

جامعة الجلفة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق

الإدارة الالكترونية و دورها في تسهيل الخدمة
العمومية في الجزائر

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر حقوق

تخصص : ادارة و مالية

اشراف الأستاذ

د . لدنش رحيمة

إعداد الطالب

حواش خليفة

لجنة المناقشة

- د . جمال محمد الكريم رئيسا

- د . لدنش رحيمة مقروا

- د.عماروي مارية مناقشا

2017/2016

الفهرس

الصفحة	العنوان
I	إهداء
II	تشكر
V	قائمة الأشكال
أ- ح	المقدمة
الفصل الأول: آليات تفعيل الإدارة الإلكترونية	
1	مقدمة الفصل الأول
2	المبحث الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية : (المفهوم ، الدوافع ، الأهداف).....
10	المطلب الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية.....
12	المطلب الثاني : دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية.....
14	المطلب الثالث : مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية.....
18	المبحث الثاني: منهجية تطبيق الإدارة الإلكترونية.....
18	المطلب الأول : متطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية.....
25	المطلب الثاني : مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية.....
31	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني : انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر	
34	مقدمة الفصل الثاني
33	المبحث الأول : اثر التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية.....
33	المطلب الأول : بالنسبة للمواطن
36	المطلب الثاني : بالنسبة لقطاع الأعمال.....
38	المطلب الثالث : بالنسبة للمؤسسات العمومية.....
41	المبحث الثاني : معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.....
42	المطلب الأول : المعوقات الإدارية.....
43	المطلب الثاني : المعوقات المادية.....
45	المطلب الثالث : معوقات بشرية.....
46	المطلب الرابع : معوقات تشريعية.....

48	المبحث الثالث : الإدارة الالكترونية في الجزائر (رؤية مستقبلية).....
48	المطلب الأول :التخطيط للإدارة الالكترونية.....
49	المطلب الثاني : الإرادة السياسية.....
49	المطلب الثالث : التكوين و التوعية.....
52	المطلب الرابع : الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.....
52	المطلب الخامس : التشريع و الأمن الالكتروني.....
54	خلاصة الفصل الثاني
55	الخاتمة (النتائج و التوصيات)
58	قائمة المراجع

مقدمة

تشهد الألفية الثالثة نموًا متسارعًا في المعطيات المعرفية والتقنية والمعلوماتية وانتشار شبكة الانترنت ومواقع الويب التجارية وغيرها على نحو واسع. إذ أدى ذلك إلى تغيير جذري في كيفية ممارسة المهام الإدارية والتنظيمية سواء على مستوى القطاع الحكومي أو على مستوى القطاع الخاص أو المختلط منها.

كما أدى هذا التطور إلى ضرورة إيجاد أطر تنظيمية وتشريعية تنبثق من الحقائق المتصلة بالثورة الالكترونية وواقعها وأهميتها ومشكلاتها. إن ملامح الإدارة الالكترونية بدأت تتبلور وقطعت أسسها النظرية والتطبيقية شوطًا أوليًا في مختلف بقاع المعمورة وخاصة في الدول المتقدمة. كما إن جهودًا حثيثة بذلت على نحو مضطرد من قبل الدول النامية وانعكس ذلك على فرض تغييرات جوهرية في أسلوب العمل الإداري في منظماتها ولا سيما تلك التحولات والتغييرات التي حولت العالم إلى مجتمع إلكتروني صغير في إطار منظومة الاتصالات الحديثة وشيوع نقل البيانات وخدمات الانترنت والطاقات المختلفة ومعدات البث وغيرها.

