدمات العمومية التابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية ويتم تتبع جميع المراحل بطريقة إلكترونية على مستوى الموقع، من أجل تخفيف الأعباء على مختلف مصالح البلديات الوطنية وكذا تسهيل الإجراءات بالنسبة للمواطن، حيث وفرت الوزارة خدمة مهمة في هذا الإطار تمكن كل مواطن حائز على جواز سفر بيو م تري من الحصول على بطاقة التعريف الوطنية دون تكبد عناء التنقل إلى المصلحة الإدارية المختصة وفق الإجراءات التالية:<sup>1</sup>

- تحديد عنوان الإقامة الخاص بالمواطن

- إدراج رقم الهاتف الخاص بالمواطن من أجل استكمال بعض الإجراءات المتعلقة بالاستلام

<sup>1</sup> \_ المادة رقم 08، من القرار المؤرخ في 25 ماي 2011، يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر، ج، ر ع 31 الصادرة في 05 جوان 2011.

- يتم طبع كافة المعلومات الإلكترونية المتواجدة في جواز السفر البيومتري الخاصة بالمواطن من خلال هذا الإجراء، حيث يتم إدخال الرقم التسلسلي لجواز السفر من أجل معاينه والتأكد من اسم المعني ولقبه وعنوانه، من خلال النافذة الإلكترونية المتواجدة عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

ب - ملف طلب بطاقة التعريف الوطني وجواز السفر البيومتري ،الذي يملئ من خلاله استمارة المعلومات الموجودة على مستوى موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، ويرفق في حالة التسليم على مستوى المصالح البيومترية ب:

- مستخرج خاص بعقود شهادة الميلاد رقم خ12

- شهادة الجنسية

- جواز السفر أو بطاقة التعريف المنتهية الصلاحية في حالة طلب التجديد

- أربع صور شمسية (ذات خلفية بيضاء)

- بطاقة فصيلة الدم

- قسيمة جبائي أو طابع جبائي ناسب طبيعة أو نوع الوثيقة المطلوبة

### ج- المنصة الرقمية للطابع الجبائي:

قصد تجسيد استراتيجية الرقمنة التي أكد عليها رئيس الجمهورية قامت وزارة المالية تحت اشراف السيد وزير القطاع بمعية السيدة المديرة العامة للضرائب، بتفعيل منصة رقمية الكترونية جديدة " طابعكم"، الخاصة بالطوابع الجبائية التي تعد من أهم الوثائق التي تنهي عملية تقديم طلب الحصول على جواز السفر وبطاقة التعريف الإلكتروني.

حيث تهدف منصة طابعكم إلى رفع وتيرة الأداء وتسريع عملية الحصول على الطابع الجبائي الإلكتروني، كما تمكن من تقليل عناء التنقل بالنسبة للمواطنين وتخفيف الأعباء بالنسبة للمؤسسات العمومية، وعليه تسمح بعملية دفع حقوق الطابع الجبائي بالنسبة

للوئائق المذكورة أعلاه (بطاقة التعريف البيومترية- جواز السفر البيومتري) ،عن طريق البطاقة الذهبية ،بالنسبة للمواطنين المقيمين داخل الوطن.<sup>1</sup>

**المطلب الثاني: التوقيع والتصديق الإلكترونيين كآلية لإثبات البيانات الخاصة بجواز السفر وبطاقة التعريف الإلكترونيين:**

مع بداية انتشار مختلف المعاملات الإلكترونية الخاصة أو تلك المرتبطة بالقطاع العام كان لابد من ابتكار آلية تقنية تتلائم والواقع الرقمي المسيطر على هذا النوع من المعاملات ،وعليه كان التوقيع الإلكتروني كآلية تقنية قانونية متطورة تتكفل بعملية إثبات مختلف الأعمال والبيانات الرقمية المنجزة بين أطراف العملية الإدارية بالنسبة للقطاع العام ،الوسيلة الأنجع في إقرار هذه المعاملات وإعطائها نوعا من الحجية ،وهذا ما سيتم تفصيله من خلال: (الفرع الأول الذي خصصناه لمفهوم التوقيع الإلكتروني، أما الفرع الثاني فقد تناولنا فيه أنواع التوقيع الإلكتروني، والفرع الثالث الذي عالجنا من خلاله التوقيع الإلكتروني كآلية لحماية التوقيع الإلكتروني).

**الفرع الأول: مفهوم التوقيع الإلكتروني**

ـ نظرا للأهمية البالغة لتوقيع الإلكتروني قررنا التطرق إلى مدلوله وجملته الخصائص التي يتميز بها وذلك من خلال:

**ـ أولا: تعريف التوقيع الإلكتروني**

حاولت العديد من المنظومات التشريعية سواء الدولية أو الوطنية التطرق إلى مسألة تعريف التوقيع الإلكتروني ،حيث نجد أن قانون الإونيسترال 2001، عرف التوقيع الإلكتروني من خلال المادة رقم 2 من الفقرة أ على أنه: "بيانات في شكل الكتروني مدرجة في رسالة بيانات أو مضافة إليها أو مرتبطة بها منطقيا، يجوز أن تستخدم لتعيين

<sup>1</sup> - الأمر رقم 76-103 مؤرخ في 17 ذي الحجة الموافق ل 09 ديسمبر سنة 1976 يتضمن قانون الطابع.

هوية الموقع بالنسبة إلى رسالة البيانات، ولبيان موافقة الموقع على المعلومات الواردة في رسالة البيانات".<sup>1</sup>

كما أصدر المجلس الأوروبي في 13 ديسمبر، 1999 القانون المتعلق بالتوقيع الإلكتروني رقم 93 / 1999، حيث نص من خلال المادة 01 منه على أن الهدف من هذا التوجيه هو تسهيل استعمال التوقيعات الإلكترونية، وإيجاد إطار قانوني أوروبي موحد للتوقيعات الإلكترونية تعترف بها كل المجموعة الأوروبية، كما ميز بين نوعين من التوقيعات الإلكترونية البسيطة والمتقدمة، حيث عرف الأول بموجب الفقرة الأولى من المادة الثانية على أنه عبارة عن: "بيانات في شكل الكتروني متصلة أو مرتبطة منطقيا ببيانات الكترونية أخرى وتستخدم كوسيلة للتوثيق". أما التوقيع المتقدم فعرفه في الفقرة الثانية من نفس المادة أنه: "التوقيع الإلكتروني الذي يشترط فيه أن يكون مرتبطا بطريقة معينة مع صاحب التوقيع، وأن يكون قادرا على تحديد صاحب التوقيع والتعرف عليه باستخدامه، وأن يكون قد تم إيجاده باستخدام وسائل يضمن فيها صاحبه السرية التامة، وأن يكون مرتبط مع المعلومات الخاصة في الرسالة حيث أنه يكشف أي تغيير في المعلومات".<sup>2</sup>

أما على الصعيد الوطني فالجزائر لم تكن في معزل عن التطور الذي حصل في مجال المعاملات الإلكترونية، حيث أن تعديل القانون المدني لسنة 2005 بموجب القانون رقم 05-10 احتوى أول تنظيم قانوني للتوقيع الإلكتروني في الجزائر من خلال ما جاءت به المادة 327/182 المعدلة بموجب القانون المذكور على أنه "...يعتد بالتوقيع الإلكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر أعلاه، ونصت المادة 323 مكرر على أنه: "يعتبر الإثبات بالكتابة في الشكل الإلكتروني كإثبات بالكتابة على الورق، بشرط إمكانية

<sup>1</sup> \_رشيدة بوكري، التوقيع الإلكتروني في التشريع الجزائري، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، ع 4، السنة 2016، ص 66 .

التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها وأن تكون معدة ومحفوظة في ظروف تضمن سالمته"، كما نصت عليه المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 09/05/2007 والتي عرفت على أنه : "معطى ينجم عن استخدام أسلوب عمل يستجيب للشروط المحددة في المادتين 323 مكرر، 323 مكرر 1 من الأمر 75/58 المؤرخ في 26/09/1975 السابق الذكر".<sup>1</sup>

بعدها كان المشرع أكثر خصوصية حيث أصدر القانون رقم 04-15 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، حيث جاء في المادة 02 الفقرة 01: "بيانات إلكترونية في شكل إلكتروني مرفقة أو مرتبطة منطقيا ببيانات إلكترونية أخرى"، كما حددت المادة 6 من نفس القانون مجالات استعمال التوقيع الإلكتروني حيث جاء فيها: "يستعمل التوقيع الإلكتروني لتوثيق هوية الموقع وإثبات قبوله مضمون الكتابة في الشكل الإلكتروني".<sup>2</sup>

### ثانيا: خصائص التوقيع الإلكتروني

**1\_ حماية الخصوصية:** يمنع التوقيع الإلكتروني من خلال برامج ذكية ومتطورة الأشخاص الذين لا يملكون الصلاحية الكافية من استخدام مختلف البيانات أو حتى الوصول إليها، حيث تعمل هذه التقنية من خلال تشفير الرقم السري آليا أثناء إرسال البيانات الخاصة بالموقع لتقوم بتأكد أن الشخص الموقع هو الوحيد الذي قام بالإطلاع على البيانات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> \_ رشيدة بوكري، المرجع السابق.

<sup>2</sup> \_ القانون رقم 04-15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 ، الموافق ل 1 فبراير 2015 ، المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين .

<sup>3</sup> \_ حواس فتحة، التوقيع الإلكتروني (الخصوصيات والتطبيقات)، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، المجلد 07، ع 01، السنة 28\06\2021، ص 2992.

**2\_ تحديد هوية المستخدم:** هنا تكمن فائدة التصديق الإلكتروني في استخراج شهادة المستخدم من طرف جهة التصديق الإلكتروني التي تقوم بحماية البيانات المستعملة في عملية التوقيع الإلكتروني عن طريق كلمات السر المشفرة أو البطاقات الذكية.<sup>1</sup>

**3\_ وحدة البيانات وجمعها:** تتيح هذه الخاصية إمكانية الإطلاع على أي تغير أو تعديل للبيانات من خلال تشفير البيانات ومقارنة بصممتي الإرسال والاستقبال، من خلال الرسالة التي يتلقها المعني.<sup>2</sup>

**4\_ ضبط وتحديد تاريخ توقيع الرسالة:** يبقى تاريخ القيام بالمعاملات الإلكترونية ثابتا في كل الأحوال لا يتغير بالنسبة لطرفين، حيث أن المرسل والمستقبل لا يمكنهما تعديل التاريخ بأية كطريقة، كما لا يمكن لمستقبل رسالة ما إنكارها من خلال المفتاح العام التي تستخدمه الجهة الموفرة لخدمة التوقيع الإلكتروني وهذا ما يعد دعامة كبيرة بالنسبة لعملية الإثبات.<sup>3</sup>

**5\_ توفير الدقة والديناميكية في المعاملات:** من خلال البرامج المتطورة التي يستخدمها التوقيع الإلكتروني في تنفيذ المعاملات كانت تتميز هذه الأخيرة بالدقة التامة الخالية من الأخطاء إضافة إلى سرعة التنفيذ بالاعتماد على الإنترنت ذات الأبعاد الكوني.<sup>4</sup>

#### الفرع الثاني: أنواع التوقيع الإلكتروني:

بما أن هذه الألية يمكن الاستفادة منها في الكثير من المجالات في عملية إقرار مختلف المعاملات الإلكترونية، سنقوم من خلال ما يلي بإبراز مختلف أنواعها:

<sup>1</sup> \_ المرجع نفسه.

<sup>2</sup> \_ المرجع نفسه.

<sup>3</sup> \_ المرجع السابق، ص 2992.

<sup>4</sup> \_ المرجع نفسه.



**أولاً: التوقيع بالقلم الإلكتروني:**

يمكن هذا النوع من نقل التوقيع الإلكتروني المكتوب بخط اليد على الوثيقة أو المحرر إلى ملف آخر، عن طريق الماسح الضوئي، وعليه ينقل المحرر موقعاً عليه من طرف صاحبه إلى شخص آخر عن طريق شبكة الانترنت، ولكن أصبحت هذه الوسيلة تعاني من مشكل عدم الثقة حيث يمكن للمستقبل أن يحتفظ بالتوقيع الموجود على المحرر الذي استقبله عن طريق شبكة الانترنت عبر الماسح الضوئي واستعماله في مستند آخر.<sup>1</sup>

**ثانياً: التوقيع البيومتري:**

أو ما يعرف بتوقيع الخواص الذاتية حيث يعتمد على الخصائص الذاتية للفرد ، والتي تعتمد على التطور العلمي الحاصل في مجال بصمات اليد وقزحية العين ونبرة الصوت وأبعاد الوجه ، حيث تحلل وتحفظ الخصائص الفيزيائية والطبيعية والسلوكية التي يتميز بها كل فرد ، ويتم ذلك عن طريق الحصول على صورة من بصمة اليد أو قزحية العين والتي تحفظ في جهاز الكمبيوتر حتى يمكن الرجوع إليها وقت الحاجة، فهذه البيانات يتم تشفيرها كي لا يستطيع أحد الوصول إليها أو العبث بها ، كما تجدر الإشارة إلى أن هذا النوع من التوقيعات المتطورة لا يزال محل تجارب وتطوير بسبب ما يعانيه من صعوبات نذكر منها:<sup>2</sup>

التكاليف العالية والجهد الكبير حتى يمكن التعامل معها بثقة وأمان

قابلية التغير لبعض الخصائص الجسدية القائم عليها هذا النوع من التوقيع فالصوت مثلاً يتأثر قابل للإرهاق

<sup>1</sup> \_ منير محمد الجنيهي وممدوح محمد الجنيهي ، الطبعة القانونية للعقد الإلكتروني ، ب ط ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، مصر ، ب ت ن ، ص 195 .

<sup>2</sup> \_ عائشة قصار الليل ، حجية المحرر والتوقيع الإلكتروني في الإثبات - دراسة تحليلية مقارنة - ، أطروحة دكتوراه ، جامعة الحاج لخضر باتنة ، 2016-2017 ، ص 109 .

إمكانية نسخ صورة عن التوقيع كنسخ ذبذبات الصوت أو بصمة الإصبع وإمكانية إعادة استعمالها

### ثالثا: التوقيع بواسطة الرقم السري والبطاقة الممغنطة:

تعد هذه الصورة الأكثر شيوعا لدى الجمهور ،بسبب سهولة عملية استخدامها ،من خلال الرقم السري كالبطاقة الممغنطة أول شكل أو صورة وفق آخر التطورات التقنية والتكنولوجية الحديثة ،من أجل زيادة السرعة في إنجاز المعاملات البنكية حيث يتم إصدار البطاقات من طرف البنك أو إحدى المؤسسات المالية، والتي تكون غالبا ممغنطة تحتوي على رقم سري للعميل لا يعرفه سواه ،ويتم استخدام البطاقة لسحب المبالغ النقدية في الحدود التي يضعها البنك أو المؤسسة المالية ،أو دفع قيمة المشتريات من الأسواق والمحلات التي تقبل الدفع بواسطة هذه البطاقات .<sup>1</sup>

### رابعا: التوقيع الرقمي:

عبارة عن رقم سري أو رمز ينشئه صاحبه باستخدام برنامج معلوماتي، ويسمى بالتشفير أو الترميز ،حيث يجعل الرسالة في شكل غير مفهوم ثم يعيدها صيغتها الأولى عن طريق استخدام مفاتيح مختلفين ، عن طريق استخدام الشفرة التي تقوم بدور المفتاح ،سواء كان المفتاح عاما أو خاصا، فالمفاتيح العامة هي التي تسمح بقراءة الرسالة دون إدخال أي تعديل عليها، فإذا ما وافق على مضمونها وأراد إبداء قبوله لها وضع توقيعه عليها من خلال مفتاحه الخاص الذي يعلمه هو دون غيره ،وعليه تعود تلك الرسالة إلى مرسلها موقعة بطريقة رقمية، هذا ما يضمن نوع من الأمن والسرية في إجراء المعاملات من هذا النوع.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> \_الربيع سعدي ،حجية التوقيع الإلكتروني في التشريع الجزائري ،أطروحة دكتوراه تخصص قانون جنائي ،جامعة الحاج لخضر ،باتنة ،2017، ص 53.

<sup>2</sup> \_منير محمد الجنيبي وممدوح محمد الجنيبي ،المرجع السابق، ص 197 .

### الفرع الثالث: التصديق الإلكتروني كآلية لحماية التوقيعات الإلكترونية

لما كانت هذه المعاملات الرقمية ذات قيمة وأهمية كبيرة بالنسبة للمتعاملين أو الهيئات العمومية الوطنية على حد سواء، كان لابد من تفعيل آليات أخرى تتكفل بعملية حمايتها من التهديدات الخارجية.

#### أولاً: تعريف التصديق الإلكتروني:

وسيلة فنية قانونية آمنة للتحقق من صحة التوقيع أو المحرر، نظمها المشرع الجزائري من خلال نص المادة 02 الفقرة رقم 11، وما يليها من القانون 04\15، المتعلق بالتصديق والتوقيع الإلكتروني، حيث يعمل على التحقق من نسبة التوقيع إلى شخص محدد، وذلك عن طريق طرف محايد يستأثر بخدمة التصديق الإلكتروني تعرف بمقدم خدمات التصديق أو التوثيق الإلكتروني.<sup>1</sup>

إضافة إلى "الطرف الثالث الموثوق" الذي نصت عليه نفس المادة الفقرة 11، الذي يعتبر شخصاً معنوياً يقوم بعملية منح شهادات التصديق الإلكتروني الموصوفة، كما يمكن أن يقدم خدمات أخرى في مجال التصديق الإلكتروني.<sup>2</sup> كما يمكن تعريفه على أنه: "وسيلة فنية آمنة للتحقق من صحة التوقيع أو المحرر الإلكتروني، حيث يتم نسبته إلى شخص أو كيان معين عبر جهة موثوقة أو طرف محايد يطلق عليه اسم مقدم خدمات التصديق أو التوثيق الإلكترونيين".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - القانون رقم 04-15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436، الموافق ل 1 فبراير 2015، المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين .

<sup>2</sup> - محمد عقوني، الآليات التقنية والقانونية لحماية التوقيع الإلكتروني، مجلة الفكر، ع 18، الجزائر، 2019، ص 306

<sup>3</sup> - سمير دحماني، التصديق الإلكتروني كوسيلة أمان لآليات الدفع الإلكتروني عبر الانترنت، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، المجلد 04، ع 01، الجزائر، 2018، ص 37.

وعرفه البعض أنه: " التحقق من أن التوقيع الإلكتروني قد تم تنفيذه من شخص معين، باستخدام وسائل التحليل للتعرف على الرموز والكلمات والأرقام وفك التشفير والاستعارة العكسية وأية وسيلة أو إجراءات أخرى تحقق الغرض المطلوب".<sup>1</sup>

ثانيا: الجهات الوطنية المختصة بعملية التصديق الإلكتروني:

### 1\_ السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني:

تنشأ لدى الوزير الأول سلطة إدارية مستقلة تعرف بالسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني لها الشخصية المعنوية والاستقلال المالي، مثلما جاء في نص المادة 16 وما يليها من القانون 04/15، السالف الذكر، حيث تكلف هذه الهيئة على وجه الخصوص بتحديد السياسة الوطنية المتعلقة بكل من آليات التوقيع والتصديق الإلكترونيين والعمل على تطويرهما معا للارتقاء بميدان المعاملات الإلكترونية، وتتفرع السلطة إلى كل من: السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني تابعة لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، والسلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني خاضعة لسلطة ضبط البريد والمواصلات.<sup>2</sup> حيث تتمتع السلطة بجملة من الاختصاصات فضلا عن دورها الرقابي نذكر منها ما يلي:

#### أ\_ الاختصاص التنظيمي:

تتمتع السلطة بالمكنة القانونية التي تخول لها إصدار قرارات فردية تتضمن الرخص والاعتمادات التي تخول للأفراد الولوج ضمن مجال التجارة والتعاملات الرقمية والإلكترونية لتأدية خدمة التصديق الإلكتروني، وهذا ما ذكرته صراحة نص المادة 30 فقرة 02 من القانون 04\15، حيث أكدت على أن السلطة تختص بمنح التراخيص لمؤدي

<sup>1</sup> \_نضال اسماعيل برهم، أحكام عقود التجارة الإلكترونية، ب ط ،دار الثقافة للنشر والتوزيع،الأردن، 2005، ص180.

