



جامعة زيان عاشور-الجلفة  
كلية الحقوق والعلوم السياسية  
قسم الحقوق



دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء  
المرافق العمومية  
(عصرنة قطاع العدالة نموذجا)

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق قسم القانون العام  
تخصص: دولة ومؤسسات

إشراف الدكتورة:

\* شلاي رضا

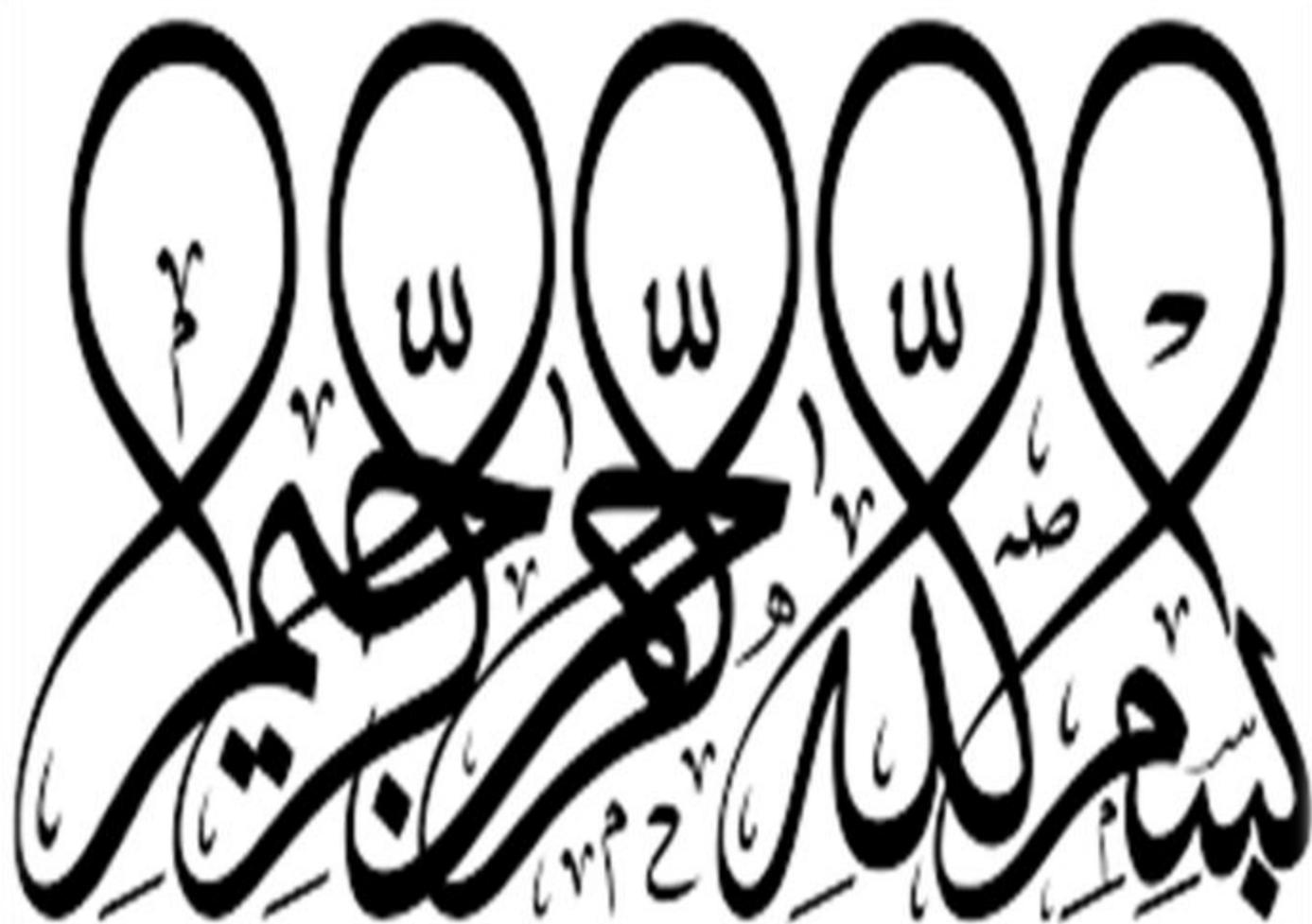
إعداد الطالبة:

• قريقر خديجة

لجنة المناقشة

الصفة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	د/ محديد حميد
مشرفاً ومقرراً	د/ شلاي رضا
عضواً ممتحنين	د/ حرشايو علان

السنة الجامعية: 2022/2021



## كلمة شكر

ونحن بصدد اتمام هذا العمل المتواضع، يقودنا شرف الوفاء والاعتراف

بجميل النبل أن نتوجه:

بعظيم الشكر وخالص الامتنان للأستاذ الفاضل

شلالي رضا الذي لم ييخل علينا

لا بصغيرة ولا بكبيرة جزاه الله خيرا.

و إلى جميع من كان معينا لنا في هذا البحث

المتواضع ولو بكلمة طيبة

إهداء...

الحمد لله الذي منحني الصحة والعافية لإكمال مشواري الدراسي  
أهدي هذا العمل المتواضع إلى من ربّت وتعبت وسهرت أمي  
الغالية، أسأل الله أن يمد في عمرها ويرزقها الصحة والعافية وإلى  
والدي أطال الله في عمره

كما أهدي هذا العمل إلى اساتذتي وأصدقائي وكل من كان لي  
الحظ في التعرف عليهم بالجامعة

خديجة

# مقدمة

## مقدّمة :

شهدت الإدارة - فكرة و ممارسة - تقدما ملحوظا بواسطة التطورات الحديثة في تقنية المعلومات، إذ أن التحولات السريعة التي شهدها القرن الحالي إنما هي نتاج التراكمات الحاصلة في الماضي .

حيث دخل العالم بأسره مرحلة متطورة ضمن آفاق مجتمع المعلومات بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، الذي صار المعيار الأساسي الذي تقاس به درجة تقدم الأمم في القرن الحادي و العشرين ، و النتائج الايجابية التي أفرزتها تلك التكنولوجيا على متبنيها سواء على المستوى الكلي ( الدول)أو على المستوى الجزئي ( المؤسسات و الإدارة ) على حد سواء .

و قد أحدث هذا التطور انقلابا في مفاهيم و أساليب كانت في يوم قريب من المستحيلات ، فهذا التطور السريع غير المفاهيم السائدة في أساليب التعامل على مستوى الدول و المؤسسات و المواطنين بحيث صار العالم قرية صغيرة مترابطة الأطراف ، و سمح بتجاوز البعد الزماني و المكاني ، ليشكل جزءا حيويا فاعلا و مؤثرا في تنفيذ هذه المعاملات و نتج عن التقدم العلمي و التقني و انتشار شبكة الانترنت ، بروز تأثيرات عديدة على طبيعة و شكل عمل النظم الإدارية ، و التي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي و المعلوماتي ، لإعادة صياغة الخدمات العمومية ، و جعلها قائمة على الإمكانيات الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة و التفاعل الآني و اختراق الحدود .

و لهذا ظهر واقع إداري جديد يكاد يكون مختلفا تمام الاختلاف عما كان سائدا ، إذ تجلت مظاهره في سقوط العديد من المفاهيم الفكرية و المنظومات التي اعتمدت عليها الدراسات الإدارية سابقا، و تحققت نقلة فكرية نوعية جعلت الأساليب الإدارية الحديثة تكاد لا تمت بصلة لما كان عليه واقع الفكر الإداري و تطبيقه في العقود الماضية .

و قد أدى التطور المعلوماتي و التكنولوجي بكل تشعباته إلى ضرورة تفعيل الخدمات و الأنشطة المقدمة للمواطن من طرف المؤسسات و الإدارات المجتمعية بنوعيتها الخاصة و العامة ، ففرضت ضرورة التحول من أسلوب الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية الحديثة لتوفير المرونة اللازمة و الاستجابة السريعة للمتغيرات الداخلية و الخارجية و عليه اعتبرت كأهم الاستراتيجيات المتبعة في ترشيد الخدمة العمومية و تقريب المواطن أكثر من المؤسسات العمومية .

و الجزائر قد كانت من بين الدول التي عرفت على غرار باقي دول العالم ، جملة من التغيرات التي شملت كل مناحي الحياة و استوعبت أهمية التكنولوجيا الحديثة ، خاصة مع مطلع التسعينات من القرن الماضي ، سعت جاهدة لتبني مفهوم الإدارة الالكترونية ، و التي تعرف بأنها إطار عام و منظومة تقنية متكاملة تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العادية إذ أنها تشمل تحولا كبيرا في العمل يشمل الأنشطة الحياتية في الدول ، و قد قامت الحكومة الجزائرية بإعداد برنامج متعدد المحاور يسمى " بمشروع الجزائر الالكترونية 2013 " ، و الذي تضمن سلسلة من التدابير تهدف لتحسين الخدمات العامة من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية اللامركزية في إصدار الوثائق و تعميم استخدام الإدارة الإلكترونية في المؤسسات و الإدارات العمومية بقصد عصرنتها و تعتبر هذه التدابير جزءا من الاستراتيجية الجديدة للحكومة و هدفها تطوير الإدارة من خلال التقرب للمواطن و هذا بسنها للعديد من القوانين ، كقانون التوقيع الالكتروني و التجارة الالكترونية ، و حماية المعطيات الشخصية و غيرها من الخطوات التي تتجه بها للوصول إلى حكومة الكترونية كاملة ، لاسيما في قطاع العدالة ، الذي كان أول المشاريع الإصلاحية في أجنحة برنامج الحكومة الذي انطلق سنة 1999 و باعتباره من أهم القطاعات و المرافق الأساسية للدول و الذي يضمن استمرارها بضمان تطبيق القانون و نشر العدل بين الناس ، لذلك كان من الأولويات الوطنية التي حرصت الدولة على تطويره و عصرنته لمواكبة التغيرات العميقة التي يعرفها العالم بصفة عامة و الجزائري بصفة خاصة من خلال العديد من المحاور التي تهدف إلى تعزيز مصداقية القضاء و تعزيز ثقة المواطنين فيه ، مع عصرنة العدالة و تدعيم الهياكل القضائية و تزويدها بوسائل عصرية .

و من بين أهم المحاور التي نلقي الضوء على موضوع رقمنة العدالة باعتبارها الركيزة الأساسية للإصلاح و عصرنة العدالة و هذا من خلال أحكام القانون 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة .

### أهمية الموضوع و البحث و أسباب اختياره

تتمثل أهمية الموضوع في التطرق للسبل الأفضل لخدمة أفضل بطريقة تقنية حديثة تتحقق كثيرا من المزايا و الفوائد .

- مسايرة العالم في إدخال التقنية الحديثة في مجال أداء الخدمة العمومية تحقيقا لترشيد النفقات و لتحقيق الشفافية و تقريب الخدمة من المواطن .

و من بين الأسباب التي دفعتنا للبحث في هذا الموضوع ، كونه موضوع جديد على الساحة المحلية و مهم جدا .

### أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الكترونية في تطوير الإدارة العمومية و الدور الذي تلعبه خصوصا في عصرنة مرفق العدالة باعتباره أهم المرافق التي تتركز عليها الدولة . و ذلك من خلال الوقوف على :

- مختلف المفاهيم و الخصائص المنصبة حول الإدارة المحلية و التنويه بضرورة عصرنتها من خلال تبنيتها لمفهوم الإدارة الالكترونية في تعاملاتها .
- التوعية بأهمية الإدارة الكترونية و التغييرات الجديدة المتجلية عنها .
- المزايا التي منحتها الإدارة الالكترونية للمواطنين من خلال إدماجها في مرفق العدالة .

### الأسباب الذاتية :

- أول سبب هو طبيعة تخصصنا الذي ندرسه و الذي من ضمنه مقياس الوظيفة العمومية و من ثم من الطبيعي أن تختار موضوع يشمل العنصرين معا الوظيفة العامة و الخدمة العمومية .

- الرغبة في المساهمة علميا في تطوير الأداء الوظيفي من خلال البحث و الاستقصاء ضمن الموضوع .

### الأسباب الموضوعية :

- مسايرة لجدية الموضوع لاسيما في الجزائر و مواكبة لإرادة الدولة في تجسيد الإدارة الالكترونية ضمن أهم المرافق العمومية ألا و هو مرفق العدالة .

- البحث في دور الإدارة الالكترونية في تحقيق هذه الغايات.

### إشكالية الدراسة :

فيما تتمثل مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين أداء المرافق العمومية و بالأخص مرفق العدالة ؟

### المنهج المتبع :

إن المنهج المتبع في معالجة موضوع الإدارة الإلكترونية و عصرنه مرفق العدالة ، ينسجم مع المنهج الوصفي التحليلي حتى يتسنى لنا الإحاطة بالموضوع في سائر تفرعاته و جوانبه ، حيث استخدمنا المنهج الوصفي عند التطرق إلى المفاهيم و المحددات و الخصائص المتعلقة بالخدمة العمومية و الإدارة الالكترونية .

و استخدمنا المنهج التحليلي لتقييم فعالية الإدارة الإلكترونية في تجسيد خدمة أفضل و كذلك تأثير الإدارة الإلكترونية على مرفق العدالة .

### خطة الدراسة :

قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين بحيث تناولنا في الفصل الأول التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية و الذي يتضمن مبحثين في المبحث الأول ماهية الإدارة الإلكترونية حيث يتناول المطلب الأول مفهوم الإدارة الإلكترونية والمطلب الثاني خصائص الإدارة الإلكترونية والمطلب الثالث أهداف وأهمية الإدارة

الإلكترونية والمطلب الرابع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، أما المبحث الثاني المعنون تحت التحول إلى الإدارة الإلكترونية، يتناول في المطلب الأول دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية و المطلب الثاني أبعاد التحول نحو الإدارة الإلكترونية و المطلب الثالث مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية و أخيرا المطلب الرابع آثار التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

و في الفصل الثاني تطرقنا للإدارة الإلكترونية و مرفق العدالة ، حيث قسم إلى مبحثين :  
المبحث الأول جاء تحت عنوان اعتماد الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة لتحسين أداء الخدمة العمومية و قسم بدوره إلى ثلاثة مطالب ، المطلب الأول نتحدث فيه عن تطوير المنظومة المعلوماتية المركزية لوزارة العدل ، أما المطلب الثاني فسنتناول القانون رقم 15\_03، أما المطلب الثالث ندرس فيه تطوير الخدمات عبر الانترنت .

أما المبحث الثاني المعنون بـ اعتماد الإدارة الإلكترونية لتحسين العمل القضائي ، فقد قسمناه كذلك إلى ثلاثة مطالب ، المطلب الأول قمنا بالحديث عن اعتماد الأنظمة الآلية الحديثة في نظام تسيير الموارد البشرية أما المطلب الثاني جاء تحت عنوان استحداث تقنية المحادثة المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية أما المطلب الثالث و الأخير جاء تحت عنوان اعتماد نظام المراقبة الإلكترونية .

# الفصل الأول

التحول من الإدارة التقليدية إلى

الإدارة الإلكترونية

## الفصل الأول:

### التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

#### تمهيد :

لقد أحدث التطور السريع التقنيات المعلومات والاتصالات ثورة حقيقية في المجال الإداري ، من خلال التغيير في أسلوب العمل الإداري وتحسين ظروف العمل وتقديم تسهيلات في نقل واسترجاع المعلومات ، وتعد الإدارة الإلكترونية النموذج الأفضل لجعل المنظمات تواكب التطورات المختلفة مما يجعلها متطورة باستمرار ويصبح بإمكانها تحسين خدماتها ، كما تعد ضرورة حتمية تسعى كل دولة إلى تطبيقها ، وهذا من اجل تحقيق طموحات مواطنيها وتحسين خدماتها الإدارية وبجودة عالية وبغية الوصول إلى تسيير حديث للإدارات وتحقيق إدارة نموذجية متطورة تهدف إلى تحسين صورة المرفق العام ، وهذا الأخير يعتبر أداة الدولة في تقديم الخدمات العامة للمجتمع .

سنتناول في الفصل الأول مبحثين يتضمن المبحث الأول ماهية الإدارة الإلكترونية حيث يتناول المطلب الأول مفهوم الإدارة الإلكترونية والمطلب الثاني خصائص الإدارة الإلكترونية والمطلب الثالث أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية والمطلب الرابع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ، أما المبحث الثاني المعنون تحت التحول إلى الإدارة الإلكترونية يتناول في المطلب الأول دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية و المطلب الثاني أبعاد التحول نحو الإدارة الإلكترونية و المطلب الثالث مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية و أخيرا المطلب الرابع آثار التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

### المبحث الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية نمط جديد من أنماط الإدارة لما تتركه من اثر على المؤسسات ومجال عملها ووظائفها واستراتيجياتها ، وهي نظام حديث تتبناه الإدارات الحديثة وباستخدام الوسائل الإلكترونية بوضع المعلومات في متناول الجميع وسهولة الوصول إليها وبالسرية والدقة المطلوبين وبأداء أفضل .

### المطلب الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المفاهيم التي قدمت لها الكثير من التعريفات بسبب اختلاف الرؤى الفكرية بين الباحثين ، وهذه الاختلافات قد ساهمت في حقيقة الأمر في إثراء المفاهيم وتوسيع دائرتها.

### الفرع الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية

أعطى الكثير من المفكرين والمهتمين مفاهيم متعددة للإدارة الإلكترونية وتفاوتت هذه المفاهيم وتنوعت بينما نتيجة إختلاف الرؤى وطبيعة التخصصات والتي أسهمت في تحديد المصطلح ، وقبل أن نقوم باستعراض أهم هذه التعريفات وجب علينا أن نقدم تعريفات لكل من مصطلح الإدارة والإلكترونية كل على حدى .

### أولاً: الإدارة

هي من أصل لاتيني أي مهام الإدارة في مستويات التنفيذ ، وهي الوظيفة أو النشاط الذي يقوم به المديرون وليست المنظمة التي تدير .

تعريف هنري فايول " الإدارة هي أن تريد وأن تتبنى وأن تخطط وتنظم وتصدر الأوامر وتنسق وتراقب " عرفها الصيرفي : على أنها مجموعة من المبادئ والافتراضات التي لم ترقى بعد إلى مستوى النظرية غير أنها تسهم في تحديد الأطر العامة التي ينبغي أن تسير عليها المنظمة في سبيل تحقيق أهدافها .<sup>1</sup>

### ثانياً:الإلكترونية

تعني عملية الالتقاء بين الحاسوب وشبكات الاتصال وإلكترونيات المستهلك .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - محمد الصيرفي ، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ، ط 1 ، مصر ، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ، 2008 ، ص 23 .

<sup>2</sup> - حسين محمد الحسن ، الإدارة الإلكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات ، ط 1 ، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2011، ص 39 .

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

### ثالثا: تعريف الإدارة الالكترونية

بأنها " الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت مع ضمان سرية امن المعلومات المتناقلة عرفها الموسى بأنها : أداء العمل الإداري باستخدام الحاسب الآلي في استقبال البيانات وتخزينها ، والقيام بمعالجتها واستخراج النتائج المطلوبة بدقة وسرعة فائقة .<sup>1</sup>

ينظر لها ( السالمي ) على أنها " عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المنظمة الإدارية بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية ، للوصول إلى أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والآنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الالكترونية لاحقا .<sup>2</sup>

المفهوم الشائع للإدارة الالكترونية على أنها الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الالكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا .<sup>3</sup>

وقد قدم البنك الدولي عام 2005 مفهوما للإدارة الالكترونية "بأنها عملية استخدام المؤسسات التكنولوجية المعلومات (مثل شبكات الانترنت وشبكة المعلومات وغيرها) والتي لديها القدرة على تغيير و تحويل العلاقات مع المواطنين ومختلف المؤسسات الحكومية "، وهذه التكنولوجيا تقدم خدمات أفضل للمواطنين وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيدا من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - أبو عاشور خليفة مصطفى وجميل النمري ديانا ، مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين ، المجلة الأردنية في العلوم التربوية ، العدد الثاني ، الأردن ، 2013 ، ص 200 .

<sup>2</sup> - ألمفرجي عادل خرخوش وآخرون ، الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس علمية ، مصر ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2007 ، ص 12 .

<sup>3</sup> - محمد السالمي علاء عبد الرزاق ، الإدارة الالكترونية، الأردن ، دار وائل للنشر ، 2006 ، ص 32

<sup>4</sup> - السيد القزاز بدر محمد ، الإدارة الالكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري، ط1، مصر ، دار الفكر الجامعي، 2016 ، ص 24 .

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

ويمكن تعريف الإدارة العامة الالكترونية بأنها استخدام تقنية المعلومات في الوزارات والإدارات الحكومية للاتصال بالمواطنين والشركات وأجهزة الحكومة المختلفة من خلال شبكة المعلومات أو أي طريقة تقنية تمكنها من الوصول إلى المواطنين وتقديم الخدمة لهم.<sup>1</sup>

أما التعريف الذي تبناه الاتحاد الأوروبي : إن الإدارة الالكترونية " حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقدم للمواطنين وقطاع العمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للاتصال، وهي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة .

كما يمكن تعريف الإدارة الالكترونية تعريفا إجرائيا بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة.<sup>2</sup>

على ضوء هذا التعريف فإن الإدارة الالكترونية تتميز بأنها عملية إدارية وهي تفسر البعد الالكتروني لمصطلح الإدارة الالكترونية .

يقصد كذلك بالإدارة الالكترونية : " إدارة الأعمال الحكومية بلا ورق ، فهي تشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق ولكن لا تستخدمه بكثافة ولكن يوجد الأرشيف الالكتروني ، والبريد الالكتروني ، والأدلة و المفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية ، إدارة بلا مكان ، وتعتمد بالأساس على الهاتف المحمول ، إدارة بلا زمان فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم".<sup>3</sup>

يتضح من هذا التعريف أن الإدارة الالكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الالكترونية ، وان العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل ، فالإدارة الالكترونية هي الجزء تعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات

<sup>1</sup> - هشام بن سباح ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر دراسة ميدانية للمصالح البيومترية لبلدية الرويبة ولاية الجزائر ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3، الجزائر ، 2016، ص17.

<sup>2</sup> - نجم عبود نجم ، الإدارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات ، السعودية ، دار المريخ للنشر ، 2004، ص126 .

<sup>3</sup> - محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، ط1 ، الأردن ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2009 ، ص23 .

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الكترونية ، وتطبيقها يقتصر على حدود المنظمة فقط . أما الحكومة الإلكترونية فهي تمثل الكل ، وتعني العمليات الإلكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية .

### الفرع الثاني : التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية

مرت الإدارة الإلكترونية بعدة تطورات وتغيرات وهذا ما سنتطرق له ونوضحه كالتالي :

يعود التنظير الإداري إلى المائتين سنة المنصرمة، أي أن الممارسة العلمية للإدارة تطورت عبر الزمن كلما دعت الحاجة إلى ذلك ، وعلوم الإدارة ذات النظم المنسقة المدروسة هي حديثة العهد إلا أن ممارسة العمل الإداري علم قديم قدم المجتمع الإنساني ، فالمخلفات الأثرية للحضارات المختلفة تعكس إنجازات إدارية متقنة ، أدت الظروف العلمية إلى ضرورة أن تقدم الفكر الإداري لمواجهة الحاجيات المتجددة ولمواكبة التغيرات الحاصلة والمستجدة ، فالمفاهيم والأسس والأفكار التي أدت إلى تطور الفكر الإداري بالعصر الحديث هي نتاج أفراد قاموا بإخراج نظريات أثرت في الفكر الإداري لكي يسبق ذلك نظريات العلوم الإنسانية ، فالبنية الأولى التأسيسية للتطور الفكري الإداري كانت خلال الفترة بين القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين و يعود الفضل للنهضة الصناعية فهي ساهمت في استخدام علوم الإدارة كعلم منفصل ومع تطور العلم بحقول المعرفة ساهم في تعزيز هذا العلم حتى أصبح علما مستقلا بذاته<sup>1</sup>.