إن هذه المعطيات التكنولوجية والتطورات الكمية والنوعية التي شهدتها العالم أدى بالمنظمات المختلفة إلى الإقبال على الاستثمار الإلكتروني وتوسيع قاعدة العمل ب هاذ ساعد ذلك على تسهيل حركة الخدمات والتجارة والاستثمار على نحو واسع. فضلا عن استحداث أطر تشغيلية وخدماتية متطورة وتعميق سلسلة المفاهيم الإدارية والإنتاجية والخدمية في إطار أعمال الشبكات والأنشطة الالكترونية التي أصبحت بديلا استراتيجيا لأساليب وأنماط الإدارة التقليدية. ولم يكن التحول المنشود حكرًا على دولة أو منطقة دون أخرى، وأصبحت عملية استخدام التكنولوجيا المشار إليها ممكنة كبنية تحتية للمشروع بتطبيق الإدارة الالكترونية في القطاع الحكومي وغيره. وتعد التحولات في أنماط الإدارة في مختلف القطاعات مسالة في غاية الأهمية وعلى وجه التحديد في الدول النامية، إذ أن هذا التحول بكل معانيه ومضامينه الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والحضارية وغيرها يستوجب عناصر الدقة والسرعة والإتقان في الأداء ، وأصبحت الحاجة ملحة إلى ظهور الإدارة الالكترونية على إنها ركيزة مهمة لذلك التحول إلى ما يسمى بالعصر الرقمي. و السؤال المطروح، متى بدأت المنظمات في العالم باعتماد أنظمة إدارة الأعمال الإلكترونية؟ بدأت المنظمات باعتماد أنظمة إدارة الأعمال إلكترونية في الثمانينات من القرن الماضي، وبخاصة وقت استخدام بيئة نظام التشغيل «دوس».

وكان كل ما تستطيع تلك الأنظمة تقديمه في تلك الفترة منصبا على تطبيقات تساعد في تحديد عمليات البيع والشراء في المنظمات والعمل على جعل هذه التطبيقات قابلة للتكامل مع النظام الداخلي للمنظمة. ولم يتسن تحقيق هذا التكامل إلا في أواخر فترة الثمانينات. وفي بداية التسعينات وأواسطها، بدأت أنظمة إدارة الأعمال الإلكترونية تتطور وتزداد تطورا بحيث صارت تشتمل على الكثير من جوانب عمل المنظمة، وليس مجرد تطبيقات البيع والشراء. ومن الجوانب الجديدة التي دخلت إلى هذه الأنظمة في التسعينات: دورة التصنيع (في المنظمات الصناعية) بكل تفاصيلها، وعلاقات العملاء بما أصبح يعرف اليوم بالأحرف CRM (إدارة علاقات العملاء)، وحسابات الموظفين مع الملف الكامل لكل منهم، وغيرها من التفاصيل الخاصة بعمل المنظمة، كلها ضمن بيئة إلكترونية موحدة ومتكاملة ومتوافقة مع النظام الداخلي للمنظمة. واليوم نرى أن أنظمة الإدارة الإلكترونية للأعمال أصبحت من التطور والذكاء بمكان بأنها قادرة على احتواء كل تفاصيل العملية الإدارية داخل المنظمة وتقديم شتى أنواع التطبيقات التي وإن اختلفت بيئاتها التشغيلية، قادرة على التوافق تماما من دون أي مشاكل مع بيئة النظام المعتمد داخل المنظمة بصرف النظر عن نوعه. أما مستقبلا، فستتجه الصناعة نحو التوحيد والقدرة على التوافق مع شتى بيئات أنظمة التشغيل المختلفة، وهو الأمر الذي باشرت به مايكروسوفت بالفعل من خلال إطلاقها لبيئة Net القادرة على توفير حرية كبيرة للأنظمة في التكامل مع بعضها البعض. وأعتقد سنتمكن من رؤية ذلك فعليا في السنوات الخمس القليلة المقبلة.