<sup>2</sup> \_ القانون 04\_15، المحدد للقواعد العامة الخاصة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، المؤرخ في 01 فبراير 2015، الجريدة الرسمية ع، 06، ص 06.

خدمة التصديق الإلكتروني بعد موافقة السلطة صاحبة الاختصاص الأصيل في المجال، كما تختص بإبرام بعض الاتفاقيات مع الدول الأجنبية في مجال التصديق الإلكتروني.<sup>1</sup>

### ب\_ الاختصاص الاستشاري:

تعتبر سلطة التصديق الإلكتروني هيئة استشارية بالنسبة للسلطات المركزية في الدولة في مجال التصديق والتوقيع الإلكتروني.<sup>2</sup>

### ج\_ اختصاص قمعي:

هنا نأتي للحديث عن الانتهاكات والتجاوزات التي تحدث من طرف جهات المكلفة بخدمة التوقيع الإلكتروني، حيث تتمتع السلطة بالقدرة على توقيع العقوبات المالية والإدارية عليهم، وذلك حفظا على حدود وضوابط التعاملات الإلكترونية وتحقيقا لنوع من الأمن والطمأنينة في التعامل الرقمي الذي يبقى هاجس الحكومة في مساعيها نحو التحول الرقمي في الجزائر.<sup>3</sup>

## 2\_ مقدم خدمات التصديق الإلكتروني:

جهة التوثيق أو مقدم خدمات التصديق الإلكتروني ويرمز له باختصار PSC تعتبر هيئة عامة أو خاصة تعمل تحت إشراف السلطة التنفيذية، تتدخل بطلب من شخصين أو أكثر قصد إنشاء أو حفظ أو إثبات رسائل ووثائق إلكترونية تتكون غالبا من ثلاثة مستويات تشمل ( السلطة الرئيسية ) والتي تختص بالتصديق على ممارسات جميع الأطراف المرخص لهم إصدار أزواج مفاتيح التشفير أو شهادات تتعلق بتلك المفاتيح، وتليها (سلطة التصديق) وهي جهة خاصة بعملية التصديق على أن المفتاح العام لأحد المستخدمين يناظر المفتاح الخاص للمستخدم الآخر، (سلطة تسجيل محلية ) ومهمتها تلقي

<sup>1</sup> - المادة 30 من القانون 04\_15، السابق الذكر.

<sup>2</sup> - أمينة قهواجي، ليلي مطالي، الإطار المفاهيمي والقانوني للتوقيع والتصديق الإلكترونيين في الجزائر، مجلة المشكاة في الاقتصاد التنمية والقانون، المجلد 04، ع 08، السنة 2018، ص30.

<sup>3</sup> - المرجع السابق، ص 30.

الطلبات من الأشخاص الراغبين في الحصول على أزواج مفاتيح التشفير (العام والخاص) والتأكد من هوية وشخصية هؤلاء المستخدمين ومنح شهادات تصديق تفيد صحة توقيعاتهم.<sup>1</sup>

حيث عرف المشرع الجزائري مقدم خدمات التصديق الإلكتروني من خلال نص المادة 3 مكرر من المرسوم التنفيذي رقم 162\_07 أنه: " كل شخص في مفهوم المادة 8 الفقرة 8 من القانون رقم 200/03 المؤرخ في 5 أوت 2000، يسلم شهادات الكترونية أو يقدم خدمات أخرى في مجال التوقيع الإلكتروني"،<sup>2</sup> وعرفه في المادة 2 فقرة 12 من القانون 04\_15 المتعلق بالتوقيع الإلكتروني أنه: " شخص طبيعي أو معنوي يقوم بمنح شهادات تصديق إلكتروني موصوفة وقد يقدم خدمات أخرى في مجال التصديق الإلكتروني".<sup>3</sup> ومن بين أهم الشروط التي يجب توافرها في من يريد أن يؤدي خدمة التصديق الإلكتروني طبقا للتشريع الجزائري ما يلي:<sup>4</sup>

أن يكون خاضعا للقانون الجزائري بالنسبة للشخص المعنوي، أو يحمل الجنسية الجزائرية بالنسبة للشخص الطبيعي

أن يتمتع بقدرة مالية كافية للقيام بعملية التصديق الإلكتروني

أن يتمتع بمؤهلات وخبرة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال

<sup>1</sup> \_ عبد الوهاب مخلوفي، التجارة الإلكترونية عبر الانترنت، أطروحة دكتوراه تخصص قانون أعمال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2012-2011، ص 199 .

<sup>2</sup> \_ المرسوم التنفيذي رقم 162-07 المؤرخ في 09/05/2007 المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ع 37.

<sup>3</sup> \_ المادة 2 من القانون 04\_15، السابق الذكر.

<sup>4</sup> \_ يوسف مسعودي ورحاب أرجيلوس، مدى حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات في التشريع الجزائري ( دراسة على ضوء القانون 04-15 )، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، ع 6، ع 11، المركز الجامعي تامنغاست، الجزائر، جانفي 2017، ص 91 .

ألا يكون قد سبق الحكم عليه في جناية أو جنحة تتنافى مع نشاط خدمات التصديق الإلكتروني.

### 3- الطرف الثالث الموثوق:

تعتبر هذه الهيئة العمومية الوطنية كما سبق الإشارة إليه جهة ذات اختصاص عام فيما يتعلق بعملية تقديم مختلف الخدمات المتعلقة بالتصديق الإلكتروني، وكذا منح شهادات التصديق الإلكتروني الموصوفة، وعليه تنفيذ مختلف الأعمال والوثائق الرقمية الصادرة عن السلطات العمومية في الدواة حجية قانونية ذات مصداقية في إطار المبادئ التي جاء بها القانون 04/15، المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين.<sup>1</sup>

### 4- السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني:

حسب ما جاء في المادة 26 القانون رقم 04/15 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، أنه تنشأ لدى الوزير المكلف بتكنولوجيات الإعلام والاتصال سلطة حكومية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي تختص بآلية التصديق الإلكتروني، حيث تتكفل على وجه الخصوص بمتابعة ومراقبة نشاط التصديق الإلكتروني للأطراف الثلاثة الموثوقة، إضافة إلى توفير هذه الآلية بالنسبة للمتدخلين في الفرع الحكومي.<sup>2</sup>

### 5- السلطة الاقتصادية للتوقيع الإلكتروني:

جاء نص المادة 29 من القانون 04/15 السالف الذكر تحت عنوان السلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني، حيث تقوم سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بعملية تعيين سلطة اقتصادية للتصديق الإلكتروني، تقوم بعملية متابعة ومراقبة مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني الذين يقومون بهذه الخدمة لصالح الجمهور، إضافة

<sup>1</sup> - القانون رقم 04/15 المادة رقم 02، السابق الذكر.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه.

إلى تطبيق السياسة الخاصة بعملية التصديق الإلكتروني.<sup>1</sup>

### الفصل الثاني: تقييم تطبيقات نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر

بعد التطرق إلى الجانب النظري والتطبيقي لنظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر خاصة فيما يتعلق بدراسة مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، كان لابد من تقييم أداء مختلف هذه الأجهزة الإدارية التي تبنت هذا النظام لاسيما النموذج المطروح والمتمثل في مصالح البلدية على مستوى التراب الوطني.

حيث نجد أن أهم دوافع التحول الإلكتروني الذي انتهجته مختلف الإدارات والمؤسسات العمومية مجموعة الآثار الإيجابية التي تترتب على تفعيل هذا النظام سواء تعلق الأمر بالأجهزة الإدارية في حد ذاتها أو موظفيها أو فيما يتعلق بالمواطنين كمحاور أساسية تقوم عليهم العملية الإدارية في ظل الرقمنة كم سبق بيانه آنفا.

فالإدارة الإلكترونية لما تم تطبيقها عملت بموجب التكنولوجيات والإحداثيات المتطورة لمختلف برامج الإنترنت، والتي ساهمت في تغيير نمط الخدمة العمومية ومختلف المعاملات الإدارية، فغيرت بذلك ترتيب مفردات بيئة العمل الإداري وغدت مختلف الأعمال التي تتولها تكنولوجيا الإدارة الإلكترونية محصورة بين استلام التعليمات الإدارية الأساسية من الرؤساء الإداريين وصولا إلى تطبيق مختلف خطوات العمل، الأمر الذي تسبب في بروز عدة نتائج مهمة، لكنها لم تسلم من جملة من العراقيل والتحديات رغم انقضاء المدة المحددة لتنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية، حيث أن المشروع مازال في مهده، ويتقدم بخطوات بطيئة مقارنة بما كان مبرمجا، مما جعل تجربة التحول الإلكتروني في الجزائر لم تكتمل ولا تزال متعثرة، وهذا باعترااف القائمين على المشروع

<sup>1</sup> - المرجع نفسه.

- لابد لهذه السلطات الوطنية من تطبيق وإبراز السياسة العامة الوطنية، في مجال المعاملات الرقمية وترقية نشاط التصديق والتوقيع الإلكترونيين حتى يكون ذا مصداقية وحجية قانونية، كما يوفر قدرا من الحماية الخاصة ببيانات المواطنين المستعملين لآلية التوقيع الإلكتروني.



بعد ذاتهم، الأمر الذي يكشف عن وجود جملة من المعوقات والتحديات التي أدت إلى تأخر المشروع وحالت دون تقدمه، وعليه قررنا التطرق إلى ( نتائج نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر في المبحث الأول، أما المبحث الثاني فتم تخصيصه لدراسة معوقات وبدائل تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر)

#### المبحث الأول: نتائج تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر

تأسيسا على ما سبق فإن النتائج المترتبة على تبني نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر تبقى رهان البيئة الرقمية التي وفرتها الحكومة قصد تفعيل النظام الإلكتروني في مختلف القطاعات ومدى انسجام الأجهزة الإدارية ونظام الرقمنة الإدارية للمعاملات، بالإضافة إلى وعي المواطنين وكيفية تفاعلهم مع النظام الجديد وهو ما سيتم توضيحه من خلال: (المطلب الأول المعنون بنتائج تطبيق الإدارة الإلكترونية للأجهزة الإدارية، أما المطلب الثاني فقد تناولنا فيه نتائج تطبيق الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمواطنين)

#### المطلب الأول: نتائج تطبيق الإدارة الإلكترونية بالنسبة للأجهزة الإدارية

كان لابد لمشروع الجزائر الإلكترونية لسنة 2013 بمختلف محاوره الكبرى التي عملت الحكومة على وضعها موضع التطبيق، أن يؤثر بشكل ما على سير الأجهزة الإدارية وكيفية تقديمها للخدمات العمومية في ظل الرقمنة خلال السنوات التي استغرقها المشروع، وهذا ما سيتم بيانه من خلال: (الفرع الأول الذي تطرقنا فيه إلى النتائج المترتبة بالنسبة لخدمات الإدارات العامة، أما الفرع الثاني فتناولنا فيه النتائج الخاصة بمصالح البلدية).

#### الفرع الأول: النتائج المترتبة بالنسبة لخدمات الإدارات العامة

عانت الخدمات العمومية المقدمة من طرف مختلف المرافق والهيئات الإدارية في الجزائر منذ فترة طويلة من تدهور في الأداء والجودة والنوعية ولا تزال كذلك حتى في ظل النظام الجديد بسبب ترسب بعض مظاهر النظام التقليدي ولو بشكل جزئي لدى بعض

الإدارات العمومية، لكن يمكن رؤية تغير ملحوظ في نمط تلقي الخدمات العمومية من طرف بعض المصالح الإدارية مثل ما سبق توضيحه بالنسبة لنموذج البلديات الإلكترونية التي حققت إلى حد ما قفزة نوعية في أداء مهامها وتقديم خدماتها العمومية الإدارية، الأمر الذي يبرز من خلال دراسة أثر نظام الإدارة الإلكترونية بالنسبة لخدمات البلديات الجزائرية وكذا دوره في خفض تكاليف أداء هذه الخدمات.

حيث أن الانتقال من الصورة التقليدية لتقديم الخدمات العمومية من طرف مصالح البلديات عبر الوطن إلى الصورة الحديثة التي تعتمد على التكنولوجيات الحديثة والإنترنت فتحت الكثير من الآفاق الحديثة بالنسبة للأجهزة الإدارية في عملة انتقال المعلومات خاصة والديناميكية في تقديم الخدمات ذات الجودة والدقة المتناهية،<sup>1</sup> مما يترتب عليه تقليص حجم الأخطاء التي يعاني منها المواطن أثناء تلقيه الخدمات العامة مما يساعد في الارتقاء بجودة المعاملات الإدارية في ظل الإدارة الإلكترونية بالنظر للدقة في التخزين وسرعة التدفق بالنسبة للمعلومات والجودة في الأداء.

وعليه فإننا يمكن أن نحدد مجموعة من الآثار التي رتبها نظام الإدارة الإلكترونية وهي كالآتي:<sup>2</sup>

1\_ الاستفادة القصوى من ثورة الاتصالات وتقنية المعلومات التي تتسابق إليها الإدارات الإلكترونية على مستوى العالم لاستثمار كل جديد فيها، لأنه يتيح مزيدا من القدرات والإمكانات التي ستزيد من قدرة النظام الإداري وتميزه وكفاءته.

<sup>1</sup> \_ عبد الله عبد الرحيم الكندري، المحددات التي تواجه الخدمات الإلكترونية من واقع التطبيق العملي في الجهاز القضائي، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الحلقة النقاشية الرابعة حول الأبعاد القانونية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الكويت، المنعقدة بتاريخ 04 فيغري 2003، ص 02.

<sup>2</sup> \_ محمد بن أعراب، "تجربة الإدارة الإلكترونية بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي"، مجلة العلوم الاجتماعية 19 (ديسمبر 2014): ص 62\_63.

2\_ التخلص من حدة البيروقراطية واختصار الخطوات الكثيرة التي تضطر المؤسسات الحكومية إلى العمل بها، وأيضا جعل الإجراءات داخل المؤسسات أبسط وأقل جهدا وتعقيدا

3\_ ترشيد الوقت المهدور في إدارة المعاملات الإدارية، واستثمار الوقت في تطوير خدمات الإدارة، وتنفيذ مشروعات إدارية من شأنها تقديم المزيد من الخدمات وتطويرها.

4- ضمان دقة المعاملات الإدارية والاحتراس من الأخطاء التي يمكن أن تقع في ظل الأنظمة التقليدية بفعل ثبات أداء النظام الإلكتروني وكفاءة نظام الحفظ فيه، وكذلك وضوح العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة.

5- ربط دوائر المؤسسة بوسائل اتصال إلكترونية تضمن سهولة التواصل فيما بينها وسرعته بالدرجة التي تجعل أجواء العمل أكثر إيجابية، وترتقي بالأداء داخل الإدارات، فضلا عن عملية لتنسيق بين الجهات الإدارية في المؤسسات الأخرى.

6- ترشيد الأيدي العاملة بإفراز الأفراد غير الفاعلين المحسوبين على المؤسسات و الذين يتسببون في تلقي خسائر فادحة من جراء استنزاف جزء كبير من خزانة المؤسسات في الرواتب التي تصرف لهم.

7- الاقتصاد في الأعباء هدف رئيسي ضمن أهداف الإدارة الإلكترونية، إذ تسعى إلى خفض أعباء تكلفة الإجراءات والمعاملات على الجهة الإدارية وعلى الأفراد، ولعل هذا يفيد مؤسسات الدولة بشكل لافت، نظرا إلى أن التوفير وترشيد الإنفاق بات هاجس هذه المؤسسات، كما أصبحت الإدارة الإلكترونية حلا ناجعا أمامها لاختصار الإجراءات وترشيد النفقات على الدولة وعلى المواطن.

8- القدرة على معرفة احتياجات المستفيدين ورغباتهم عن طريق المعلوماتية العالية والمتجددة لتلك الإدارات، وبخاصة الاستثمارية، مما يعلي من هامش مبيعاتها وأرباحها،

وتستطيع الإدارات الحكومية الاستفادة من هذه الميزة أيضا في معرفة شكاوى مراجعيها ومشكلاتهم، لكي يتم معالجتها وتجاوز أسبابها.

9\_ فك الضغط الذي تعانيه كثير من الدوائر الإدارية والطوابير التي لا تنتهي أمام منافذها المختلفة، وتيسير تقديم الخدمة للمواطن في منزله عن طريق شبكة الإنترنت، مما يخفف كثيرا من الأعباء الواقعة على تلك الجهات ويوفر مجوداتها وإمكاناتها.

10\_ رفع درجة الوعي لدى المواطن والأجانب، بقوانين والنهج الاقتصادي والاستثماري والأنظمة والأمنية للبلد، مما يجنب الوقوع في المخالفات تحت طائلة العقوبة لعدم معرفتهم الكثير عن أنظمة الدولة،

11\_ التقليل من المراحل الإدارية التي يمر بها عملية صنع القرار الإداري، وانجاز العمل في وقت قياسي بمجرد الرجوع لقاعدة البيانات والتي تعد بمثابة مركز تزويد بالمعلومات للموظف والذي يتخذ قراره على أساسها، بدلا من الرجوع إلى الرؤساء الإداريين، كما هو الحال في الإدارة التقليدية، والتخلص من تعقيدات الرقابة الإدارية التقليدية واستبدالها برقابة أسهل وأدق.

12\_ القضاء على عامل التقبل المباشر بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى التقليل من تأثير العلاقات الشخصية في المعاملات المتعلقة بأحد العملاء

13\_ احترام مبدأ المساواة في التعامل والمعالجة، واحترام ضمانات المواطن في مواجهة الإدارة، بتطبيق مبدأ المشروعية وتعزيز حقوق المواطنين من خلالها، مما يكفل انفتاح الإدارة وشفافيتها فقي إطار السعي نحو تحقيق الاستقرار الاجتماعي.

#### الفرع الثاني: النتائج المترتبة بالنسبة لخدمات مصالح البلدية

أولا- الإدارة الإلكترونية أداة إصلاح بالنسبة للبلديات الجزائرية: أضحت الإدارة الإلكترونية وسيلة فعالة للغاية ساهمت في ترقية مستوى أداء مصالح البلديات وإعطائها

صبغة رقمية جديدة تستجيب من خلالها للظروف الراهنة وتأثيراتها على مفهوم الخدمات العامة في ظل التطور الحديث للتكنولوجيا العالمية، لذلك يجب أن تدرج ضمن برامج إصلاح وتحديث مختلف القطاعات الحكومية لكن التكنولوجيا وحدها لا تكفي، وإنما لابد الأخذ بعين الاعتبار هياكل وطرق العمل في ظل البيئة الرقمية من كل الجوانب، حيث أن أغلب المستفيدين - مواطنين أو مؤسسات - يفدون على البلديات مرات عديدة في السنة عبر القنوات التقليدية، وهي: البريد، الهاتف، الحضور الشخصي للشباك، الأمر الذي غيره نظام البلديات الإلكترونية حيث تقوم بعرض وسيلة جديدة للاتصال من خلال وضع مصلحة إلكترونية للخدمات تتميز بنظام عمل أوتوماتيكي أكثر آلية يعمل عن طريق الإنترنت، وبالتالي استعملت البلديات الجزائرية الإدارة الإلكترونية كوسيلة لإعادة هندسة العملية الإدارية التي تعمل بطريقة عمودية (رأسية) في صومعة إلى منظمة أفقية (مستوية) ضرورية لتدفق المعلومات، تعزز إنشاء تطبيقات وممارسات تنظيمية جديدة تحسن التفاعلات بين البلدية ومستخدميها والأجهزة الإدارية لأخرى.<sup>1</sup>

**ثانياً\_ فعالية الأداء الإداري الخاص بالبلدية:** إن التوجه للخدمات العامة في صيغتها الإلكترونية، وتقريبها من المواطنين، مكن البلديات القائمة على توفيرها هذه الخدمات من تسهيل توصيلها بشكل أفضل للمواطن، وتحقيق درجة عالية من الرضى والملائمة، كما يحقق ذلك أيضاً السرعة في إنجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهر على إشباع رغبة المواطن بصورة أحسن، حيث ترتب على ذلك محدودية وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمات، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية.<sup>2</sup>

**ثالثاً\_ الآثار الاقتصادية للبلديات الإلكترونية:** لا شك أن الاقتصاد الوطني في أمس الحاجة إلى الدعم وهذا ما وفرتة التكنولوجيا وتعميم تطبيقاتها على دوائر القطاع العام

<sup>1</sup> Aidonidis «Christine.» E-Administration : enjeux et facteurs clés de succès". République et Canton de Genève : Département des constructions et technologies de l'information، 2007، p 07\_08.