مع بداية القرن العشرين أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية ، كي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها وهو ما أصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية ، أو إدارة الحكومة الإلكترونية ، أو الإدارة الإلكترونية ، وذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت، في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة

<sup>1</sup> - فاطمة الزهراء مزايغ و فاطمة الزهراء نور الدين ، دور تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية ، مذكرة ماستر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة عمار ثليجي الأغواط ، الجزائر ، 2016 ، ص 15-16.

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

الإلكترونية ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.<sup>1</sup>

إن بدايات الإدارة الإلكترونية كانت منذ سنة 1960 عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج (word processing) وإن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة سنة 1964 عندما أنتجت هذه الشركة جهاز طرحته في الأسواق أطلق عليه اسم (الشريط الممغنط / وجهاز الطابعة المختار) حيث كانت هذه الطابعة مع شريط ممغنط فعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطابعة يتم تخزين الكلمات فيه حيث بالإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطابعة بعد أن نطبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه وعند النظر لهذه الرسالة نجد أنها مطبوعة بشكل جيد وواضح وبالتأكيد هذه العملية وفرت جهد كبير وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم.<sup>2</sup>

كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة ، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا مؤخرا حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي ، ومفهومها يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة . قام المجلس الأوروبي بإطلاق مبادرة سميت مبادرة أوروبا الإلكترونية سنة 2000 التي ركزت على مفهوم الحكومة الإلكترونية المباشرة بمعنى الحكومة الإلكترونية المتاحة على الانترنت وذلك من أجل إتاحة الفرصة للمواطنين من أجل الوصول السهل للمعلومات والخدمات ، وتعتبر فنلندا أول من وضعت تشريعات وقوانين خاصة بهذا الموضوع سنة 2000 وذلك من أجل تحقيق سهولة وسرعة الحصول على الخدمات الإلكترونية مع تأمين حفظ البيانات. فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية

<sup>1</sup> - خيرة دوة و إيمان عيدي ، مستقبل الإدارة الإلكترونية في الجزائر ، مذكرّة ماستر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة عمار ثليجي الأغواط ، الجزائر ، 2017 ، ص 12-13 .

<sup>2</sup> - محمد السالمي علاء عبد الرزاق ، مرجع سابق ، ص 33.

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

الحكومية ، وتبعتها فيما بعد دول أخرى مثل المملكة المتحدة والنمسا خلال العقد الأخير من القرن الماضي أما في الدول العربية نجد دولة الإمارات حققت تقدم كبير في هذا المجال خاصة إمارة دبي سنة 2001 .

### الفرع الثالث : المفاهيم ذات الصلة وعلاقتها بالإدارة الإلكترونية

**أولاً - الأعمال الإلكترونية :** هي مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة و باستخدام التكنولوجيا .

**ثانياً - التجارة الإلكترونية :** هي استخدام الوسائل الإلكترونية ، أي اتصالات إلكترونية لتمكين عمليات التبادل بما في ذلك بيع وشراء المنتجات والخدمات التي تتطلب وسائل نقل بصورة مختلفة من مكان إلى آخر .

**ثالثاً - الحكومة الإلكترونية :** هي أيضا الإدارة العامة الإلكترونية للأعمال والوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو لقطاع الأعمال أو بين مؤسسات الدولة وأجهزتها عبر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

يظهر الخلاف بين مفكري الإدارة والمهتمين بما حول مفهوم الإدارة الإلكترونية ومفهوم الحكومة الإلكترونية والعلاقة بينهما حيث:

لدى الفريق الأول قناعة بأن الحكومة الإلكترونية جزء من تطبيقات الإدارة الإلكترونية وأن تعبير - الإدارة الإلكترونية - أكثر اتساعا ورحابة من تعبير الحكومة الإلكترونية ، وأن الإدارة الإلكترونية بمثابة مظلة كبيرة تدخل تحتها تطبيقات مختلفة منها : التجارة الإلكترونية ، والأعمال الإلكترونية ، والحكومة الإلكترونية ، ووجهة نظر هؤلاء أن تعبير الإدارة هو الأصل الذي تتفرع منه بقية التعريفات وأنه أشمل وأعم ووجهة هذا الفريق أنه لا حكومة من دون إدارة وعليه - من وجهة نظرهم - فلا حكومة إلكترونية من دون إدارة إلكترونية .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - السيد القزاز بدر محمد ، مرجع سابق ، ص 43 .

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

أما الفريق الثاني فيرى أن - الإدارة العامة الإلكترونية - جزء من الحكومة الإلكترونية - وأن تطبيقات التقنية التي تمارس في تلك الإدارة من تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التقنيات الحديثة ، تبقى ممارسات وتطبيقات للتقنية في دائرة محدودة أو شبكة محدودة خاصة بالمؤسسة أو المنطقة أو القسم الإداري أو الوحدة الإدارية الواحدة ، وأنه حين نربط الشبكات الداخلية لتلك الدوائر المحدودة بمحود مؤسساتها أو منظماتها أو إدارتها الصغيرة لشبكة كبرى تنتظم داخلها جميع دوائر الدولة وتخضع لتصرفها ، فإننا بذلك نكون قد وصلنا إلى صيغة - الحكومة الإلكترونية - فمن وجهة نظر هذا الفريق فإن الإدارة العامة الإلكترونية مرحلة سابقة على مرحلة - الحكومة الإلكترونية - الأعم و الأشمل، حيث تصب فيها إدارات الدولة المتنوعة <sup>1</sup>.

هناك طرف ثالث يدعو إلى إهمال هذا الخلاف والتعامل مع التقنية وتطبيقاتها بوصفها واقعا لا خلاف حول تطبيقاته على أرض الواقع وهذا هو المفيد - من وجهة نظرهم - فهؤلاء لا يرون أنه ليس هناك فرق سواء كان التعبير (إدارة عامة إلكترونية) أو (حكومة إلكترونية) فهو في النهاية يعبر عن استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات وللمتعاملين معها ، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل الاستثمار الأمثل للوقت والمال والجهد ، وتحقيقا للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة : فيرى أصحاب وجهة النظر هذه أن هذه المكاسب كلها أولى بالعناء من دخولنا في دائرة الخلاف المفرغة التي لن تفيد في شيء والتي تضيق مزيدا من الوقت الذي تسعى التقنية الحديثة إلى ترشيده واستغلاله .

يرى بعض خبراء تكنولوجيا المعلومات أن الإدارة الإلكترونية هي باختصار الأعمال الإلكترونية أو أن الإدارة الإلكترونية لا تعني شيئا آخر غير إدارة وتوجيه وتنفيذ الأعمال الإلكترونية . هذا الرأي الوجيه يحمل الكثير من عناصر التوصيف الدقيق لحدود ومجالات عمل الإدارة الإلكترونية ، ولكن من ناحية أخرى يضع الإدارة الإلكترونية في قالب الأعمال ويفصلها بصورة غير مباشرة عن مجال الحكومة الإلكترونية ولهذا السبب جاء مصطلح الحكومة الإلكترونية للدلالة على عمل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات أو المنظمات العامة وبغض النظر عن طبيعة ونوع النشاط أو الخدمة العامة المقدمة سواء كانت سياسية ، اقتصادية ، ثقافية ، أو اجتماعية . وعليه فإن التبادل الإلكتروني لتوزيع المعلومات وتقديم الدعم والإنسان للزبائن هي

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

أنشطة بطبيعتها غير تجارية لكنها أنشطة أعمال ، لهذا فإن مصطلح الأعمال الإلكترونية أوسع من مفهوم التجارة الإلكترونية وربما سيحل مفهوم ومصطلح الأعمال الإلكترونية رويدا محل التجارة الإلكترونية على مستوى التسمية الاصطلاحية ، أو على مستوى عناوين حزم العتاد والبرمجيات المساندة الأنشطة التجارية والأعمال الإلكترونية .

### المطلب الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية

إن اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي إلى نموذج الإدارة الإلكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال ، يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص<sup>1</sup>:

أ- إتاحة المعلومات الكاملة عن كل ما يخص المؤسسة والعاملين بها مع السماح بالاستخدام الأمثل لمواردها والرفع من مستوى الكفاءة بما .

ب - مساعدة الإدارة العليا في إدارة أعمال المؤسسة وإدارة مواردها سواء البشرية أو المالية أو الإدارية أو المعلوماتية .

ج - إدارة أعمال المؤسسة التي تشمل التخطيط والتنفيذ والتقييم والمتابعة وإدارة العملاء.

د - توفير عدد من الخدمات الإلكترونية للعاملين بما يسمح لهم بالحوار والمناقشة والتعليم الذاتي والتواصل الإلكتروني.

هـ - الربط الإلكتروني بين فروع المؤسسة التي تقع في أكثر من نطاق جغرافي .

و - تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى .

ز - التكامل مع عدد من النظم الفرعية مثل الحضور والانصراف وإدارة تنمية الموارد البشرية والتواصل الإلكتروني والملفات الشخصية والنظم المالية .

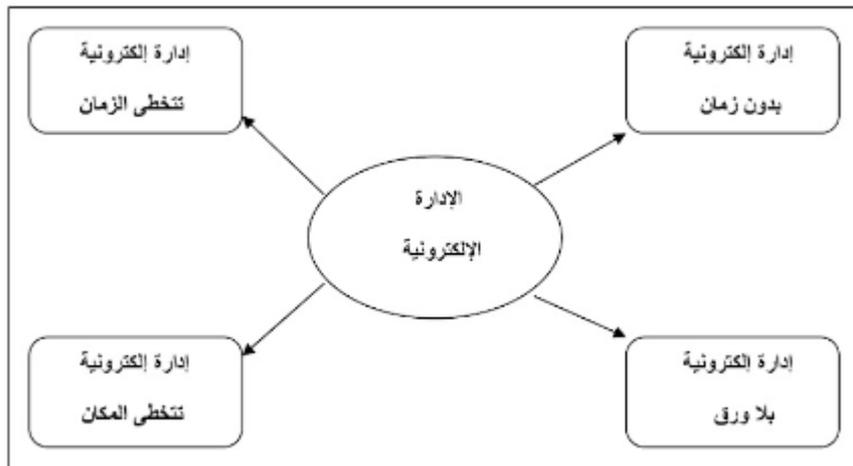
<sup>1</sup> - فاطمة الزهراء مزايغ و فاطمة الزهراء نور الدين ، مرجع سابق ، ص 13-14 .

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

ح - تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات ما يسمح بارتفاع نسبة الرضا الوظيفي لدى العمال مما يعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين ، ومنه اختصار وقت التنفيذ .<sup>1</sup>

بالإضافة إلى هذه الخصائص تتميز الإدارة الالكترونية بخصائص جوهرية هي : زيادة الإتقان: إن الإدارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية ، وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات . تبسيط الإجراءات : أمام الحاجة للتحديث ، و العصرية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها ، وحرصت على الاستخدام الأمثل لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية ، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات .

كذلك للإدارة الالكترونية خصائص أخرى هي كالتالي : - إدارة بدون أوراق ولا مكان ولا زمان فهي موجودة في الشبكة - تقديم خدمة ذات كفاءة وجودة - تخفيض التكاليف - تقليص الوقت - تقديم أفضل وأسرع للخدمات .



<sup>1</sup> - رهواجة علي، حولة بودور، مرجع سابق، ص 14-15

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

من خلال هذا الشكل يتضح أن :

أ- الإدارة الإلكترونية بدون ورق أي لا تستخدم الورق لأغراض المراسلات ، وكذلك دون اللجوء لاعتماد أسلوب الحفظ إذ تعتمد المنظمة بالدرجة الأولى على المعلومات الإلكترونية ، التي يتم تبادلها عن طريق نظم الاتصالات الحديثة كمؤتمرات الفيديو ، والمحادثات المقروءة والمسموعة والمرتبة<sup>1</sup>.

ب - الإدارة الإلكترونية بدون أوامر وروتين تقليدي والتي تعتمد على الشبكات الحاسوبية وشبكات الاتصالات اللاسلكية والتقنيات الذكية في إدارة وصنع القرار .

ج - الإدارة الإلكترونية بدون زمان أي تتخطى حدود الزمان ، فبإمكانك مواصلة العمل على مدار اليوم أي خلال 24 ساعة خلال اليوم الواحد ، ويتواصل ، حيث إن عامل الزمن مهم جدا هنا لإتمام الصفقات والعمليات الكبيرة والكثيرة حول العالم ، نظرا لاختلاف التوقيت بين دول العالم . د- الإدارة الإلكترونية بدون مكان أي تتخطى حدود المكان فبالإمكان مواصلة العمل مع أي مكان حول العالم من خلال تقنيات الاتصالات الحديثة ، والتي أصبحت موجودة في كل بقعة من بقاع الأرض وأصبح العالم عبارة عن قرية صغيرة بحكم هذا التطور التكنولوجي الهائل .

كما يرى التكريتي أن خصائص وسمات الإدارة الإلكترونية تتمثل فيما يلي :

أ. استخدام مكثف لتكنولوجيا المعلومات في شتى الأعمال التعليمية .

ب. تسود أنماط العمل الفوري .

ج. كثافة العمليات ومحدودية عنصر العمل .

د. هواجس إبداعية للموظفين داخل المؤسسة التربوية .

ويستنتج الباحث خصائص أخرى تتسم بها الإدارة الإلكترونية في البيئات التعليمية وهي أنها :

ا. تستخدم النظم المتطورة وتبعد عن التنظيمات الجامدة التي تسود الإدارة التربوية التقليدية .

ب. تتميز بالابتكار والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال .

<sup>1</sup> - هشام بن سباح ، مرجع سابق ، ص 24 .

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

ج. تقلل من التكاليف الباهظة التي تنفق في الملفات والسجلات الخاصة .

د. تهتم باكتشاف المشاكل وحلها . هم . التركيز على الإجراءات التنفيذية والانجازات .

يتضح أن خصائص الإدارة الالكترونية في البيئة التعليمية تتسم بالدقة والتميز ، وهذا ما لا يتوافر في الإدارة التقليدية<sup>1</sup>

### المطلب الثالث : أهمية و أهداف الإدارة الالكترونية

تظهر أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية في :

#### الفرع الأول :أهمية الإدارة الالكترونية

تعد الإدارة الالكترونية عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خانقة في ظل إدارتها التقليدية حتى استطاعت أن تخطو خطوات لافتة في سبيل تجاوز هذه الأزمات بفعل التقنية ، بينما لا تزال مجتمعات أخرى تجبو في بداية الطريق الذي يتسابق الآخرون في مراحلها النهائية ، وينظر إلى الإدارة الالكترونية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي اعتري حياة الإنسان على سطح الأرض ، ويلبي مطالبه الإدارية ، ويلغي طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في إدارة شؤون حياته وتفصيلها<sup>1</sup>.

تظهر أهمية الإدارة الالكترونية من جانبين :

#### أولا - الجانب القومي

أ- تحسن الإدارة الالكترونية الخدمات الحكومية : بتبسيط إجراءاتها ، لتقديمها للمواطنين بما هو ملائم ، كما تقوم بفتح قنوات جديدة للاتصال بين القائمين على إدارتها وبين المواطنين ، مما يحقق الثقة .

<sup>1</sup> - عوض الحسنات ساري ، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية ، مذكرة ماجستير، كلية التربية ، جامعة عين شمس ، مصر ،

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

ب - تسهم في تحقيق الشفافية : تساعد الموظف من الحصول على المعلومات الجديدة عن طريق الاتصال بالمؤسسة التي يعمل بها والمؤسسات الأخرى ،

ج - تشجع الاستثمار في التقنية : تتيح الفرص أمام الكثير من المشروعات للدخول والعمل في مجال التكنولوجيا المتقدمة ، بعد إن وفرت لها البنية الأساسية لنظام الشبكات وتصميم قواعد المعلومات والبيانات .

د - تدعم الاقتصاد الوطني : تستطيع الإدارة الالكترونية أن تسهم إسهاما فعالا في حل الكثير من الصعوبات التي تعترض حركة الاقتصاد في الدولة ، فمثلا تمتلك إمكانية الوصول إلى نشر استثماراتها ومزاياها الاقتصادية عن طريق المراسلة بعيدا عن الفوارق الزمنية والمكانية .

هـ - إيجاد فرص جديدة للعمل الحر : تقوم بإتاحة الفرص أمام الأفراد في إنشاء وتشغيل مشاريع صغيرة الحجم عن طريق الاتصال بالأسواق الدولية والمحلية بأقل تكلفة استثمارية ممكنة .

### ثانيا - الجانب التعليمي

أ- تجعل المؤسسة أكثر مرونة وأكثر تكيفا مع المتغيرات السريعة في بيئة الأعمال .

ب - تعمل على زيادة قدرة المؤسسات على النفاذ إلى العالم المتطور وتساعد على سرعة الاستجابة لمتطلبات سوق العمل .

ج - تمكن الموظفين في المؤسسات التعليمية المتباعدة جغرافيا من مشاركة الملفات والأفكار والآراء .

د - تعمل على تخفيض تكاليف المخرجات التعليمية من خلال تخفيض التكاليف الخاصة بإنشاء المباني الدراسية والوسائل التعليمية الحديثة .

هـ - اتساع نطاق المؤسسات التي تتعامل معها المؤسسات التعليمية مما يتيح فرص أكبر للموظفين للتواصل ونقل الخبرات على المستويين العالمي والمحلي .

و - تسهم في القضاء على التعامل الورقي حيث تقوم بتخزين وحفظ المعلومات المتعلقة بها في أجهزة بسيطة يتم استدعائها في الوقت المطلوب .

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

### الفرع الثاني: أهداف الإدارة الالكترونية

تتمثل الأهداف الأساسية في ما يلي<sup>1</sup>

أ- محاولة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة اللازمتين لإنجاز المعاملات وفق تطور مفهوم الإدارة الالكترونية .

ب - إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة للمؤسسات والعمل على رفع كفاءتها ومهارتها التكنولوجية لربط الأهداف المنشودة للإدارة الالكترونية بالأداء والتطبيق .

ج- تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديثها لكي تستجيب لمتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والنوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الالكترونية .<sup>2</sup>

كما أن هناك أهداف أخرى تتجلى في :<sup>3</sup>

أ- محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية .

ب - توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة والوقت المناسبين ورفع مستوى العملية الرقابية .

ج - تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال الآليات المتطورة المتوفرة في المؤسسات ذات العلاقة .

د - تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق المستخدمة والانجاز السريع للمعاملة .

<sup>1</sup> - عباس فنيبر هدى وعدنان حامد ميسون، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المكتبات الجامعية جامعتي بغداد والمستنصرية أمودجا ، مجلة الأستاذ ، العدد210 ، 2014 ، ص327.

<sup>2</sup> - عوض الحسنات ساري ، مرجع سابق، ص32.

<sup>3</sup> - يوسف محمد يوسف ، واقع إدارة الموارد البشرية الكترونية في الجامعات الفلسطينية النظامية ، مذكرة ماجستير، كلية الدراسات العليا ، الجامعة الإسلامية غزة ، فلسطين، 2009، ص 33.

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

- هـ - تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة والذي من شأنه تقديم خدمات أفضل .  
و - تجميع البيانات من مصدرها الأصلي بصورة موحدة .  
ز - التعلم المستمر وبناء المعرفة

كما تعمل أغلب مبادرات الإدارة الإلكترونية على تحقيق انتقال وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية ، إلى العمل الإلكتروني ، لتجسيد عدد من الأهداف العامة نوجزها كالآتي :

أ- إدارة الملفات ، و استعراض المحتويات بدلا من حفظها ، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها .

ب - التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد .

ج - اختصار الوقت وسرعة إنجاز المعاملات ، حيث أن التعامل الإلكتروني يتم بشكل آني دون انتظام.

د - التوجه نحو شفافية العمل الإداري ، وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء ، المواطنين ، الموردین ... إلخ .

هـ - تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيده ، إذ لا حاجة إلى تضخم المستويات الإدارية وتعددتها.<sup>1</sup>

### المطلب الرابع : متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية

تمثل الإدارة الالكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية ، وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط ، بل إنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها وبالتالي لا بد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق الإدارة الالكترونية وإخراجها إلى حيز الواقع العملي .

<sup>1</sup>- خالد ممدوح إبراهيم ، الإدارة الإلكترونية ، الإسكندرية ، مصر ، الدار الجامعية ، 2019 ، ص26-28

### الفرع الأول: المتطلبات الإدارية

تتمثل فيما يلي :

أ- وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس : ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة التخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط المشروع الإدارة الالكترونية .

ب - القيم والدعم الإداري : من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها ، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا في نجاح أي عمل أو فشله.

ج - الهيكل التنظيمي : أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائما في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الالكترونية .

د - تدريب وتعليم العاملين : تتطلب الإدارة الالكترونية إحداث تغيرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها. بمعنى إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب ، وذلك بإعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: المتطلبات البشرية

عبر الارتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة لعملية القيادة الالكترونية وتنفيذها ، إذ يعد الاستثمار في رأس المال البشري وحسن إعداد الكفاءات حجر الزاوية لضمان نجاح الجهود المبذولة لتأسيس وترسيخ بيئة أعمال الكترونية رقمية ، وهذا يتطلب تعزيز المهارات والخبرات الإدارية والتنظيمية<sup>2</sup>

### الفرع الثالث : المتطلبات الأمنية

تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الإلكترونية ، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها ،

1 - اخيرة دوة و إيمان عبيدي ، مرجع سابق ، ص 29-30

2 - د عادل حرحوش المرفجي ، مرجع سابق ، ص 25 .

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

حيث يجب توفر الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على أمن الدولة أو الأفراد إما بوضع الأمن في برمجيات البروتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة مرور<sup>1</sup> وأمن المعلومات أحد الهواجس الكبرى التي تتركز القائمين على العمل الإداري في الإدارات الإلكترونية ، بشأن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونياً ، إذ يلزم الحفاظ على أمنها ، فضعف الأمن في مجال العمل إلكترونياً يعد ضعفاً للثقة ، مما يدفع الإدارات بشكل دائم إلى التفكير فيما يوفر هذه الثقة التي تعد هي والأمن المعلوماتي وجهين لعملة واحدة .

### الفرع الرابع: المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية

إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة و مستوعبة الضرورة التحول للإدارة الإلكترونية ، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية ، مع الاستعانة بوسائل الإعلام ، وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي<sup>2</sup>.

### الفرع الخامس: المتطلبات التقنية

يشكل هذا المحور حجر الأساس لموضوع الإدارة الإلكترونية ، حيث يمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع ويتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونياً مع ضمان سريتها ودقتها وتنفيذ المعاملات

<sup>1</sup> - خيرة دوة و إيمان عبيدي ، مرجع سابق ، ص 33.