و قبل بضعة سنوات من الآن، و بالتحديد قبل العام 1996، كانت المنطقة بعيدة في الواقع عن مجريات تطور برمجيات إدارة الأعمال واستخداماتها. إلا أن العامين الأخيرين شهدا تغيرا كبيرا في ذلك الأمر، إذ بدأنا نرى إقبالا منقطع النظير في الواقع من قبل منظمات المنطقة على تقنيات وتطبيقات الإدارة الإلكترونية للأعمال لما لمستته هذه المنظمات من فوائد كبيرة لهذه التطبيقات في الارتقاء بدورة العمل وتحسين الإنتاجية والارتفاع بمستوى الكفاءة العام. أستطيع القول الآن إن قطاع المنظمات العربية يعتمد الآن على استخدام أحدث البرمجيات و الأنظمة المتوفرة في العالم في إدارة أعماله إلكترونيا. و السبب في ذلك يعود إلى أن المنطقة قد شهدت تطورا كبيرا في العامين الماضيين ، مما ساهم في قطعها لأشواط كبيرة تكاد أشبه ما تكون بالفقرات مقارنة بغيرها من المناطق الأخرى في العالم. و في الواقع يمكن القول أن القطاع العام الحكومي هو

الأكثر إقبالا على استخدام أنظمة إدارة الأعمال الإلكترونية ، والأسرع اعتمادا لها من القطاع الخاص. ولو نظرت إلى الخليج العربي مثلا، في بلدان كالمملكة العربية السعودية و الإمارات، لوجدت أن غالبية المنظمات الحكومية تعتمد على أرقى أنظمة إدارة الأعمال إلكترونيا. وكذلك الحال أيضا في جمهورية مصر العربية. على أن هذا لا يعني أن منظمات القطاع الخاص لا تعتمد على أنظمة إدارة الأعمال الإلكترونية ، بل كل ما هنالك أنها لا تتجه لاستخدام هذه الأنظمة بذات الزخم الموجود في القطاع العام.

إشكالية الموضوع

تتصدر الإشكالية العامة للدراسة في التعرف على مدى تأثير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على تسيير تسيير المرفق العام ، والمبادئ التي يتضمنها سيره ، و كيفية إدارته ؟، ما دام أن نظام الإدارة العامة الإلكترونية يهدف إلى تسيير تقديم الحكومة لخدماتها ، فإنها ستعمل على اختيار طريقة الإدارة التي تكفل تحقيق ذلك بكفاءة و فاعلية من خلال استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة و هذه الوسائل ستقود إلى تغيير في أدوات الإدارة العامة للقيام بواجباتها بكفاءة ، و من هذا المنطلق تبلورت الإشكالية العامة لدراسة.

تساؤلات الدراسة

من خلال إبراز الإشكالية العامة للدراسة يترتب عليها مجموعة من التساؤلات الفرعية وذلك على النحو الآتي:

- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية ، ومنهجية تطبيقها ؟
- ما هو أثر الإدارة الإلكترونية على سير و إدارة المرفق العام ؟
- ما هو تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء موظفي المرفق العام ؟
- ما هو وضع الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

حدود المشكلة

أ- **المجال الزمني:** لكون أن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء في بداية النصف الثاني من التسعينيات من القرن الماضي تزامناً مع الظهور العام لخدمات الإنترنت لصالح المواطنين .

ب- **المجال المكاني:** اقتصرت هذه الدراسة على الإدارة الإلكترونية في الجزائر
ج- **المجال الموضوعي:** تم معالجة موضوع الدراسة من خلال البحث في عنصرين أساسيين

هما:

- عنصر الإدارة الإلكترونية.

- عنصر المرفق العام.

و للإشارة فإنه تم الابتعاد عن الجانب التقني قدر الإمكان لعدم التخصص فيه ، والتعرض للأبعاد الأخرى الإدارية والاجتماعية والثقافية التي لها علاقة وثيقة بالإدارة الإلكترونية.

منهج الدراسة

نظرا لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف عن تأثير الإدارة الإلكترونية على سير و إدارة المرفق العام ، من خلال تحديد الإمكانيات المادية و البشرية و المتطلبات المختلفة لتطبيق الإدارة الإلكترونية و الاستفادة من ايجابياتها ، و المعوقات التي تحول دون تطبيقها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ذلك برصد الظاهرة في مختلف أبعادها ، مع محاولة القيام باستنتاجات عامة بعد ذلك.