<sup>2</sup> \_op\_cit.

حيث ساهمت في حل كثير من الصعوبات التي تعترض حركة كثير من الصادات في الدولة، من خلال سياسة تقليص الأعباء والتكاليف، وإن كانت تبدو مكلفة بالنسبة لعملية تفعيلها على مستوى البلديات في بداية انطلاق المشروع إلى أنها ومع مرور الوقت بدأت تظهر تأثيراتها بالنسبة لخفض التكاليف المتعلقة بالخدمات في مجملها، لذا تبقى الإدارة الإلكترونية خياراً لا بديل عنه أمام الحكومات التي تسعى إلى حجز موطئ قدم لها في الأسواق العالمية وكسر طوق العزلة المحلية والإقليمية، والاستفادة من وجودها بوصفها إحدى قوى السوق العالمية، حتى لا تتحول إلى سوق استهلاكية فقط تباع فيها بضائع الآخرين، ويروج فيها لمنتجاتهم المادية وإفرازاتهم الفكرية، دون أن تكون لها القدرة على الرفض أو الاختيار بسبب الانغلاق، وفقدان القدرة على الاختيار.<sup>1</sup>

**رابعاً\_** إتاحة فرص عمل جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات، وأمن المعلومات وتشغيل وصيانة البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية حيث أصبحت البلديات تحتوي مزيجاً من الموظفين الإداريين والتقنيين.

**خامساً\_** التبادل الداخلي للبيانات من خلال ما وفرته التقنيات الحديثة تحقيق الربط بين الإدارة الحكومية المركزية أو المحلية وبين القطاعين العام والخاص، فقد جعلت ثورة تقنية نظم المعلومات الترابط بين القطاع الخاص والقطاع الحكومي أمراً لا بد منه في سبيل تكامل الأدوار، وتحسين أداء الخدمات العمومية.<sup>2</sup>

**سادساً\_** توفير تشجيع الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال إنشاء وتشغيل صناعات محلية تعمل في هذا المجال.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> \_حسين بن محمد الحسن، "الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق" (ورقة بحث قدمت في ملتقى دولي للتنمية الإدارية: "نحو أداء متميز في القطاع الحكومي"، رياض، المملكة العربية السعودية، -01 04 نوفمبر 2009)، ص32،30.

<sup>2</sup> \_رانية هدار، المرجع السابق، ص 39.

<sup>3</sup> \_ المرجع نفسه.

سابعاً\_ دعم جانب الواردات: حيث حقق النظام نوعاً من الشفافية في الحصول على المنتجات من الأسواق العالمية بأقل الأسعار، بعيداً عن الوسطاء والوكلاء، وهذا بدوره يسهم في منع الاحتكار واختيار أفضل العروض من حيث السعر والجودة بالنسبة للبرامج والتقنيات الحديثة خاصة.<sup>1</sup>

ثامناً\_ التزويد بالمعلومات: أصبحت الإدارة الإلكترونية بؤرة تدفق للمعلومات من خلال عروض الاستثمار المتاحة داخل الوحدة المحلية على شبكة الانترنت خاصة في مجال الصناعات الصغيرة والمتوسطة، كما وفرت وسط مفتوح للمشاركة في حل المشكلات التي تواجه المجتمع المحلي، مثل عرض فرص العمل المتاحة داخل الولايات والبلديات لحل مشكل البطالة، وطرح مجالات التنمية التي يمكن أن يشارك فيها القطاع الخاص والمجتمع

المدني، مما ساهم في بعث عجلة التنمية ولو بشكل نسبي.<sup>2</sup>

**المطلب الثاني: نتائج تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية بالنسبة للعنصر البشري ( المرتفقين \_ الموظفين )**

من الواضح أن مساعي الحكومة واضحة بالنسبة للسعي وراء تحقيق رضى المواطنين حول الخدمات المتاحة، في إطار مختلف عمليات الإصلاح الإداري التي خصت بها مختلف المؤسسات العمومية والهيئات الإدارية، حيث أن الوسط الرقمي عالج الكثير من المشاكل وأزال الكثير من العراقيل والعقبات التي كانت تواجه المواطنين في عملية المشاركة المحلية وتحقيق مطالبهم الشرعية، وذلك من خلال اعتبارهم أولوية ذات أهمية بالغة منذ انطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية.

<sup>1</sup> \_ المرجع نفسه.

<sup>2</sup> \_ محمد بن أعراب، المرجع السابق، ص 64.

كما لا ننسى بالذكر التأثير أن نظام الإدارة الإلكترونية ساهم في تحقيق جملة من الأهداف المتعلقة بالموظفين العموميين الذين نالوا نصيبا من الامتيازات فيما يخص تقليص المهام والأعباء وكذا الاستفادة من برامج التكوين الخاصة قصد التأقلم ومتطلبات الوسط الرقمي الجديد الذي يعملون فيه، وعليه خصصنا الفرع الأول ( إلى نتائج تطبيق الإدارة الإلكترونية بالنسبة إلى المرتفقين ، أما الفرع الثاني تطرقنا فيه لنتائج تطبيق الإدارة الإلكترونية بالنسبة للموظفين).

#### الفرع الأول: نتائج تطبيق الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمرتفقين

لطالما كان المواطن الجزائري يعاني من التدهور والرداءة في تلقي مختلف الخدمات العمومية على اختلاف أنواعها، ولأزال كذلك حتى بعد تبني مشروع الإدارة الإلكترونية بسبب العراقيل التي تعترض تطبيق النظام، لكن الإصلاحات التي جاءت بها الحكومة في إطار تبني مشروع الجزائر الإلكترونية ساهمت إلى حد ما من تقليص بعض المشاكل والهفوات التي كانت تعاني منها الإدارة التقليدية ( البيروقراطية \_ الفساد الإداري والمالي \_ الانقطاع في تقديم الخدمات).

ولما كان المواطن أو المرتفق المحور الأساسي في عملية الإصلاحات التي جاء بها مشروع الجزائر الإلكترونية، رتب ذلك بعض من الآثار التي نحسبها في صالح المواطن نذكر منها ما يلي:<sup>1</sup>

\_ تحقيق المساواة في تقديم الخدمات العمومية للمواطن، حيث حققت الإدارة الإلكترونية التساوي بين مختلف شرائح المجتمع في عملية الإرتفاق والحصول على الخدمة في نفس المستوى دون تمييز من خلال التعامل في بيئة رقمية تقضي على شوائب البيروقراطية إلى حد ما.

<sup>1</sup> \_ Jeffrey Roy « Service ,Security ,Transparency and Trust : Government Online or Governance Renewal in Canada ? » ,International Journal of Electronic Government Research , (IJEGR) ,Vol 1 ,N°1 ,2005 ,PP.39-57.



- \_ مكن النظام الحديث في تلقي الخدمات من تقليص الوقت بالنسبة للمواطن في عملية الاستجابة أثناء طلب الخدمة أولاً، وكذا زمن الحصول عليها في أسرع وقت ممكن.
- \_ ساهمت الإدارة الإلكترونية في خلق وسط رقمي منفتح بالنسبة للمواطن إذا ما تعلق الأمر بالتواصل والاتصال مع مختلف الهيئات والسلطات الإدارية سواء على المستوى المركزي أو المحلي، وذلك في إطار تعزيز الشفافية وإشراك المواطن في عملية صنع القرار المحلي خاصة.
- \_ فتح مجال التنسيق بين نسيج الأجهزة الإدارية مركزياً ومحلياً، ضمناً لوحدة مستوى الخدمات المقدمة للمواطن من طرف الهيئات والإدارات العمومية ككل.
- \_ تحقيق الأمن المعلوماتي للبيانات الخاصة بالمواطنين من خلال توفير أنظمة عالية الدقة في عملية المعالجة والتخزين والحفظ.
- \_ مكن نظام الإدارة الإلكترونية المواطن من سهولة الوصول إلى الخدمة العمومية، مما أدى إلى سهولة تلقي المعلومة، مهما ارتفع مستوى الطلب من الهيئة المعنية خاصة بالنسبة للخدمات الإدارية.

### الفرع الثاني: نتائج تطبيق الإدارة الإلكترونية بالنسبة للموظفين

لا شك أن العنصر البشري الخاص بالمؤسسات والهيئات الإدارية يعد محور أساسياً ومحركاً لسير العملية الإدارية وديناميكية العمل الإداري، حيث أنه وللوهلة الأولى يمكن لمن لا يتعمق في دراسة نظام الإدارة الإلكترونية بشكل كافٍ يظن أن هذه الأخيرة تقصي الموظف العام بطريقة أو بأخرى من العملية الإدارية، لكن في الحقيقة نجد أن العنصر البشري له فعالية كبيرة في دفع عجلة الرقمنة من خلال تشغيل البرامج وتطويرها والقيام بعملية المتابعة المستمرة لها، وعليه فإن الإدارة الإلكترونية ساهمت في رفع أداء الرأس المال الفكري من خلال السعي وراء الاستثمار فيه.

يترتب على عملية تفعيل نظام الإدارة الإلكترونية سواء على مستوى الهيئات المركزية أو اللامركزية ( المحلية)، جملة من النتائج المتعلقة بالعنصر البشري وهي كالآتي:<sup>1</sup>

\_ سهولة الاستثمار في العنصر البشري من خلال التأقلم والوسط الرقمي الذي أصبح يعمل فيه، من خلال السيطرة على المعلومات وسهولة التعامل معها واستخدامها في جميع الظروف وفي كل الأوقات.

\_ شهدت المؤسسات والهيئات الإدارية ارتفاعا ملحوظا في أداء الموظفين جراء تخفيف الضغط وتقليص الأعباء، مما خلق نوعا من الانسيابية في تلقي المعلومات ومعالجتها وتقديم الخدمات.

\_ حقق نظام الإدارة الإلكترونية تغييرا تاما في نمط الخدمة العمومية، من خلال الوسائل المتطورة التي أصبح يستعملها الموظف في أداءه لمهامه.

\_ هندسة المهام الموكلة للموظفين بما يتوافق والإصلاحات الجديدة التي يقوم عليها نظام الإدارة الإلكترونية، الأمر الذي أدى إلى خلق تناغم بين عاملين أساسيين في العملية الإدارية يكمن الأول في تخفيف الضغط على الهيئات المركزية والآخر ضمان سرعة بناء واتخاذ القرار من طرف الهيئات المحلية.

<sup>1</sup> \_ سمية بهلول، المرجع السابق، ص 142.

\_ تمكين الموظف العام من الاستفادة من مختلف برامج التكوين المسطرة من طرف الحكومة في إطار تكريس أحكام القانون 03\06 المتضمن القانون الأساسي للموظف العام، والتي تترجم مساعي الحكومة الجزائرية في تطبيق المحاور الخاصة بمشروع الحكومة الإلكترونية.<sup>1</sup>

### المبحث الثاني: معوقات تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر وبدائله

رغم انقضاء المدة المحددة لتنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية، إلا أنه يبقى حديثا يتقدم بخطوات جد ثقيلة مقارنة بما كان مخطط له، مما جعل تجربة التحول الإلكتروني في الجزائر لم تكتمل ولا تزال متعثرة، وهذا باعتراف القائمين على المشروع بحد ذاتهم، الأمر الذي يكشف عن وجود جملة من المعوقات والتحديات التي أدت إلى تأخر المشروع وحالت دون تقدمه، مما أدى إلى السعي وراء البحث عن بدائل فعالة تتلاءم والإرهاصات المستقبلية في إطار النهج الجديد الذي تبنته دول العالم في إطار الحكومات الرقمية، حيث تم التطرق إلى (معوقات تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر في المطلب الأول، أما المطلب الثاني تناولنا فيه بدائل نظام الإدارة الإلكترونية في ظل النهج الرقمي الجديد للحكومة الجزائرية).

### المطلب الأول: معوقات تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر

تجتمع جملة من التحديات على اختلاف مصدرها تحول دون التطبيق الحسن لمشروع الجزائر الإلكترونية مما سيؤدي حتما إلى فشل المشروع مستقبلا إذا لم يتم

<sup>1</sup> نصت المادة 104 من القانون 03\06 المتضمن القانون الأساسي للموظف العام المؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427، الموافق ل 15 يوليو 2006، الجريدة الرسمية الجزائرية عدد 46، المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 22\22 المؤرخ في 24 جمادى الأولى عام 1444، الموافق ل 18 ديسمبر 2022، الجريدة الرسمية الجزائرية ع 85، سنة 2022: "يتعين على الإدارة تنظيم دورات التكوين وتحسين المستوى بصفة دائمة، قصد ضمان تحسين تأهيل الموظف وترقيته المهنية، وتأهيله لمهام جديدة".

<sup>2</sup> وهذا ما يضمن التكيف والتأقلم بالنسبة للموظف العام مع مختلف الإصلاحات الإدارية والتقنية التي جاء بها نظام الإدارة الإلكترونية، والذي من شأنه رفع مستوى أداء هذه الأجهزة ضمنا لخدمة عمومية ذات جودة وفعالية.

تدارك الوضع والسيطرة على الحلقات الفارغة التي تحول دون تنفيذ مختلف محاور المشروع المذكورة سابقا، حيث خصص (الفرع الأول لعراقيل تتعلق بالجانب التقني المعلوماتي، أما الفرع الثاني تناولنا فيه عراقيل تتعلق بالجانب التسيير الإداري).

### الفرع الأول: عراقيل تتعلق بالجانب التقني والمعلوماتي

سعت الجزائر في تنفيذ السياسة الخاصة بقطاع البريد والاتصالات منذ سنة 2000، من أجل تهيئة محيط مؤسساتي وتقني محفز لروح المنافسة ومساعدة على تحسين الاستفادة من خدمات الاتصالات، خاصة فيما يتعلق بالهاتف النقال وشبكة الانترنت، لكن إستراتيجيتها لم تكن واضحة ومنسجمة من أجل تجسيد مجتمع معلوماتي متطور واقتصاد رقمي قائم على المعرفة والتكنولوجيا وهذا ما أدى إلى ظهور جملة من التحديات في تفعيل نظام الإدارة الإلكترونية من الجانب التقني نذكر منها:

#### \_أولا: رداءة شبكة المعلومات والاتصالات

جاءت التقارير الصادرة عن المنتدى الاقتصادي العالمي حول مدى جاهزية شبكة المعلومات والاتصالات World Network for Readiness للدول المشاركة عبر العالم في طبعته التاسعة أن الجزائر من بين الدول التي تحتل المراتب الأخيرة عالميا وعربيا في مجال تدفق شبكة المعلومات والاتصالات، متأخرة بذلك عن الدول العربية ودول المغرب العربي المجاورة.<sup>1</sup>

حيث أنها لازالت بعيدة عن المقاييس العالمية في مجال استغلال التكنولوجيا والنفاذ للمعلومات، وذلك جلي من خلال وجود فجوة رقمية في البنية التحتية للتكنولوجيا في الإدارات، التعليم، الصحة، الاقتصاد، التجارة، والعدالة وغيرها مما أدى إلى فشل في تفعيل مشروع الإدارة الإلكترونية يظهر جليا في الجوانب الآتية:

<sup>1</sup> \_رانية هدار، المرجع السابق، 339.

**رداءة مستوى البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية وانعدامها في بعض المناطق:**

يؤكد الأستاذ الباحث إسماعيل أولبصير في هذا الصدد والذي كان من بين المشاركين في إعداد مشروع الجزائر الإلكترونية، بأن هناك إختلافا بين الشمال والجنوب وكذا بين مناطق الشمال في توفير الهياكل القاعدية الأساسية للاتصالات السلكية واللاسلكية، وذلك لأن تكنولوجيا الاتصالات الرقمية تتطور بسرعة فائقة، إذ لا بد من بذل مجهودات جبارة لتداركها، أما العامل الثاني هو أن هذه التكنولوجيا عبارة عن سلسلة للرقمنة أجزاؤها مرتبطة ببعضها ارتباطا وثيقا، وعليه فإن هذا المشروع يتطلب عملا فيما يخص توفير الهياكل القاعدية الضرورية.<sup>1</sup>

**ب- عدم تعميم استخدام الإنترنت في الجزائر بالنسبة لجميع المناطق:** نسبة مستخدمي شبكة الإنترنت لا تزال ضعيفة في الجزائر مقارنة بدول أخرى مجاورة، وهذا ما تم الإشارة إليه سابق عند التطرق لمعايير قياس التحول الإلكتروني في الجزائر.

**ج- ضعف تدفق شبكة الإنترنت:** صنفّت مؤسسة "نت أندكس" الأمريكية في تقريرها لسنة 2014 الجزائر في ذيل قائمة الدول في مجال سرعة تدفق الإنترنت، بسرعة بلغت 2.60 ميغابايت لكل ثانية، أما بالنسبة لخدمة الإنترنت عبر الهاتف فقد احتلت الجزائر المركز رقم 98 من أصل 192 دولة، وهذا أمر واضح حيث أن المعاناة من جانب سرعة التدفق لا تزال مشكلا يعيق المواطنين أو الأجهزة الإدارية في عملية القيام بمختلف المعاملات الإدارية، الأمر جعلها تتذيل الترتيب في التصنيف بعد كل من ليبيا التي أنهكتها الحرب الأهلية والسودان المقسوم وموريتانيا التي احتلت المركز الثاني عربيا للأسف الشديد.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> \_سعاد بوربيع، "مشروع الجزائر الإلكترونية: حتمية اقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية عالية" جريدة جزائر نيوز، 27

ماي 2015. تم تصفح الموقع بتاريخ: 23/09/2016. [www. Djazairnews.info/dialogue/492042](http://www.Djazairnews.info/dialogue/492042)

<sup>2</sup> \_رانية هدار، المرجع السابق.

**ثانيا: مشكلة الولوج لشبكة الإنترنت:**

أن تعميم استخدام شبكة الإنترنت في الجزائر لا يزال يواجه تحديات ضعف البنية التحتية، حيث لا تمتلك كل العائلات الجزائرية توصيلا بشبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية، حيث لا يقتصر المشكل على المناطق النائية بل يشمل حتى المدن الكبرى التي يصعب فيها حتى الحصول على خط هاتفي، لذلك يجب أن يترافق تجهيز الإدارة تكنولوجيا ومعلوماتي مع توسيع قاعدة المستخدمين بسهولة وبكلفة معقولة، وذلك بتخفيض أو حذف الضرائب الجمركية والضريبية على القيمة المضافة المطبقة على العتاد المعلوماتي، وكذا إعادة النظر في التعريفات الهاتفية التي تجعل الارتباط بشبكة الإنترنت صعب جدا.<sup>1</sup>

3- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال عن تلبية طلبات المواطنين فيما يخص تعميم إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الإنترنت.<sup>2</sup>

4- التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال حديثة في الجزائر، رغم مرور فترة لا بأس بها على شروع الحكومة في تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى المؤسسات المالية والتجارية، لكنها لا تزال متعثرة، ففئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن أجهزة السحب الإلكتروني.<sup>3</sup>

5- الأمن المعلوماتي أهم تحدي يواجه تفعيل نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر، فيمكن للمنظومة المعلوماتية أن تتعرض للاختراق بسبب ضعف برامج الحماية المستعملة، مما ينجم عنه من فقدان خصوصية وسرية المعلومات حيث تسبب هذا من التخوف من التقنيات الحديثة وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية، خاصة إذا ما تعلق الأمر

<sup>1</sup> \_ محمد بن أعراب، المرجع السابق، ص 81.