<sup>2</sup> - عبد القادر عبان ، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر ، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر ، 2016 ، ص 74-75 .

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الإلكترونية في صحتها ومصداقيتها ، أن توفير البنية التحتية من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات وتوفير الأجهزة والمعدات والبرامج والأساليب ومصادر المعرفة الملائمة وإتاحتها للاستخدام على أوسع نطاق ممكن.

إن مشروع الإدارة الالكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات ذكرها الصيرفي :

1 - حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الالكترونية : فمثلا يجب على الحكومات أن تقوم بتوفير المعلومات اللازمة لمواطنيها عبر الانترنت ، حيث يجب أن تتواجد سياسة يتم بموجبها تحديد جميع الوثائق والمعلومات مباشرة عبر الانترنت .

2- البنية التحتية إذ أن الإدارة الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عالي من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها وبين المواطن من جهة أخرى .

3- توافر الوسائل الالكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية .

4- التدريب وبناء القدرات ، وهو يشمل تدريب

كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات ، ويتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة تابعة للحكومة .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - محمد العريشي محمد بن سعيد، إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة ، مذكرة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة أم القرى ، السعودية ، 2008 ، ص66-67.

### المبحث الثاني: التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إنّ التحول للإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية ، حيث أصبح من الضروري ترشيد الإدارة المواكبة للتطورات والتكنولوجية والاستفادة القصوى منها حيث كان لزاما التحول من إدارة تقليدية تعتمد على المعاملات الورقية وتناولها يدويا إلى إدارة إلكترونية تعتمد على عامل الوقت لتنفيذ العمليات ، ولم يعد من المقبول تأخر تنفيذ العمليات الارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعامل الوقت .

### المطلب الأول : دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية

يمكن توضيح أبرز دوافع التحول فيما يلي :

#### الفرع الأول: الدوافع الخارجية :

أ - **دافع الزمن** : كثيرا ما كان الزمن عقبة كبرى أمام الشركات والمؤسسات التي تخوض مضمار المنافسة عالميا أو محليا بصدد تقديم منتجاتها ، فتقديم منتج جيد ليس كل شيء في ظل تسابق المنافسين إلى تقديم منتج جيد أيضا ، فثمة عنصر آخر للمعادلة غالبا ما حسم المنافسة لصالح إحدى الشركات والمؤسسات ، ألا وهو الزمن ، فإن توافرت فرضية أن الجميع جودوا منتجاتهم ، فإن من يصل بمنتجه أولا هو الذي يحوز قصب السبق ، لذا فكثيرا ما حدد عنصر الزمن حظوظ إدارة ما في القدرة على المنافسة والبقاء .

ب - **الدوافع السياسية**: كانت التحولات الديمقراطية وما تبعها من متغيرات اجتماعية وتطلعات شعبية أحد العوامل الدافعة لكثير من الجهات الإدارية لتعميم تطبيقات التقنية على دوائرها ، فقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان لتوجيه أنظمة تلك الدول إلى إدخال تطبيقات التقنية إلى إدارتها ، بوصفها مطالب تحققها هذه الأنظمة لشعوبها لكسب الثقة والتأييد من جراء إنجاز هذا الحلم لكل شعب <sup>1</sup>.

ج - **دافع الحوار والتواصل**: إن الرغبة لدى المجتمعات المعاصرة في الانتقاء بالأحر ، وإقامة حوار الحضارات على نحو اجتماعي ، وإنشاء أواصر للصدقة مع شعوب العالم لدى كثير من فئات المجتمعات ،

<sup>1</sup> - محمد طعمانة وطارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقها في الوطن العربي ، القاهرة ، مصر ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، 2004 ، ص

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

شكلت عنصر دفع للجهات الإدارية في تلك المجتمعات إلى تعميم تطبيقات التقنية بوصفها تلك النافذة التي ستمكن مجتمعها من أن يطل على العالم ويتواصل معه إنسانيا ، ومعلوماتيا واقتصاديا وإداريا ، وفي ظل غياب الثقافة التقنية العامة ستبقى قدرة هذه المجتمعات، على التواصل منقوصة ومحدودة ، لذا كان سعي الجهات الإدارية إلى تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية من باب نشر الثقافة التقنية بوصفها أداة التواصل إلى جانب أنها أداة إنتاج .

**د - أزمات القطاع العام :** إن اجتهاد القطاع الخاص في الاعتماد على أساليب الإدارة الحديثة عمق من الهوة الكبيرة والفارق الشاسع في الأداء بينه وبين القطاع العام ، فقد بدأ أدائه نمطيا تقليديا ليس على مستوى طموح المواطن ، بل حتى طموح إدارات القطاع العام نفسها ، فكانت الخصخصة خطوة أولى على سبيل سعي القطاع العام إلى التخفيف من الأعباء الإدارية على الحكومات ، وغرس ثقافة الترشيد والمسؤولية عند المواطن ، وإن بدت الخصخصة في ظاهرها عملية ترشيد الجهود والوقت الضائع والأموال الطائلة التي تتسرب في ظل عدم قدرة جهة الإدارة على السيطرة على مواردها ، أو الحصول على تلك الموارد أصلا ولم يعد أمام الإدارات الحكومية خوض التجربة التقنية وتعميم تطبيقاتها على دوائرها الإدارية لترشيد جهودها ونفقاتها ، ولسد الثغرات أمام إهدار الموارد ، وخاصة أمام شح الموارد الحكومية وازدياد الطلب على الخدمات في ظل النمو السكاني المتزايد ، مما يضاعف من أعباء الحكومات وضغوط مالية متزايدة عليها .<sup>1</sup>

**هـ - القرية الكونية:** هي في مجملها تشير إلى حالة من اختزال المسافة والزمان وسرعة تبادل المعلومات و الآراء وسهولة تبادلها عبر العالم ، وكذلك عقد الاتفاقات ، وإنجاز الصفقات ، والترويج للبضائع ، وبيعها وشرائها ، فالعبرة بالأرقام ، والدفع عبر البطاقات الإلكترونية . إن هذا الواقع الجديد لم يكن إلا خيالا أو حلما في الماضي ، وضع العالم أمام فكرة الهيمنة على جميع التفاصيل في كل مكان وفي الوقت نفسه دون بذل جهد يذكر.

<sup>1</sup> - محمد طعمانة وطارق العلوش ، مرجع سابق ، ص 76

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

### الفرع الثاني: الدوافع الداخلية:

أ - تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به : إن استخدام التكنولوجيا الحديثة هو في فائدة المجتمع من خلال تحسين أداء المؤسسات وإتاحة فرص الاستثمار لها في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.<sup>1</sup>

ب - التحولات الديمقراطية: وما رافقها من إصلاحات إدارية مطلوبة من الدولة ترغب في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية أو تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية والدولية ، ومن لا يستطيع مواكبة هذه التحولات يعيش في عزلة دائمة ، وذلك يعني تضرر الدولة ومواطنيها .

ج - تزايد الضغط الشعبي: تطلعاتهم للحصول على خدمات أفضل وأسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات وتعود المواطن بحقه في معرفة آليات اتخاذ القرار .

د - الدعم النوعي للموظفين: من خلال قاعدة معلومات صلبة ونظام متطور وحديث .

هـ - الكفاءة في تقديم الخدمات العامة : فالكفاءة تأخذ عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء وتحسين الدخل ، وكذا تخفيض التكاليف ومحاربة البيروقراطية من خلال إعادة هندسة الإجراءات وهذا يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف وإعطاء الفرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة لتطوير أنفسهم.<sup>2</sup>

و - توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية : حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية ، وإرضاء المواطن من ناحية أخرى ، بعد أن أصبح أمامه معيارا عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها .

ز - التسويق : ويشمل التعرف على أفضل الطرق للتعامل مع الأفراد والقطاع الخاص ، وتنمية الإحساس لدى المواطنين بأهمية تمركز اهتمام الحكومة حوله وبالتالي أهميته كمواطن له حقوق كما له واجبات .

<sup>1</sup> - محمد الحسن حسين ، مرجع سابق ، ص 111-113 .

<sup>2</sup> - فريدة شارف ويدياكتان ، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الإدارة المحلية (دراسة حالة بلدية جسر قسنطينة ) ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة الجزائر 3، الجزائر ، 2016 ، ص 14-15

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

ح - اللامركزية : هو هدف تسعى إليه الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة مع وجود تجانس في نوعية الأفراد مع أنه من الصعب على الحكومة الإلكترونية التأثير على المنظمات الكبرى التي اعتمدت على البيروقراطية لفترة طويلة.

ط- السيطرة الإدارية : إن التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الإلكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة ، وتوقع الخلل ، وتتبع معاملات المواطنين ، والتقليل من البيروقراطية ، ويمنع احتكار الحكومة لصالح فئة معينة ، وهذا ما يحقق تطورا اقتصاديا أسرع ، و استقرارا أكبر .

ي - الشفافية : إن دعم الشفافية مرتبط بالفساد الحكومي ، ويزيد من تعقيدات الإجراءات الروتينية ويجعل من الديمقراطية هدفا مستحيلا ، ويزيد من حالات التشاؤم لدى المواطنين ، ويقلل من المساعدات الخارجية للدول ، فالإدارة الإلكترونية تقلل من الرشاوى وتزيد من الشفافية السياسية ، وتزيد من ثقة المواطنين بما <sup>1</sup>.

كما يمكن سرد بعض الأسباب الداعية للتحول نحو الإدارة الإلكترونية والتي تتمثل في :

تعقد الإجراءات والعمليات وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال .

- ارتفاعية القرارات والتوصيات الفورية التي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق .

- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المنظمة .

- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التقني و الاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات .

- ضرورة توفير البيانات المتداولة للموظفين في المنظمة .

- ازدياد المنافسة بين المنظمات ، وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس .

- ترشيد استخدام الموارد .

<sup>1</sup> - مختار حماد ، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم السياسية والإعلام ، جامعة بن يوسف بن خدة ، الجزائر ، 2007 ، ص 12-13.

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

المطلب الثاني : أبعاد التحول نحو الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول : الأبعاد الإدارية - الإدارة الإلكترونية أداة للتغيير الإداري -

إنّ مفهوما جديدا في علم الإدارة قد أخذ في البروز بقوة وهو مفهوم إدارة التغيير والذي يركز فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية على الكيفية التي يمكن عن طريقها للمسؤولين في الأجهزة الحكومية الانتقال من الأساليب التقليدية للإدارة لما قبل عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى أساليب إدارية جديدة يمكن من خلالها التعامل مع البيئة الجديدة والمتغيرة في العمل الإداري الحكومي بأسلوب منظم ومهني يؤدي إلى الشفافية في العمل الحكومي والمشاركة في اتخاذ القرارات.

وفي تعريف آخر هي ظاهرة طبيعية تقوم على عمليات إدارية متعددة ينتج عنها إدخال تطوير بدرجة ما على عنصر أو أكثر ويمكن رؤيته كسلسلة من المراحل التي من خلالها يتم الانتقال من الوضع الحالي إلى الوضع الجديد أي أن التغيير هو التحول من نقطة التوازن الحالية إلى نقطة التوازن المستهدفة للتكيف مع البيئة بطريقة أفضل ولتطوير الأنماط السلوكية للعاملين .

الفرع الثاني: الأبعاد التنظيمية للتحول إلى الإدارة الإلكترونية :

أ - البناء التنظيمي :

إنّ وجود تقسيمات إدارية بخارطة تنظيمية معتمدة ومعلنة وتحديد مهام تلك الوحدات وارتباطها وعلاقتها الرأسية والأفقية وتحديد الوظائف وأوصافها بكل وضوح هي عوامل مهمة وأساسية تسهل استخدام التقنية بشكل مستمر وفعال للوصول بالإدارة إلى منظمة عصرية وتتميز بالرشاقة والمرونة وتركز على الأداء والتقنية العالية لأن التخلف التنظيمي لا يكون فقط في العناصر المادية في التنظيم المباني والآلات ولكنه قد يكون في العناصر الاجتماعية والسيكولوجية وفي الثقافة التنظيمية.<sup>1</sup>

ب - الهيكل الوظيفي:

هو المقررات الوظيفية التي يجب أن تتوفر وفقا لتقسيمات الهيكل التنظيمي من حيث مسميات تلك الوظائف مستوياتها (الراتب) = التخصصات = إعداد الوظائف = الارتباط والعلاقات = تباينها رأسيا وأفقيا....، وحيث إن الهيكل الوظيفي يظل جامدا في ظل عدم توفر العنصر البشري الذي يشغل

<sup>1</sup> - حماد مختار ، مرجع سابق ، ص 52

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

الوظائف التي يتكون منها ومزاولة المهام المحددة لكل وظيفة من تلك الوظائف مما يظهر الأهمية القصوى للقوى العاملة.

### ج - إجراءات العمل وصياغة اللوائح التنظيمية:

إن وجود تنظيم إداري على مستوى جيد من الكفاءة يساعد وبشكل أساسي في إدخال وسائل التقنية وتكنولوجيات الاتصال والمعلومات وحيث أن إجراءات وأساليب العمل المعمول بها في الحكومة بما تمثله من تحديد للمراحل والخطوات التي يمر بها إنجاز أو تقديم خدمة ما يعكس مدى اهتمام القائمين على الحكومة بإجراءات وأساليب العمل فيها وبما أن التقنية المستخدمة أو التي تسعى أي حكومة إدخالها هي لتحقيق أهدافها بكفاءة وسرعة ودقة وبأقل جهد وتكاليف فإن ذلك يعكس مدى الارتباط الوثيق بين إجراءات العمل وأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بكافة أشكالها .

### د - الأنظمة واللوائح :

هي مجموعة القوانين وتفسيرها التي تأطر وتعطي الشرعية للحكومة لمزاولة المهام المناط بها بما يحقق أهدافها وكلما كانت تلك الأنظمة واللوائح واضحة ومحددة ومرنة فإن ذلك يقضي على الاجتهادات المختلفة في تفسيرها والتباين في تطبيقها من حين لآخر يساعد على التطوير والتحديث واستخدام وسائل التقنية الحديثة بأشكالها المختلفة.<sup>1</sup>

ويتفق الكثير من الباحثين على أنه توجد أبعاد ثلاثة أساسية للإدارة الإلكترونية يجب مراعاتها:

### 1 - بعد الزبون

ما الذي يريده الزبون من مؤسسة الأعمال ؟ من المؤكد أن الزبون يريد المؤسسة أن تعمل بنفس الطريقة أو أفضل من التي تعمل بها المؤسسات الحكومية، كما في حالة دفع الضرائب ، و تحديد رخص سير المركبات أو رخص القيادة ، ودفع رسوم استهلاك الكهرباء، و الماء... الخ عبر الإنترنت. أي أن الزبون

<sup>1</sup> - حماد مختار ، مرجع سابق ، ص 59.

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

يطلب الوصول الملائم والفوري للخدمات التي تقدمها مؤسسات الأعمال طوال الوقت وخلال كل أيام الأسبوع أينما وجد بغض النظر عن مكان تواجده ووقت ذلك ، وبذلك فان الزبون يتخلص من أي قيود تمنعه أو تحد من وصوله إلى الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنواعها ومستوياتها المختلفة.

### 2 - بعد الأعمال

يتمثل هذا البعد في طريقة مساهمة الإدارة في تحسين مناخ العمل وتوفير مزايا لمؤسسات الأعمال ، فقد صارت هذه المؤسسات المتنوعة تستخدم التجارة الإلكترونية فيما بين بعضها البعض محققة بذلك كثيرا من المكاسب من حيث خفض التكاليف ، و تحسين الإنتاجية ، والرقابة على المخزون. وتحقق تلك المزايا أيضا عند القيام بالتعامل بين المؤسسات الحكومية ومؤسسات الأعمال فيؤدي ذلك إلى تقليص الروتين من خلال تبسيط الإجراءات و مساعدة مؤسسات الأعمال على التوصل للمزايا التنافسية ، ويتم ذلك من خلال استحداث بنية أساسية راسخة للأعمال يتأكد من فعاليتها وأنها في متناول مؤسسات الأعمال من حيث سهولة و سرعة الوصول إليها على الشبكة . من أن توصيل الخدمات العامة خلال مصدر الحكومة الإلكترونية الفعال والمتكامل يخلق فرصا أفضل للأعمال والحكومة على حد سواء للمشاركة والتحالف بما يحقق مزايا و عوائد كثيرة تعود عليهما معا وعلى الجودة الشاملة للأعمال .، وتسهيل وتؤدي هذه المزايا أيضا إلى خفض وتقليص التكاليف الخاصة بالمعاملات كل إجراءات الأعمال وقواعد التعامل، وتعزيز علاقات وتعاون الحكومة مع الأعمال والمواطنين الذين يعتمدون على الخدمات والمنافع الحكومية في حياتهم.<sup>1</sup>

### 3 - بعد الدولة

يمكن للدولة أن تغير إدراك و منظور الزبائن فيما يتصل بسوء جودة الخدمة العامة المقدمة والمعاناة التي يلقونها في الحصول عليها ، أما تستطيع إعادة ثقة الجمهور من خلال انتهاج سياسات جديدة موجهة لهم تشعرهم بتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم وحل مشكلاتهم مما يسهم في تسهيل معيشتهم وإزالة الأعباء

<sup>1</sup> - سحر قدوري ، الإدارة الإلكترونية وإمكاناتها في تحقيق الجودة الشاملة ، مجلة المنصور، العدد14، ج1 ، الجامعة المستنصرية ، الأردن.2006 ، ص 162 .

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

الحياتية التي تواجههم . ويستدعي إعادة الثقة وإعادة بناء العلاقات مع المواطنين و توفير الخدمات الحكومية بطرق عديدة وأساليب مختلفة دون انتظار، و بدون شكاوى لا تعرف العدالة أو الإنصاف . وتعمل الحكومة الإلكترونية الموجهة نحو المواطنين إلى دمج أساليب إدارة العلاقات بالمواطن بأساليب و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات السلكية واللاسلكية وكافة، أنواع الشبكات بالإضافة لقواعد و مستودعات البيانات لتفويض صلاحياتها لكادر المعرفة الذين يتمتعون بقدرات ومهارات راقية تمكنهم من خدمة الزبائن والأعمال والتفاعل معهم لتحقيق أعلى مستويات الرضا والقبول لديهم . المشاركة وحيث أن الإدارة الإلكترونية تقوم أساسا على مفهوم و مبدأ التفاعل ، يجد المواطن نفسه قادرا على المشاركة في اتخاذ القرارات ، ومراجعة الأداء والتعليمات مع المؤسسات الإلكترونية المعنية، حيث يمتلك حق الوصول إلى ملفات المعلومات من الحاسوب الخاص به، ويحصل على معالجة موحدة للحالات التي يتساءل عنها وأوقات استجابة قصيرة بل فورية لتساؤلاته وطلب الخدمات، كما يعرف الحد الأدنى من المسؤولية الإدارية تجاهه.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث : مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية

إن الحديث عن مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية يأخذ عدة نقاط و هو ما جاء تبينه من خلال الإدارة التقليدية الفاعلة في الفرع الأول و مرحلة الفاكس و التليفون في الفرع الثاني و مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة في الفرع الثالث و مرحلة التكامل التشريعي للإدارة الإلكترونية في الفرع الرابع .

### الفرع الأول : مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:

يتم خلال هذه المرحلة تفعيل الإدارة التقليدية ومحاولة تنميتها وتطويرها وذلك بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، إذ يستطيع المواطن بذلك تلخيص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين حيث يكون بإمكانه الاطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وأحداث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستمارات اللازمة وتعبئتها لانجاز أي معاملة.

<sup>1</sup> - سحر قدوري ، مرجع سابق ، ص 163.

### الفرع الثاني : مرحلة الفاكس والتلفون:

وهي المرحلة الوسيطة والتي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس حيث يتمكن المتعامل أو المواطن الاعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن والذي يوفر خدماته بشكل معقول التكلفة إذ يمكن للأفراد من الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سهل ، كما يمكن للأشخاص في هذه المرحلة استعمال الفاكس الإرسال واستقبال الأوراق والاستمارات وغيرها ويكون اغلب طالبي الخدمة العامة قد اكتسبوا تجربة فيما يتعلق بنمط الإدارة الالكترونية .

### الفرع الثالث: مرحلة الإدارة الالكترونية الفعالة :

تتميز هذه المرحلة بالتعقيدات الالكترونية إذ تستخدم الأنظمة التكنولوجية للتعرف على طالب الخدمة ومدى إمكانية إنجازها له دون الحاجة لذهابه للمؤسسة المعنية ، وتنفذ هذه الخدمات الإلكترونية عبر شبكة الانترنت أو الهاتف أو أقسام الخدمات مباشرة.<sup>1</sup>

ومن هذه الخدمات التي تنجز بواسطة شبكة الانترنت مباشرة خدمة دفع الضرائب وتحديد رخص القيادة والحصول على التأشيرة والتصويت في الانتخابات، ويراعى وجود قدر عالي من الحماية والسرية للمعلومات

### الفرع الرابع : مرحلة التكامل التشريعي للإدارة الالكترونية :

تعتبر هذه المرحلة الأخيرة لتطبيق الإدارة الالكترونية إذ تتميز بالتكامل بين جميع الأنظمة الحكومية والمواطنين والقطاع الخاص ويتم استلام معاملاتهم من الموقع الالكتروني أو مركز الخدمات مباشرة كما تتسم بالتغيير الجذري في الثقافة و الإجراءات ومسارات العمل للواقع الالكتروني الجديد وحيث يتحقق الربط الالكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية ويتم إتمام جميع المعاملات مباشرة بحيث يمكن في هذه المرحلة إجراء معاملاتهم على الخط (on Line) ويستطيع طالب الخدمة الحصول على خدماته من أي وحدة التقديم الخدمة مهما تعددت الجهات التي يتعامل معها.<sup>2</sup>

لهذا فهي تتميز بكون الإجراءات غير مادية بصورة كاملة بحيث يستطيع مستعمل المرفق العام إعطاء المعلومات من خلال استمارة موجودة على الانترنت ثم يتلقى من الإدارة رسالة مع علم الوصول ورقم يتعلق

<sup>1</sup> - حليلة كتره حماسا ، واقع الإدارة الإلكترونية متطلبات تفعيلها ونجاحها ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة الجزائر ، الجزائر ، 2016 ، ص 20 و 21 سليمان أسامة أبو سلامة ، مرجع سابق ، ص 43.

<sup>2</sup> - سليمان أسامة أبو سلامة ، مرجع سابق، ص 44.

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

بملفه الشخصي لمتابعة ملفه وتصل الإدارة في هذه المرحلة الأفضل حالتهما مما يستدعيها لتطوير نظم حماية وسرية المعلومات وخصوصيتها وكذلك حاجتها الماسة لتشريعات جديدة لتكون جميع المعاملات الالكترونية ضمن إطار المشروعية بحيث تصبح جميع المفاهيم والمصطلحات التي استحدثت في ظل التطور الالكتروني ضمن تنظيم تشريعي متكامل.

### المطلب الرابع : آثار التحول نحو الإدارة الإلكترونية

#### الفرع الأول : في المجال الإداري

إن ابرز الجوانب التي تظهر فيها تلك الآثار تتمثل في الوظائف الإدارية.

**أولاً: التنظيم:** يتضمن التنظيم أنشطة ومهام متعددة يعنى واقعها التغيير الذي يحدث نتيجة التحول الإدارة إلى الكترونية وبإمكاننا الوقوف على أهم تلك التغييرات التي تعترى عناصر التنظيم وأنشطته على النحو التالي.