مبررات اختيار الموضوع

إن الإدارة الإلكترونية أصبحت واقعاً في كثير من دول العالم ، لكنها لم تصل إلى مراحل متقدمة في الجزائر ، وبحكم انتمائي إلى هذا البلد ، حاولت من خلال هذه الدراسة إبراز تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام و إدارة موظفيه ، مع الكشف عن واقع ووضع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

أهمية الدراسة

أ- **الأهمية النظرية :** تسعى الدراسة إلى توضيح و إبراز تأثير الإدارة الإلكترونية على دوام السير الحسن للمرفق العام و على أداء موظفيه ، حيث تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحسين قدرات المنظمة على استيعاب التجديدات و مواكبة التطورات لحل المشكلات التي تقف أمام السير الحسن للمرافق العامة من خلال توظيف النظريات والتقنيات السلوكية المعاصرة في تعبئة الجهود الجماعية واستيعاب الحضارة التنظيمية ، و إعادة صياغتها و الاعتماد على البحوث و الدراسات و خبراء

استخدام الإدارة الإلكترونية لوضع الخطط و متابعة تنفيذها. إن الإدارة الحديثة علم و تطبيق ، ومن الممكن اكتسابها والحصول على الخبرة و المهارة أثناء

تطبيقها و لمس نتائجها المحققة كما أن الإدارة الحديثة تعتمد على الإبداع و الابتكار و الذكاء و قدرة التصور ، فالإدارة علم و فن ، فهي فن استخدام العلم.

و بالرغم من قدم فكرة الإدارة الإلكترونية على المستوى النظري إلا أنها من الأفكار الجديدة على المستوى التطبيقي ، لذلك تسعى الحكومات العربية إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية كوسيلة فعالة للاستفادة من مميزاتا في دعم وتطوير الأجهزة الحكومية و الرقي بخدماتها إلى مستويات متميزة ، و لاسيما تيسير تسيير المرافق العامة التي تحتاج للسرعة و الدقة .و لذلك فمن المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في استنباط دراسات جديدة تتناول ما يجب أن تكون عليه المرافق العامة وموظفيه في البلدان العربية لمواجهة تحديات العصر.

ب- الأهمية العلمية : انبثقت الأهمية العلمية للدراسة من أهمية الإدارة الإلكترونية للمنظمات الإدارية بصفة عامة و لتسيير المرافق العامة بصفة خاصة ، كما تستهدف الإدارة الإلكترونية تطوير قدرات الموظفين و إطلاق طاقاتهم و معارفهم ، و لذلك أطلع من خلال هذه الدراسة أن تساهم في دعم نقاط القوة وتعزيز أوجه النقص الذي تعاني منها تسيير المرافق العامة ، بالإضافة إلى وضع نماذج عملية للإدارة الإلكترونية.

الدراسات السابقة

الدراسة الأولى : دراسة سعيد العمري بعنوان " المتطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية : دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ " في سنة 2003 هدفت الدراسة إلى تواجه تطبيقها في المؤسسات العامة للموانئ وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي بطريقة المسح الاجتماعي الذي اعتمد على الاستبيان كأداة للدراسة ، و قد أفادتنا هذه الدراسة في الإطار النظري و بصفة خاصة في معرفة متطلبات و تحديات و معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الدراسة الثانية : دراسة أحمد محمد غنيم بعنوان " الإدارة الإلكترونية : آفاق الحاضر و تطلعات المستقبل " في سنة 2004 و الهدف من هذا المؤلف الحديث توضيح الإطارين العلمي و التطبيقي

للإدارة الإلكترونية.

و قد تناول الكاتب بالتفصيل مفهوم الإدارة الإلكترونية ، و أهميتها ، و وظائفها ، و مجالاتها ، و طرقها ، و نظم تأمين وحماية معاملاتها ، و التحديات المعاصرة، و فعاليات التطبيق. و يعد هذا المؤلف إضافة جديدة في هذا الميدان ، أفادنا الكاتب منه في الإطار النظري خاصة حين تعرض لمفهوم الإدارة الإلكترونية ، و متطلباتها و أهميتها و مزاياها....