<sup>2</sup> \_ رانية هدار، المرجع السابق. ص 340.

<sup>3</sup> - المرجع نفسه.

بالتحويلات الإلكترونية والمالية عن طريق بطاقة الائتمان، فالأمن المعلوماتي الذي يضمن بقاء المعلومات في حفظ تام وعدم حذفها أو العبث بها لا يخلوا من نقص في تقديم الخدمات الخاصة بالبطاقة المغناطيسية، فمثلا لو أخذنا قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال كنموذج لوجدنا عدة مشاكل فيه بحيث تعد بطاقة السحب المغناطيسية الخطوة الأهم في التحول للخدمات العامة الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر، إلا أن هذه البطاقة لا تزال تعاني من نقص في استعمالها في مختلف المعاملات المالية الإلكترونية، بحيث لم تبلغ هذه العملية التوقعات المنتظرة، إضافة إلى مشكل انتهاء صلاحية البطاقة المغناطيسية التي تستغرق وقت من أجل إعادة برمجتها مما يتسبب في تعطيل مصالح الأفراد.<sup>1</sup>

## 6\_ ضعف مجتمع المعلومات في الجزائر:

وذلك ناتج عن عوامل مختلفة أولها يتمثل في جهل كيفية استخدام أداة الاتصال، إذ يقتصر استخدام الإنترنت على بعض الفئات دون الأخرى في المجتمع، فالأمية الإلكترونية منتشرة حتى في الوسط الجامعي حيث يجهل بعض الباحثين التعامل والوسط الرقمي، فكيف هو الحال بالنسبة لفئات المجتمع الأخرى، حيث يعاني المجتمع الجزائري عموما من الأمية التعليمية وبشكل أكبر الأمية المعلوماتية، وذلك راجع إلى انخفاض معدل الدخل الفردي، وندرة البرامج التعليمية في الأطوار التعليمية المختلفة المتعلقة بالجانب المعلوماتي، وهو ما أثر سلبا على تكوين مجتمع قادر على مواكبة التحول الإلكتروني، حيث أن تداول مصطلح مجتمع المعلومات في العديد من الخطابات الرسمية في الجزائر، يبقى مجرد تصريحات لا نجد لها تطبيق فعليا على أرض الواقع، خاصة أن نسبة امتلاك التكنولوجيا ضعيفة بسبب نقص التأهيل فيما يخص كيفية استخدام الوسائل التكنولوجية، أو

<sup>1</sup> \_ غنية نزلي، مرجع سابق الذكر، ص 189.

جعل ذلك حكراً على الفئة المثقفة دون البقية مما يجعل المواطن في معزل عن التعاملات الرقمية إلا في الحالات الضرورية.<sup>1</sup>

أما بالنسبة للعامل الثاني فيكمن في صعوبة فهم المضمون حيث أنه لا يمكن لكل فرد يلج إلى العالم الرقمي أن يسهل عليه فهم مضمونه، فأنى له معرفة الخطوات اللازمة لإجراء المعاملة الإلكترونية مادام لا يوجد برامج توعية وتبصير بكيفية التفاعل وهذه الوسائط الرقمية، إلى جانب المشاكل التقنية أثناء البحث عبر الإنترنت، كبطء تدفق المعلومات، وتعطل شبكة الإنترنت أو انقطاع التيار الكهربائي أثناء البحث، مما يؤدي به إلى إعادة العملية من جديد مهدراً بذلك جزء كبيراً من الوقت والجهد، مما يسبب عقبة تقنية أخرى تعطل الباحث وتؤخر بحثه، وهذا إذا ما دل على شيء إنما يدل على ضعف البنى التحتية الخاصة بالاتصالات والشبكات المحلية التي تعجز عن مواكبة التطورات العالمية.<sup>2</sup>

دون أن ننسى بالذكر أن المجتمع الجزائري غير مستعد للتعامل الإلكتروني ذهنياً، بسبب عدم الوعي بفائدة الإدارة الإلكترونية، فضعف الوعي المجتمعي بالنسبة لما تتيحه التعاملات الرقمية من فوائد يقلص من نسبة النجاح في تطبيق التحول الإلكتروني والمجتمع المعلوماتي في الجزائر، فلا يزال بعض المواطنين يفضلون المكوث عبر طوابير الانتظار لساعات طويلة أمام الشبائيك التقليدية للإدارات العمومية وهذا راجع ربما لإنعدام الثقة في الوسائط الإلكترونية أو الجهل لكيفية التعامل معها، وهنا يبرز الدور غير الفعال الذي لعبته مؤسسات المجتمع المدني ووسائل الإعلام بمختلف أنواعها فيما

<sup>1</sup> \_ بوربيع، سعاد. "مشروع الجزائر الإلكترونية: حتمية اقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية عالية". جريدة جزائر نيوز، تم تصفح الموقع بتاريخ: 27 ماي 2024.

<sup>2</sup> \_ عبد المؤمن بن صغير، "إشكالية التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر: المعوقات والأفاق"، المركز الإفريقي العربي، قسم الدراسات المتخصصة، تم تصفح الموقع بتاريخ: 27 ماي 2024.



يخص نشر الوعي وزرع الثقة اللازمة بين مختلف شرائح المجتمع بالنسبة لنظام الإدارة الإلكترونية.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: عراقيل تتعلق بجانب التسيير الإداري

لم الاستثمار الفعلي للإدارة العامة الجزائرية في مجال تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الغاية المنشودة حيث مازال محدودا بالرغم من صرف أموال باهظة في اقتناء المعدات المعلوماتية البرامج المتطورة طيلة هذه الفترة، إلا أن ذلك لم يؤثر إيجابا على عمل الأجهزة الإدارية من حيث تحسين جودة الخدمات التي تقدمها، وذلك لوجود جملة من التحديات والمعوقات التي تفرضها البيئة الداخلية والخارجية، والتي تختلف وفقا للممارسات السائدة في كل منطقة، نذكر منها:

\_ غالبا ما يرتبط التحول إلى نمط الإدارة الإلكترونية في الجزائر بالقرار السياسي المركزي، إذ أن وحدات الإدارة المحلية لا تملك استقلالية كافية لاتخاذ قرار تحويل أعمالها إلى الأسلوب الإلكتروني لأن دورها تنفيذي فقط، وبالتالي أي نقص في تدفق المعلومات من الإدارة المركزية نحو الإدارة المحلية يعيق نجاح العملية الإدارية على المستوى المحلي، وهذا ما يستدعي تمكين الهيئات المحلية من وضع خطط وبرامج وسياسات تتناسب مع ظروفها البيئية الخاصة وإشراكها في عملية صنع القرار، من خلال تجسيد مبدأ مركزية التخطيط ولا مركزية التنفيذ.<sup>2</sup>

- يستدعي تفعيل نظام الإدارة الإلكترونية إشراك كافة فئات المجتمع لتحقيق غاية تكامل الجهود، وبالتالي قصور التوجيه التسويقي للإدارات الحكومية، وعدم توافقها واحتياجات الأفراد ورغباتهم قد يؤدي إلى حدوث فجوة بين أهداف المخططيين لبرامج الإدارة الإلكترونية وبين حاجيات المواطن المواطنين، بالإضافة إلى نقص الوعي السياسي في

<sup>1</sup> \_ غزال، عادل. "الحكومة الإلكترونية في الجزائر والنفاذ إلى مجتمع المعلومات. تم تصفح الموقع بتاريخ: 27 ماي 2014، 18/12/2014، <https://adelghezzal.wordpress.com/2014/12/18,2024> .

<sup>2</sup> \_ محمد بن أعراب المرجع السابق، ص 82، 83.

المناطق المحلية الذي يقف عائقا أمام تجسيد مبدأ المشاركة الفعلية للمواطن في تسيير الشؤون العمومية.<sup>1</sup>

\_ تركيز البرامج التنموية في المدن الرئيسة الكبرى باعتبارها واجهة الدولة، دون الالتفات إلى المناطق الداخلية التي تعتبر ميدان لتنفيذ السياسات التنموية الوطنية، مما يؤدي إلى تقليص نسبة نجاح الإدارة الإلكترونية وتركيز الجهود على إشباع الحاجات الأساسية للمواطنين واستبعاد إدخال التطور التكنولوجي ضمن أولويات المواطن المحلي الذي لا يزال في معاناة من نقائص النظام التقليدي.<sup>2</sup>

\_ انعدام التنسيق بين مختلف الناشطين في ميدان الرقمة من هيئات عمومية وخاصة، حيث يتطلب مشروع الإدارة الإلكترونية تنسيقا على مستوى عال لدى السلطات العمومية وكل الفاعلين في ميدان الرقمة.<sup>3</sup>

\_ حصر وتركيز المشروع على عائق وزارة أو قطاع وحيد تسبب في تلقي صعوبة في التجسيد خلال الوقت المحدد.

\_ عدم استقرار الهيئات المتبنية لمشروع بالإصلاح الإداري، الأمر الذي أدى إلى تعطيل تفعيل البرامج والأهداف المسطرة في هذا المجال.

\_ عدم توافق النماذج الأجنبية المتعلقة بالرقمنة خاصة الفرنسية مع البيئة الجزائرية، مما أدى إلى عدم نجاحها كونها غريبة عن بيئتهم الاجتماعية والثقافية.

\_ ندرة الطموح في الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أن الأعمال المنجزة لا ترقى إلى المادة القوية التي تترجمها استراتيجيات وسياسات وأجهزة

<sup>1</sup> \_ المرجع نفسه.

<sup>2</sup> \_ رانية هدار، ص334.

<sup>3</sup> \_ رانية هدار، المرجع السابق.

تقوم على تنفيذها، بسبب سوء التخطيط السليم لتبني نظام الإدارة الإلكترونية، إضافة إلى غياب الرؤية المستقبلية لتجسيدها بطريقة سليمة.<sup>1</sup>

\_ عدم الاستمرار في عملية الهندسة الإدارية وتطوير برامج الإصلاح الإداري، وبالتالي التوقف عن تحقيق النجاحات الجزئية.<sup>2</sup>

\_ عدم تبني سياسة التغيير المستمر من طرف القيادات العليا التي تملك كل الصلاحيات، التي تمكنها من التجاوب والتأقلم مع كل الظروف والمعطيات الواقعية.<sup>3</sup>

\_ غياب تضافر الجهود ونقص الموارد الكافية التي تحتاج إليها عملية التحول الإلكتروني من وقت، مال وجهد وكذا الكوادر البشرية.

\_ انعدام الدراسات السوسيولوجية التي تقوم بتحليل الظواهر الوطنية، بالرغم من توفر موارد بشرية بكفاءات عالية إلا أنها غير مستغلة بطريقة مثالية بسبب غياب مناخ محفز للعمل الجماعي من أجل تحقيق الإقلاع التنموي.<sup>4</sup>

\_ انتشار ظاهرة الفساد بمختلف أنواعه، حيث هتكت هذه ظاهرة خطيرة بالمنظومة الإدارية في الدولة، مما أدى إلى تدهور فعالية هذه الأجهزة وتراجع الاقتصاد الوطني.<sup>5</sup>

\_ بقاء بعض الرواسب المتعلقة بالنظام التقليدي للإدارة العامة ضمن النظام الحديث نقصد بالقول ( المحسوبية والرشوة وسوء استغلال الوظائف .... إلخ )، ولعل السبب يرجع إلى غياب ثقافة تمييز المصلحة العامة عن المصالح الذاتية والشخصية وعدم التزام الموظفين

<sup>1</sup> - العربي بوعمامة، وحليمة رقاد، المرجع السابق الذكر، ص 46.

<sup>2</sup> - عبد المؤمن بن صغير، المرجع السابق الذكر.

<sup>3</sup> - المرجع نفسه.

<sup>4</sup> - رانية هدار، المرجع السابق الذكر، 336.

<sup>5</sup> - بوعمامة جيلالي، أزرو محمد رضا، الإدارة الإلكترونية آلية لمواجهة الفساد في الإدارة العامة، مجلة الفكر القانوني والسياسي، المجلد 07، ع 01، 2023، ص 501.

العامين بقواعد النزاهة والحياد والموضوعية في علاقته مع المواطنين حتى في ظل الرقمنة التي نحسبها تقلص إلى حد ما من هذه المظاهر السلبية.<sup>1</sup>

\_ عقم النصوص القانونية الخاصة بعملية تطبيق التحول الإلكتروني، حيث تغيب الفعالية في مساهمة المنظومة القانونية الجزائرية لعمليات التحول الإلكتروني والتطبيقات المرتبطة بها منذ بدايتها وحتى تطبيقها، إذا لا يكفي الاعتراف بحجية المستند الإلكتروني كآلية للإثبات، أمام تطبيق نظام بحجم الإدارة الإلكترونية الذي يحتاج حقيقة إلى نظام قانوني خاص حتى يتمكن من تحقيق شطر من عملية تفعيل ناجحة إلى حد ما بالنسبة لهذا النظام.<sup>2</sup>

\_ نقص الجانب القانوني المنظم للمعلومات، حيث يستحيل التعامل ضمن الوسط الرقمي دون تداول المعلومات عن طريق الخصوصية والهوية، وعلى وجه التحديد تلك المتعلقة بالأشخاص، الذين يبحثون عن ضمان لمعلوماتهم ومعطياتهم الشخصية.<sup>3</sup>

\_ ضعف الغطاء المالي المخصص لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية، فمشروع بهذا الحجم يحتاج إلى غلاف مالي كاف يوزع بين مختلف القطاعات للتمكن من تقسيم الأعباء والسرعة في الإنتاج.<sup>4</sup>

\_ تزايد مشكل تمويل الجماعات المحلية، حيث تعتبر إشكالية نقص الموارد المالية على المستوى المحلي من أكبر العراقيل التي تحول دون تقديم خدمة عمومية راقية للمواطن على المستوى المحلي خاصة إذا تعلق الأمر بالبلديات التي تعاني من انعدام التمويل الذاتي،<sup>5</sup> حيث نصت المادة 04 من القانون 11-10 المتعلق بالبلدية على ما يلي: "يجب

<sup>1</sup> \_ السعيد سليمان، "الخدمة العمومية المحلية بين النص والواقع" (ورقة قدمت في يوم دراسي حول: "الخدمة العمومية في الجزائر: واقع وأفاق"، جيجل، الجزائر، 2015)، ص. 07.

<sup>2</sup> \_ عبد المؤمن بن صغير، مرجع سابق، ص. 14.

<sup>3</sup> \_ غنية غزلي، المرجع السابق، ص. 189.

<sup>4</sup> \_ المرجع نفسه.

<sup>5</sup> \_ رانية هدار، المرجع السابق، 338.

على البلدية أن تتأكد من توفر الموارد المالية الضرورية للتكفل بالأعباء والمهام المخولة لها قانونا في كل ميدان، يرافق كل مهمة جديدة تعهد إلى البلدية أو يحول لها من قبل الدولة، التوفير المتلائم للموارد المالية الضرورية للتكفل بهذه المهمة".<sup>1</sup>

\_ يمثل التقسيم الإقليمي للبلاد نظرا لكبر المساحة حاجزا كبيرا في وجه استراتيجية الجزائر الإلكترونية في توزيع البنية التحتية التكنولوجية بين القرى والأرياف وما يترتب عن ذلك من جهود مضاعفة وأعباء إضافية، وكذلك عنصر التوزيع السكاني غير المتوازن بين المناطق من الشرق إلى الغرب، ومن الشمال إلى الجنوب.

**المطلب الثاني: بدائل الإدارة الإلكترونية في ظل النهج الرقمي الجديد للحكومة الجزائرية**

بعد معالجة مختلف الجوانب النظرية والتطبيقية لنظام الإدارة الإلكترونية، ومحاولة الإحاطة بأسباب التحول الرقمي في تسيير الإدارات العمومية في الجزائر، ووسائله المساعدة على إنجاح هذه العملية التي استهلكت منذ بداية تنفيذها فترة زمنية معتبرة، توجهت خلالها الدول المتطورة في العالم إلى تحقيق نتائج باهرة من خلال الخوض في غمار الثورة الرقمية واعتماد تكنولوجيات حديثة ومتطورة في تسيير حكومتها تمثلت في ما يعرف بالذكاء الاصطناعي الذي بلغ درجة عالية من محاكاة العقل البشري بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة التي سيطرت على مختلف الميادين في العصر الرقمي، وعليه تطرقنا في (الفرع الأول إلى الذكاء الاصطناعي دعامة لنظام الإدارة الإلكترونية، أما الفرع الثاني فخصص لتحديات الذكاء الاصطناعي في ظل برنامج الحكومة الجزائرية).

**الفرع الأول: الذكاء الاصطناعي دعامة لنظام الإدارة الإلكترونية**

أحدث الذكاء الاصطناعي في الآونة الأخيرة صخبا كبيرا فيما يخص التطورات التكنولوجية التي وصل إليها العقل البشري، خاصة وأنه سهل عملية تحليل البيانات التي

<sup>1</sup> \_ القانون 10\11 المتعلق بالبلدية، المؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق ل 22 يونيو سنة 2001، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ع 37.

أصبحت أوتوماتيكيا بالاعتماد على الذكاء الاصطناعي كأداة فعالة تستخدم في جميع المجالات تساهم في توفير العديد من العوامل المهمة، من جهد بشري ووقت وتكاليف.. إلخ، فاقت فعاليتها نظام الإدارة الإلكترونية الذي يندثر شيئاً فشيئاً أمام النتائج الباهرة التي حققها هذا الإنتاج التكنولوجي العملاق.

### أولاً: مفهوم الذكاء الاصطناعي:

سنحاول التعرّيج على بعض المفاهيم المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وكذا أهم خصائصه التي جعلت منه الدعامة الأساسية لنظام الإدارة الإلكترونية.

#### 1\_ تعريف الذكاء الاصطناعي:

يتركب الذكاء الاصطناعي من كلمتين تتمثل الأولى في كلمة ذكاء والذي يعبر عنه بالقدرة على إدراك وفهم الحالات والظواهر الجديدة، أما الشق الثاني فيتمثل في كلمة الاصطناعي والذي يشتق من كلمة صنع يصطنع، وعليه فيقصد بالكلمة كل نشاط أو فعل يتم من خلاله إنشاء شيء أو إيجاده متميزاً عن الأشياء الأخرى الموجودة.<sup>1</sup>

حيث يتضمن مصطلح الذكاء الاصطناعي جميع القدرات العقلية التي تعلق بالقدرة على التحليل والتخطيط والتنظيم ومحاكاة العقل البشري إلى أقصى درجة، بالإضافة إلى القدرة على التفكير المجرد وتجميع وربط مختلف الأفكار، والتقاط اللغات وتعلمها بطريقة سريعة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> \_ ليندة صيمود، سهيلة دهماني، الذكاء الاصطناعي تقنية رقمية تقود إلى ابتكار تجربة تعليمية ناشئة في الجزائر، شركة انكيديا نموذجاً، رقملة مجلة الدراسات الإعلامية والإتصالية، المجلد 02، ع02، السنة، 2022، ص90.

<sup>2</sup> \_ وليم كرامز، محاور الذكاء السبع، دار واد النيل للتوزيع، مصر، 2011.