أ - يصبح الهيكل التنظيمي في ظل الإدارة الالكترونية أكثر مرونة وتصبح قيادته التنظيمية اقل سلوكية حيث تصبح علاقات الأفراد بالقيادات أفقية ويعتمد نظام عمل المجموعات الإدارية وليس الإدارة المركزية المنفردة بالقرار .

ب - إمكانية التكامل بين عدد من النظم الفرعية في ظل الإدارة مثل الحضور والانصراف والتراسل الالكتروني مما يجعل الإدارة الالكترونية اقدر عن التكامل والتنسيق بين دوائرها الإدارية.

ج - المرونة الفائقة في التعامل مع المعلومات بفضل التواصل مع كثير من الجهات عبر شبكة الانترنت وبفعل التواصل مع كثير من المؤسسات عبر الدوائر الالكترونية.<sup>1</sup>

د - يطال تغيير التقسيمات الأفقية للمنظمة وفق أسلوب الهندرة المعمول به في الإدارة الالكترونية مما سيشمل الجهاز الإداري بتغييرات كبرى تنشأ في ظلها إدارة جديدة وقد تختفي بعض الإدارات القائمة التي ستصبح عديمة النفع في ظل الإدارة الالكترونية.

هـ - يعترى الأعمال الكتابية الورقية والمعاملات الورقية تقلص كبير نظرا إلى قلة اعتماد الإدارة الالكترونية عليها ويتبع ذلك تقلص موازي في المساحة التي تشغلها تلك الأعمال من الهيكل التنظيمي.

<sup>1</sup> - محمد الحسن حسين ، مرجع سابق ، ص 166.

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

و - يتسع الحيز الذي يشغله التنظيم كثيرا فلن تعود علاقات التنظيم داخل مبنى مؤسسة أو منظمة أو حتى فروعها فدائرة الإدارة تتسع كثيرا في ظل ما يتوافر للإدارة الالكترونية من وسائل اتصال عن بعد تسمح بامتداد الهيكل التنظيمي

ز - يعد ظهور التنظيم الالكتروني في حد ذاته احد الآثار التي تنتجها عملية التحول الإدارية بما ينطوي عليه هذا التنظيم من عناصر وأنشطة وعلاقات وبيئة إدارية مغايرة لما قبلها".

### ثانيا التخطيط

يقوم على وضع برامج عمل إجرائية زمنية تعتمد على استشراف المستقبل وما يتوقع من تطورات في واقع العمل ومقتضيات تلك التطورات ، وستظهر تأثيرات الإدارة الالكترونية على جانب التخطيط كما يلي :

أ - يصبح تحت تصرف الإدارة الالكترونية كم هائل من المعلومات التي تتوافر لديها بفعل السلامة والمرونة والقدرات الاتصالية التي توفرها البيئة الإدارية الالكترونية وطبيعة عملها مما يجعل الإدارة اقدر على وضع خططها المستقبلية في ضوء الاستفادة من قراءات خزانة معلومات الإدارة في الوصول إلى تنبؤات اقرب إلى الواقع مستقبليا.

ب - يصبح الوصول إلى المعلومة اللازمة لبناء خطط الإدارة الالكترونية سهلا وبسرعة الكافية للاستفادة من المعلومة .

ج - تساعد النظم المعلوماتية المتطورة الحديثة التي تمتلكها الإدارة الالكترونية على منحها ميزة القدرة على التحليل بياناتها ومعلوماتها ، مما يجعل الأهداف أمامها واضحة ويمكنها من وضع الخطط الناجحة لتحقيق هذه الأهداف.

د - تكون الإدارة الالكترونية اقدر على معرفة الإمكانيات المتاحة للمؤسسة وفي ضوء هذه الإمكانيات يمكن للإدارة أن تضع خططها.

هـ - تتيح وسائل التقنية الحديثة للإدارة الالكترونية الوصول إلى معلومات مهمة من كل أطراف الخدمة والبيئة الخارجية والحصول على استبيانات دقيقة تساعد المؤسسة على معرفة الخطط اللازمة لتحسين أداءها وتعديله .

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

ثالثا: اتخاذ القرارات: يمكن ملاحظة مدى الثقة التي تتمتع بها الإدارة الالكترونية في اتخاذ قراراتها عبر النقاط التالية<sup>1</sup>

أ - تزداد قدرة الإدارة الالكترونية على تشخيص مشكلاتهما وتقوم نفسها في ظل شمولية المعلومات التي يمكنها الحصول عليها ودقتها.

ب - في ظل تلك المعلوماتية العالية وتلك الدقة التي يمكن للإدارة الالكترونية تحديد مشكلاتها فان خيارات الإدارة من القرارات والقرارات البديلة تصبح متعددة مما يمنحها مزيدا من الفرص لحل مشكلاتها.

ج - تزداد قدرة الإدارة الالكترونية على محاكاة الواقع أو تمثيله أو ما يسمى بالتمذجة الواقعية مستعينة بالوسائل التقنية والبرامج المتطورة التي تمتلكها الإدارة مما يمنحها صورة اقرب إلى الواقع الذي تستهدفه .

د - يمكن عن طريق استخدام نظم معلوماتية موجهة لتنفيذ قرارات المؤسسة ودعمها وتحفيز الأوساط المختلفة لتقبل قرارات المؤسسة والتعاطي معها.

هـ - لن يكون الوقت معضلة أمام متخذ القرار الإداري في ظل الإدارة الالكترونية فالسرعة إحدى مزايا تلك الإدارات التي تمكن صانع القرار في زمن وجيز من جمع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات وتحليلها وقياسها على نموذج من الواقع.

### رابعا: الرقابة

يمكن وصف التأثير الذي تحدثه الإدارة الالكترونية على الجانب الرقابي فيما يلي:

أ - تمكن الإدارة الالكترونية من الوصول إلى المعلومات وتقنين الدخول إليها مما يزيد من قدرة إمكانات الرقابية .

ب - تستطيع الإدارة الالكترونية في المؤسسة متابعة العمليات المختلفة وسير القرارات المتنوعة فيما حولها من مؤسسات ومنظمات.

ج- تحديد مسؤوليات الأفراد والقدرة على معرفة مصادر الأخطاء ومحاسبة المقصر من أفراد الإدارة .

د - تزداد القدرات الرقابية للإدارة الالكترونية مع إتاحة المزيد من قنوات الاتصال المتعددة لتبادل المعلومات في ظل الرصد المعلوماتي الهائل لتلك الإدارات.

<sup>1</sup> - محمد الحسن حسين ، مرجع سابق ، ص 167.

### خامسا: إدارة الموارد البشرية

تستفيد المنظمات الالكترونية بشكل كبير مما تتيحه لها التقنية وواقعها الجديد من تأثير ايجابي في إدارة مواردها البشرية ومما يجعل مهام إدارة الموارد البشرية تختلف عن ذي قبل في <sup>1</sup>:

أ - يزداد البعد الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية نظرا إلى اختلاف البعد التنظيمي والمداخل النظرية والعملية ومنهج الإدارة الالكترونية مما ينعكس على مشروعات التنمية البشرية في الإدارة الالكترونية وتوجهاتها.

ب - تصبح إدارة الموارد البشرية في ظل الإدارة الالكترونية أكثر تحديدا ودقة في تنبؤها واقدر على استقراء كثير من جوانب نشاطها. حديثة تناسب المهام الجديدة في ظل تلك الإدارة مما يجعل أداء

ج - تشهد الإدارة الالكترونية بفعالية ابتكار وظائف العمل أكثر مرونة ويراعى فيه أيضا البعد الاجتماعي.<sup>2</sup>

### الفرع الثاني : في المجال السياسي

يؤدي تطبيق الإدارة الالكترونية إلى انتشار الحكومات الالكترونية أو ضمان نمط جديد من العلاقة بين المواطنين والدولة تستند إلى زيادة الوعي السياسي وتسهيل المشاركة في وضع السياسات وتحديد الأولويات واستخدام نظم المعلومات الالكترونية في عملية التمثيل السياسي والانتخابات.<sup>3</sup>

### الفرع الثالث: في المجال الاقتصادي

تتضح آثار الإدارة الالكترونية والثورة الرقمية في صناعة البرمجيات وتضائل أهمية الرأس المال النقدي في مقابل أهمية اقتصاديات المعرفة وفتح أسواق جديدة ، وزيادة فعالية العمليات الإنتاجية .

### الفرع الرابع : في المجال الاجتماعي

إن تطبيق الإدارة الالكترونية سوف يؤثر بشكل كلي وشمولي على جميع المكونات الاجتماعية وظهور معيار جديد للتفرقة بين المستويات الاجتماعية يستند إلى معرفة المعلومة ، ومن هذه التأثيرات الاجتماعية عولمة

<sup>1</sup> - محمد الحسن حسين ، مرجع سابق ، ص 171.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص 172.

<sup>3</sup> - على كساب رؤى ، العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ، مذكرة ماجستير ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الأزهر ، غزة ، فلسطين، 2011 ، ص 55.

## الفصل الأول : التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

الثقافة والتأثير السلبي على الثقافة المحلية والمعاناة من التفكك الاجتماعي على الرغم من زيادة وتيرة التفاعل الاجتماعي مع المنظمات التي تقدم الخدمات أهلية كانت أو حكومية.

من خلال ما سبق توصلنا إلى أن الإدارة الإلكترونية لم تظهر من فراغ وإنما جاءت نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة فقد أدى التطور السريع لتقنية المعلومات و الاتصالات في ستينيات القرن الماضي إلى ظهور هذا النمط الجديد من الإدارة ، ولم تتضح معالمه إلا بعد منتصف التسعينيات ، ولذا فإن مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوم شامل ومتنوع ولا يمكن إعطائه تعريفا دقيقا ويتخذ عدة أشكال وقد اجتمعت هذه المفاهيم على أن تنفيذ كافة المعاملات و الخدمات يتم من خلال استخدام التكنولوجيا وتبادل المعلومات إلكترونيا و باستعمال شبكات الاتصال الحديثة من انترنت وهاتف وغيرها ، تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص والأهداف تميزها عن الإدارة التقليدية من حيث الزمان والمكان و الجهد والتكلفة ، فهي من حيث طبيعتها أكثر مرونة وتكيفاً مع المتغيرات السريعة . كما نستنتج أن المرفق العام ما هو إلا نشاط يمارس من أجل تحقيق المصلحة العامة لتلبية متطلبات الأفراد فهو مظهر من مظاهر تدخل الدولة الأداء الخدمات العامة الأساسية للجمهور ، وهذا لما يتميز به من أنواع تساعد على أداء مهامه فهو متعدد و مختلف و متنوع في أنشطته فلكل مرفق ميزة ونشاط يختلف عن الآخر ، ومبادئ تحكم سيره بانتظام وهذا من أجل الوصول إلى أداء أفضل وجودة في الخدمة

## الفصل الثاني

تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر

\_مرفق العدالة نموذجا\_

## الفصل الثاني:

### تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر \_ مرفق العدالة نموذجا \_

تمهيد:

لقد تبنت الدولة الجزائرية مشروع الإدارة الإلكترونية في مختلف القطاعات الوزارية و الجماعية و كذا المؤسسات العمومية ، و لعل قطاع العدالة من أول القطاعات التي عرفت إدخال التكنولوجيا الحديثة في التسيير ، حيث تم إحداث العديد من التغيرات بهدف تفعيل و تنشيط أداء هذا النوع من المرافق العمومية و تحسين الخدمات التي يقدمها للمواطنين و المتقاضين .

لهذا سوف نحاول من خلال هذا الفصل التطرق للإدارة الإلكترونية و مرفق العدالة ، حيث قسم إلى مبحثين :

المبحث الأول جاء تحت عنوان اعتماد الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة لتحسين أداء الخدمة العمومية و قسم بدوره إلى ثلاثة مطالب ، المطلب الأول نقوم بالحديث عن تطوير المنظومة المعلوماتية المركزية لوزارة العدل ، أما المطلب الثاني فسنتناول القانون رقم 15\_03، أما المطلب الثالث نتطرق فيه إلى تطوير الخدمات عبر الانترنت .

أما المبحث الثاني المعنون بـ اعتماد الإدارة الإلكترونية لتحسين العمل القضائي ، فقد قسمناه كذلك إلى ثلاثة مطالب ، المطلب الأول قمنا بالحديث عن اعتماد الأنظمة الآلية الحديثة في نظام تسيير الموارد البشرية أما المطلب الثاني جاء تحت عنوان استحداث تقنية المحادثة المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية أما المطلب الثالث و الأخير جاء تحت عنوان اعتماد نظام المراقبة الإلكترونية .

### المبحث الأول : اعتماد الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة لتحسين أداء الخدمة العمومية

تماشيا و أهداف موضوع هذا البحث للكشف عن دور الإدارة الإلكترونية كآلية لتفعيل و ترشيد الخدمة العمومية في الإدارة الجزائرية، ينطلق هذا العنصر للبحث في الإنجازات التي تم تحقيقها في قطاع العدالة الجزائري كنموذج و تقصي أهم أوجه الإخفاقات أو الإرهاصات المسجلة ، و الذي تم اختياره باعتباره كان من أول المشاريع الإصلاحية في أجندة برنامج الحكومة ، الذي انطلق سنة 1999 من جهة ، باعتباره من أهم القطاعات التي سارت في مواكبة التطور التكنولوجي و حققت نتائج مرضية على أرض الواقع .

و للوقوف على واقع و آفاق الإدارة الإلكترونية في هذا القطاع، سنتناول في هذا المبحث ثلاثة مطالب يستعرض الأول تطوير المنظومة المعلوماتية المركزية لوزارة العدل، أما الثاني فسنعرض وضع آلية التصديق الإلكتروني على صحة الوثائق ، أما المطلب الثالث فسنعوم بتبيان تطوير الخدمات عبر الانترنت .

#### المطلب الأول : تطوير المنظومة المعلوماتية المركزية لوزارة العدل

سنتناول مضمون هذا المطلب من خلال الفرعين التاليين ، الفرع الأول المنظومة المعلوماتية ، و الفرع الثاني القانون رقم 15-03.

#### الفرع الأول : المنظومة المعلوماتية

وهي مجموعة من الأنظمة الآلية للتسيير من أجل تقديم خدمات إلكترونية لصالح المواطن أو لفائدة الموظفين أو المؤسسات تعتمد على ربط جميع المؤسسات القطاعية بشبكة اتصال داخلية ( انترانت ) و تسييرها عن طريق المعالجة و التخزين في وحدة مركزية على مستوى العاصمة و قد جاء النص عليها من خلال الفصل الثاني من القانون 15-03 المؤرخ في 01 فيفري 2015 المتعلق بعصرنة العدالة الذي وفر الأرضية القانونية و الغطاء التشريعي لتطوير و عصرنة مرفق العدالة .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - القانون 15-03 المؤرخ في 01 فيفري 2015 ، المتعلق بعصرنة العدالة ، ج ر : عدد 06 ، الصادر بتاريخ 2015/02/10.

تشمل منظومة معلوماتية لوزارة العدل و منظومة التصديق الإلكتروني حيث نصت المادة 02 : " تحدث منظومة معلوماتية مركزية للمعالجة الآلية للمعطيات تتعلق بنشاط وزارة العدل والمؤسسات التابعة لها وكذا الجهات القضائية للنظام القضائي العادي و النظام القضائي الإداري و محكمة التنازع".

و نصت المادة 03 منه " تضمن الحماية التقنية للمعطيات المذكورة في المادة أعلاه ، قراءة و كتابة ، بواسطة برنامج الكتروني رخص باستعمال معطيات المنظومة ".<sup>1</sup>

و نجد بذلك أن هذه المنظومة المعلوماتية قد وفرت العديد من الخدمات الإلكترونية التي نذكر منها :

**أولاً: النظام الآلي لتسيير الملف القضائي :** و الغرض منه تقريب الإدارة من المواطن وتخفيف أعباء التنقل و ذلك من خلال التسيير الإلكتروني لملف أي قضية من بدايتها إلى غاية الفصل فيها حيث يتمكن صاحبها بمجرد التسجيل من الحصول على رقم سري يدخل من خلاله إلى الموقع الإلكتروني الخاص ليرى مال قضيته ( حفظ البيانات ، ملف المداولة و النظر ، التأجيل ...) و في أي مستوى كانت ( محكمة مجلس قضائي

المحكمة العليا).

**ثانياً: نظام صحيفة السوابق العدلية :** و هو نظام يمكن من متابعة السوابق العدلية للمواطنين

وتحيينها و الحصول على هذه الوثيقة من أي مكان عبر التراب الوطني و التي كانت تمنح فقط في محكمة مكان المولد أو المسكن و يتم الإشراف على هذا النظام انطلاقاً من المركز الوطني لصحيفة السوابق العدلية و الذي عرف النور بتاريخ 06 فيفري 2004 و الموصول بجميع الهيئات القضائية عبر كامل التراب الوطني كما يمكن هذا النظام مختلف الإدارات العمومية من طلب صحيفة السوابق العدلية ( رقم 02 من خلال البريد الإلكتروني لوزارة العدل . كما أن عملية ربط هذا النظام ببعض الممثلات الدبلوماسية للجزائر في الخارج ( فرنسا ، اسبانيا ، تونس ...) مكن الجالية الجزائرية في هذه الأماكن من استخراج صحيفة السوابق العدلية ، مرسوم التجنس أو شهادة الجنسية.

<sup>1</sup> - المادة 03، من قانون رقم 15-03 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق أول فبراير 2015، المتعلق بعصرنة العدالة .

ثالثا: نظام تسيير الأوامر بالقبض : و هو نظام آلي تجمع فيه كل أوامر القبض الصادرة عبر كامل التراب الوطني و كذا الإخطارات الخاصة بالكف عن البحث ، و يكفي إدخال اسم أي شخص ليعرف إن كان مطلوباً للعدالة أم لا ، لاسيما في الموانئ و المطارات والمراكز الحدودية و في مقرات مؤسسات الأمن و الدرك الوطني و غيرها من المراكز .

رابعا: النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي: وهو نظام يهدف إلى تكوين ملف رقمي لنزلاء

المؤسسات العقابية يحمل رقم وطني موحد يتكفل بتسيير نشاط و ملف النزيل طيلة فترة بقاءه في المؤسسة و في حالة العود يستمر نفس الملف حتى و إن تغيرت المؤسسة العقابية ، كما يساعد في الإجراءات السريعة و الفعالة في حالة العفو.<sup>1</sup>

يشمل ملف النزيل كل المعلومات المتعلقة به منذ دخوله للمؤسسة العقابية و متابعة سلوكاته و نشاطاته المتعلقة بإعادة التربية و إعادة الإدماج الاجتماعي ، و دراسته أو تكوينه داخل المؤسسة و غيرها من المعلومات الضرورية ، بحيث يسمح هذا النظام بتقديم صورة واضحة و دقيقة للجمهور العقابي داخل المؤسسات و حتى خارجها للقائمين على السياسات العقابية و إعادة الإدماج من خلال إحصائيات دقيقة و معطيات مهمة يمكن تحليلها و دراستها من أجل إنشاء مؤسسات جديدة أو تحويل المساجين أو دراسة أهم التغيرات في شريحة المساجين إلى غير ذلك من الدراسات . كما يمكن هذا النظام من المعالجة الفورية لآلاف من الملفات و معرفة كل الوضعيات في وقتها ( إفراج ، إطلاق سراح مشروط ، عفو ... ) .

### الفرع الثاني : القانون رقم 03-15

القانون رقم 03-15 المؤرخ في 01 فيفري 2015 المتعلق بعصرنة العدالة و الذي وفر الأرضية القانونية و الغطاء التشريعي لتطوير و عصرنة مرفق العدالة ، حيث نجد أن هذا القانون يتكون من 19 مادة موزعة عبر 05 فصول تضمن الفصل الأول منه الأحكام العامة و الهدف من وضع القانون ، فيما نص الفصل الثاني منه على المنظومة المعلوماتية المركزية لوزارة العدل و الإشهاد على صحة الوثائق الإلكترونية وعلى التصديق الإلكتروني للوثائق و المحررات القضائية التي تسلمها مصالح وزارة العدل و المؤسسات التابعة لها و الجهات القضائية ، أما الفصل الثالث فنظم عملية إرسال الوثائق و الإجراءات القضائية بالطريقة

<sup>1</sup> - بوشاري أمينة ، سالم بركاهم ، الإصلاح الإداري في الجزائر ( عرض تجربة مرفق العدالة 1999-2017 ) ، المجلة العلمية لجامعة الجزائر 03 ، المجلد 06 ، العدد 11 ، جانفي 2018 ، ص 224.

الإلكترونية، الإضاء و التصديق الإلكترونيين بقانون خاص هو القانون 15-04 المؤرخ في 04 فيفري 2015 و الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتصديق و التوقيع الإلكترونيين.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني : وضع آلية التصديق الإلكتروني على صحة الوثائق

تعتبر الثقة و السرعة في التعامل من أهم ما يميز المعاملات التجارية عموما و الإلكترونية خصوصا ، و لما كان التعاقد و التوقيع يتمان بصورة إلكترونية في هذه الأخيرة وحب استحداث سلطة محايدة تسند إليها مهمة تأمين هذه المعاملات ، و تقوم بالتحقيق من هوية المتعاملين الذي يجهل بعضهم البعض في أغلب الأحيان و صحة بياناتهم ، و لتحقيق هذه الغاية وجدت سلطة التصديق الإلكتروني.

أدى تطبيق التوقيع الإلكتروني إلى إحداث تغيير كبير في تقديم الخدمة العمومية ، حيث تطمح الجزائر من خلال تطبيق هذا المشروع إلى الوصول لخدمة عمومية أفضل وبأساليب إلكترونية حديثة، تلي بها حاجات المواطن بأسرع وقت و أقل تكلفة .

وسندرس في هذا المطلب معنى التصديق الإلكتروني و التوقيع الإلكتروني .

### الفرع الأول : التوقيع الإلكتروني

اختلف في تعريف التوقيع الإلكتروني و ذلك راجع للجهة التي تقوم بالتعريف وكذا للزاوية التي ينظر إليه منها، وعليه نتناول التعريف الفقهي، ثم تعريف المنظمات العالمية والإقليمية، و أخيرا تعريف المشرع الجزائري و بعض التشريعات المقارنة .

### أولا : مفهوم التوقيع الإلكتروني

يأخذ التوقيع الإلكتروني عدة مفاهيم سنتطرق إليها كالتالي :

#### أ- التعريف الفقهي

انقسم الفقه في تعريفه للتوقيع الإلكتروني إلى اتجاهين ، الأول يركز على الوسيلة التي يقوم بها إنشاء التوقيع الإلكتروني ، و الثاني يركز على إبراز وظائف التوقيع الإلكتروني.

<sup>1</sup> - القانون 15-04 المؤرخ في 01 فيفري 2015 ، المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الاعلام و الاتصال و مكافحتها ، جبر ، العدد 06 الصادر في 10 فيفري 2015.

فعرف بعض الفقهاء التوقيع الإلكتروني بأنه عبارة عن: " مجموعة من الإجراءات التقنية التي تسمح بتحديد شخصية من تصدر عنه هذه الإجراءات و قبوله بمضمون التصرف الذي يصدر عن التوقيع و مناسسته " <sup>1</sup>.