الدراسات باللغة الأجنبية : فقد تم الإطلاع على:

- Richard Heeks, E-government For Development, Manchester University Institute for Development policy and Managemant, Manchester UK.

في هذه الدراسة التي قام بها المعهد التابع لجامعة ما نشيستر لدراسة وضع الحكومات الإلكترونية في الدول النامية وتحديد وضعها توصلت هذه الدراسة إلى تحديد معنى وعوامل نجاح وفشل الحكومة الإلكترونية وبالتالي التركيز على عوامل النجاح و تجنب عوامل الفشل في المشروع مثل الفجوة الرقمية بين الواقع والتصميم.

- United Nations, Global E- government Readiness Report 2004 Towards Access for Opportunity, 2004

في هذا التقرير عن الأمم المتحدة و الصادر في 2004 جاء بهدف التعرف على الدروس المستفادة من تطبيق الحكومة الإلكترونية في بعض الدول و ذلك لتعزيز فرص النجاح في المستقبل و طرح حلول مستقبلية و التعرف على المتطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية و فوائدها.

هيكلية البحث

سعيًا للإجابة على الإشكالية المطروحة و تحقيقًا للأهداف المرجوة من البحث ، تم تقسيم البحث إلى فصلين .

الفصل الأول جاء بعنوان آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر ، و قد بدئنا هذا الفصل بالتعرف على مفهوم و دوافع و أهداف الإدارة الإلكترونية ، ثم إلى منهجية تطبيقها.

مقدمة

-الفصل الثاني جاء بعنوان " انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير و إدارة المرفق العام " ،
و قد بدئنا هذا الفصل بالتطرق للأبعاد الإدارية للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية ، ثم إلى إبراز أثرها
على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام و موظفيه في الجزائر .
هذا و قد احتوى كل فصل على مقدمة في أوله و على خلاصة و استنتاجات في الأخير.

الفصل الأول

آليات تفعيل الإدارة

الإلكترونية

تمهيد

لقد أحدث التطور السريع في أنظمة و شبكات الاتصال و نظم المعلومات مساحة عريضة لتطور الأنظمة الإدارية و المالية في المؤسسات الحكومية، إذ أطلقت عدد من الدول مبادرات الإدارة الإلكترونية مما ساعدها على الانطلاق و الخروج من نطاقها الجغرافي وإمكانياتها البشرية المحدودة ، والوصول بخدماتها للمواطنين و المستفيدين في أماكن تواجدهم في المدن و الأرياف في وقت قياسي وعلى مدار الساعة مما يترتب عليه فوائد كبيرة للاقتصاد الوطني الذي ينعكس بدوره بشكل رئيسي و إيجابي على تسهيل أعمال ومصالح المواطنين و المستثمرين

وقطاع العمال.

لذلك فإن مفهوم الإدارة الإلكترونية يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل بعضه ببعض عبر شبكة الإنترنت، والإدارة الإلكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية: (المفهوم، الدوافع، الأهداف).

يعد التعريف ضرورة منطقية لإيضاح وتحديد معنى الشيء أو اللفظ الذي يصل إليه المرء بغير واسطة، لإزالة اللبس فيه وتجنب الوقوع في الخطأ في التفكير للوصول إلى المعنى من خلال تحديد الشيء بذكر خواصه¹.

و يرتبط تعريف الإدارة الإلكترونية بالدور المهم و المتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات من أجل تيسير وفاعلية العمل الإداري أو الخدمات الحكومية ، و القضاء على المشكلات الإدارية العتيقة الناجمة عن استخدام الأوراق في التعامل الإداري ، و دمجها بالدامغات ، و ما نشأ عنها من بيروقراطية، و قبل البدء في عرض مختلف التعريفات الخاص بالإدارة الإلكترونية ، هناك من يفضل استعمال مصطلح الحكومة الإلكترونية بدلاً من الإدارة الإلكترونية و هو يقصد هذا الأخير ، فهل هذا صحيح ، أو بمعنى آخر هل هما شيئين مختلفين، أم متطابقين ؟ وما المقصود بالحكومة" من الناحية.