وعرفه "مارفن لي منسيك" أنه: "بناء برامج الكمبيوتر التي تتخطى في المهام التي يتم إنجازها بشكل مرض من قبل البشر، لأنها تتطلب عمليات عقلية عالية المستوى، مثل: التعلم الإدراكي وتنظيم الذاكرة والتفكير النقدي.<sup>1</sup>

يعرفه الأخصائيون التقنيون بأنه أحد العلوم المتفرعة عن علم الحاسوب، الذي يعتمد على مجموعة من البرامج المتطورة التي تصمم وتخلق نماذج قريبة من محاكاة العقل البشري في عملية التفكير، والتكلم والسمع والتحرك، حتى تصبح بديلا عن الإنسان في إنجاز مختلف المهام وإن تميزت بالتعقيد والصعوبة، حيث تستطيع أن تتسق بين الجانب المادي والعقلي وتخزين مختلف المعلومات والأفكار التي تساعد في عملية اتخاذ القرارات السليمة وفي الوقت المناسب.<sup>2</sup>

وعليه من خلال التعريفات السابقة يمكن القول أن الذكاء الاصطناعي عبارة عن محاولة محاكاة السلوك البشري بشكل عام، من خلال استخدام أحدث البرامج المتطورة للحاسب الآلي، قصد إيجاد بديل للإنسان ينوب عنه في مختلف المجالات المتعلقة بالحياة العصرية.

## 2\_ خصائص الذكاء الاصطناعي:

مكن الذكاء الاصطناعي من تعزيز القدرات في مختلف المجالات التي قامت بإقحامه، حيث كان الدعمة الرقمية الأنسب بالنسبة للموظفين على مستوى الهيئات والأجهزة الإدارية التي تبنت نظام الإدارة الإلكترونية آنفا، من خلال دعم المؤسسات

<sup>1</sup> \_ سعاد بوبحة، الذكاء الاصطناعي، تطبيقات وانعكاسات، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 6، ع 4، السنة 2022، ص 93.

<sup>2</sup> \_ ليندة صيمود، سهيلة دهماني، المرجع السابق.

بطاقة عمل هائلة في أداء مختلف المهام، التي قد تستهلك وقت وجهد أكبر من طرف الموظفين، وبالتالي تميز الذكاء الاصطناعي بجملة من الخصائص نذكر منها الأهم:<sup>1</sup>

- \_ يمكن للذكاء الاصطناعي محاكاة الأسلوب البشري في عملية التفكير
- \_ يمتلك القدرة على التحرك والكلام والتفكير وتمييز الأصوات
- \_ يملك القدرة على التحليل الدقيق للمعطيات والبيانات وإعطاء أفضل النتائج المتعلقة بها
- \_ يمكن للذكاء الاصطناعي استخدام المنطق في القيام بعملية التحليل
- \_ يمكن لأجهزة الذكاء الاصطناعي أن تتعلم وتتطور بطريقة آلية وسريعة
- \_ القدرة على معالجة كم هائل من المعلومات في ظرف وجيز
- \_ يمكن للأجهزة المبرمجة عن طريق الذكاء الاصطناعي وضع كل الفرضيات والبدائل اللازمة قصد إيجاد الحلول المناسبة لمختلف الإشكاليات
- \_ القدرة على اكتساب المعرفة وتطبيقها
- \_ يملك القدرة على التكيف مع الظروف بطريقة عجيبة
- \_ القدرة على استدراك الخطأ ومعالجته بطريقة احترافية

### \_ثانيا: استخدامات الذكاء الاصطناعي

- \_ من بين أهم المجالات التي يستخدم فيها الذكاء الاصطناعي ما يلي:
- 1\_ معالجة اللغات:** حيث تم من خلال برامج الذكاء الاصطناعي تمكين هذه الأجهزة من فهم اللغات أو توليدها تلقائيا من خلال تطوير عملية الإدراك الخاصة بهذه الأجهزة، مما أدى إلى سهولة التواصل بين الإنسان والحاسب الآلي تلقائيا سواء من خلال عملية فهم اللغة التي يتحدث بها غيره أو إنتاج جمل وعبارات للتحدث مع الغير.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> \_ صهيب خزاعلة، خصائص الذكاء الاصطناعي، <https://mawdoo3.com> ، تم الإطلاع على الموقع بتاريخ:4

جوان 2024، على الساعة : 18:59.

<sup>2</sup> \_ سعاد بوبحة، المرجع السابق، ص97.



2\_ فهم الكلام البشري: حيث صدر خلال سنة 2024 آخر تحديث لأحد برامج الذكاء الاصطناعي الذي يعرف ب ( chat gpt 4 )، والذي يملك القدرة على فهم الكلام البشري وتنفيذ الأوامر الشفهية الموجهة له بطريقة مثالية، مع التمكين من إعطاء إحصائيات ومعطيات خيالية بالنسبة للمستخدم.<sup>1</sup>

3\_ البرمجة الآلية: ويقصد بذلك القدرة على مفسرات تمكن الحاسب الآلي من استلام برنامج من مصدر ما، ثم القيام بتوليد برنامج خاص يمكن للحاسوب أن يعمل من خلاله.

4\_ الرؤية الآلية: حيث يمكن للآلة أو الحاسوب المبرمج وفق الذكاء الاصطناعي إدراك ورؤية المحيط الخارجي من خلال تزويده بأجهزة استشعار ضوئية، تسهل عملية التمييز و التحليل بهدف التعرف على الوجه والأشياء المحيطة به.

5\_ الإنسان الآلي: تعد من أبرز الإنتاجات التكنولوجية في مجال الذكاء الاصطناعي، من خلال محاولة صنع آلات تشبه الشكل البشري تسعى إلى محاكاة السلوك الإنساني فيما يتعلق بطريقة الإدراك والفهم والتحليل ومعالجة المشكلات وإعطاء الحلول عن طريق الكلام، حيث قامت الشركة الصينية "هانسون روبوتيكس"، سنة 2015، بتصميم روبوت شبيه بالبشر أطلق عليه اسم " صوفيا "، بلغت فيه درجة عالية من محاكاة السلوك البشري وتحاول الشركة الآن صنع روبوتات مماثلة قصد إدماجهم في الحياة الاجتماعية ومرافقتهم في القيام بمختلف المهام والأعمال الشاقة والوظائف من خلال تطوير برامجها إلى أبعد الحدود.

6\_ النظم الخبيرة: عبارة عن نظم كومبيوتر معقدة تقوم بعملية جمع معلومات متخصصة من طرف خبراء بشريين حتى يتمكن الكومبيوتر من حل مختلف المشكلات.

<sup>1</sup> \_ تاريخ الإطلاع على الموقع: 2024\06\06، ساعة 14:46 <https://hix.ai/ar/hub/chatgpt/what-is-gpt-4-and-how-to-use-it>

### ثالثاً: تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

شهدت تطبيقات الذكاء الاصطناعي انتشاراً واسعاً في الآونة الأخيرة من خلال توفر البيانات بكميات هائلة، وتحسن القدرات الخاصة بالحواسيب، حيث تعد تقنيات تعلم الآلة الأكثر رواجاً في العصر الحالي، وخاصة تقنيات التعلم العميق؛ لما أظهرته من قدرات عالية في معالجة البيانات، وفهم الأنماط والعلاقات، ودقة النتائج، بالإضافة إلى الجودة في اتخاذ القرارات، كما أسهمت تقنيات تعلم الآلة في إحداث نقلة نوعية في قدرات تحليل البيانات، حيث يمكن استخدامها في مختلف المجالات قصد التعزيز فيما يتعلق بدعم القدرة البشرية لإنجاز المهام، أو عملية الأتمتة من خلال استخدام الذكاء الاصطناعي في عملية تسيير مختلف الأجهزة الإدارية والمؤسسات العمومية التي تعنى بتقديم كم هائل من الخدمات العمومية لمواطن، ليصبح الذكاء الاصطناعي البديل الأنسب في عملية التزويد الفرد بالخدمة العامة، تتميز بالجودة والدقة والسرعة، من خلال مختلف البرامج المتطورة التي تعمل من خلالها أجهزة الذكاء الاصطناعي، وهنا نعرض أهم المجالات التي يمكن إقحام الذكاء الاصطناعي فيها:

**1\_ الإدارة العامة:** في إطار التحول نحو الحكومة الرقمية يمكن لمختلف الهيئات والأجهزة الإدارية اعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي في عدة مهام نذكر منها:<sup>1</sup>

\_ الإجابة على طلبات المواطنين

\_ تصنيف طلبات النماذج الإلكترونية

\_ تحليل المستندات والوثائق الرسمية

\_ تقديم الخدمات العمومية الرقمية

<sup>1</sup> \_ عبد الله بن شرف الغامدي، الذكاء الاصطناعي للتنفيذيين، الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، سلسلة الأدلة الإرشادية (1)، مارس 2022.

**2\_ التعليم:** تتجه مختلف دول العالم إلى استعمال برامج الذكاء الاصطناعي في عملية التعليم سواء عن بعد أو حضورياً، من خلال برمجة الآلات وتزويدها بالمعطيات والمعلومات المتعلقة بالوحدات التعليمية المختلفة للقيام بإلقاء الدروس في المدارس أو حتى على مستوى مؤسسات التعليم العالي، كما يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي في ميدان التعليم في:<sup>1</sup>

\_ مراقبة مستوى انتباه الطلاب

\_ متابعة الأداء وتخصيص المصادر

\_ مراقبة الاختبارات وكشف عمليات الغش

\_ كشف عمليات السرقات العلمية بالنسبة للأعمال العلمية

**3\_ الصحة:** يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً كبيراً في مساعدة مختلف المؤسسات والمنظمات الصحية العالمية والوطنية في تطوير الرعاية الصحية، من خلال:<sup>2</sup>

\_ المساهمة في إنتاج الأدوية والعقاقير والمضادات الحيوية

\_ كشف الأوبئة وحالات تطور الأمراض

\_ تشخيص الوثائق الطبية من ( صور الأشعة، وتحاليل الدم)

\_ التعامل مع الأوبئة الخطيرة المشكلة للعدوى والتي تسبب خطر بالنسبة لحياة الإنسان

**4\_ الزراعة:** يتصدر الميدان الزراعي أهم التطبيقات للذكاء الاصطناعي في هذا العصر، حيث مكن هذا العملاق التكنولوجي من دفع عجلة التنمية الزراعية ورفع مستوى المحاصيل والإنتاج الزراعي، من خلال عملية الدعم في المجال بشتى أنواعه، نذكر منه:<sup>3</sup>

\_ دراسة نوعية التربة

<sup>1</sup>\_المرجع نفسه.

<sup>2</sup>\_ عبد الله بن شرف الغامدي، المرجع السابق.

<sup>3</sup>\_المرجع نفسه.

- \_ تخصيص الأراضي الصحراوية للاستعمال الزراعي
- \_ المراقبة المستمرة للمحاصيل
- \_ القيام بعملية الحرث والزرع والحصاد الآلي
- \_ تقييم الحصص الإنتاجية وتسطير برامج الحفظ والتزويد الاستهلاكي للمحاصيل
- 5\_ الصناعة:** أصبح الذكاء الاصطناعي في الوقت الحالي أداة إنتاج صناعي فعالة، تساهم في رفع وتيرة الإنتاج وكذا قيمة المنتجات ونوعيتها، بالإضافة إلى المساهمة في تعزيز الوفرة وتطوير الميدان الصناعي الذي يشكل عنصرا محوريا في عملية التنمية الاقتصادية من خلال ثراء السوق بالمنتجات، ويظهر ذلك من خلال:<sup>1</sup>
  - \_ أتمتة الإنتاج الصناعي
  - \_ كشف عيوب التصنيع
  - \_ تطوير عمليات التوريد
  - \_ عدم الانقطاع من خلال توفير الجهد والوقت
- 6\_ المال العام:** لما كان المال العام ذا أهمية بالغة في إنشاء وتسيير مختلف المؤسسات العامة التي تعنى بتقديم الخدمات العمومية للجمهور، كان لابد من البحث في سبل المحافظة عليه وعقلنة تسيره مخافة الاعتداء عليه بأي وجه من أوجه الفساد المعروفة، كان للذكاء الاصطناعي دور في حماية المال العام من هذه الآفات والأخطار من خلال ما يلي:<sup>2</sup>
  - \_ دراسة الميزانية العامة وبرمجتها
  - \_ دراسة المشاريع والصفقات العمومية
  - \_ وضع برامج الاحتياجات المالية السنوية للقطاع العام

<sup>1</sup> \_ عبد الله بن شرف الغامدي، المرجع السابق.

<sup>2</sup> \_ المرجع نفسه.

\_ كشف مواطن وبؤر الفساد في تسير المال العام

\_ تسيير الاستثمارات الوطنية والأجنبية

و في هذا الصدد صرح السيد مراد قريشي المدير العام لديوان الخدمات الجامعية بوزارة التعليم العالي أن تفعيل الرقمنة في لقطاع سمحت بتقليص عدد الوجبات الموجهة للاستهلاك الطلابي إلى النصف بعدما قدرت ب 700 أو 800 ألف وجبة يومية، بالإضافة إلى ترشيد استخدام النقل الطلابي من خلال اقتصاد مبلغ مالي يصل إلى 62 مليار سنتيم في الفترة بين 10 جانفي و15 مارس من سنة 2024.

**الفرع الثاني: تحديات الذكاء الاصطناعي في ظل برنامج الحكومة الجزائرية**

**\_أولا: سياسة الحكومة الجزائرية في ميدان الذكاء الاصطناعي**

إن الوضع الحالي للذكاء الاصطناعي في الجزائر يعثره اهتمام كبير والتزام على عاتق الحكومة والمؤسسات الأكاديمية، حيث أعلنت الجزائر سنة 2023 عاما للذكاء الاصطناعي، مما يبرز التركيز الخاص على تطوير استعمال برامج الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات.<sup>1</sup>

حيث لعبت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر دورا كبيرا تعزيز هذه المبادرة، من خلال إنشاء مجلس علمي للذكاء الاصطناعي، الذي يعتبر هيئة استشارية علمية تهدف إلى اقتراح عناصر واقتراحات لتطوير الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات في البلاد، كما ركزت الحكومة على إنشاء مراكز ومؤسسات متخصصة في مجال الذكاء الاصطناعي كما هو الحال بالنسبة للمدرسة العليا للذكاء الاصطناعي، إضافة إلى المختبرات المخصصة للذكاء الاصطناعي عبر مراكز البحث، حيث تترجم هذه المجهودات الالتزام الوطني بإقحام الذكاء الاصطناعي في التنمية الاقتصادية والتعليمية

<sup>1</sup> \_ علي كحلان، الوضع الحالي للذكاء الاصطناعي في الجزائر يتميز بزخم قوي، حوار حصري مع جريدة البديل، [/https://elbadilabc-ar.dz](https://elbadilabc-ar.dz)، تاريخ الإطلاع على الموقع: 2024-06-15، 15:10.

الأكاديمية، ويعكس اعتراف الجزائر بأهمية هذه التكنولوجيا المتطورة التي تمكنها من خلق القدرة التنافسية والابتكار على المستوى الوطني والدولي. من خلال ما يظهره هذا العملاق التكنولوجي من ثورة في التعليم والاقتصاد بالتركيز على توفير إمكانيات الأتمتة وتحليل البيانات في المجال المحدد.<sup>1</sup>

كما لا يخفى علينا أن الجزائر تحذو حذو الدول المتطورة التي أصبحت تستخدم الذكاء الاصطناعي في المجال التعليمي، حيث يملك هذا الأخير القدرة على رفع مستوى التعلم البشري واكتساب المهارات ذات مستوى أعلى، إضافة إلى تسريع اكتساب المعرفة، وجعلها أكثر تفاعلية وجاذبية، حيث يمكننا استعمال الذكاء الاصطناعي بهذه الطريقة في تطوير مهارات الباحثين في المجالات التي يكون فيها التحليل المعقد والإبداع وحل المشكلات أمراً ضرورياً، وعليه يسعى قطاعا التعليم والتدريب المهني في الجزائر على العمل على التطور المستمر في ميدان للذكاء الاصطناعي الذي يلعب دوراً كبيراً في تحسين مهارات الطلاب ورفع قدراتهم وكفاءتهم وما يتلاءم والمتطلبات المتغيرة لسوق العمل، في مجالات الطب أو الهندسة أو المالية.<sup>2</sup>

أما بالنسبة لعملية أتمتة المهام، يمكن للذكاء الاصطناعي أن يؤدي إلى زيادة الأتمتة في مختلف الصناعات، لكن هذا يعني تقليل الوظائف بالنسبة للبشر خاصة في المجال التقني، إلا ما تعلق بمراقبة وصيانة الأجهزة التي تعمل عن طريق الذكاء الاصطناعي.

حيث ينظر في الجزائر على أن الذكاء الاصطناعي الانتقال إلى الوظائف التي تتطلب مهارات في إدارة البيانات وتحليل الذكاء الاصطناعي ومراقبة الأنظمة الآلية، مثل ما هو عليه الحال في القطاع الزراعي، الذي أصبح يستعمل الطائرات بدون طيار وغيرها من

<sup>1</sup> \_ علي كحلان، المرجع نفسه.

<sup>2</sup> \_ المرجع نفسه.

التقنيات القائمة على الذكاء الاصطناعي لرصد المحاصيل والري و ووسائل تقنية أخرى لإدارتها وصيانتها.<sup>1</sup>

### ثانيا: التحديات والمخاطر المتوقعة بالنسبة للذكاء الاصطناعي

من المهم تطوير الأطر القانونية والتنظيمية التي تتماشى مع التطورات المستمرة والمتسارعة في مجال الرقمنة والذكاء الاصطناعي بشكل عام، خشية حدوث أخطار أو تجاوزات من طرف الأجهزة المبرمجة وفق الذكاء الاصطناعي، وكيفية تحديد المسؤولية القانونية الناجمة عن أتمتة الأعمال بصفة كاملة، على سبيل المثال من سيكون المسؤول عن حوادث السيارات ذاتية القيادة؟ هل هي الشركة المصنعة أم مزود البرمجيات أو مالك المركبة؟

وعليه السؤال الذي يبقى مطروحا هل ينبغي لنا أن نرى إلى الذكاء الاصطناعي من زاوية أنه فرصة لتعزيز المهارات البشرية ووسيلة دعم لها؟ أو باعتباره تهديدا للدور البشري في الوظائف؟

### 1\_تحديات الذكاء الاصطناعي:

أ\_ عدم وضوح السياسة الوطنية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي: حيث يحتاج إلى أهداف واضحة المعالم لتقديم نتائج مفيدة، مما يتطلب تحديد المهام بشكل دقيق وتعريفها بطريقة تسهل تنفيذها.

ب\_ شح البيانات: يعتمد الذكاء الاصطناعي على تدعيم البيانات بشكل كبير وتدفقها قصد تحقيق النتائج المرجوة منه.

ت\_ عدم تنظيم البيانات: عدم ترتيب البيانات التي تزود بها برامج وأجهزة الذكاء الاصطناعي قد يكون سببا رئيسيا في سوء النتائج.

<sup>1</sup> \_المرجع نفسه.

**ج- قيمة البرامج:** لا شك أن برامج الذكاء الاصطناعي تكون باهضة الثمن مما يصعب دون عملية شرائها واستعمالها في تنفيذ مختلف المهام.

## 2\_مخاطر الذكاء الاصطناعي:

يتنبأ بعض الخبراء التقنيين أن مستقبل الذكاء الاصطناعي قد يشكل خطرا داهما على الحياة البشرية مستقبلا من خلال درجات التطور المتسارعة التي وصل إليها في فترة زمنية وجيزة، وهنا نذكر بعض الأخطار المتنبأ بها:<sup>1</sup>

**أ- العمل والتوظيف:** قد يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي في العديد من المجالات إلى بداية التخلي عن البشر في القيام بالمهام والوظائف والاعتماد الكلي على الآلات بما توفره من وقت وجهد وجودة.

**ب- الأمن القومي:** يتنبأ بعض الخبراء الأمريكيين في جامعة هارفارد كيندي سكول، بأن التمادي في استعمال تقنيات الذكاء الاصطناعي، قد يتسبب في ظهور تقنية تحويلية للأمن القومي شأنها شأن الطائرات والأسلحة النووية وأجهزة الحاسوب الحيوية، التي تقوم بعملية التطفل والتجسس الإلكتروني من طرف منظمات خارجية.