وعرفه البعض الآخر بأنه: " تعبير شخص عن إرادته في الالتزام بتصرف قانوني معين و ذلك عن طريق تكوينه لرموز سرية يعلمها هو وحده تسمح بتحديد هويته " <sup>2</sup>

### ب- تعريف التوقيع الإلكتروني في المنظمات الدولية

عرفه القانون النموذجي للتجارة الإلكترونية الدولية لسنة 1996 ، في المادة السابعة على أنه عندما يشترط القانون وجود توقيع شخص يستوفي ذلك الشرط بالنسبة إلى رسالة البيانات إذا : استخدمت طريقة لتعيين هوية ذلك الشخص ، و التدليل على موافقة ذلك الشخص على المعلومات الواردة في رسالة البيانات .

كانت تلك الطريقة جديرة بالتعويل عليها بالقدر المناسب للغرض الذي أنشئت أو أبلغت من أجله رسالة البيانات في ضوء بما في ذلك أي اتفاق متصل بالأمر <sup>3</sup>.

يعتبر هذا التعريف الخطوة الأولى الفعلية و هي تمييز هوية الشخص ، و التعبير عن رضائه الارتباط بالعمل القانوني ، كما ركز أيضا على أنه يتعين أن تكون طريقة التوقيع الإلكتروني طريقة موثوق بها ولم يحدد تلك الطرق أو الإجراءات التي يتعين إتباعها ، و إنما تركها لكل دولة تحدها بطريقتها وفق تشريعاتها .

وجاء بعد ذلك قانون الأونسترال للتوقيعات الإلكترونية لعام 2001، و تحديدا في نص المادة 2 الفقرة أ التي عرفت التوقيع الإلكتروني بأنه: " بيانات في شكل إلكتروني مدرجة في رسالة بيانات ، أو مضافة إليها أو مرتبطة بها منطوقيا ، يجوز أن تستخدم لتعيين هوية الموقع على المعلومات الواردة في رسالة البيانات " <sup>4</sup>

<sup>1</sup> - يوسف أحمد النوافلة ، الإثبات الإلكتروني في المواد المدنية و المصرفية - دراسة مقارنة - ، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع عمان، الأردن ، 2012، ص78

<sup>2</sup> - عيبر ميخائيل الصفدي الطوال ، النظام القانوني لجهات توثيق التوقيع الإلكتروني ، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، ص 43.

<sup>3</sup> - عبد الوهاب مخلوفي ، التجارة الإلكترونية عبر الأنترنت ، أطروحة دكتوراه تخصص قانون أعمال ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2011-2012 ، ص 199 .

<sup>4</sup> - سامح عبد الواحد التهامي ، التعاقد عبر الأنترنت - دراسة مقارنة 2008 ، ص 384.

و يظهر من خلال التعريف السابق أن القانون النموذجي قد اهتم بمسألتين هما تعيين هوية الشخص الموقع ، و بيان موافقته على المعلومات الواردة في المحرر ، وهو بذلك انسجم مع الأصل العام للتوقيع في الدلالة على شخص الموقع ، و للتأكيد على أن إرادته قد اتجهت للالتزام بما وقع عليه ، أما التوجيه الأوروبي رقم 93/1999 الخاص بالتوقيعات الإلكترونية ، بين نوعين من التوقيع الإلكتروني و هما التوقيع الإلكتروني البسيط ، و التوقيع الإلكتروني المتقدم ، فالتوقيع الإلكتروني البسيط أوجب التوجيه على من يتمسك به أن يثبت أنه قد تم بطريقة تقنية موثوق بها أما بالنسبة للتوقيع الإلكتروني المتقدم فهو التوقيع المعتمد من أحد مقدمي خدمات التوثيق و الذي يسند إليه التحقق من نسبة التوقيع لصاحبه ، و يعطى لهذا النوع الأخير من التوقيع نفس قيمة التوقيع التقليدي في الإثبات و عرف في المادة 2 فقرة 1 التوقيع الإلكتروني بأنه يعني : " بيانات في شكل إلكتروني ، تتصل أو ترتبط قانونيا ببيانات أخرى ، وتستخدم كوسيلة للمصادقة" بينما الفقرة الثانية من المادة ذاتها نصت على أن : " التوقيع الإلكتروني المتقدم يعني توقيعاً إلكترونياً يستوفي المتطلبات الآتية :<sup>1</sup>

أن يرتبط التوقيع بالشخص الموقع حصراً .

أن يسمح بتحديد هوية الموقع .

أن ينشأ باستخدام وسائل يحتفظ بها الموقع تحت سيطرته هو فقط .

أن يكون مرتبطاً بالبيانات التي يشير إليها على نحو يؤدي إلى اكتشاف أي تغيير لاحق أدخل على تلك البيانات "

كما اشترط أن يكون معتمداً من أحد مقدمي خدمات التوثيق ، و الذي يسند إليه التحقق من نسبة التوقيع لصاحبه ، و يعطى لهذا النوع الأخير من التوقيع نفس قيمة التوقيع التقليدي في الإثبات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - نضال إسماعيل برهم ، أحكام عقود التجارة الإلكترونية ، ب ط ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2005 ، ص 170.

<sup>2</sup> - عبد الوهاب مخلوي ، المرجع السابق ، ص 200

### ج- تعريف التوقيع الإلكتروني في القانون الجزائري و بعض التشريعات المقارنة

اعترف المشرع الجزائري بحجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات في المادة 327 من القانون المدني المعدل بالقانون رقم 05/10 حين نصت على : (... و يعتد بالتوقيع الإلكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر 1 أعلاه ) و عرفته المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 09/05/2007 على أنه : (معطى ينجم عن استخدام أسلوب عمل يستجيب للشروط المحددة في المادتين 323 مكرر ، 323 مكررا من الأمر 75/58 المؤرخ في 26/09/1975 و المذكور أعلاه.<sup>2</sup> ثم صدر القانون رقم 04-15 المتعلق بالتوقيع و التصديق الإلكتروني ثم صدر القانون رقم 15-04 المتعلق بالتوقيع و التصديق الإلكتروني، فعرفته المادة 02 الفقرة 1 بأنه : ( بيانات إلكترونية في شكل إلكتروني مرفقة أو مرتبطة منطقيا ببيانات إلكترونية أخرى )، وحددت المادة 6 منه استعمالات التوقيع الإلكتروني بقولها : ( يستعمل التوقيع الإلكتروني لتوثيق هوية الموقع و إثبات قبوله مضمون الكتابة في الشكل الإلكتروني ) أما القانون 05-18 المعلق بالتجارة الإلكترونية فلم يضع له تعريفا و هذا أمر طبيعي لوجود القانون 04-15 الذي نظم أحكام التوقيع الإلكتروني فتجنب المشرع التكرار و إعادة النصوص القانونية.<sup>1</sup> وعرفه المشرع المصري في قانون تنظيم التوقيع الإلكتروني المصري رقم 15 لسنة 2004 الخاص بتنظيم التوقيع الإلكتروني و بإنشاء هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات في

المادة 01 الفقرة ج بأنه : ( ما يوضع على محرر إلكتروني و يتخذ شكل حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو غيرها ويكون له طابع منفرد يسمح بتحديد شخص الموقع ويميزه عن غيره )<sup>2</sup>. أما المشرع الفرنسي فقد عرفه في المادة 1316 من القانون المدني المضافة بقانون 13 مارس 2000 بأنه : ( نتاج من تتابع أحرف أو أشكال أو أعداد أو إشارات أو رموز لها مدلول أيا كانت الدعامة المثبتة شرط

<sup>1</sup> - القانون رقم 04-15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436هـ ، الموافق ل 01 فبراير 2015 ، حدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكترونيين ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 6.

<sup>2</sup> - زيدي ميلودي ، قواعد التوقيع الإلكتروني ، مجلة الدراسات الحقوقية ، العدد 02 ، الجزائر ، 2017 ، ص 43.

أن يكون في الإمكان بالضرورة تعيين الشخص الذي صدرت منه و أن تعد و تحفظ في ظروف من طبيعتها ضمان سلامتها )<sup>1</sup>.

ويختلف التوقيع الإلكتروني عن التوقيع التقليدي من نواح عدة ، وجوهر اختلافهما يكمن في الوسيط أو الدعامة التي يدون عليها ، فبينما يكون التوقيع التقليدي على وسط ورقي ، نجد أن التوقيع الإلكتروني يكون على وسيط إلكتروني من خلال أجهزة الحاسب الآلي عبر الانترنت ، ويترب على الاختلاف السابق ، اختلاف نوعي التوقيع من ناحية الشكل أيضا ، فالتوقيع التقليدي صورته محددة و هي الإمضاء ، و في بعض التشريعات يضاف إليه التوقيع بالخطم أو التوقيع بالبصمة أو كلاهما ، أما التوقيع الإلكتروني فله صور عدة ، فيتخذ شكل حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات مدرجة بطريقة إلكترونية ضوئية رقمية. و من كل ما سبق يتضح أن التوقيع الإلكتروني وسيلة حديثة لتحقيق شرطي الرضا و هما تعيين صاحبه وانصراف إرادته نهائيا إلى الالتزام بمضمون ما وقع عليه، كل ما هنالك أنه ينشأ عبر وسيط إلكتروني و ذلك استجابة لنوعية المعاملات التي تتم إلكترونيا، فحيث تبرم العقود و الصفقات إلكترونيا و يجب أن يتم التوقيع إلكترونيا ، مما يسمح باستبعاد فكرة التوقيع التقليدي بمفهومه التقليدي<sup>2</sup>.

#### ثانيا : شروط التوقيع الإلكتروني :

لكي يعتد بالتوقيع الإلكتروني يجب أن تتوفر فيه مجموع من الشروط تناولها في النقاط التالية :

أ - أن يكون التوقيع مميزا لموقعه حتى يقوم التوقيع بوظيفته في الإثبات لمضمون المحرر ، يلزم أن يكون التوقيع دالا على شخصية صاحبه و مميزا له عن غيره ، فالتوقيع التقليدي أو اليدوي كان يدل على شخصية الموقع و يحدد أطراف العقد إلا بعد التأكد من صحة توقيع جميع الأطراف و مطابقته للموقع نفسه ، إذ أنه يدل عليه و يكشف عن أهليته ، أما التوقيع الإلكتروني الذي يتم إجراءه عبر الانترنت ، ونظرا للتقنيات الحديثة و التكنولوجيا المتطورة المستعملة في هذا المجال ، أصبحت توفر الترتيبات اللازمة لتحديد شخصية الموقع ، و التحقق أن التوقيع صدر عنه فعلا ، و ذلك باستخدام مفاتيح شفرة يتم وضعها على المحررات الإلكترونية و شهادات التصديق الصادرة عن الجهات المرخص لها بذلك.

<sup>1</sup> - الربيع سعدي ، حجة التوقيع الإلكتروني في التشريع الجزائري ، أطروحة دكتوراه تخصص قانون جنائي ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2017 ، ص 47.

<sup>2</sup> - عبد الوهاب مخلوفي ، المرجع سابق ، ص 203.

## ب- أن يكون التوقيع شخصيا

أي أن يصدر التوقيع وفقا للطريقة التي درج عليها الشخص عند إبداء موافقته و ذلك بكتابة اسمه و لقبه كاملين ، أو الأحرف الأولى من الاسم و اللقب ، أو باستخدام بصمة الأصبع أو الختم ، كما يجب على الشخص أن يضع توقيعه بنفسه شخصيا فإذا وقع المحرر شخص آخر فلا يعتد بهذا التوقيع و يقع باطلا<sup>1</sup> ، و السبب في ذلك أن العبرة بكون ذلك التوقيع مميزا لشخصية صاحبه و يعبر عن هويته و إرادته في الالتزام بمضمون السند أن يترك أثرا مقروءا و دائما التوقيع هو شكل من أشكال الكتابة ، لذا يتعين أن تتوفر فيه الشروط الخاصة بالكتابة ، فيجب أن يكون مقروءا ، ولن يكون كذلك إلا إذا وضع على مستند مادي ، هذا من ناحية ، و من ناحية أخرى يجب أن يتصف وجوده بالدوام و يتحقق ذلك بأن يترك التوقيع أثرا واضحا يظل مستمرا بشكل يسمح بالرجوع إليه في أي وقت .<sup>2</sup>

و التوقيع الإلكتروني له صور عديدة كالتوقيع الرقمي و البيومتري و التوقيع بالقلم الإلكتروني عكس التوقيع التقليدي الذي يكون بالإمضاء أو البصمة أو الختم .

ج - أن يكون متصلا مباشرة بالمحرر بمعنى أن يكون التوقيع متضمنا في المحرر بحيث يكون الاثنان كلا لا يتجزأ ، و يكون بينهما رابطة حقيقية، و عادة ما يوضع التوقيع في آخر المحرر حتى يكون منسجبا لجميع البيات الواردة فيه ، غير أن ورود التوقيع في مكان آخر من المحرر لا يمنع من قبوله في الإثبات و هذا ما ورد في قرار المحكمة النقض الفرنسية، اعتماد التوقيع و لو وضع في أعلى الصفحة مادام يدل دلالة واضحة على إقرار الموقع بمضمونه .

أن يتم إنشاء التوقيع على المحرر الإلكتروني بواسطة آلية مؤمنة إن ما يميز التوقيع الإلكتروني عن نظيره التقليدي و يمثل الاختلاف الجوهرى بينهما يكمن في وسيلة إنشاء التوقيع الإلكتروني الذي يتوجب أن يكون مصمما بواسطة آلية مؤمنة خاصة بإنشاء التوقيع الإلكتروني .

<sup>1</sup> - محمد رابيس ، حجية الإثبات بالتوقيع الإلكتروني طبقا لقواعد القانون المدني الجزائري الجديد ، المجلة الجزائرية للقانون المقارن ، المجلد 1، العدد 01 ، 2014 ، ص 34 .

<sup>2</sup> - أمينة كوسام ، الشكلية في عقود التجارة الإلكترونية ، أطروحة دكتوراه تخصص قانون عقاري و زراعي ، جامعة باتنة 01 2015/2016 ، ص 71.

كان للتوقيع و التصديق الإلكتروني أثر بارز في عصرنة الإدارة العمومية و ترقية الخدمة العمومية حيث أن استخدام تقنية التوقيع الإلكتروني يساهم في بناء دولة القانون وتخفيف العبء على الإدارة العمومية وضمان تقديم جودة الخدمات للمواطنين دون عناء.<sup>1</sup>

وعرف المشرع الجزائري آلية إنشاء التوقيع الإلكتروني، بأنها: " جهاز أو برنامج معلوماتي معد لتطبيق بيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني"، كما عرفها المشرع الفرنسي في المرسوم 2001 - 727، وكذا التوجيه الأوروبي 1999\_93، بأنها " أداة مادية أو برنامج يقوم بإنشاء بيانات التوقيع الإلكتروني "

وعلى ذلك فأداة أو آلية إنشاء التوقيع، هي التي تقوم بإنشاء بيانات التوقيع الإلكتروني، وقد تطلبت هذه التشريعات أن تكون أداة أو آلية إنشاء التوقيع الإلكتروني مؤمنة، وذلك بتوافر مجموعة من الشروط والمتطلبات تتمثل في مجملها في أربعة شروط، وحسب التشريع الجزائري والفرنسي والأوروبي فإن الشروط الثلاثة الأولى تتعلق بالوسائل التقنية و الإجراءات المناسبة المتعلقة بحماية بيانات و معطيات التوقيع الإلكتروني ، و الشرط الأخير هو أن تضمن أداة إنشاء التوقيع عدم التعديل في بيانات المحرر الموقع ، و أن لا تكون مانعا و عائقا على علم الموقع علما تاما بمضمون المحرر الموقع . وستتناول هذه الشروط فيما يلي : لا يمكن إنشاء بيانات التوقيع أكثر من مرة ، ويجب أن تكفل و تضمن سرية البيانات لا يمكن استنباط بيانات التوقيع أو تقليدها . يجب حماية بيانات التوقيع بواسطة الموقع ضد أي استعمال من الغير.<sup>2</sup>

### ثالثا : أشكال التوقيع الإلكتروني :

لقد أدى التطور المستمر و السريع في مجال المعلوماتية إلى ظهور أشكال متطورة و صور عديدة للتوقيع الإلكتروني والتي تباينت فيما بينها من حيث درجة الثقة و الأمان ، وذلك حسب الإجراءات المتبعة في إصدارها و تأمينها، و إن كانت كلها تشترك في استخدام الوسائط الإلكترونية الحديثة من أجل استخدامها في مختلف المعاملات سواء النقل البيانات أو الدفع أو تخزين المعلومات و إجراء العقود بين الأفراد و المؤسسات ، وفيما يلي سنتعرض لبعض أشكال التوقيع الإلكتروني .. التوقيع باستخدام القلم الإلكتروني

<sup>1</sup> - أمينة كوسام ، المرجع السابق ، ص 73-74.

<sup>2</sup> - أمينة كوسام ، المرجع السابق ، ص 86-87.

ومعناه نقل التوقيع الإلكتروني المكتوب بخط اليد على المحرر إلى الملف المراد نقل هذا المحرر إليه باستخدام جهاز السكانيير ( الماسح الضوئي ) ، وعليه ينقل المحرر موقعا عليه من صاحبه إلى شخص آخر باستخدام شبكة الانترنت .

إلا أن هذه الطريقة تواجه الكثير من المعوقات تتمثل في عدم الثقة حيث يمكن للمستقبل أن يحتفظ بالتوقيع الموجود على المحرر الذي استقبله عن طريق شبكة الانترنت عبر جهاز السكانيير و وضعه على أي مستند آخر لديه دون وجود أي طريقة يمكن من خلالها للتأكد من أن صاحب التوقيع هو الذي وضعه على المستند و قام بإرساله إلى الشخص.<sup>1</sup>

#### أ-التوقيع بالخواص الذاتية ( التوقيع البيومتري )

يعتمد هذا النوع من التوقيع على الخصائص الذاتية بكل فرد ، والتي تعتمد على التطور العلمي الحاصل في مجال بصمات اليد وقرحية العين و نبذة الصوت و أبعاد الوجه ، وذلك من خلال الخصائص الفيزيائية و الطبيعية و السلوكية التي يتميز بها الإنسان عن غيره من البشر ، وطريقة عمله تكون عن طريق الحصول على صورة من بصمة اليد أو قرحية العين مثلا ثم تخزينها في جهاز الكمبيوتر حتى يمكن الرجوع إليها وقت الحاجة ، فهذه البيانات يتم تشفيرها كي لا يستطيع أحد الوصول إليها و تغييرها أو العبث بها لأن المعلومات غير المشفرة عبر الانترنت يمكن مهاجمتها و تغييرها ، وتجدد الإشارة أن هذا النوع من التوقيع لا يزال محل تجارب ، و يواجه عدة صعوبات أهمها<sup>2</sup>:

تحتاج إلى تكاليف عالية و جهد كبير حتى يمكن التعامل معها بثقة و أمان . إن بعض الخصائص الجسدية القائم عليها هذا النوع قابلة للتغير فالصوت مثلا يتأثر بالإرهاق . إمكانية نسخ صورة عن التوقيع كنسخ ذبذبات الصوت أو بصمة الأصبع و إمكانية إعادة استعمالها و تعديلها .

#### ب- التوقيع بواسطة الرقم السري و البطاقة الممغنطة

يعد التوقيع الإلكتروني باستخدام الرقم السري كالبطاقة الممغنطة أول شكل أو صورة أظهرتها التقنيات التكنولوجية الحديثة ، و ذلك من أجل السرعة في إنجاز المعاملات البنكية ، وتعد هذه الصورة

<sup>1</sup> - محمد منير الجنيهي و ممدوح محمد الجنيهي، الطبيعة القانونية للعقد الإلكتروني، مصر ، ب ت ن ، ص 195.

<sup>2</sup> - عائشة قصار الليل ، حجية المحرر و التوقيع الإلكتروني في الإثبات - دراسة تحليلية مقارنة - ، أطروحة دكتوراه ، جامعة الحاج لخضر باتنة ، 2016-2017 ، ص 109 .

الأكثر شيوعا لدى الجمهور ، لأن عملية استخدامها سهلة و بسيطة ولا تخفى عن أحد تقريبا ، حيث يتم إصدار البطاقات من طرف البنك أو إحدى المؤسسات المالية ، وتسلم البطاقة التي تكون غالبا ممغنطة بالإضافة إلى رقم سري للتعامل لا يعرفه سواه ، و يتم استخدام البطاقة لسحب المبالغ النقدية في الحدود التي يضعها البنك أو المؤسسة المالية ، كما يستخدمها في دفع قيمة مشترياته من الأسواق و المحلات التي تقبل الدفع بواسطة هذه البطاقات .

### ج- التوقيع الرقمي

التوقيع الرقمي هو عبارة عن رقم سري أو رمز ينشئه صاحبه باستخدام برنامج معلوماتي، ويسمى بالترميز ، مبني على جعل الرسالة في شكل غير مفهوم ثم إعادتها للشكل الأول عن طريق استخدام مفتاحين مختلفين ، ولكنهما مرتبطين رياضيا ، و ذلك بعد استخدام مجموعة من الصيغ الرياضية غير المتناظرة ، عن طريق استخدام الشفرة التي تقوم بدور المفتاح ، سواء كان المفتاح عاما أو خاصا<sup>1</sup>

فالمفاتيح العامة هي التي تسمح لكل من يهتم بقراءة الرسالة أن يقرأها دون أن يستطيع إدخال أي تعديل عليها فإذا ما وافق على مضمونها و أراد إبداء قبوله بشأنها وضع توقيعها عليها من خلال مفتاحه الخاص الذي يعلمه صاحبه فقط ، و عليه تعود تلك الرسالة إلى مرسلها موقعة و يحقق هذا النوع من التوقيع مزايا عديدة منها التحقق من صاحب التوقيع و تحديده بدقة ، إذ لا يستطيع أحد تزوير هذا التوقيع ، و لا يمكن لأحد استخدامه ما لم يفقد صاحبه السيطرة على مفتاحه الخاص ، كأن يفقد كلمة السر أو يفقد البطاقة المسحوبة ، و هكذا يستطيع المرسل إليه التأكد من هوية صاحب التوقيع الرقمي.

<sup>1</sup> - محمد رايس ، المرجع سابق ، ص 38

## الفرع الثاني : التصديق الإلكتروني

التصديق أو التوثيق الإلكتروني هو وسيلة فنية آمنة للتحقق من صحة التوقيع أو المحرر ، من خلال التحقق من نسبه إلى شخص محدد ، وذلك عن طريق جهة محايدة تسمى بمقدم خدمات التصديق أو التوثيق الإلكتروني<sup>1</sup>.

يمكن تعريف التصديق الإلكتروني على أنه : " وسيلة فنية آمنة للتحقق من صحة التوقيع أو المحرر الإلكتروني، حيث يتم نسبه إلى الشخص أو كيان معين عبر جهة موثوق بها أو طرف محايد يطلق عليه اسم مقدم خدمات التصديق أو التوثيق الإلكترونيين"<sup>2</sup>

و يقصد به أيضا " التحقق من أن التوقيع الإلكتروني قد تم تنفيذه من شخص معين ، باستخدام وسائل التحليل للتعرف على الرموز و الكلمات و الأرقام و فك التشفير و الاستعارة العكسية و أية وسيلة أو إجراءات أخرى تحقق الغرض المطلوب "<sup>3</sup>.

### أولا : المقصود بمقدم خدمات التصديق الإلكتروني

جهة التوثيق أو مقدم خدمات التصديق prestataire de service de certificat ويرمز له باختصار psc هي هيئة عامة أو خاصة تعمل تحت إشراف السلطة التنفيذية ، و تتكون غالبا من ثلاثة مستويات مختلفة من السلطة تأتي في المرتبة العليا ( السلطة الرئيسية ) و هي تختص بالتصديق على تكنولوجيا و ممارسات جميع الأطراف المرخص لهم بإصدار أزواج مفاتيح التشفير أو شهادات تتعلق باستخدام تلك المفاتيح ، و تليها في المرتبة ( سلطة التصديق ) و هي جهة خاصة بعملية التصديق على أن المفتاح العام لأحد المستخدمين يناظر بالفعل المفتاح الخاص لذلك المستخدم ، و في مستوى أدنى تأتي ( سلطة تسجيل محلية ) و مهمتها تلقي الطلبات من الأشخاص الراغبين في الحصول على أزواج مفاتيح التشفير - العام و الخاص - و التأكد من هوية و شخصية هؤلاء المستخدمين و منح شهادات تصديق

<sup>1</sup> - محمد عقوبي، الآليات التقنية و القانونية لحماية التوقيع الإلكتروني، مجلة الفكر، العدد 18، الجزائر، 2019، ص 306

<sup>2</sup> - سمير دحماني، التصديق الإلكتروني كوسيلة أمان لآليات الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، المجلد 04، العدد 01، الجزائر، 2018، ص 37.

<sup>3</sup> - نضال إسماعيل برهم، المرجع السابق، ص 180.

تفيد صحة توقيع العملاء<sup>1</sup> ويتم تدخل الموثق الإلكتروني بناء على طلب شخصين أو أكثر بهدف إنشاء و حفظ و إثبات الرسائل الإلكترونية.

### المطلب الثالث : تطوير الخدمات عبر الانترنت

نظام التقاضي الإلكتروني هو آلية لإنجاح الخطط التنموية التي ترسمها الحكومات لتحقيق التنمية المستدامة ، فأغلب الدول أنشأت محاكم إلكترونية لما تتميز به هذه المحاكم من سرعة الفصل في المنازعات وتخفيف عبء تنقل المتقاضين إلى المحكمة ، كما أنها تخلق بيئة استثمارية و اقتصادية للدولة ، نتيجة تبنيتها إجراءات قضائية بسيطة و سريعة لإنهاء النزاع ، و خاصة في مجال النزاعات التجارية ، سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف التقاضي الإلكتروني في الفرع الأول ، وخصائص التقاضي في الفرع الثاني ، أما في الفرع الثالث سنتناول أهم وسائل التقاضي الإلكتروني .

### الفرع الأول : التقاضي الإلكتروني

مصطلح التقاضي الإلكتروني مصطلح حديث ظهر في سنوات السبعينات من القرن الماضي ، يقابله مصطلح التقاضي التقليدي يتفق التقاضي الإلكتروني مع التقاضي التقليدي في الموضوع وكذا أطراف الدعوى فكلاهما يهدف إلى تمكين الشخص من رفع دعواه أمام المحكمة المختصة قضائيا التي تنظر في النزاع و تصدر حكما بشأنه و لكنها يختلفان في طريقة التنفيذ .

ففي إطار التقاضي الإلكتروني يتم التنفيذ عن طريق الوسيط الإلكتروني ، الأمر الذي يجعله يتميز بالعديد من الخصائص .

### أولا : المقصود بالدعوى القضائية الإلكترونية :

التقاضي الإلكتروني نظام تقني من خلاله يمكن للمدعي أن يرفع دعواه ، يسجلها و يقدم المستندات يحضر الجلسات ، و يصدر الحكم في النزاع دون أن ينتقل إلى مبنى المحكمة ، وذلك باستعمال وسائل الاتصال الإلكتروني ، و بهذا فإن المحامي أو المتقاضي في إطار المحكمة الإلكترونية يقوم بتسجيل دعواه إلكترونيا .

<sup>1</sup> - عبد الوهاب مخلوفي ، المرجع السابق ، ص 223.

فيبحث بالعريضة الافتتاحية عبر البريد الإلكتروني إلى العنوان الإلكتروني المخصص الاستقبال الدعوى ، و هذا الموقع يكون متاحا أربعة و عشرين ساعة يوميا لمدة سبعة أيام في الأسبوع .

من الناحية التقنية تستلم العريضة الإلكترونية و مستندات الدعوى الإلكترونية الشركة القائمة على إدارة هذا الموقع ثم تقوم بإرسالها إلى المحكمة المختصة أين يتسلمها كاتب الضبط المختص بالمحكمة يفحص الوثائق و يسجل القضية ثم يرسل للمتقاضى برسالة إلكترونية يعلمه فيها باستلام المستندات و الإجراء المتخذ بشأنها ، كتسجيل الدعوى ، تاريخ أول جلسة ، و هذا ما تسعى وزارة العدل في الجزائر لتجسيده.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني : خصائص نظام التقاضي الإلكتروني

التقاضي الإلكتروني يعتمد على شبكة الاتصال و المعلوماتية والتي من أهمها شبكة الانترنت

INTERNET و الاكسترا نت 2 EXTRANET و بالمقارنة مع التقاضي التقليدي الذي يعتمد على العمل اليدوي أكثر منه الإلكتروني بالعديد من الخصائص وهي كالتالي :<sup>2</sup>

#### أ- حلول الوثائق الإلكترونية محل الوثائق الورقية :

نظام التقاضي الإلكتروني يتميز بعدم وجود وثائق ورقية بل أن كافة المراسلات تتم إلكترونيا وتصبح الرسالة الإلكترونية هي السند القانوني الوحيد المتاح للأطراف حالة نشوء نزاع بينهم يترتب عن استخدام الوثائق الإلكترونية عدة نتائج أهمها :

- التخفيض من عملية تداول و تخزين الملفات الورقية للدعوى في المحاكم و منه التقليل من أماكن التخزين في مبنى المحكمة .

- قلة فقد الملفات و ارتفاع مستوى أمن سجلات المحكمة حيث أن الوثائق الإلكترونية أكثر مصداقية و أسهل في اكتشاف أي تغيير أو تحوير فيها إلى جانب سهولة الاضطلاع عليها .

<sup>1</sup> - عصماني ليلي ، نظام التقاضي الإلكتروني آلية لإنجاح الخطط التنموية ، مجلة المفكر ، العدد الثالث عشر ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة محمد خيضر - بسكرة ، ص 217

<sup>2</sup> - ماجد راغب الحلو ، علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية ، منشأة المعارف ، مصر ، 2005، ص 431.

**ب- تسليم المستندات و العرائض الكترونيا عبر شبكة الاتصال :**

اصطلح على تسليم الوثائق الكترونيا عبر الانترنت أو الاكستراييت " بالتسليم المعنوي " أو " التنزيل عن بعد " ويعرف على أنه نقل أو استقبال و تنزيل أحد البرامج أو البيانات عبر الانترنت إلى الكمبيوتر الخاص بالعميل بحيث يمكن نقل الوثائق على الخط دون اللجوء إلى العالم الخارجي ، وهو عكس " التحميل عن بعد " : الذي يشكل عملية إرسال ملف أو برنامج إلى جهاز كمبيوتر آخر .

**ج- الاعتماد على الوسيط الإلكتروني :**

لابد من وسيط إلكتروني حتى يتحقق نظام التقاضي الإلكتروني و يتمثل في جهاز كمبيوتر متصل بشبكة الاتصالات الدولية ( الانترنت ) ، أو شبكة اتصال خارجي خاصة (الاكستراييت) التي تقوم بنقل التعبير عن الإرادة الإلكترونية في نفس اللحظة رغم البعد المكاني لأطراف النزاع.<sup>1</sup>

**د- سرعة تنفيذ إجراءات التقاضي :**

تتم عملية إرسال المذكرات و الوثائق عبر الانترنت دون الحاجة إلى انتقال أطراف الدعوى إلى المحكمة و في هذا توفير الوقت و تقليل من الإزدحام و اكتظاظ المحاكم و الجلسات .

**هـ- من حيث سداد المصاريف القضائية :**

إذ تحل وسائل الدفع الإلكتروني محل الدفع النقدي العادي في التقاضي الإلكتروني .

**و- إثبات إجراءات التقاضي إلكترونيا :**

تعد الكتابة دليلا للإثبات إذا كانت موقعة يدويا وهذا في المعاملات التقليدية ، أما في التقاضي الإلكتروني يتم إثباته عن طريق المستند الإلكتروني و التوقيع الإلكتروني ، فالمستند الإلكتروني هو المرجع للوقوف على ما اتفق عليه طرفا النزاع و تحديد التزاماتهم ، و يضمني التوقيع الإلكتروني حجية على هذا المستند<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - عصامي ليلي، المرجع السابق، ص 217-218 .

<sup>2</sup> - عبد السلام هابس السوفيان ، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية ، دراسة تطبيقية على الإدارة العامة للمرور بدولة الكويت ، دار الجامعية الجديدة ، الإسكندرية ، مصر ، 2011 ، ص51.

ز- تنفيذ عملية التقاضي الإلكتروني من خلال خلق محاكم إلكترونية :

التقاضي الإلكتروني هو المرحلة اللاحقة بعد إنشاء محكمة إلكترونية فلا يمكن رفع الدعوى إلكترونيا دون أن يكون للمحكمة موقع على شبكة الاتصالات .

الفرع الثالث : وسائل التقاضي الإلكتروني

تمثل وسائل التقاضي الإلكتروني فيما يلي :

أولاً: المحكمة الإلكترونية :

وهي عبارة عن حيز تقني معلوماتي ثنائي الوجود ( أي بين شبكة الربط الدولية و بين مبنى المحكمة ) ، و المحكمة الإلكترونية تعكس الظهور المكاني للمحاكم و الجالس القضائية ومن خلالها يعمل كتاب الضبط على تسجيل القضايا و متابعة الإجراءات القضائية ، كما يباشر القضاة نظر الدعوى و الفصل فيها بموجب تشريعات تخولهم مباشرة الإجراءات القضائية إلكترونيا

تعمل الأجهزة القضائية الإلكترونية على استقبال العرائض و الطلبات القضائية و توفير متجدد للمعلومات حول مستجدات الدعوى و الأحكام الصادرة بشأنها فيكون هناك تواصل بين المحامين و المحكمة ، و بينها و بين المتقاضين من المرافعة و تحضير الشهود و حضور الجلسات حضورا إلكترونيا .يقوم تنظيم المحكمة الإلكترونية على توافر ثلاث آليات :

أ- المعدات و الأجهزة الحاسوبية : و يتوجب لخلق نظام المحاكم الإلكترونية إنشاء شبكة اتصال داخلية بين جميع المحاكم و المكاتب الإدارية و الأقسام و قاعات المحكمة ، بحيث يمكن للموظفين في المحكمة الاتصال فيما بينهم و إرسال ملفات الدعوى إلكترونيا دون انتقال الموظف للقيام بهذه العملية يدويا .و عن قاعة المحاكمة تكون مجهزة بحاسوب رئيسي يتم إظهار فيه ملف الدعوى ، و الإجراء المراد اتخاذه في شأن الملف ، كما تكون هناك أجهزة حاسوب موزعة في عدة أماكن من المحكمة ترتبط مع حاسوب القاضي ( الحاسوب الرئيسي ) و الذي بواسطته يقوم بالاطلاع على ملف الدعوى و تدوين الإجراء المتخذ بشأنه بالتسجيل المرئي ، و يظهر ملف الدعوى ببرنامجه أمام كل الحاضرين على الجهاز الرئيسي و كذا الأجهزة الموزعة و أيضا للحاضرين الكترونيا خارج مبنى المحكمة . كما تجهز قاعة الجلسات بكاميرا توضع في مكان مثالي من قاعة المحاكمة لنقل الصورة على مرحلتين.

**المرحلة الأولى :** تصوير قاعة المحكمة بما فيها الحاضرين ليتم نقل هذه الصورة على الصفحة الرئيسية لموقع المحكمة على الانترنت ) ، بحيث يتمكن كل من له علاقة بالدعوى أو أي مواطن الدخول للقاعة عبر الانترنت و حضور جلسات المحكمة طبقا لمبدأ علنية المحاكمات

**المرحلة الثانية :** يتم فيها عرض محتوى ملف الدعوى و ذلك بالضغط على جزئية علنية المحكمة الموجودة على الموقع الرئيسي للمحكمة و في حالة أن قرر القاضي أن تكون الجلسة مغلقة يتم توقيف التصوير و تشغيله بعد ذلك .

**ثانيا - إنشاء موقع للمحكمة على شبكة الإتصال :** بالنسبة لموقع المحكمة على الأنترنت يتوجب أن يتم تصميمه بحيث يستطيع كل شخص معني أن يقوم بنوعين من الخدمات .

**النوع الأول :** الحصول على المعلومات بتصفح أوراق الموقع و ما تم من إجراءات بخصوص دعواه أو بالاتصال الإلكتروني المباشر مع موظفي المحكمة و الاستفسار مباشرة عن ملف الدعوى

**النوع الثاني من الخدمات :** يتمثل في القيام بإجراءات تسجيل الدعاوى و التقاضي دون الحاجة إلى الحضور الشخصي .

**ثالثا - إنشاء سجل إلكتروني :** يحتوي هذا السجل الإلكتروني على البيانات المتعلقة بالدعوى و يشمل جزأين :

**الجزء الأول :** حفظ ملف الدعوى : أي حفظ الوكالات ، العرائض، الوثائق التي أرسلها أطراف الدعوى على ملفات pdf ، وهذا البرنامج لتفادي أي تغيير المحتوى الملف ، و بعد تحضير ملف الدعوى يتم إرساله عبر الشبكة الداخلية إلى مكتب القاضي ليقوم بالنظر في النزاع في التاريخ المحدد للجلسة .

**أما الجزء الثاني :** برنامج ملف الدعوى : يشمل كل الإجراءات التي مرت بها الدعوى من تاريخ التسجيل إلى غاية تاريخ النطق بالحكم .

ويظهر أن عمل التقاضي الإلكتروني يستلزم لتسييره ثلاث عناصر رئيسية :<sup>1</sup>

**أ. قضاة المعلومات :** وهم مجموعة من القضاة يباشرون المحاكمات الإلكترونية في إطار نظام قضائي يصطلح عليه " دائرة المعلوماتية القضائية " حيث يعمل القاضي بواسطة موظفين مختصين في هذا المجال

<sup>1</sup> - عصماني ليلي ، مرجع سابق، ص219

يطلق عليهم " كنية المواقع الإلكترونية " بتحضير أطراف النزاع أو وكالاتهم و مباشرة النظر في الدعوى ، فبدون القاضي الإجراءات القضائية المتبعة ضمن ملف الدعوى الإلكترونية من تنصيب ، تأجيل ، طرح وثائق...ثم يعمل على مباشرة المحاكمة التي تدون بموجب برنامج حاسوبي بالصوت و الصورة ، ويقوم القاضي بالاستماع لأقوال الأطراف مرافعاتهم وتصور هذه العملية فتنقل إلى جزئية علنية المحاكمة الإلكترونية، كما يتم تدوينها تقنيا، وضمن هذا النظام المعلوماتي يقوم القاضي بإدارة الجلسة و إصدار الحكم في القضية<sup>1</sup>

ب. كنية المواقع الإلكترونية: وهم كتاب الضبط ويتوجب أن يخضعوا لدورات مكثفة في البرمجيات ونظم الإدارة الإلكترونية وتصميم المواقع ومن مهامهم :

- تسجيل الدعوى

- تجهيز جدول مواعيد الجلسات

- استيفاء رسوم الدعوى إلكترونياً

- متابعة الدعوى وعرض الجلسات، و الاتصال بالأطراف ، تحضيرهم لمواعيد الجلسات ضمن برنامج للجلسات كما يشمل اختصاص هؤلاء الكنية التأكد من صفة الحاضرين قبل إدخالهم إلى موقع القاضية.

ج. المبرمجين وإدارة المواقع :

تعمل هذه الفئة بمتابعة الإجراءات من أقسام مجاورة لتعالج كل عطل أو خطأ حالة حدوثه، و تقوم بحماية النظام من الفيروسات و المخبرين و مساعدة الكنية بعملهم التقني.

أما عن المحامين يتوجب عليهم الحصول على دورات مكثفة في علوم الحاسوب و نظم الاتصال وكذا تصميم المواقع الإلكترونية ويفترض عليهم تجهيز مكاتبهم بأحدث الأجهزة و المعدات الحاسوبية التي ستمكنهم من الحضور و المرافعة و دعوة الشهود و تحضيرهم لأداء الشهادة وهذا العمل يمثل نوعاً حديثاً من أنواع الممارسة المهنية للمحاماة.

<sup>1</sup> - عصماني ليلي ، المرجع سابق ، ص 220

## المبحث الثاني : اعتماد الإدارة الإلكترونية لتحسين العمل القضائي

سنتطرق في هذا المبحث إلى اعتماد الأنظمة الآلية الحديثة في نظام تسيير الموارد البشرية في المطلب الأول ، وكذا استحداث تقنية المحادثة المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية في المطلب الثاني .

### المطلب الأول : اعتماد الأنظمة الآلية الحديثة في نظام تسيير الموارد البشرية

تناغماً مع سياسة الدولة الرامية إلى عصنة وتطوير المرفق العام وبغية إرساء الدولة القانون و ترسيخ فكرة الدولة العادلة ، أولت الجزائر اهتماماً بالغاً لمرفق العدالة فانهجت سياسة إصلاح عميقة أركز جزء منها على إدخال التكنولوجيا الحديثة وعلى رأسها تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في العمل القضائي من أجل عصنة مرفق العدالة و سعياً منها لضمان الشفافية وحسن التسيير للوصول إلى عدالة في تناول المواطن و تقديم خدمة عمومية بشكل إلكتروني وحديث ليس لصالح المواطن فحسب بل كذلك لصالح إطارات وشركاء القطاع من قضاة وموظفين و محامين و محضرين قضائيين و موثقين و غير متاح لهم ، وعلى هذا الأساس بدت مظاهر عصنة القطاع اليوم واقعا ملموسا ، فظهرت جزء كبير من خدمات الوثائق القضائية متاحاً على المواقع الإلكترونية كما أدخلت في أورقة المحاكم تقنيات المحاكمة عن بعد و بدأ العمل بالسوار الإلكتروني و غيرها من التقنيات الحديثة التي تم تسخيرها لخدمة مرفق العدالة ، و تظهر هذه الإنجازات و الأنظمة في مجال عصنة العدالة فيما يلي :<sup>1</sup>

### الفرع الأول : النظام الآلي لتسيير الملف القضائي

تدعيماً للشفافية و الموضوعية في الأداء، تم إنجاز نظام التسيير و المتابعة الآلية للملف القضائي هذا البرنامج المعلوماتي له بعد إستراتيجي هام يسمح لقطاع العدالة بتجاوز الطرق التقليدية في تسيير العمل القضائي و الانتقال إلى طرق و أساليب حديثة تمكن من التحكم في الملف القضائي ومتابعته آلياً ، منذ رفع الدعوى بالمحكمة إلى غاية الفصل فيها نهائياً قد حقق هذا البرنامج مزايا كثيرة أهمها

- السرعة في تسيير الملفات القضائية ومتابعتها آلياً

<sup>1</sup> - محمد العيداني - يوسف زروق ، رقمنة العدالة في الجزائر في ضوء القانون 15-03 المتعلق بعصنة العدالة، مجلة الباحث لدراسة الأكاديمية ، المجلد 07، العدد 01 ، جامعة الجلفة - الجزائر ، 2020، ص508\_509.

- إضفاء الشفافية و الموضوعية في جدولة القضايا وتصنيفتها .
- تمكين جميع الأطراف من الإطلاع على سير الدعوى القضائية إجراءاتها ومالها عن طريق الشباك الإلكتروني الموحد و المتواجد حاليا في كل محكمة وفي كل مجلس قضائي .
- الثقة في رسم السياسة العامة لقطاع العدالة بفضل الحصول على الإحصائيات الدقيقة والموثوقة بصيغة منتظمة .<sup>1</sup>

### الفرع الثاني : نظام صحيفة السوابق العدلية

تعتبر من أهم الإنجازات التي تستحق الذكر ، تم استلامه في 06 فيفري 2004 ، وهو مشروع يمثل مرجعية حقيقية لتطوير و عصرنه الإدارة ، هدفه الأساسي أداء خدمة عمومية هامة ، و إعداد و منح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة و الفعالية ، كما يسعى إلى تحقيق عدة أهداف في آن واحد

بداية اتجاه المواطن ، حيث يسهل عليه عملية الطلب و يمكنه من سحب صحيفة السوابق العدلية في بضع ساعات في أي نقطة من الوطن. ثم اتجاه الجهات المتعاونة ، خاصة المؤسسات المعنية حيث يمكنها الحصول على المعلومة مباشرة من المحكمة .

و أخيرا ملفات المساجين من طرف أي قاضي تحقيق أو وكيل الجمهورية خاصة في الأوضاع الحساسة في حالة اتخاذ قرارات الإفراج المؤقت و الحجز تحت النظر .

استراتيجية عصرنه قطاع العدالة ، بطاقة معلومات من إعداد و توزيع المديرية العامة للعصرنه و التنظيم و المناهج . وفي السياق نفسه فإنه من المستجدات المستحدثة من سنة 2005 إلى 2009 مايلى :

- تسمح للأشخاص المولودين بالخارج بطلب و سحب صحيفة السوابق العدلية من أي محكمة عبر التراب الوطني .

- إعطاء إحصائيات دقيقة و مفصلة حول التوجيهات الكبرى للإجرام . - تقليص آجال معالجة الملفات المتعلقة بالحبس المؤقت .

<sup>1</sup> - بن ماحي شيخ ، واقع إصلاح قطاع العدالة في الجزائر ( 1999-2018)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر(LMD) تخصص سياسات عامة و تنمية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة الدكتور مولاي طاهر ، سعيدة ، 2017/2018

- كذلك بالنسبة للطلب : سحب صحيفة السوابق العدلية للمواطنين المولودين بالجزائر و الخارج ففي البداية كانت هذه الإجراءات محصورة على مستوى وزارة العدل ، ومنذ سنة 2005 امتدت الإمكانيات للمواطن كذلك تمثلت في : تقديم الطلب أمام الشباك الإلكتروني للمحكمة التي يختارها أو باستعمال الانترنت انطلاقا من موقع وزارة العدل و الوثائق المطلوبة هي ك شهادة ميلاد ، بطاقة إثبات هوية ، بطاقة المقيم بالنسبة للأجانب .<sup>1</sup>

ومن سنة 2009 إلى 2012 ثم تطوير الخدمة لفائدة الجزائريين المتواجدين بالخارج و الأجانب الذين سبق لهم الإقامة في الجزائر ، تتمثل في طلب و سحب صحيفة السوابق العدلية رقم 03 من القنصليات الجزائرية المتواجدة بالخارج .

### الفرع الثالث : نظام تسيير الأوامر بالقبض

هذا النظام به قاعدة معطيات وطنية تسمح بسرعة النشر و التوزيع للأشخاص المبحوث عنهم في إطار القانون وبسرعة و فعالية و إجراءات الكف عن البعض بين التوقيف ضمانا للحريات الفردية فهو آلية معلوماتية متوفرة حاليا، و موضوعه بين الاستعمال و الاستغلال و هي في متناول رجال القضاء و أعوان الضبطية القضائية في إطار تنفيذ القضاء .