**ج- الأسلحة ذات التشغيل الذاتي:** وهنا الخطر الأكبر عندما يتعلق الأمر بما يعرف بالربطات الفتاكة أو القاتلة ذات التشغيل الذاتي التي تقوم بعملية رصد وتتبع الأهداف ومهاجمتها مباشرة دون أي أوامر من طرف الإنسان، مما يشكل خطرا حقيقيا على الحياة البشرية.

<sup>1</sup> الأسد صالح الأسد، الذكاء الاصطناعي: الفرص المخاطر والواقع في الدول العربية، مجلة إضافات اقتصادية، المجلد 07، ع01، السنة 2023، ص171، 172.



الخاتمة

## الخاتمة:

لاشك أن عملية الإصلاح الإداري اتخذت من استعمال التكنولوجيا الحديثة والانترنت أداة رئيسية في إعادة بعث روح جديدة في تسيير الأجهزة الإدارية والمؤسسات العمومية، من خلال توظيف أساليب إدارية حديثة ذات فعالية قائمة على الوسائل التكنولوجية المتطورة، مما أنتج واقعا إداريا جديدا تمثل في ظهور نظام الإدارة الإلكترونية كنمط جديد في تسيير الإدارات العمومية، وعليه أصبح التحول من الطريقة التقليدية في عمل الإدارة العامة الذي يعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات القديمة المعقدة وما يترتب عن ذلك من هدر للوقت والجهد والتكاليف، إلى الأسلوب الإلكتروني الحديث ضرورة تفرضها كل الظروف والمعطيات خاصة فيما يتعلق بالحاجة العامة للمواطن التي لا تزال في تطور مستمر متأثرة بما يحيط بها، تساهم في عملية تحقيق التنمية المستدامة في جميع المجالات.

حيث أن الخدمة العمومية وما تحققه من انسجام بين الحاجات العامة للجمهور وتوجهات الحكومة في الميادين الخدماتية، أصبحت أداة ربط وثيقة تمكن من توطيد علاقة الإدارة بالمواطن أسلوبا حديثا في الفكر والممارسة الإدارية، حيث أن المرافق الإلكترونية أصبحت في ظل النظام الجديد أكثر فاعلية وديناميكية من خلال الاستخدام الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت في تنفيذ وتقديم مختلف الخدمات عن بعد دون التفكير في عامل الوقت والمكان، ويظهر ذلك جليا عند الولوج إلى العالم الرقمي الذي أصبح ملاذ كل ذي حاجة عامة تقتضي جملة من المعايير تتعلق أساسا بالجودة والدقة والسهولة والمرونة، في التوفير، كما تمثل وسيلة تواصل وتنسيق فعالة تسهل الاتصال وتدفق البيانات والمعلومات بأكثر سرعة، إضافة إلى إمكانية تأمين كافة الاحتياجات الخدمية بطريقة إلكترونية.

كما تقتضي عملية ترشيد الخدمات العمومية في ظل نظام إداري إلكتروني خيارا فعالا يتوافق والتطورات الهائلة في المجال التكنولوجي، وهذا ما يوضح هدف ترشيد الخدمات العمومية الذي يعتبر حتمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية التي تضمن إلى حد كبير تطور الفكر الإداري، وأداة بناء منظومة الحكم الراشد وتعزيزها في المعاملات الإدارية.

وعليه فإن التغيير الذي صاحب نظام الإدارة الإلكترونية هو تغير هرمي تسلسلي على المدى الطويل، مما يتطلب توفير جملة متنوعة من الوسائل التي تتناسق في أداء أدوارها وتأثيراتها في سياق عملية التحول نحو مجتمع معلوماتي حقيقي، وهذا ما يخلق البيئة المناسبة لها التي تمكن من تطبيق مشروع من هذا الحجم، وهذا إذا ما دل على شيء إنما يدل على إلزامية إعادة النظر في كيفية تطبيق المحاور الكبرى لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013، سواء تعلق الأمر بالبحث في الخلل الذي يعتري الوظائف الإدارية، أو تدارك النقص الذي تعاني منه المنظومة التشريعية المتعلقة بالمعاملات، أو البحث في سبل نشر الوعي الرقمي في المجتمع الذي لا يختلف عليه اثنان أنه عامل محوري أساسي في عملية نجاح التحول الإلكتروني، كما يتضح أن الاهتمام بالجانب التكنولوجي والسعي وراء تطويره فاعل مهم في عملية إرساء قواعد متينة لنظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر نظرا لما تعانيه من تأخر كبير في ميدان التطور التكنولوجي مقارنة بباقي الدول.

إن التأخر الذي أصاب عملية تفعيل نظام الإدارة الإلكترونية، يرجع لعدة أسباب قد لا تتعلق بالجانب التكنولوجي وتشريعي فقط، وإنما ترتبط مباشرة بسوء التسيير الحاصل على المستوى المحلي للسياسة العامة الوطنية في المجال الرقمي، بسبب جهل الكثير من المسؤولين لكيفية التعامل مع الأدوات والوسائل الرقمية، وتشبثهم برواسخ النظام القديم الذي يعتبر ميدانا لممارسات الفساد والتجاوزات الغير قانونية الحاصلة في تسيير المعاملات الرقمية، حيث يصعب في ظل تفعيل النظام الإلكتروني نجاح أفكارهم الفاسدة

مما يسهل عملية كشف بؤر الفساد من خلال عملية الرقابة الضمنية التي يتيحها نظام الإدارة الإلكترونية.

كل هذا أدى بنا إلى استخلاص جملة من النتائج التي حاولنا من خلالها الإجابة على الإشكالية إلى قدر ما والإحاطة بكل الجوانب النظرية والتطبيقية التي تتعلق بموضوع الإدارة الإلكترونية، نعرضها كالآتي:

ما خلفه النمط التقليدي في تسير الإدارة العمومية، من أوجه فساد وكبح ديناميكية العمل الإداري التي لطالما تسببت في تعطيل مصالح الأفراد، كان سببا وجيها دفع الحكومة الجزائرية إلى عملية التحول الإلكتروني.

الظروف الصحية التي شهدتها العالم في ظل فترة كورونا، لم تترك خيارا لكل دول العالم والجزائر خاصة، غير تفعيل نظام الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات العمومية لجمهور بطريقة متطورة وحديثة.

التوجهات التي جاء بها التعديل الدستوري لسنة 2020، كانت واضحة في شأن النهوض بالخدمة العمومية على مختلف الأصعدة من خلال تفعيل المبادئ الأساسية المتعلقة بكيفية تسير المرافق العمومية.

المحاور الكبرى التي جاء بها مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، كانت حقيقة متكاملة وشاملة مست كل الجوانب الواجب معالجتها في عملية التحول الإلكتروني، لكن وللأسف فشلت الجهة المنوطة بعملية التنفيذ في تحقيق أهداف المشروع بنسبة كبيرة مما أدى إلى التأخر إلى حد الآن في نجاح عملية التحول الرقمي.

فشل المشرع الجزائري إلى حد الآن في بناء منظومة قانونية متكاملة، تنظم جميع المعاملات الرقمية المتعلقة بالنظام، مما أدى إلى وجود فجوة رقمية تمنع عملية التكامل في العملية الإدارية.

عدم توافر بنية تحتية كافية صعب من عملية الانتقال إلى مجتمع المعلومات وتقليص الفجوة الرقمية، مما أدى إلى محدودية عملية التحول وبطئها.

حقيقة لا تزال الجزائر تفتقد الكثير من العوامل المساعدة على تفعيل حقيقي لنظام الإدارة الإلكترونية في ظل تدهور مجتمع المعلومات وضعف شبكة الإنترنت التي تعد المحور رقم واحد في تشغيل النظام الإلكتروني.

سيطرة الفكر الإداري الفاسد وتعتت بعض المسؤولين أثر عملية تسيير الأجهزة الإدارية في الدولة، خاصة على المستوى المحلي والذي يحول دون نجاح عملية التحول الرقمي في الجزائر.

عقم السياسة العامة الوطنية المتعلقة بعملية الإصلاح الإداري وافتقارها إلى الفعالية، أدى إلى تأخر كبير في تطبيق محاور مشروع الجزائر الإلكترونية.

القطاعات التي باشرت في تطبيق النظام الإلكتروني، حققت تطورا ملحوظا في عملية تسييرها، لاسيما قطاع الداخلية والجماعات المحلية الذي أصبحت له صورة رقمية تعكس حقيقة العمل على التحول التام إلى النظام الإلكتروني.

أصبح المواطن يتلقى الكثير من الخدمات العمومية الآن بطريقة إلكترونية سهلة وسريعة، حققت له إلى حد ما جزء من متطلباته في ظل التطور العصري الحاصل في المجتمع الرقمي.

عقم الإنتاج التكنولوجي لا يزال يخلق فجوة رقمية هائلة في مجتمع المعلومات على المستوى الوطني.

عدم تعميم استعمال الإنترنت وضعف عملية التدفق الخاصة بها، من بين أكبر أسباب تأخر نجاح عملية التحول الرقمي في الجزائر، التي تبقى في مراتب متدنية حسب الإحصائيات الدولية والوطنية.

لا تزال مصالح البلديات التي نالت نصيب من عملية التحول الرقمي، تعاني نقص كبير في التدعيم بوسائل الإدارة الإلكترونية مما يشكل عائقا أمامها في تنفيذ المعاملات الإدارية وتقديم خدمة عامة إلكترونية بشكل تام.

\_ لا تزال بعض المناطق لم تستوعب صيغة التحول الإلكتروني في الجزائر مما يشكل عائق في نشر الوعي الرقمي في المجتمع الجزائري.

بعد مرور قرابة 11 سنة على نهاية المدة المحددة لتطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية، لم نشهد أي تقارير رسمية متعلقة بتقييم عملية التحول أو تجديد الخطة الرئيسية الخاصة به.

التأخر في تفعيل النظام الإلكتروني أدى بالجزائر إلى خلق نهج رقمي جديد في إطار بناء مجتمع المعلومات يعتمد على الذكاء الاصطناعي في تنفيذ الوظائف والمهام المختلف. الذكاء الاصطناعي هو التوجه الرقمي المستقبلي للحكومة الجزائرية في عملية تسيير مختلف القطاعات، وتنفيذ مختلف المهام والوظائف المتعلقة بها.

تحتاج الجزائر إلى عمل كبير على جميع المستويات من أجل خلق بيئة رقمية حقيقية تدعم عملية التنمية، وتحقيق للمواطن نوع من الرفاهية في الحياة الاجتماعية. بعد تحصيل كل هذه النتائج البحثية، قررنا تقديم جملة من التوصيات والاقتراحات التي نأمل أن تأخذ بعين الاعتبار حتى نتمكن من تدارك النقص الذي تعاني منه عملية التحول الإلكتروني في الجزائر، نذكر منها:

الاهتمام بمعالجة مشكل تدفق الإنترنت من خلال السعي إلى تفعيل أفضل نوعية تضمن سرعة عالية في الاستجابة.

بناء منظومة تشريعية كاملة توازي حجم نظام الإدارة الإلكترونية، وتحتوي كل جوانبه الأساسية.

تضمنين باب خاص بالتعاملات الرقمية في مشروع قانون البلدية الجديد باعتبارها وعاء مرفقي يقدم الكثير من الخدمات العمومية الإلكترونية للمواطنين.

مراجعة وتقييم خطة مشروع الجرائر الإلكترونية ومحاورها وفق ما يتلاءم مع ما تملكه الجرائر من إمكانيات مادية وتقنية.

رصد غلاف مالي معتبر يغطي كافة أعباء عملية التحول الرقمي في الجرائر، وتقسيمه عبر عدة قطاعات.

نشر الوعي الرقمي في المجتمع على أوسع نطاق والتعريف به بطريقة تسهل عملية التعامل معه.

تكوين الموظفين والأعوان الإداريين في المجال الرقمي والتكنولوجي، إضافة إلى التركيز على تعلم اللغة الإنجليزية التي لا يكاد يخلو برنامج من برامج الإدارة الإلكترونية منها.

هيكلية البنى التحتية وتوزيعها بشكل عادل ومنصف على مستوى كامل التراب الوطني، حتى يتمكن من خلق بيئة رقمية متناسقة وواسعة النطاق.

وأخيرا تثمين مجهودات الباحثين والأكاديميين والأخذ بعين الاعتبار مقترحاتهم قصد البحث في سبل تطوير الإدارة العامة الجزائرية والنهوض بمستويات الخدمات العمومية.

# قائمة المراجع



قائمة المراجع:

1\_ المراجع باللغة العربية:

1\_ الكتب:

- 1- عبد الستار إبراهيم الدهام، التنظيم البيروقراطي إزاء الفكر الإداري المعاصر، إطار نظري، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد2، سنة2008.
- 2- جلال فاروق أحمد، الأنساوي، إبراهيم جابر السيد، الإدارة الإلكترونية، دار العلم ودار الجديد للنشر سنة 2020.
- 3- جمعة إسماعيل العياط، الإدارة الإلكترونية - دار المجد للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- 4- سيد سالم عرفة، اتجاهات حديثة في إدارة التغير، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2011.
- 5- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2016.
- 6- أحمد فرج . منتدى لعلوم ودراسات المعلومات، 2006.
- 7- علاء عبد الرزاق السالمي وخالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان-الأردن، 2008 .
- 8- نجم عبود، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية \_الوظائف المجلات، عمان، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2009.
- 9- المكاوي محمد، محمود، الإدارة الإلكترونية، الإسكندرية، دار الفكر والقانون، 2011.
- 10- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، عمان، اليازوري للنشر والتوزيع، 2010.
- جلال فاروق أحمد، الأنساوي، إبراهيم جابر السيد، الإدارة الإلكترونية، دار العلم ودار الجديد للنشر، سنة2020.

- 12- فداء أحمد، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 14- مصطفى يوسف كافي الإدارة الإلكترونية دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، دمشق، 2011.
- 15- ربيعة رضوان، المرفق العام الإلكتروني كنموذج مستحدث في ظل تزايد استعمال العنصر الإلكتروني، كتاب أعمال الملتقى الدولي الأول بعنوان: التحولات الجديدة لإدارة المرفق العام في الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة يحي فارس بالمدينة (الجزائر)، التاريخ 28-29 نوفمبر 2018.
- 16- علي خاطر شطناوي ، الوجيز في القانون الإداري، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الطبعة الأولى ، سنة 2003.
- 17- عمر عدنان، ماهية القانون الإداري (التنظيم الإداري والمرافق العامة)، منشأة المعارف، الإسكندرية، طبعة الأولى، سنة 2004.
- 18- محمد أمين عودة، إدارة المشروعات العامة: القضايا والاستراتيجيات، (الكويت: منشورات جامعة الكويت)، 1996 .
- 19- محمد الطاهر بن عاشور التونسي، مقاصد الشريعة الإسلامية، دار الكتاب اللبناني، دار الكتاب المصري 2011.
- 20- مريزق عدمان، التسيير العمومي: بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الجزائر، جسور للنشر والتوزيع، 2015.
- 21- مصطفى السيد دبوس، تثمين خدمات الدولة في إطار ما يقدمه المرفق العام من خدمات، المركز العربي للنشر والتوزيع، مصر، القاهرة، 2019.
- 22- حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1 ، 2011.

- 22- عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2008.
- 24- فريد كورتيل، تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
- 25- محمد صادق إسماعيل، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2010.
- 26- إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009 القاهرة.
- 27- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية: بين الواقع والطموح "دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية: التنظيم البناء- الأهداف- المعوقات- الحلول" الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2008.
- 28- أسامة أحمد المناعسة وجمال محمد الزعبي، الحكومة الإلكترونية: بين النظرية والتطبيق (عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2013.
- 29- يوسف أزروال، الحكم الراشد في الجزائر: الأسس النظرية وأدوات التجسيد، الإسكندرية، مكتبة الوفاء القانونية، 2016.
- 30- منير محمد الجنبهي وممدوح محمد الجنبهي، الطبيعة القانونية للعقد الإلكتروني، ب ط، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، ب ت ن.
- 31- نضال اسماعيل برهم ، أحكام عقود التجارة الإلكترونية ، ب ط ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ،الأردن، 2005.
- 33\_ وليم كرامز، محاور الذكاء السبع، دار واد النيل للتوزيع، مصر، 2011.

### 3\_ الرسائل الجامعية:

- 01-رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، تخصص إدارة عامة وتنمية محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، باتنة-1، الجزائر، سنة 2017\_2018.
- 02-أحمد كمال قنون، مشروع الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية بالجزائر بين الواقع والمأمول، جامعة وهران، 2018.
- 03-نجيب سليمان، رضا الزبون كمدخل لقياس جودة الخدمة في الإدارة العمومية الجديدة: دراسة حالة الإدارة الجبائية الجزائرية، (رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2015.
- 04-عصام مالك أحمد العبسي، مقتضيات المصلحة العامة بشأن براءات الاختراع في الدول العربية، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة باجي المختار، 2007.
- 05-عمر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، 2007.
- 06-بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وأفاق، رسالة دكتوراه، تخصص إدارة الأعمال والتسويق، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2016.
- 07-كرزادي سارة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية قطاع العدالة نموذجاً، رسالة دكتوراه، تخصص قانون إداري، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2021، 2022.
- 08-بهلول سمية، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة محلية، جامعة باتنة 1، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، سنة 2017\_2018.

- 09- بهلول سمية، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم القانونية، تخصص إدارة محلية، جامعة باتنة، الجزائر، 2017\_2018.
- 10- عائشة قصار الليل، حجية المحرر والتوقيع الإلكتروني في الإثبات - دراسة تحليلية مقارنة -، أطروحة دكتوراه، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2016-2017.
- 11- الربيع سعدي ، حجية التوقيع الإلكتروني في التشريع الجزائري ،أطروحة دكتوراه تخصص قانون جنائي ،جامعة الحاج لخضر ، باتنة ،2017.
- 12- عبد الوهاب مخلوفي، التجارة الإلكترونية عبر الانترنت ،أطروحة دكتوراه تخصص قانون أعمال ،جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2011-2012 .
- 13- أسيا تيش سليمان ، واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الاقتصادية ودورها في تطوير العمل الإداري، مذكرة ماجستير ، تخصص إدارة وأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سكيكدة ، الجزائر، 2013\_2014.
- 14- العيادة مأمون، هالي حامد، نظرية المرفق العام في تحديد نطاق القانون الإداري ، المؤسسات العامة نموذجا، رسالة لنيل شهادة ماجستير ، جامعة جرش كلية الحقوق، الأردن ، 2016.
- 15- الحاجات سامي داود سالم، المرفق العام الإلكتروني(دراسة مقارنة)، رسالة لنيل شهادة الماجستير، جامعة اليرموك، كلية القانون، الأردن، السنة 2017.
- 16- حصايم سميرة، عقود البوت (إطار استقبال القطاع الخاص في مشاريع النية التحتية)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون، تخصص قانون دولي، كلية الحقوق جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2011.
- 17- أوكال حسين، المرفق العام للمياه في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، تخصص دولة ومؤسسات، كلية الحقوق جامعة الجزائر، 2010.