### الفرع الرابع : النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي

هو نظام يهدف إلى تكوين ملف رقمي لنزلاء المؤسسات العقابية يحمل رقم وطني موحد يتكفل بتسيير نشاط و ملف النزيل طيلة فترة بقائه في المؤسسة وفي حالة العودة يستمر نفس الملف حتى وإن تغيرت المؤسسة العقابية كما يساعد في الإجراءات السريعة و الفعالة في حالة العفو.<sup>2</sup>

يشمل ملف النزيل كل المعلومات المتعلقة به منذ دخوله المؤسسة العقابية ومتابعة سلوكياته ونشاطاته المتعلقة بإعادة التربية وإعادة الإدماج الاجتماعي، و دراسته أو تكوينه داخل المؤسسة وغيرها من المعلومات الضرورية ، بحيث يسمح هذا النظام بتقديم صورة واضحة ودقيقة للإدماج من خلال إحصائيات دقيقة

<sup>1</sup> - قارطي محمد ، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر ، منكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق ، تخصص قانون عام معق، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم ، 2016/2017، ص 87-88.

<sup>2</sup> - بوشاري أمينة ، سالم بركاهم ، مرجع سابق ، ص 210.

ومعطيات مهمة يمكن تحليلها ودراستها من أجل إنشاء مؤسسات جديدة أو تحويل المساجين أو دراسة أهم التغيرات في شريحة المساجين إلى غير ذلك من الدراسات

كما يمكن هذا النظام من المعالجة الفورية للآلاف من الملفات و معرفة كل الوضعيات في وقتها (إخراج ، إطلاق سراح مشروط ، عفو ....)

### المطلب الثاني : استحداث تقنية المحادثة المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية

إن النطاق الإجرائي لاستخدام التقاضي الإلكتروني عن بعد يكون في صورتين أساسيتين تتمثل الأولى في رفع و برمجة الدعوى إلكترونيا ، و الثانية في التحقيق و المحاكمة عن بعد باستخدام المحادثة المرئية و المسموعة عن بعد ، وقد تناولت معظم التشريعات في العالم هذا النظام ووضعت إجراءات قانونية لاستخدامه و هذا ما سنبينه من خلال الفرعين .

#### الفرع الأول : رفع و برمجة الدعوى إلكترونيا

إن إجراءات التقاضي في النظام التقليدي في جميع دول حول العالم تشمل تسجيل الدعوى القضائية بالسجلات الرسمية للمحكمة المختصة بعد رفع الرسوم القضائية ، أما في ظل نظام التقاضي الإلكتروني عن بعد فسيكون بتسهيل الدعوى القضائية إلكترونيا من خلال بوابة مخصصة لذلك تتركز على شبكة الانترنت ، تمكن كل من أطراف الدعوى و الخصوم و المحامين من الدخول إلى النظام القضائي الإلكتروني ، و تسجيل دعواهم القضائية و تسليم الوثائق والمستندات و دفع الرسوم القضائية إلكترونيا و عن بعد ، على الرغم من بقاء بعض الدول تقوم بتحصيل رسومها القضائية بنفس الطريقة التقليدية لصالح الخزينة بالرغم من إنشاء نظام قضائي إلكتروني يقوم على تسجيل الدعوى عن بعد كما عليه الشأن في التشريع الجزائري و في ظل التقاضي الإلكتروني عن بعد يقوم كل من المدعي بإعداد عريضة الدعوى و نفس الشيء يذكر بالنسبة للمدعي عليه ، يتولى إعداد عريضة جوابية لهما ويكون ذلك ضمن قرصين مدمجين يملكان نفس الحجم ، وتدخّل بيانات هذين القرصين إلى البرامج ثم يقوم المدعي بتوكيل محام الدفاع عنه بشكل إلكتروني عن طريق الربط الإلكتروني مع مرفق العدالة المختص ، بعد التأكد من هويته وإدخال رقمه الذي يحصل عليه من نقابة المحامين ، إذ يتضمن هذا النظام التحقق من صحة البيانات و التأكد من هوية

المستخدم ، كما يسمح له بالدخول لاختيار المحكمة المختصة ، و يرفق المحامي بعريضة الدعوى الإلكترونية ببيده الإلكتروني ورق هاتفه ، و كل بياناته لتسهيل مراسلته إلكترونيا وعن بعد <sup>1</sup>.

وبعد تسجيل العريضة و التأكد من كافة المستندات والوثائق المرفقة و تسديد رسوم الدعوى عن طريق الدفع الإلكتروني أو بالطرق التحصيلية التقليدية ، على حسب النظام القضائي المتبع في تلك الدولة تأتي مرحلة التبليغات القضائية التي تختلف كل الاختلاف عن الطريقة التقليدية التي تتميز بالبطء ، فالتبليغ في التقاضي الإلكتروني عن بعد يتم بطريقة إلكترونية تعتمد على وسائل حديثة كالتبليغ بواسطة البريد الإلكتروني أو الهاتف الذكي أو أجهزة محمولة إلكترونية

إلا أن هذا النوع من التبليغ يطرح إشكالا قانونيا أساسيا يتمثل في عدم معرفة المدعي بمحل إقامة المدعي عليه و يريده ، أي يجهل مكانه إذ يقع عبء البحث على المدعى عليه على المحكمة الإلكترونية التي تطلب من الدولة التي تسخر نظام حكومتها الإلكترونية في البحث عنه و إبلاغه عن طريق إرسال رسالة بيانات إلى كل المصالح الأخرى الضريبية أو المواقع الرسمية للحكومة الإلكترونية التي يتعامل معها ، و إلا لكان النظام التقليدي أفضل من النظام الإلكتروني

عن بعد في مسألة التبليغات ، كما أن استخدام نظام التبليغ عن بعد بواسطة البريد الإلكتروني من قبل أعوان القضاء يؤدي إلى القضاء على نظام المحضر القضائي الذي له اختصاص أصيل في القيام بالتبليغات في معظم الدول ، وهذا ما يؤدي إلى إحالتهم على البطالة ، و لتفادي ذلك يتعين تخصيص التبليغات عن بعد للمحضر القضائي وتكوينه على استخدام مختلف الأجهزة المتطورة .

وبعد إجراء التبليغات القضائية ، و تحديد ميعاد الجلسة يأتي موضوع حضور الخصوم من خلال رابط شبكي محمي قانونيا و تقنيا ، فهذا النظام لا يشترط الحضور الشخصي للخصوم إلى مقر الهيئة القضائية ن إذ يستطيع أطراف الدعوى الدخول للمحكمة الإلكترونية من أي مكان يتوفر فيه جهاز الحاسوب متصل بالانترنت ، بواسطة موقع نظام التقاضي الإلكتروني عن بعد ، و الذي يوفر لهم الحصول على مختلف المعلومات المتعلقة بالنظام وكيفية تقديم دعاوهم بالدخول إلى الموقع و الاتصال بالموظفين و معرفة تفاصيل

<sup>1</sup> - محمد عصام الترساوي ، تداول الدعوى القضائية أمام المحاكم الإلكترونية ، دار النهضة ، القاهرة ، 2 ، ص 87

عمل النظام ، كما يستطيع الحضور بواسطة الموقع و الدخول إلى صفحة القاضي و قاعة المحكمة لتقوم كتابة المواقع الإلكترونية بالتأكد من صفته وإدخاله إلى قاعة المحكمة ليتمكن القاضي من مباشرة الإجراءات القضائية ، و يكون توثيق ذلك تقنيا <sup>1</sup>.

وبالنسبة للمحامين أو هيئة الدفاع فيستطيعون تمثيل موكلهم من مكاتبهم دون حاجة للحضور الشخصي إلى قاعة الجلسات ، و يمكنهم تجهيز ملفات إلكترونية تتضمن عريضة الدعوى و البيانات و الوثائق المطلوبة و إرسالها إلى وحدة تسجيل الدعاوى القضائية عن بعد ، و في حالة طلب أصول الوثائق و الأدلة يستطيع المحامي تأمينها بحضوره الشخصي درءا لكل تزوير .

وبعد استلام أمين كتابة ضبط المحكمة الإلكترونية عريضة الدعوى ومرفقاتها يبرمج ميعاد الجلسة و تاريخها ليحضر قضاة المحكمة المختصة في الميعاد المحدد و يتم فتح الحاسوب على منصة القضاة ، فعند حضور أطراف الدعوى ومحاميهم تبدأ المحكمة الإلكترونية في سماع أقوال المدعي عليه ، ويكون ذلك من خلال شاشة العرض ، أو من خلال تحدث أطراف الدعوى عن طريق جهاز متطور يقوم بتحويل صوتهم و كلامهم إلى كلمات تدون في محرر رسمي إلكتروني بالجلسة وهذا يكون على حساب توفر الإمكانيات المادية و التقنية للدولة المستخدمة لهذا النظام ، فالتدوين على العموم في ظل نظام التقاضي الإلكتروني عن بعد يتم تسجيل كل الإجراءات تقنيا في ملف الدعوى الإلكترونية من خلال تخزين الصوت و الصورة بحيث يستطيع القاضي مباشرة المحاكمة إلكترونيا من خلال المحضر الإلكتروني الذي يظهر فيه صوت و صورة القاضي وصوت و صورة المدعي أو المدعى عليه أو محاميها أو شهادة الشهود .

وبعد الانتهاء من الجلسة يقوم كاتب الضبط بطباعة محضر الجلسة الإلكتروني ويحتفظ به مع كل المرفقات و الوثائق و المستندات المتعلقة بالقضية مع ملف الدعوى وتخزن ، و معظم الأنظمة في العالم التي تتبع النظام الإلكتروني عن بعد تسجل القضايا تقنيا بالتسجيل الصوتي و المرئي و لكل مجرياتها ، و بالإضافة إلى تدوينها وحفظها في ملفات ورقية كطريقة توثيق إضافية للجلسات المحاكمة القضائية ، و عندما تصبح

<sup>1</sup> - حازم محمد الشرعة ، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية كنظام قضائي معلوماتي عالي التقنية و كفرع من فروع القانون بين النظرية و التطبيق ، الطبعة الأولى ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2010 ، ص72

الدعوى صالحة للفصل فيما تقرر المحكمة ختام المرافعة الأخيرة ، لكي يتمكن القضاة من الاختلاء بأنفسهم وإجراء المداولة الإلكترونية و بعد انتهائها يتوصل أعضائها إلى رأي نهائي و الذي على أساسه يصدر حكما بالأغلبية ، و يتم التوقيع إلكترونيا على ملف الدعوى القضائية عن بعد ، و يرسل إلى إدارة المحكمة لإيداع نسخة منه بملف الدعوى ، و تقوم كاتبة ضبط المحكمة الإلكترونية بالإعلان الحكم الأطراف الدعوى فور صدوره ليتمكنوا من ممارسة حقهم في الاستئناف أو الطعن فيه بالنقض<sup>1</sup>

### الفرع الثاني : استخدام المحادثة المرئية عن بعد في التحقيق و المحاكمة

إن تقنية المحادثة المرئية عن بعد " videoconference " ، نجد أساسها في اللغتين الفرنسية و الإنجليزية وهو المصطلح الذي ينقسم إلى كلمتين هما video و conference ، فالكلمة الأولى تقابلها بالعربية كلمة تلفزيوني وتطلق على كل جهاز يقوم بنقل الصورة و الصوت بواسطة موجات الاتصال المختلفة ، أما الكلمة الثانية فتعني تجمع عدد من الأفراد لإجراء مناقشة

أو حوار أو مؤتمر يكون موضوعه محدد و معين ، و أما المدلول الاصطلاحي يشمل المجال التقني و الفني لاستخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد الذي يعتبرها وسيلة تكنولوجية من وسائل الاتصال والمحادثة المرئية والمسموعة التي تستخدمها مجموعة من الأفراد فيما بينهم للتواصل<sup>2</sup> ، من خلال كل تراسل أو إرسال أو استقبال علامات أو إشارات أو كتابات أو صور أو أصوات أو معلومات مختلفة عن طريق الأسلاك أو البصريات أو اللاسلكي الكهربائي أو أجهزة أخرى كهربائية مغناطيسية ، وبأي وسيلة إلكترونية أخرى تضمن الاتصال بين الأفراد، و تقنية المحادثة المرئية عن بعد قد استعملت في الميدان القضائي كإجراء يسهل عملية التقاضي عن بعد و التي من شأنها توفير ضمانات إجرائية تتعلق بحسن سير العدالة ، من ثم تنفيذها على الوجه الأكمل وبالطرق و الوسائل الممكنة التي تضمن حقوق الخصوم خاصة المتهم باعتباره طرفا أساسيا في الخصومة الجزائية ، بناء على حضوره القانوني يتحقق انعقاد الخصومة ، فعلا و يترتب عنه ضمان تحقيق أهم شروط المحاكمة العادلة.

<sup>1</sup> - محمد عصام الترساوي ، المرجع السابق ، ص 96.

<sup>2</sup> - عادل يحي ، التحقيق و المحاكمة الجنائية عن بعد " دراسة تحليلية تأصيلية لتقنية videoconference "، دار النهضة العربية ، 2006 ، ص 25. أنظر المادة 08 الفقرة 21 من القانون رقم 2000\_03 المؤرخ في 05 أوت 2000 المتضمن القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلوكية و اللاسلكية ، الجريدة الرسمية ، العدد 48 ، الصادر في 06 أوت 2000.

وقد أعتبر بعض الفقهاء المهتمين بدراسة موضوع التحقيق و المحاكمة عن بعد أن إقرار الحضور الإلكتروني من طرف المشرع على أنه حضور قانوني يعتد به في انتهاء الخصومة الجزائية مثله كمثل الحضور الفعلي ، و على الرغم من التسهيلات التي توفرها هذه التقنية لمرفق العدالة ، إلا أن استخدامها بطرح عدة إشكالات قانونية فضها الواقع العملي من خلال تجارب بعض الدول ومن أهمها<sup>1</sup>:

إذا كانت المحاكمة عن بعد داخل الدولة الواحدة تطرح مشاكل تقنية و أخرى قانونية فإن المحاكمة عن بعد بالنسبة للأشخاص المتواجدين في الخارج أو دولة أخرى تعد أكثر تعقيدا بالنسبة لأشخاص المتواجدين داخل الدولة، خاصة إذا كانت الاتفاقيات الدولية تكفل في بعض الأحيان إمكانية قيام هذا النوع من التعاون ، فإن المشكل التقني في أغلب الحالات يكون مهيمنا.

ولفك هذا الإشكال سعت على الدول مجتمعة تنظيم ذلك وفق أطر قانونية دولية ، من خلال وجوب تحديد الشخص الذي يباشر عملية ربط الاتصال ، لأن ذلك له أهمية قصوى في توفير ضمانات وشروط التحقيق و المحاكمة عن بعد العادلة لأن الاتصال المرئي المسموع يتطلب التدقيق بين مختلف الشركاء من قضاة و محامين وخبراء و الاستفادة من خبرات الدول لبعضها البعض قصد تذليل الصعوبات و مراعاة تحقيق قيام شروط المحاكمة عن بعد بصفة عادلة<sup>2</sup>، نتيجة حصول العيوب و الإخلالات الإجرائية المذكورة لكونها تصح بمثابة محاكمة ورقية وهمية خالية من إحساس القاضي بتحقيق العدل ، وتجعل الخصوم أنفسهم لا يقتنعون بذلك ويؤدي في النهاية إلى قيام محاكمة جامدة بلا روح ، لأن أساس العدل يتمثل في توفير الضمانات التي تقوم على احترام مبادئ المحاكمة العادلة .

إن استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد لم يعط أهمية قصوى للحق في الدفاع عن إجراء التحقيق والمحاكمة الإلكترونية عن بعد ، و هو ما يثبت فعلا عدة إشكالات إجرائية في هذا الشأن ، سيما ما يتعلق بحرية اتصال المحامي بالمتهم مباشرة في أي وقت ، علما أن الواقع العلمي أثبت عدم السماح للمحامي بالاتصال المباشر بالمتهم ، و أن التحويل إلى استعمال تقنية الاتصال المرئي المسموع أثناء التحقيق و المحاكمة ، لا يوفر على الإطلاق للمتهم حرية كاملة في الاستفادة من الحق في الدفاع عن نفسه .

<sup>1</sup> - القانون رقم 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة المؤرخ في 01 فبراير 2015 ، الجريدة الرسمية ، العدد 06 ، الصادر في 10 فبراير 2015

<sup>2</sup> - عمارة عبد الحميد ، إستخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في التحقيق والمحاكمة الجزائية ، مجلة دراسات ونجحات ، المجلة العربية في العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، مجلد 10 ، العدد 03 ، السنة العاشرة ، سبتمبر 2018 ، ص 67

و إعداد دفاعه و اختيار الأسلوب و الكيفية المناسبة لتقديم الرد على الاتهام بالدليل المناسب لدحض أدلة الإثبات التي تدفع بها النيابة العامة أو الضحايا في مواجهته أثناء التحقيق أو جلسة المحاكمة ، فالمتهم الذي يختار للتحقيق أو المحاكمة الجزائية عن بعد من خلال استخدام تقنية الاتصال المرئي المسموع ، يكون تحت رقابة و إشراف قاضي التحقيق أو قاضي الحكم أثناء استجوابه أو مواجهته بغيره من الخصوم و الشهود فهو لا يسمح له قبل ذلك أو بعد ذلك بالاتصال بمحاميه عبر الهاتف أو بأية وسيلة من وسائل الاتصال الافتراضي للحديث ، علما أن تمكين المتهم من الاتصال بمحاميه عبر الهاتف لا يوفر له الضمانات الكافية لحفظ أسرار وخبائيا نفسه من استراق السمع أو التصنت عليه خاصة في القضايا الحساسة و الخطرة التي لا تخلو من أية مخاطر ينتج عنها الاختراق لدوائر الاتصال فيما بينها في مجال التصنت على المحادثات ، التي ترجع عليه بالضرر الذي يهدد حرته و يكشف أسرار و أخباره ولذلك فإن اقتصار استخدام تقنية الاتصال المرئي المسموع عن بعد بين المتهم و محاميه أثناء التحقيق و المحاكمة الجزائية و تحت إشراف رقابة القضاة فقط ، يعد في الواقع انتهاكا و اعتداء على حرية الاتصال بين المتهم و محاميه في أي وقت ، لذلك يتعين فتح المجال للاتصال المحامي بالمتهم عبر تقنية الاتصال المرئي المسموع عن بعد وفقا للشروط القانونية المطلوبة ، لأن منع المتهم من حقه في الاتصال بمحاميه و تقديمه للاستجواب أو المواجهة أمام قاضي التحقيق أو الحكم دون تمكينه من حرية الاتصال بالمحامي قبل ذلك أو بعد ذلك و في حرية تامة .

يعد انتهاك صارخا لحق الدفاع الحكومي قانونا في أغلب الدول ، إن كان استعمال الهاتف مهم في التحقيق الاتصال بين المتهم و محاميه ، فإن استعمال الاتصال المرئي و المسموع عن بعد بينهما أهم بكثير ، لأنه يطمئن المتهم في الحديث مع محاميه و الاستفادة من توجيهاته القانونية لتحقيق المحاكمة العادلة المتوازنة ، و في غياب توفير الدفاع للمتهم يجعل التحقيق و المحاكمة الجزائية عن بعد بلا معنى وبعيدة كل البعد عن تحقيق المحاكمة العادلة .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - عمارة عبد الحميد ، المرجع السابق ، ص 69.

### المطلب الثالث : اعتماد نظام المراقبة الإلكترونية

تم تطبيق نظام الوضع تحت المراقبة الإلكترونية تقريبا في أغلب دول قارة أوروبا و أمريكا و بعض دول آسيا ، حيث أصبح جزءا أساسيا في نظام العدالة الجنائية بها <sup>1</sup> وربما هذا ما شجع المشرع الجزائري على إقراره ضمن السياسة الجنائية الحديثة، و يتطلب نظام الوضع تحت المراقبة الإلكترونية الذي يتم وفق آلية ، و لا تختلف آلية عمل المراقبة الإلكترونية سواء أكانت بديلا عن العقوبة أو الحبس المؤقت من الناحية الفنية ، و لكن الإختلاف يكمن في طبيعة المرحلة التي تطبق فيها ، ففي العقوبة يكون تطبيقها بعد صدور الحكم الواجب التنفيذ ، أما في حالة الحبس المؤقت فتكون في مرحلة سابقة لصدور الحكم <sup>2</sup>.

### الفرع الأول : المراقبة الإلكترونية عن طريق النداء التليفوني

تقوم هذه الآلية على فكرة تخزين بصمة صوت الخاضع للمراقبة على جهاز الكمبيوتر مركزي في مركز المراقبة على أن يقوم الخاضع للمراقبة باتصال من منزله أو المكان المحدد لإقامته بمركز المراقبة على فترات زمنية متتابة ، ليقوم الكمبيوتر المركزي بمركز المراقبة بمقارنة صوت المتصل مع بصمة الصوت الأصلية للخاضع لهذا النظام و المسجلة قبل بداية التطبيق بالكمبيوتر المركزي ، كما يقوم الكمبيوتر المركزي برصد رقم الهاتف الذي يستخدمه الخاضع لهذا النظام في الاتصال بالمركز تليفونيا خلال فترات متقطعة للتأكد من تواجده داخل محل إقامته أو المكان المحدد لإقامته ، و في هذه الحالة عدم مطابقة بصمة الصوت المتصل لبصمة الصوت الأصلية المسجلة أو قيامه باستخدام تليفون آخر في الأوقات المحددة له في البقاء في المنزل أو في المكان المحدد لتنفيذ الحبس المنزلي ، يقوم الكمبيوتر المركزي بإثبات مخالفته لقواعد تطبيق النظام و من الدول التي تستخدم هذه الوسيلة الولايات المتحدة الأمريكية وبلغاريا و إنجلترا.

<sup>1</sup> - أسامة حسين عبيد ، المراقبة الجنائية الإلكترونية ، دراسة مقارنة ، الطبعة الأولى ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2015 ، ص 55.

<sup>2</sup> - بوزيدي مختارية ، المراقبة الإلكترونية ضمن السياسة العقابية الحديثة ، مجلة الدراسات الحقوقية ، العدد 02 ، مخر حماية حقوق الإنسان بين النصوص الدولية و النصوص الوطنية وواقعها في الجزائر ، جامعة الدكتور مولاي الطاهر ، سعيدة، ص 114 .

## الفرع الثاني : المراقبة الإلكترونية عن طريق البث المتواصل

تم هذه الطريقة من خلال جهاز يسمح بمتابعة المحكوم عليه للتأكد من وجوده في المكان المخصص له ، و ذلك بوضع سوار إلكتروني في معصم الخاضع للمراقبة أو أسفل قدمه يقوم كل خمسة عشر - 15 - ثانية بإرسال إشارات محددة بشكل متقطع إلى جهاز الاستقبال موصول بالخط الهاتفي في مكان إقامة الشخص المراقب ، و يقوم جهاز الاستقبال بإرسال إشارات محددة إلى الجهة المشرفة على المراقبة ، التي تتعرف من خلال هذه الإشارات على وجود الخاضع للمراقبة في النطاق الجغرافي المحدد له <sup>1</sup>

وهو أسلوب معمول به في الولايات المتحدة الأمريكية ، و يبدو أن المشرع الجزائري أسوة بالنظام الفرنسي قد اختار الطريقة الثانية ، و يظهر ذلك باستقراء نص المادة 150 مكرر 27 من القانون 18-01 السابق الذكر " يتمثل الوضع تحت المراقبة الإلكترونية في حمل الشخص المحكوم عليه طيلة المدة المذكورة في المادة 150 مكرر السؤال إلكتروني يسمح بمعرفة تواجده في مكان تحديد الإقامة المبين في مقرر الوضع الصادر عن قاضي تطبيق العقوبات <sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - سعاد خلوط ، عبد المجيد لخزاري ، الوضع تحت المراقبة الإلكترونية كآلية مستحدثة للتفريد العقابي في التشريع الجزائري وفقا لقانون 18-01 ، مجلة البحوث و الدراسات ، المجلد 15، العدد 02 ، جامعة الشهيد حمدة لخضر ، الوادي ، 10/07/2018، ص 249.