- 18-يطو رزيقة، دور البلديات في تقديم الخدمات العمومية المحلية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص :إدارة الجماعات المحلية، جامعة الجزائر 3 كلية العلوم السياسية والإعلام، 2012.
- 19-بارة زيتوني، عقد الامتياز في التشريع الجزائري، مذكرة لنيل إجازة المدرسة العليا للقضاء، دفعة 17، المدرسة العليا للقضاء ، الجزائر ، 2009.
- 20-عز الدين الغوساني، الإدارة الإلكترونية بالمغرب الواقع لمعيقات والرهانات، بحث لنيل شهادة الإجازة، جامعة القاضي عياض ، قلعة السراغنة، 2017\_2018.
- 21\_سيد سالم عرفة، اتجاهات حديثة في إدارة التغير، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2011، ص210.
- 22\_عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006 .
- 23\_أحمد أحمد الوافي، فكرة المنفعة العامة في نزاع الملكية الخاصة، رسالة دكتوراه ، جامعة الإسكندرية ، 1992.
- 4\_المقالات العلمية:**
- 1\_بن أعراب محمد، تجربة الإدارة الإلكترونية بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة العمومية وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، 19، 2014 .
- 2\_حمودي محمد، الجريمة المنظمة العابرة للحدود وآليات مواجهتها، مجلة القانون، المركز الجامعي أحمد زيانة غليزان، 2019.
- 3\_رشيدة بوكري، التوقيع الإلكتروني في التشريع الجزائري، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد 4، السنة 2016.

- 4\_ فطيمة الزهراء مصدق، التصديق الإلكتروني كوسيلة لحماية التوقيع الإلكتروني، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، المجلد 05، العدد 01، السنة 2020\05\11.
- 5\_ حواس فتيحة، التوقيع الإلكتروني (الخصوصيات والتطبيقات)، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، المجلد 07، العدد 01، 2021\06\28.
- 6\_ محمد عقوني، الآليات التقنية والقانونية لحماية التوقيع الإلكتروني، مجلة الفكر، العدد 18، الجزائر، 2019.
- 7\_ سمير دحماني، التصديق الإلكتروني كوسيلة أمان لآليات الدفع الإلكتروني عبر الانترنت، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، المجلد 04، العدد 01، الجزائر، 2018.
- 8\_ أمينة قهواجي، ليلي مطالي، الإطار المفاهيمي والقانوني للتوقيع والتصديق الإلكترونيين في الجزائر، مجلة المشكاة في الاقتصاد والتنمية والقانون، المجلد 04، العدد 08، السنة 2018.
- 9\_ يوسف مسعودي ورحاب أرجيلوس، مدى حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات في التشريع الجزائري (دراسة على ضوء القانون 15\_04)، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 6، العدد 11، المركز الجامعي تامنغاست، الجزائر، جانفي 2017.
- 10\_ سعاد بوبحة، الذكاء الاصطناعي، تطبيقات وانعكاسات، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 6، العدد 4، 2022.
- 11\_ محمد بن أعراب، "تجربة الإدارة الإلكترونية بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي"، مجلة العلوم الاجتماعية 19 (ديسمبر 2014).
- 12\_ عبد الله بن شرف الغامدي، الذكاء الاصطناعي للتنفيذيين الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، سلسلة الأدلة الإرشادية (1)، مارس 2022.

- 13\_ بن الأسد صالح الأسد، الذكاء الاصطناعي : الفرص المخاطر والواقع في الدول العربية، مجلة إضافات اقتصادية، المجلد 07، العدد 01، 2023.
- 14\_ ليندة صيمود، سهيلة دهماني، الذكاء الاصطناعي تقنية رقمية تقود إلى ابتكار تجربة تعليمية ناشئة في الجزائر، شركة انكيديا نموذجاً، رقمه مجلة الدراسات الإعلامية والاتصالية، المجلد 02، العدد 02، السنة 2022.
- 15\_ العربي بوعمامة وحليمة رقاد، "الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية: رهانات ترشيد الخدمات العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية 09 (ديسمبر 2014)
- 17\_ عبد القادر موفق، البلدية الإلكترونية كآلية لتعزيز الشفافية الإدارية والمالية في البلديات الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خضير بسكرة، العدد 40، 2015.
- 18\_ فتيحة فرطاس، "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة العمومية ودورها في تحسين خدمة المواطنين"، مجلة الاقتصاد الجديد 15، السنة فيفري 2016.
- 19\_ غنية نزلي، " دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية 12 (جانفي 2016) .
- 20\_ صدام حسين علي وعلاء أحمد حسن، "مدى توافر بعض متطلبات الاستعداد الاستراتيجي للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية: دراسة حالة مديرية العامة للتربية نينوى" مجلة تنمية الرافدين 2011.
- 21\_ موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة -بسكرة- الجزائر)" مجلة الباحث 09 (2011).



- 22\_ نوفل حديد، كريبط حنان، أمن المعلومات ودوره في مواجهة الاعتداءات الإلكترونية على نظام معلومات، مجلة المؤسسة، العدد 3 2014.
- 23\_ زروقي تسرين، الإدارة الإلكترونية كأحد إفرازات عالم تكنولوجيا الإنترنت والتجارة الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد العدد 15 ، المجلد 02 ، 2016 .
- 24\_ بن مرسل رفيق ، الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية ، كلية الحقوق أحمد بوقرة \_بومرداس، العدد 03، سنة 2020.
- 25\_ تبينة حكيم ، تطبيقات مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر «قراءة في بعض نماذج الخدمة العمومية "، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية ، المجلد الخامس ، عدد رقم 3، جامعة زيان عاشور ، الجلفة ، الجزائر، سنة 2020.
- 26\_ عبید عصام محمد، التخطيط الإستراتيجي في مؤسسات المعلومات، مجلة دراسة المعلومات، مجلة دراسات المعلومات، العدد الرابع، 2009 .
- 27\_ دوسة محمد بشارة، الحوسبة وأثرها في تطوير بيانات الأعمال، مجلة العدل ، وزارة العدل سودان ، المجلد، 05، عدد 10، سنة 2003.
- 28 \_ راضية سنقوقة، دور الإدارة في ترشيد المرفق العام، مجلة الباحث للدراسات القانونية، العدد، 12 جانفي 2018.
- 29\_ فرطاس فتيحة "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، " مجلة الاقتصاد الجديد الجزائر العدد15 المجلد 02 2016 .
- 30\_ نجم أحمد، المفهوم القانوني للمنفعة العامة في نطاق الاستهلاك ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 29 العدد 02 ، سنة 2013 .
- 31\_ أحمد كمال قنون ، مشروع الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية بالجزائر بين الواقع والمأمول ، جامعة وهران.

- 32\_ محمد أمين عودة، إدارة المشروعات العامة: القضايا والاستراتيجيات، (الكويت: منشورات جامعة الكويت)، 1996 .
- 33\_ سناء رحمانى، القاعدة الفقهية المصلحة العامة مقدمة على المصلحة الخاصة ودورها في مكافحة الفساد، مجلة الإحياء، العدد 22، المجلد 18.
- 4\_ **الملتقيات والمؤتمرات واللقاءات العلمية:**
- 1\_ عمراني ، أحمد. بن عبد الله ، الأزرق.6-7 أبريل 2010 نظام المعلوماتية في القانون الجزائري :واقع وآفاق، " المؤتمر السادس لجمعية المكتبات و المعلومات السعودية تحت عنوان بيئة المعلومات الآمنة"، الرياض .
- 2\_ ربيعة رضوان، المرفق العام الإلكتروني كنموذج مستحدث في ظل تزايد استعمال العنصر الإلكتروني، كتاب أعمال الملتقى الدولي الأول بعنوان : التحولات الجديدة لإدارة المرفق العام في الجزائر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة يحي فارس بالمدينة (الجزائر)، التاريخ 28-29 نوفمبر 2018.
- 3\_ محمد شلوش، الإذاعة والخدمة العمومية ، (ورقة بحثية في ندوة الإذاعة المسموعة: الواقع والآفاق ، اتحاد إذاعات الدول العربية الجزائر، 10، نوفمبر 2007.
- 4\_ عبد المليك مزهودة، التسيير الإستراتيجي في السياق العمومي، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول تسيير وتمويل الجماعات المحلية، جامعة باتنة، ديسمبر 2004.
- 5\_ الطيب قبال، "صندوق تملك الاستعمال وتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال: الدعم المالي والإجراءات التحفيزية"، ورقة قدمت في يوم برلماني حول: "تطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال بالجزائر"، مقر المجلس الشعبي الوطني، الجزائر، 18 أبريل 2013.
- 6\_ عبد الناصر سايح، "أفاق تطوير قطاع البريد في ضوء البيئة القانونية الجديدة"، ورقة قدمت في يوم برلماني حول: "تطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال بالجزائر"، مقر المجلس الشعبي الوطني، الجزائر، 18 أبريل 2013.

- 7\_ عبد القادر بلعربي وآخرون، "تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر" ،ورقة بحث قدمت في ملتقى دولي الخامس حول: "الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية"، خميس مليانة، الجزائر، 14-13 مارس 2012.
- 8\_ بهلول سمية، البلدية الإلكترونية قفزة نوعية لتطوير وعصرنة خدمات الجماعات المحلية، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية والجماعات المحلية في الجزائر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،جامعة قسنطينة ،الجزائر، 08 09 ماي 2017.
- 9\_ عبد الله عبد الرحيم الكندري، المحددات التي تواجه الخدمات الإلكترونية من واقع التطبيق العملي في الجهاز القضائي، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الحلقة النقاشية الرابعة حول الأبعاد القانونية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الكويت، المنعقدة بتاريخ 04 فيغري 2003.
- 10\_ حسين بن محمد الحسن، "الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق" (ورقة بحث قدمت في ملتقى دولي للتنمية الإدارية: "نحو أداء متميز في القطاع الحكومي"، رياض، المملكة العربية السعودية، - 01 04 نوفمبر 2009).
- 12\_ السعيد سليمان، "الخدمة العمومية المحلية بين النص والواقع" (ورقة قدمت في يوم دراسي حول: "الخدمة العمومية في الجزائر: واقع وأفاق"، جيجل، الجزائر، 2015).
- 13\_ بوعمامة جيلالي، نظام الإدارة الإلكترونية آلية لمواجهة التحديات الصحية ( كوفيد 19) ، مداخلة مقدمة ضمن ملتقى دولي بعنوان رقمه الإدارة في زمن فيروس كورونا" بين الواقع والتحديات"، جامعة أحمد منتوري قسنطينة، في 04\11\2020.

## 5\_التقارير:

1\_التقرير الإقليمي للتعليم للجميع الخاص بالدول العربية للعام، 2014 مكتب اليونسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية- بيروت، الاجتماع العالمي للتعليم للجميع 12-14 مايو 2014 عمان.

2\_ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، "تقرير حول تقييم تنفيذ البرنامج القطاعي لتخفيف الإجراءات الإدارية وتحسين الخدمة العمومية لسنة 2015"، تاريخ صدور التقرير: ديسمبر. 2015.

## 6\_المراجع باللغة الأجنبية:

1. \_Organisation de Coopération Et de Développement Economiques (OCED) "L'administration Electronique: Un Imperatif Principales Conclusions". Edition OCED Paris ، 2004.
2. \_Aidonidis ،Christine." E-Administration : Enjeux Et Facteurs Clés de Succès". République Et Canton de Genève : Département des Constructions Et Technologies de L'information ، 2007
3. \_Jeffrey Roy « Service ،Security ،Transparency And Trust : Government Online Or Governance Renewal In Canada ? » ،International Journal Of Electronic Government Research ،(IJEGR) ،Vol 1 ،N°1 ، 2005.
4. \_Jean Sébastien Pliczer. LA NOTION DE SERVICE PUBLIC. Cairn Info Revu de Informations Sociales N° 158.
5. \_ DEBIH Hatem ،The Concept Of E-Administration: Evolution ، Perspectives & Challenges ،\_Mohamed Boudiaf's University ،Msila ، The Jornal Of Teacher Researcher Of Legal And Political Studies -Vol 07 - N° 01 - June 2022.
6. \_Marie \_Christine Rouault. Droit Administratif ;Gualino Edition ; Paris.
7. \_La Perception de La Qualité Dans Le Domaine Des Services : Vers Une Clarification Des Concepts André Boyer ،Ayoub Nefzi..dans La Revue Des Sciences De Gestion 2009/3-4 (N° 237-238)
8. \_Réflexions Sur L'intérêt Général ،Rapport Public 1999 ،EDCE N° 50 ، La Documentation Française

9. \_L. Zheng ،W. Kwok ،V. Aquaro ،X. Qi ،Digital Government ،Smart Cities And Sustainable Development ،ICEGOV2019 ،3-5 April 2019 ، Melbourne ،VIC ،Australia
10. \_H-J ،Liao Et Al ،\ Journal Of Network And Computer Application 36 ، 2013.
11. \_Sécurité des Systèmes D'information :Guide Pratique A L'usage Des Dirigeant » ،Espace Numérique Entreprises Janvier2010
12. \_Jacques Chevallier .Le Service Public .Paris :Presse Universitaire De France.1971.

## 7\_ المواقع الرسمية:

- 1\_الجمهورية الجزائرية الشعبية، موقع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، "تطور قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر منذ 1962.
- 2\_ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "السياسة الحكومية في مجال العدالة والحقوق"، 2015، ص- 03. 04. تم تصفح الموقع بتاريخ.01/03/2024.

\_1 [http://www. Premier-minister.gov.dz/arabe/media/PDF/dossier/Telecom/E-Alger.PDF](http://www.Premier-minister.gov.dz/arabe/media/PDF/dossier/Telecom/E-Alger.PDF).  
 \_2 [www. Premier-ministre.gov.dz/.../ front /../ justice-ar.pd](http://www.Premier-ministre.gov.dz/.../ front /../ justice-ar.pd).  
 \_3Algérienne Démocratique et Populaire ،Ministère de L'intérieur et des Collectivités Locales ،Henni A ،"L'Administration électronique en Algérie" ،2016.  
 \_4République Algérienne Démocratique et Populaire ،E-commission ،"E-Algérie 2013" ، Décembre 2008.

## 8-المواقع الإلكترونية:

- 1\_www. Djazairnews.info/dialogue/492042
- 2\_ <http://www.elchoroukonline.com/ara/articles/508779.html>
- 3\_ <http://democraticac.de/?p=3817>
- 4\_ <https://adelghezzal.wordpress.com/2014/12/18/%>
- \_5<https://mawdoo3.com>
- 6\_ <https://hix.ai/ar/hub/chatgpt/what-is-gpt-4- and-how-to-use-it>
- 7- <https://elbadilabc-ar.dz/>

## 9\_ النصوص القانونية:

### 1\_ الدستور

1\_ التعديل الدستوري لسنة 2020، الجريدة الرسمية العدد 82 المؤرخة في 30 ديسمبر 2020.

### 2\_ القوانين:

1 - القانون المدني، رقم 05\_10 المؤرخ في 13 جمادى الأولى عام 1426 الموافق 20 يوليو 2005، المعدل والمتمم بالقانون 07\_05 سنة 2007، الجريدة الرسمية رقم 44\2005.

2\_ القانون رقم 03\_2000، المؤرخ في: 5 جمادى الأولى 1421 الموافق ل 05 أوت 2000، المتضمن القواعد العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، المعدل والمتمم وجريدة رسمية العدد 48.

3\_ القانون 06\03 المتضمن القانون الأساسي للموظف العام المؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427، الموافق ل 15 يوليو 2006، الجريدة الرسمية الجزائرية عدد 46، المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 22\22 المؤرخ في 24 جمادى الأولى عام 1444، الموافق ل 18 ديسمبر 2022.

4\_ قانون رقم 11\_10 المؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق 22 يونيو 2011، المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية العدد 37.

5\_ القانون 14\_08 المؤرخ في 09 أوت 2104، يعدل الأمر رقم 70\_20 المؤرخ في 19 فيفري 1970، المتعلق بالحالة المدنية، ج، ر العدد 49 الصادرة في 20 أوت 2014.

6\_ القانون 15\_04، المحدد للقواعد العامة الخاصة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني المؤرخ في 01 فبراير 2015، الجريدة الرسمية العدد، 06.

- 7\_ القانون 04\_18 سنة 2018 المتعلق بإنشاء سلطة ضبط سوقى البريد والاتصالات الإلكترونية.
- 8\_ قانون رقم 05\_18 المؤرخ فى 10ماي 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، العدد 28.
- 9\_ القانون رقم 18\_22 المؤرخ فى 25 ذى الحجة 1443 الموافق 24 يوليو 2022، المتعلق بالاستثمار، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 50.
- 10- قانون رقم 04-18 المؤرخ فى 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018. يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية. 07 جوان 2018.
- 2\_ المراسيم التنظيمية:
- 1\_ المرسوم الرئاسي رقم 131\_88 المتعلق بعلاقة الإدارة بالمواطن، المؤرخ فى 07\09\1988، جريدة رسمية عدد 39.
- 2\_ المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ فى 09/05/2007 المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 37.
- 3\_ المرسوم الرئاسي 03\_16، مؤرخ فى 07 يناير 2016، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، ج، ر، ج ج عدد 02، صادرة فى 13 يناير 2016.
- 4\_ المرسوم الرئاسي 17\_143، المؤرخ فى 17 أبريل 2017، يحدد كفاءات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، ج، ر العدد 25 الصادر فى 19 أبريل 2017.
- 5- المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ فى 3 جمادى الأولى عام 1419 الموافق 25 غشت سنة 1998 الذى يضبط شروط وكفاءات إقامة خدمات "أنترنت" واستغلالها.

6- المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 16 رجب عام 1421 الموافق 14 أكتوبر سنة 2000 مرسوم تنفيذي يعدل المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 03 جمادى الأولى عام 1419 الموافق 25 غشت سنة 1998 الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات "انترنت" واستغلالها.

7- الامر رقم 10/04 المؤرخ في 16 رمضان عام 1431 الموافق ل 26 غشت 2010 ن يعدل ويتمم الأمر 10/03 المؤرخ في جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت 2003، والمتعلق بالنقد والقرض المصرفي.

8-الأمر رقم 75\_58 المتضمن القانون المدني الجزائري، المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق ل 26 سبتمبر 1975، المعدل والمتمم، رقم 05\_10 المؤرخ في جمادى الأولى عام 1426 الموافق ل 20 يوليو 2005، الجريدة الرسمية، رقم 44.

9- الأمر رقم 76-103 مؤرخ في 17 ذي الحجة الموافق ل 09 ديسمبر سنة 1976 يتضمن قانون الطابع.

### 3\_القرارات:

1\_ القرار رقم 4179 المؤرخ في 25 ماي 2011، يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر، ج، ر العدد 31 الصادرة في 05 جوان 2011.

2\_قرار وزاري مؤرخ في 26 ديسمبر 2011، محدد للمواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري ، جريدة رسمية العدد 01 الصادرة في 14 جانفي 2012.

3\_القرار رقم 991 المؤرخ في 02 أوت 2022 يحدد كيفية الالتحاق بالطور الثالث دكتوراه وتنظيمه وشروط إعداد رسالة الدكتوراه ومناقشتها.