<sup>2</sup> - أحمد سعود ، المراقبة الإلكترونية كبديل للعقوبة السالبة للحرية قصيرة المدة ، مجلة العلوم القانونية و السياسية ، المجلد 09 ، العدد 03 ، جامعة الشهيد حمدة لخضر ، الوادي ، 28 ديسمبر 2018 ، ص 680 .

خلاصة الفصل :

إنّ الإدارة الإلكترونية لقطاع العدالة يعد جوهر جهود العصرية التي أطلقتها الدولة الجزائرية لتحسين الخدمة العمومية المقدمة من قبل هذا القطاع، وهو الأمر الذي قطعت فيه الجزائر أشواطاً كبيرة من خلال إرساء منظومة معلوماتية تسمح بتقديم الخدمات في وقت وجيز والاستغناء عن بعض الإجراءات التي تثقل كاهل المواطنين، كما تجسدت العصرية من خلال استعمال الوثائق الإلكترونية والاستغناء التدريجي عن الدعائم الورقية والاعتماد على التصديق الإلكتروني الشيء الذي يعزز ثقة المواطن في الإدارة، وكذلك اعتماد أسلوب الإدارة الإلكترونية في تسير ملف الموارد البشرية التابعة للقطاع، واعتماد المحادثات المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية، وكذا استحداث نظام المراقبة الإلكترونية، وبذلك يكون قطاع العدالة في الجزائر نموذجا للتسيير الإلكتروني للمرفق العام.

خاتمة

## خاتمة

تعتبر الإدارة الإلكترونية نمط جديد من أنماط الإدارة ، وهي تمثل مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية و باستخدام تقنية المعلومات و الاتصالات لتحقيق التواصل بين المواطنين ومختلف المؤسسات الحكومية ، وهي بذلك تنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات وبرامج تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتقدم حلولاً للتعقيدات الإدارية والمشاكل البيروقراطية التقليدية.

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية لا بد أن يقوم على مجموعة من المبادئ والخصائص والأهداف ، إضافة إلى أنها يجب أن تقوم على بنية تكنولوجية لا بد من توفرها ، وهذا راجع لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية وتأثيراتها ، بالإضافة إلى تلبية كافة مطالب المواطنين وكسب ثقتهم والتقليل من المشاكل والصعوبات التي يعاني منها المواطنون.

كما يمكن القول أن المرفق العام ما هو إلا نشاط يمارس من أجل تحقيق المصلحة العامة لتلبية متطلبات الأفراد فهو مظهر من مظاهر تدخل الدولة الأداء الخدمات العامة الأساسية للجمهور وهذا لما يتميز به من أنواع ومبادئ تحكم سيره تساعده على أداء مهامه ، فهو متعدد و مختلف في أنشطته فلكل مرفق ميزة ونشاط يختلف بها عن الآخر وهذا من أجل الوصول لأفضل أداء وجودة في الخدمة مع توفير السرعة والدقة ، وهذا من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية القائمة على بنية تحتية تكنولوجية مناسبة ، إذ أصبحت تحتل مكانة كبيرة لدى المرافق العامة بمختلف أنواعها لما لها من دور فعال في تحسين أداء المرفق العام بتطويرها للخدمات وتحسين جودتها مما يؤدي إلى الوصول لرضا المواطنين من خلال المساهمة في الحصول على مطالبهم بكل سرعة و فعالية .

إن التجربة الجزائرية في تطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية و بالخصوص في عصنة مرفق العدالة عبرت عن وجود رغبة في التحول نحو الخدمات العامة الإلكترونية ، فعلى الرغم من تأخر تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر إلا أنها حققت قفزة نوعية من خلال الخدمات المقدمة في معظم القطاعات سواء الداخلية أو العدالة أو البريد والمواصلات و غيره بهدف تبسيط إجراءات الخدمة وتقريب الإدارة من المواطن، غير أن ضعف الجاهزية الإلكترونية أدى إلى عرقلة الخدمات العامة الإلكترونية والتي أعادت مشكلة الطوابير من جديد في المؤسسات مثل خروج الشباك الإلكتروني عن الخدمة ساعات طويلة ، وضعف

التجاوب مع مفهوم الخدمة الإلكترونية بسبب نقص الوعي الجماهيري وقلة الثقافة الإلكترونية ، وبالتالي فهي بحاجة إلى تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل أكثر في المرافق العامة ، ودعم مجتمع المعلومات بما يخلق مسارات هامة وحقيقية ترتقي بترشيد هذه المرافق.

و عليه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية تعتبر ضرورة حتمية من أجل الرفع من أداء المرافق العمومية وهو الهدف الذي لا يتأتى إلا بتوفير متطلبات هذا النظام القانوني سواء من حيث الجانب التشريعي أو من حيث الجانب التقني والبشري الذي ينبغي تكييفه ومقتضيات التطور التكنولوجي كما أنه ينبغي تعميم استعمال التقنيات الحديثة في تسيير المرافق العمومية وعدم الاكتفاء بتطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاعات دون أخرى لأن الهدف المنشود لن يتحقق إلا بتطوير أداء جميع المرافق التي لها تكامل في القيام بنشاطاتها وبنبغي أيضا تكييف الظروف الأخرى التي لها علاقة بنظام الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال الاستثمار في القطاع التكنولوجي والمعلوماتي بتسهيل استعمال المواطنين للتقنيات الحديثة لأن تطوير الإدارة دون مرافقة المواطن لهذا التطور يجعل من الأخيرة تراوح نفسها على اعتبار أن نظام الإدارة الإلكترونية مرتبط ارتباط وثيق بمجتمع المعرفة ، ومن أجل تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية للمرافق العمومية ينبغي القيام بدراسة نماذج مختلفة لأنظمة الإدارة الإلكترونية في العديد من دول العالم من أجل الوقوف على مواضع النجاح ومواقف الإخفاق لتلك الأنظمة والاعتماد على النموذج الذي يتلاءم وطبيعة البيئة القانونية والاقتصادية من أجل النهوض بمستوى الخدمة العمومية بما يتوافق وحاجيات المواطنين المتعددة.

وقد سجلنا من خلال هذا البحث مجموعة من التوصيات :

- ضرورة تحين النصوص القانونية والتنظيمية بشكل يسمح باستعمال التقنيات الحديثة في تسيير المرافق العمومية.
- ضرورة تشجيع الاستثمار في ميدان وسائل التكنولوجيا الحديثة من أجل توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية ومن أجل جعل التكنولوجيا متاحة للمواطنين ليتمكنوا من مواكبة نظام الإدارة الإلكترونية.
- تكوين الإطار البشري من أجل مواكبة التطور التكنولوجي.
- ضرورة تعميم نظام الإدارة الإلكترونية في جميع المرافق العمومية وعدم الاكتفاء بتطبيقها في بعض المرافق.
- ضرورة ربط جميع المرافق العمومية ببعضها البعض من أجل الوصول إلى نجاعة في الأداء الإداري.

## قائمة المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية:

أولا - الكتب

1. ألفرجي عادل خرخوش وآخرون ، الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس علمية مصر ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2007
2. حازم محمد الشرعة ، التقاضي الإلكتروني والمحاكم الإلكترونية كنظام قضائي معلوماتي عالي التقنية و كفرع من فروع القانون بين النظرية و التطبيق ، الطبعة الأولى ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2010
3. حسين محمد الحسن ، الإدارة الالكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات ، ط1 ، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2011.
4. خالد ممدوح إبراهيم ، الإدارة الإلكترونية ، الإسكندرية ، مصر ، الدار الجامعية ، 2019
5. سامح عبد الواحد التهامي ، التعاقد عبر الأنترنت - دراسة مقارنة 2008
6. السيد القزاز بدر محمد، الإدارة الالكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري، ط1، مصر ، دار الفكر الجامعي، 2016
7. عبد السلام هابس السوفيان ، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الالكترونية ، دراسة تطبيقية على الإدارة العامة للمرور بدولة الكويت ، دار الجامعية الجديدة ، الإسكندرية ، مصر ، 2011.
8. عبير ميخائيل الصفدي الطوال ، النظام القانوني لجهات توثيق التوقيع الإلكتروني ، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان الأردن.
9. ماجد راغب الحلو ، علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإستعلامية ، منشأة المعارف ، مصر ، 2005.
10. محمد السالمي علاء عبد الرزاق ، الإدارة الالكترونية، الأردن ، دار وائل للنشر ، 2006
11. محمد الصيرفي ، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ، ط1 ، مصر، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ، 2008
12. محمد طعمانة وطارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقها في الوطن العربي ، القاهرة ، مصر ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، 2004.

13. محمد عصام الترساوي ، تداول الدعوى القضائية أمام المحاكم الإلكترونية ، دار النهضة ، القاهرة ، 2.
14. محمد منير الجنبهي و ممدوح محمد الجنبهي، الطبعة القانونية للعقد الإلكتروني، مصر ، ب ت ن .
15. محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، ط1 ، الأردن ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2009 ،
16. نجم عبود نجم ، الإدارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات ، السعودية ، دار المريخ للنشر، 2004.
17. نضال إسماعيل برهم ، أحكام عقود التجارة الإلكترونية ، ب ط ، دار الثقافة للنشر و التوزيع الأردن ، 2005

## 2- الدوريات العلمية والمجلات

1. أبو عاشور خليفة مصطفى وجميل النمري ديانا ، مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين ، المجلة الأردنية في العلوم التربوية ، العدد الثاني ، الأردن ، 2013 .
2. أحمد سعود ، المراقبة الإلكترونية كبديل للعقوبة السالبة للحرية قصيرة المدة ، مجلة العلوم القانونية و السياسية ، المجلد 09 ، العدد 03 ، جامعة الشهيد حمدة لخضر ، الوادي ، 28 ديسمبر 2018
3. بوزيدي مختارية ، المراقبة الإلكترونية ضمن السياسة العقابية الحديثة ، مجلة الدراسات الحقوقية ، العدد 02، مخبر حماية حقوق الإنسان بين النصوص الدولية و النصوص الوطنية وواقعها في الجزائر ، جامعة الدكتور مولاي الطاهر ، سعيدة.
4. بوشاري أمينة ، سالم بركاهم ، الإصلاح الإداري في الجزائر ( عرض تجربة مرفق العدالة 1999-2017) ، المجلة العلمية لجامعة الجزائر 03 ، المجلد 06 ، العدد 11 ، جانفي 2018
5. زيدي ميلودي ، قواعد التوقيع الإلكتروني ، مجلة الدراسات الحقوقية ، العدد 02 ، الجزائر ، 2017

6. سعاد خلوط ، عبد المجيد لخداري ، الوضع تحت المراقبة الإلكترونية كآلية مستحدثة للتفريد العقابي في التشريع الجزائري وفقا لقانون 18-01 ، مجلة البحوث و الدراسات ، المجلد 15، العدد 02 ، جامعة الشهيد حمة لخضر ، الوادي ، 2018.
7. سمير دحماني ، التصديق الإلكتروني كوسيلة أمان لآليات الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت ، مجلة الدراسات القانونية المقارنة ، المجلد 04 ، العدد 01 ، الجزائر ، 2018 ، ص 37.
8. عباس فبر هدى وعدنان حامد ميسون، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية جامعتي بغداد والمستنصرية أمودجا ، مجلة الأستاذ ، العدد 210 ، 2014
9. عصماني ليلي ، نظام التقاضي الإلكتروني آلية لإنجاح الخطط التنموية ، مجلة المفكر ، العدد الثالث عشر ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة محمد خيضر - بسكرة
10. عمارة عبد الحميد ، إستخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في التحقيق والمحكمة الجزائية ، مجلة دراسات ونجات ، المجلة العربية في العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، مجلد 10 ، العدد 03 ، السنة العاشرة ، سبتمبر 2018
11. محمد العيداني - يوسف زروق ، رقمنة العدالة في الجزائر في ضوء القانون 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة، مجلة الباحث لدراسة الأكاديمية ، المجلد 07، العدد 01 ، جامعة الجلفة - الجزائر 2020.
12. محمد رايس ، حجية الإثبات بالتوقيع الإلكتروني طبقا لقواعد القانون المدني الجزائري الجديد ،المجلة الجزائرية للقانون المقارن ، المجلد 1، العدد 01 ، 2014
13. محمد عقوبي ، الآليات التقنية و القانونية لحماية التوقيع الإلكتروني ، مجلة الفكر ، العدد 18 الجزائر ، 2019 ، ص 306

### 3 - الرسائل الجامعية

1. هشام بن سباح ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر دراسة ميدانية للمصالح البيومترية لبلدية الروبية ولاية الجزائر ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2016،
2. عبد الوهاب مخلوفي ، التجارة الإلكترونية عبر الأنترنت ، أطروحة دكتوراه تخصص قانون أعمال ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2011-2012

3. عائشة قصار الليل ، حجية المحرر و التوقيع الإلكتروني في الإثبات - دراسة تحليلية مقارنة - ، أطروحة دكتوراه ، جامعة الحاج لخضر باتنة ، 2016-2017
4. بن ماحي شيخ ، واقع إصلاح قطاع العدالة في الجزائر ( 1999-2018)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر(LMD) تخصص سياسات عامة و تنمية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة الدكتور مولاي طاهر ، سعيدة ، 2017/2018
5. قارطي محمد ، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر ، منكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق ، تخصص قانون عام معمق، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم ، 2016/2017.
6. أمينة كوسام ، الشكلية في عقود التجارة الإلكترونية ، أطروحة دكتوراه تخصص قانون عقاري و زراعي ، جامعة باتنة 01 2015/2016
7. فاطمة الزهراء مزابغ و فاطمة الزهراء نور الدين ، دور تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية ، مذكرة ماستر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة عمار ثليجي الأغواط ، الجزائر ، 2016
8. خيرة دوة و إيمان عيدي ، مستقبل الإدارة الإلكترونية في الجزائر ، مذكرة ماستر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة عمار ثليجي الأغواط ، الجزائر ، 2017
9. الربيع سعدي ، حجية التوقيع الإلكتروني في التشريع الجزائري ، أطروحة دكتوراه تخصص قانون جنائي ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2017
10. عوض الحسنات ساري ، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية ، مذكرة ماجستير، كلية التربية ، جامعة عين شمس ، مصر ، 2011.
11. يوسف محمد يوسف ، واقع إدارة الموارد البشرية الكترونية في الجامعات الفلسطينية النظامية ، مذكرة ماجستير، كلية الدراسات العليا ، الجامعة الإسلامية غزة ، فلسطين، 2009.
12. عبد القادر عبان ، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر ، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر ، 2016 .

13. محمد العريشي محمد بن سعيد، إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة ، مذكرة ماجستير كلية التربية ، جامعة أم القرى ، السعودية ، 2008 .
14. فريدة شارف ويديا كنان ، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الإدارة المحلية (دراسة حالة بلدية جسر قسنطينة ) ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة الجزائر 3، الجزائر ، 2016
15. مختار حماد ، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم السياسية والإعلام جامعة بن يوسف بن خدة ، الجزائر ، 2007
16. سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة ، مجلة المنصور، العدد14، ج1 ، الجامعة المستنصرية الأردن.2006 .
17. حليلة كنزة حماشا ، واقع الإدارة الإلكترونية متطلبات تفعيلها ونجاحها ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة الجزائر 3، الجزائر ، 2016 .
18. على كساب رؤى ، العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ، مذكرة ماجستير ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الأزهر ، غزة ، فلسطين، 2011
- 4 - النصوص القانونية**
1. القانون 15-03 المؤرخ في 01 فيفري 2015 ، المتعلق بعصنة العدالة ، ج ر : عدد 06 ، الصادر بتاريخ 2015/02/10.
2. المادة 03، من قانون رقم 15-03 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق أول فبراير 2015، المتعلق بعصنة العدالة .
3. القانون 15-04 المؤرخ في 01 فيفري 2015 ، المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الاعلام و الاتصال و مكافحتها ، جبر ، العدد 06 الصادر في 10 فيفري 2015.
4. يوسف أحمد النوافلة ، الإثبات الإلكتروني في المواد المدنية و المصرفية - دراسة مقارنة - ، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع عمان، الأردن ، 2012،

5. القانون رقم 15-04 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436هـ ، الموافق ل 01. فبراير 2015 ،  
حدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكترونيين ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،  
العدد 06.

6. القانون رقم 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة المؤرخ في 01 فبراير 2015 ، الجريدة الرسمية ،  
العدد 06 ، الصادر في 10 فبراير 2015

# الفهرس

الصفحة	المحتوى
-	كلمة شكر
-	إهداء
01	مقدمة
-	<b>الفصل الأول: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية</b>
07	المبحث الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية
07	المطلب الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية
07	الفرع الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية
10	الفرع الثاني : التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية
12	الفرع الثالث : المفاهيم ذات الصلة وعلاقتها بالإدارة الإلكترونية
14	المطلب الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية
17	المطلب الثالث : أهمية و أهداف الإدارة الإلكترونية
17	الفرع الأول : أهمية الإدارة الإلكترونية
19	الفرع الثاني : أهداف الإدارة الإلكترونية
20	الفرع الأول : المتطلبات الإدارية
21	الفرع الثاني : المتطلبات البشرية
21	الفرع الثالث : المتطلبات الأمنية
21	الفرع الرابع : المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية
22	المطلب الرابع : متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
22	الفرع الخامس : المتطلبات التقنية
24	<b>المبحث الثاني: التحول إلى الإدارة الإلكترونية</b>
24	المطلب الأول : دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية
24	الفرع الأول: الدوافع الخارجية

26	الفرع الثاني: الدوافع الداخلية
28	المطلب الثاني : أبعاد التحول نحو الإدارة الإلكترونية
28	الفرع الأول: : الأبعاد الإدارية - الإدارة الإلكترونية أداة للتغيير الإداري
28	الفرع الثاني: الأبعاد التنظيمية للتحول إلى الإدارة الإلكترونية
31	المطلب الثالث : مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية
31	الفرع الأول : مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة
32	الفرع الثاني : مرحلة الفاكس والتلفون
32	الفرع الثالث: مرحلة الإدارة الإلكترونية الفعالة
32	الفرع الرابع : مرحلة التكامل التشريعي للإدارة الإلكترونية
33	المطلب الرابع : آثار التحول نحو الإدارة الإلكترونية
33	الفرع الأول : في المجال الإداري
36	الفرع الثاني : في المجال السياسي
36	الفرع الثالث: في المجال الاقتصادي
36	الفرع الرابع : في المجال الاجتماعي
	<b>الفصل الثاني: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر _مرفق العدالة نموذجا_</b>
41	المبحث الأول : اعتماد الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة لتحسين أداء الخدمة العمومي
41	المطلب الأول : تطوير المنظومة المعلوماتية المركزية لوزارة العدل
41	الفرع الأول : المنظومة المعلوماتية
43	الفرع الثاني : القانون رقم 15-03
43	المطلب الثاني : وضع آلية التصديق الإلكتروني على صحة الوثائق
44	الفرع الأول : التوقيع الإلكتروني
44	الفرع الثاني : التصديق الإلكتروني
53	المطلب الثالث : تطوير الخدمات عبر الانترنت
54	الفرع الأول : التقاضي الإلكتروني

54	الفرع الثاني : خصائص نظام التقاضي الإلكتروني
55	الفرع الثالث : وسائل التقاضي الإلكتروني
60	المبحث الثاني : اعتماد الإدارة الإلكترونية لتحسين العمل القضائي
60	المطلب الأول : اعتماد الأنظمة الآلية الحديثة في نظام تسيير الموارد البشرية
60	الفرع الأول : النظام الآلي لتسيير الملف القضائي
61	الفرع الثاني : نظام صحيفة السوابق العدلية
62	الفرع الثالث : نظام تسيير الأوامر بالقبض
62	الفرع الرابع : النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي
63	المطلب الثاني : استحداث تقنية المحادثة المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية
63	الفرع الأول : رفع و برمجة الدعوى إلكترونيا
66	الفرع الثاني : استخدام المحادثة المرئية عن بعد في التحقيق و المحاكمة
69	المطلب الثالث : اعتماد نظام المراقبة الإلكترونية
69	الفرع الأول : المراقبة الإلكترونية عن طريق النداء التليفوني
70	الفرع الثاني : المراقبة الإلكترونية عن طريق البث المتواصل
73	خاتمة
76	قائمة المصادر والمراجع
83	فهرس المحتويات
	الملخص

## ملخص

تناولت هذه الدراسة الإدارة الإلكترونية ودورها في تقريب الإدارة من المواطن حيث تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهيكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية ، كما تلعب دور مهم ومتنامي في استخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات، من أجل تسيير وتفعيل العمل الإداري وتقديم الخدمات العمومية بأفضل شكل و في أقل وقت، في محاولة للقضاء على البيروقراطية التي تعيق تلبية حاجيات المواطنين من طرف المرافق العمومية

.وقد عرفت الجزائر على غرار دول العالم، عدة تغييرات شملت مختلف مناحي الحياة السياسية و الاقتصادية و الثقافية، كما تأثرت كباقي دول العالم بظاهرة العولمة الأمر الذي شكل تحديا أمام الإدارة العامة الجزائرية بضرورة مسايرة مختلف التطورات التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات وربطها بمجال الخدمة العمومية، و بالتالي عصنة الإدارة العامة باتخاذ إجراءات تقنية وتشريعية للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية لا سيما في قطاع العدالة و الذي كان أول المشاريع الإصلاحية في أجنحة برنامج الحكومة الذي انطلق سنة 1999 ،من جهة، وباعتبار هـ من أهم القطاعات التي سارت في مواكبة التطور التكنولوجي وحققت نتائج مرضية على أرض الواقع من جهة أخرى، فانعكس ذلك إيجابا على كل من المواطن، و المتقاضي، وموظف القطاع.

**Summary**

This study dealt with e-governance and its role in bringing management closer to the citizen as a comprehensive shift in the concepts, theories, methods, procedures, structures and legislation underlying traditional administration and play an important and growing role in the use of modern information technology, In order to conduct and activate the administrative work and provide public services in the best form and in the least time in an effort to eliminate bureaucracy that impedes citizens' needs from being met by public services

.Like the nations of the world, Algeria has witnessed several changes in various aspects of political, economic and cultural life. Like the rest of the world, the phenomenon of globalization has posed a challenge to Algeria's public administration. and thus modernize public administration by taking technical and legislative action to move towards e-governance, particularly in the justice sector, which was the first reform project in the Government's programme agenda launched in 1999, on the one hand. and, as one of the most important sectors in keeping with technological development and achieving satisfactory results on the ground, This reflected positively both the citizen, the litigant and the sector employee .