# الفهرس

## الفهرس

|    |                                                                           |
|----|---------------------------------------------------------------------------|
| 01 | مقدمة:                                                                    |
| 12 | الباب الأول: تطور عملية الإصلاح الإداري في الجزائر                        |
| 13 | الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية فكر إداري آخر في الجزائر                 |
| 13 | المبحث الأول: الانتقال نحو نظام للإدارة الإلكترونية في الجزائر            |
| 14 | المطلب الأول: تحديد الإطار العام للإدارة الإلكترونية                      |
| 14 | الفرع الأول: تطور نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر                     |
| 15 | أولاً: مستقبل التحول الرقمي في القطاع العام                               |
| 19 | ثانياً: المؤشرات التقنية للإدارة الإلكترونية في الجزائر                   |
| 19 | أ) الإدارة العامة الجزائرية في مرحلة: 1970-1979:                          |
| 20 | ب) الإدارة العامة الجزائرية في مرحلة 1980_1990:                           |
| 21 | ج) الإدارة العامة الجزائرية خلال مرحلة 199 إلى يومنا هذا:                 |
| 22 | ثالثاً: المؤشرات القانونية للإدارة الإلكترونية في الجزائر                 |
| 22 | مرحلة بناء المنظومة التشريعية الرقمية 1975_2003 :                         |
| 23 | مرحلة إقرار المعاملات الإلكترونية منذ 2003_2013 :                         |
| 25 | الفرع الثاني: نحو الإدارة الإلكترونية والتخلي عن الإدارة التقليدية        |
| 26 | أولاً: تأثير التحول التكنولوجي على الإدارة العامة الجزائرية:              |
| 27 | ثانياً: نقائص وسلبيات الإدارة التقليدية في الجزائر:                       |
| 28 | ثالثاً: السعي نحو تحسين جودة الخدمات في الجزائر:                          |
| 28 | رابعاً: الدوافع السياسية والاقتصادية لتبني الإدارة الإلكترونية في الجزائر |

|    |                                                                           |
|----|---------------------------------------------------------------------------|
| 29 | المطلب الثاني: مفهوم نظام الإدارة الإلكترونية.....                        |
| 30 | الفرع الأول: الإدارة الإلكترونية وما يقابلها من مصطلحات حديثة:.....       |
| 30 | _أولا: الحكومة الإلكترونية.....                                           |
| 31 | -الفرع الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية.....                             |
| 34 | الفرع الثاني: الإدارة الإلكترونية تنوع الخصائص ووحدة المبادئ.....         |
| 35 | _أولا: خصائص الإدارة الإلكترونية.....                                     |
| 36 | ثانيا: مبادئ الإدارة الإلكترونية.....                                     |
| 36 | 1_أولوية المواطن في العملية الإدارية:.....                                |
| 39 | الفرع الثالث: مكونات نظام الإدارة الإلكترونية.....                        |
| 39 | أولا: عناصر نظام الإدارة الإلكترونية.....                                 |
| 40 | ثانيا: نموذج عن نظام الإدارة الإلكترونية.....                             |
| 41 | الشكل رقم: 01 مخطط عمل نظام الإدارة الإلكترونية.....                      |
| 42 | المبحث الثاني: القيمة التطبيقية لنظام الإدارة الإلكترونية.....            |
| 42 | المطلب الأول: التميز بين نظام الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية..... |
| 42 | الفرع الأول: من حيث الوظائف الحديثة.....                                  |
| 43 | أولا: التخطيط الإلكتروني.....                                             |
| 44 | ثانيا: التنظيم الإلكتروني.....                                            |
| 45 | ثالثا: التوجيه الإلكتروني:.....                                           |
| 46 | رابعا: اتخاذ القرار الإلكتروني:.....                                      |

|    |                                                                                      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 47 | خامسا: الرقابة الإلكترونية:                                                          |
| 49 | الفرع الثاني: المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية من حيث الوسائل.... |
| 51 | المطلب الثاني: أهمية نظام الإدارة الإلكترونية.....                                   |
| 52 | الفرع الأول: أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للأجهزة الإدارية:                     |
| 53 | الفرع الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمواطنين:                           |
| 54 | الفرع الثالث: أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للأعمال التجارية.....                |
| 55 | الفصل الثاني: المرفق العام الإلكتروني كوعاء للخدمة العمومية الحديثة.....             |
| 56 | المبحث الأول: المرفق العام الإلكتروني.....                                           |
| 56 | المطلب الأول: الإطار العام للمرفق الإلكتروني.....                                    |
| 56 | الفرع الأول: مفهوم المرفق العام الإلكتروني:                                          |
| 57 | _أولا: المرفق العام:                                                                 |
| 57 | _ثانيا: المرفق العام الإلكتروني:                                                     |
| 58 | _ثالثا: تميز المرفق العام الإلكتروني عن ما يشابهه من الأنظمة:                        |
| 59 | الفرع الثاني: عناصر المرفق العام الإلكتروني.....                                     |
| 59 | _أولا: العناصر العامة للمرفق العام:                                                  |
| 61 | _ثانيا: العناصر الخاصة بالمرفق العام لإلكتروني:                                      |
| 63 | الفرع الأول: الأساليب التقليدية والحديثة لإدارة المرفق العام الإلكتروني.....         |
| 63 | _أولا: طرق التقليدية والحديثة المباشرة:                                              |
| 66 | الفرع الثاني: مبادئ المرفق العام الإلكتروني:                                         |

|    |                                                             |
|----|-------------------------------------------------------------|
| 67 | أولاً: مبدأ سير المرفق العام الإلكتروني بانتظام وإضطراد:    |
| 68 | ثانياً: أثر استخدام العنصر الإلكتروني على مبدأ المساواة:    |
| 69 | ثالثاً: مبدأ قابلية المرفق العام الإلكتروني للتكيف والتطور: |
| 69 | المبحث الثاني: الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر       |
| 70 | المطلب الأول: الإطار العام للخدمة العمومية الإلكترونية      |
| 70 | الفرع الأول: مفهوم الخدمة العمومية                          |
| 70 | أولاً: تعريف الخدمة                                         |
| 73 | ثالثاً: تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية وخصائصها          |
| 73 | 1_تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية:                        |
| 75 | أ_الخدمة العمومية الإلكترونية عملية:                        |
| 76 | ب_ الخدمة العمومية الإلكترونية كنظام:                       |
| 77 | 1_ نظام التسليم:                                            |
| 77 | 2_خصائص الخدمة العمومية الإلكترونية:                        |
| 78 | أ- تحقيق المصلحة العامة:                                    |
| 80 | ب_ الاستقلالية عن السوق:                                    |
| 80 | 1_انعدام علاقة البيع:                                       |
| 81 | 2_الرقابة العمومية على الخدمة:                              |
| 81 | الفرع الثاني: مبادئ الخدمة العمومية على اختلاف أنواعها      |
| 81 | أولاً: المبادئ التي تحكم سير الخدمات العمومية الإلكترونية   |

|     |                                                                                        |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 84  | ثانيا: أنواع الخدمات العمومية الإلكترونية.....                                         |
| 84  | 1_ التقسيمات المختلفة للخدمات العمومية:.....                                           |
| 86  | 2_ التقسيم الشائع للخدمات العمومية:.....                                               |
| 87  | المطلب الثاني: نظام الإدارة الإلكترونية وسيلة للنهوض بالخدمة العمومية الإلكترونية..... |
| 87  | الفرع الأول: وسائل رقمنة الخدمات العمومية.....                                         |
| 87  | _أولا: المتطلبات الإجرائية لتطوير الخدمة العمومية الإلكترونية.....                     |
| 88  | 1- المتطلب السياسي:.....                                                               |
| 88  | 2_:المتطلبات الإدارية:.....                                                            |
| 89  | أ- وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس:.....                                                |
| 90  | ب- التنظيم الخاص بالأجهزة الإدارية:.....                                               |
| 91  | 3_ المتطلبات الخاصة بالموارد البشري: ( الموظفين _ المستخدمين).....                     |
| 93  | 4_ المتطلبات التشريعية:.....                                                           |
| 94  | 5_ المتطلبات المالية:.....                                                             |
| 95  | ثانيا: المتطلبات التقنية.....                                                          |
| 95  | 1_ البنى التحتية:.....                                                                 |
| 97  | 2_ المتطلبات الأمنية:.....                                                             |
| 100 | الفرع الثاني: مستقبل الخدمة العمومية في ظل نظام الإدارة الإلكترونية.....               |
| 101 | _أولا: أوجه الخدمة العمومية الإلكترونية.....                                           |
| 101 | 1_ تحسين مستوى الأداء الإداري للخدمات:.....                                            |

|                                                                                                                                            |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ب_ الخدمات من الحكومة إلى قطاع الأعمال:                                                                                                    | 102 |
| 2- التعريف بإجراءات الحصول على الخدمة:                                                                                                     | 103 |
| 3_: الدقة في المعاملات:                                                                                                                    | 103 |
| 4_: شفافية الخدمات العمومية:                                                                                                               | 104 |
| 5_: تقليص تكاليف الخدمة:                                                                                                                   | 104 |
| _ثانيا: البوابة الحكومية للخدمة العمومية (نموذج عن الخدمة العمومية الإلكترونية)                                                            |     |
|                                                                                                                                            | 104 |
| 1_ تعريف البوابة الحكومية للخدمة العمومية:                                                                                                 | 105 |
| 2_خصائص البوابة الحكومية للخدمة العمومية:                                                                                                  | 105 |
| الباب الثاني: استراتيجية الدولة الجزائرية لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية                                                                  | 104 |
| الفصل الأول: واقع التحول الإلكتروني في الجزائر                                                                                             | 105 |
| المبحث الأول: مشروع الجزائر الإلكترونية 2008_2013                                                                                          | 106 |
| المطلب الأول: مضمون مشروع الجزائر الإلكترونية 2013                                                                                         | 106 |
| الفرع الأول: المحاور التي تناولها مشروع الجزائر الإلكترونية                                                                                | 106 |
| _أولا: المحور "أ": تعميم استعمال التكنولوجيا والإنترنت في الإدارات العمومية ....                                                           | 107 |
| _ثانيا: المحور "ب" تعميم استعمال تكنولوجيا المعلومات في الشركات:                                                                           | 107 |
| ثالثا: المحور "ج": تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصال | 108 |
| رابعا: المحور "د": دفع تطوير الاقتصاد الرقمي:                                                                                              | 109 |

|     |                                                                               |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------|
| 110 | السرعة.....                                                                   |
| 110 | سادسا: المحور "و" تطوير الكفاءات البشرية:.....                                |
| 111 | سابعا: المحور "ز" تدعيم البحث العلمي والتطوير والابتكار:.....                 |
| 112 | ثامنا المحور "ح" ضبط مستوى الإطار التشريعي الوطني:.....                       |
| 112 | تاسعا المحور "ط" تدعيم الإعلام والاتصال:.....                                 |
| 113 | عاشرا المحور "ك" تثمين التعاون الدولي.....                                    |
| 114 | إحدى عشر المحور "ي" آليات التقييم والمتابعة.....                              |
| 114 | أثنا عشر المحور "ل" تفعيل الإجراءات التنظيمية:.....                           |
| 116 | الفرع الثاني: أهداف مشروع الجوائر الإلكترونية.....                            |
| 119 | المطلب الثاني: مؤشرات قياس التحول الإلكتروني في الجوائر.....                  |
| 119 | الفرع الأول: معايير قياس التحول الإلكتروني الدولية (هيئة الأمم المتحدة):..... |
| 122 | الجدول رقم 02: تقاويم الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية.....                  |
| 122 | أولا: تحليل مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية:.....                               |
| 124 | ثانيا: تحليل مؤشر الخدمة عبر الإنترنت:.....                                   |
| 127 | ثالثا: تحليل مؤشر المشاركة الإلكترونية ومكوناته:.....                         |
| 130 | رابعا: تحليل مؤشر رأس المال البشري:.....                                      |
| 137 | الفرع الثاني: معايير قياس التحول الإلكتروني على المستوى الوطني:.....          |
| 138 | أولا: المؤشرات الأساسية للنفوذ واستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال:.....     |
| 138 | الجدول رقم 03: التقرير السنوي لسلطة ضبط البريد والمواصلات.....                |



|    |                                                                                       |     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2_ | تطور عدد المشتركين في الهاتف النقال:                                                  | 139 |
| 3_ | تطور عدد المشتركين في سوق الإنترنت في الجزائر:                                        | 141 |
|    | ثانيا: معايير قياس التحول الإلكتروني وفق الخطط القطاعية الحكومة                       | 143 |
| 1_ | البيئة الرقمية والتدابير التحفيزية:                                                   | 144 |
|    | الدعم المالي عبر صندوق تملك استعمال وتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال: ...           | 144 |
|    | المبحث الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى مصالح البلديات الجزائرية (نموذجاً) | 156 |
|    | المطلب الأول: البلدية الإلكترونية في الجزائر                                          | 157 |
|    | الفرع الأول: مفهوم البلدية الإلكترونية                                                | 157 |
|    | أولاً: تعريف البلدية الإلكترونية                                                      | 158 |
|    | ثانيا: مقومات البلدية الإلكترونية:                                                    | 159 |
| 1_ | الفعالية في أداء الخدمات على مستوى مصالح البلدية:                                     | 159 |
| 2_ | التطوير الهيكلي لمصالح البلدية:                                                       | 159 |
| 3_ | بعض مهام وخدمات مصالح البلدية الإلكترونية:                                            | 160 |
|    | الفرع الثاني: نماذج عن خدمات البلدية الإلكترونية                                      | 160 |
|    | أولاً: السجل الوطني الآلي للحالة المدنية:                                             | 160 |
|    | ثانيا: نتائج تفعيل السجل الوطني الآلي للحالة المدنية:                                 | 163 |
|    | ثالثاً: بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين:                                 | 164 |
| 1_ | جواز السفر البيومتري:                                                                 | 164 |
| 2_ | بطاقة التعريف الوطنية البيومترية:                                                     | 165 |

|                                                                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3_ إجراءات طلب الحصول على جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين:                                                    | 168 |
| ج- المنصة الرقمية للطابع الجبائي:                                                                                  | 169 |
| المطلب الثاني: التوقيع والتصديق الإلكترونيين كآلية لإثبات البيانات الخاصة بجواز السفر وبطاقة التعريف الإلكترونيين: | 169 |
| الفرع الأول: مفهوم التوقيع الإلكتروني:                                                                             | 170 |
| _أولا: تعريف التوقيع الإلكتروني:                                                                                   | 170 |
| _ثانيا: خصائص التوقيع الإلكتروني:                                                                                  | 172 |
| الفرع الثاني: أنواع التوقيع الإلكتروني:                                                                            | 173 |
| الفرع الثالث: التصديق الإلكتروني كآلية لحماية التوقيعات الإلكترونية:                                               | 175 |
| _ثانيا: الجهات الوطنية المختصة بعملية التصديق الإلكتروني:                                                          | 176 |
| 1_ السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني:                                                                              | 176 |
| _أ_ الاختصاص التنظيمي:                                                                                             | 176 |
| ب_ الاختصاص الاستشاري:                                                                                             | 177 |
| ج_ اختصاص قمعي:                                                                                                    | 177 |
| 2_ مقدم خدمات التصديق الإلكتروني:                                                                                  | 177 |
| 3-الطرف الثالث الموثوق:                                                                                            | 179 |
| 4- السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني:                                                                             | 179 |
| 5- السلطة الاقتصادية للتوقيع الإلكتروني:                                                                           | 179 |
| الفصل الثاني: تقييم تطبيقات نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر:                                                   | 180 |
| المبحث الأول: نتائج تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر:                                                     | 181 |

|                                                                                                        |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| المطلب الأول: نتائج تطبيق الإدارة الإلكترونية بالنسبة للأجهزة الإدارية.....                            | 181 |
| الفرع الأول: النتائج المترتبة بالنسبة لخدمات الإدارات العامة.....                                      | 181 |
| الفرع الثاني: النتائج المترتبة بالنسبة لخدمات مصالح البلدية.....                                       | 184 |
| المطلب الثاني: نتائج تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية بالنسبة للعنصر البشري ( المرتفقين _ الموظفين)..... | 187 |
| الفرع الأول: نتائج تطبيق الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمرتفقين.....                                    | 188 |
| الفرع الثاني: نتائج تطبيق الإدارة الإلكترونية بالنسبة للموظفين.....                                    | 189 |
| المطلب الأول: معوقات تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر.....                                    | 191 |
| الفرع الأول: عراقيل تتعلق بالجانب التقني والمعلوماتي.....                                              | 191 |
| _أولا: رداءة شبكة المعلومات والاتصالات.....                                                            | 191 |
| رداءة مستوى البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية وانعدامها في بعض المناطق:.....                 | 192 |
| _ثانيا: مشكلة الولوج لشبكة الإنترنت:.....                                                              | 193 |
| 6 _ضعف مجتمع المعلومات في الجزائر:.....                                                                | 194 |
| الفرع الثاني: عراقيل تتعلق بجانب التسيير الإداري.....                                                  | 196 |
| المطلب الثاني: بدائل الإدارة الإلكترونية في ظل النهج الرقمي الجديد للحكومة الجزائرية.....              | 200 |
| الفرع الأول: الذكاء الاصطناعي دعامة لنظام الإدارة الإلكترونية.....                                     | 200 |
| أولا: مفهوم الذكاء الاصطناعي:.....                                                                     | 201 |
| 1_ تعريف الذكاء الاصطناعي:.....                                                                        | 201 |

|     |                                                                      |
|-----|----------------------------------------------------------------------|
| 202 | 2_ خصائص الذكاء الاصطناعي:                                           |
| 203 | _ثانيا: استخدامات الذكاء الاصطناعي                                   |
| 204 | ثالثا: تطبيقات الذكاء الاصطناعي:                                     |
| 207 | الفرع الثاني: تحديات الذكاء الاصطناعي في ظل برنامج الحكومة الجزائرية |
| 207 | _أولا: سياسة الحكومة الجزائرية في ميدان الذكاء الاصطناعي             |
| 209 | _ثانيا: التحديات والمخاطر المتوقعة بالنسبة للذكاء الاصطناعي          |
| 210 | 1_ تحديات الذكاء الاصطناعي:                                          |
| 217 | قائمة المراجع:                                                       |
| 244 | الفهرس:                                                              |

## ملخص الدراسة:

لما تزايد اهتمام الدولة الكبير بتطوير عملية توفير الحاجة العامة للأفراد في اطار تطور دورها داخل المجتمع، سعت إلى توفير الوسائل الملائمة لتحقيق هذا المطلب، فكان نظام الإدارة الإلكترونية وسيلة ذات فعالية كبيرة ينمي ويطور الإدارات والمؤسسات العمومية التي تعنى بعملية تقديم الحاجات العامة للأفراد على اختلاف أنواعها، من خلال اعتماد الإنترنت ومخرجات التكنولوجيا كوسائل أساسية في عملية التسيير بالنسبة لهذه المنظمات والهيئات الإدارية الإلكترونية. وقد خلصت دراستنا إلى أن الجزائر كدولة سائرة في طريق النمو تسعى إلى تحقيق التنمية في مختلف الأصعدة والمجالات كان لها شطر من عملية التحول الرقمي الذي شهده العالم، لكنها لا تزال مستمرة في عملية بناء وخلق بيئة رقمية حقيقة تستجيب للمتطلبات والظروف الواقعية.

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة الإلكترونية - التسيير الإلكتروني - التحول الرقمي - البيئة الرقمية- المرفق العام الإلكتروني

### ABSTRACT

Due to the state's increasing keen interest in developing the process of providing public needs to individuals within the framework of its evolving role in society 'it sought to provide the appropriate means to achieve this goal. The electronic management system thus emerged as a highly effective tool that nurtures and develops the administrations and public institutions responsible for meeting individuals' public needs in various forms 'by adopting the Internet and technological outputs as essential tools in the management processes of these organizations and electronic administrative bodies.

Our study concluded that Algeria 'as a country on the path to growth 'strives to achieve development across various levels and fields. While it has played a role in the global digital transformation process 'it is still in the process of building and creating a genuine digital environment that meets realistic requirements and conditions.

**Keywords:** Electronic Administration 'Electronic Management 'Digital Transformation ' Digital Environment

### Résumé

En raison de l'intérêt croissant de l'État pour le développement du processus de satisfaction des besoins publics des citoyens dans le cadre de l'évolution de son rôle au sein de la société 'il a cherché à fournir les moyens appropriés pour atteindre cet objectif. Le système de gestion électronique s'est ainsi révélé être un outil d'une grande efficacité 'qui développe et améliore les administrations et institutions publiques chargées de répondre aux besoins publics des individus sous diverses formes 'en adoptant Internet et les retombées technologiques comme moyens essentiels dans le processus de gestion de ces organisations et entités administratives électroniques.

Notre étude a conclu que l'Algérie 'en tant que pays en voie de croissance 's'efforce de réaliser le développement à divers niveaux et dans différents domaines. Bien qu'elle ait participé au processus de transformation numérique mondial 'elle demeure en pleine construction d'un véritable environnement numérique capable de répondre aux exigences et aux conditions réelles.

**Mots-clés :** Administration électronique 'Gestion électronique 'Transformation numérique ' Environnement numérique