الدستورية؟ إن المعروف - في الفقه الدستوري - أن اصطلاح Government يعني معان متعددة ومختلفة: فقد يقصد بها الوزارة، أو السلطة التنفيذية بفرعها رئيس الدولة والوزراء مساعدهم.....الخ².

أو يقصد بها مجموع الهيئات الحاكمة أو المسيرة للدولة أي السلطات العامة في الدولة التشريعية والتنفيذية والقضائية، وقد يكون المقصود بها "نظام الحكم في الدولة" أو طريقة ممارسة الحكم و استخدام السلطة"، وقد يطلق على السلطة التنفيذية مجلس الوزراء فقط كما فعل الدستور المصري على الأقل في بعض مواده والدستور الكويتي المادة 150 مثلاً، وقد لا يقصد بالحكومة مجلس الوزراء بأكمله، بل رئيس الوزراء وبعض الوزارات فحسب³.

¹ محمود السقا، دراسة في علم المنطق القانوني. القاهرة: دار النهضة العربية، ط 01، 1998ص04.

² عبد الحميد متولي، القانون الدستوري و الأنظمة السياسية. الإسكندرية: منشأة المعارف، ط 02، 1974ص61.

³ محمد كامل ليله، النظم السياسية الدولة والحكومة. القاهرة: دار الفكر العربي، ط 01، 1971ص: 301.

و على ذلك ، و بمقارنة المعنى الحالي والشائع للحكومة الإلكترونية، بالمعنى أو المفهوم الدستوري لمصطلح "الحكومة" فإننا قد نجد عدم تطابق بين معنى "الحكومة" في الأمرين، إلا أن يكون المقصود في الثانية هو الوجه الإداري للحكومة المتمثل في إدارتها

للمرافق العامة والتي تقدم خدماتها العامة للناس بانتظام وباضطراد، أي الذي يقصده - حالياً - من يستعملون مصطلح "الحكومة الإلكترونية" هو نشاط السلطة الإدارية، أو الإدارة العامة بالمعنى العضوي.

و كما لا يمكن أن نطلق هذا المعنى الحالي الذي يقصدونه للحكومة الإلكترونية - أي تقديم السلطة الإدارية أو الإدارة العامة لخدماتها العامة بطرق إلكترونية - أن نطلق عليه مصطلح "حكومة -" فالحكومة بمعنى السلطة التنفيذية أكبر من ذلك - فمن باب أولى لا يمكن توسيع معنى مصطلح الحكومة الإلكترونية، ليشمل أنشطة واختصاصات السلطتين العامتين الآخرين و هما السلطة التشريعية و القضائية،¹ فلم يتجاوز استخدام هاتين السلطتين.

لتلك التقنيات الحديثة الإلكترونية - في بعض الدول - عمليات تخزين المعلومات و اتخاذ مواقع إلك القضائية وتيسير الاطلاع عليها إضافة إلى بعض الاستخدامات غير المؤثرة بالنسبة للانتخابات التمهيدية داخل الأحزاب السياسية، أي أن الأمر لا يتعدى ذلك - حالياً - إلى مباشرة البرلمانات والمحاكم لجوهر أعمالها بطريقة إلكترونية، حتى تدخل - هي الأخرى - تحت مسمى "الحكومة الإلكترونية" المستعمل حالياً، وربما يمكن استخدام التصويت الإلكتروني في انتخابات مجالس محددة مثل المجالس المحلية .ترونية و تزويدها بالنصوص التشريعية، أو أرشفة وفهرسة الأحكام والمبادئ.

القضائية وتيسير الاطلاع عليها إضافة إلى بعض الاستخدامات غير المؤثرة بالنسبة للانتخابات التمهيدية داخل الأحزاب السياسية، أي أن الأمر لا يتعدى ذلك - حالياً - إلى مباشرة البرلمانات والمحاكم لجوهر أعمالها بطريقة إلكترونية، حتى تدخل - هي الأخرى - تحت مسمى "الحكومة الإلكترونية" المستعمل حالياً، وربما يمكن استخدام التصويت الإلكتروني في انتخابات مجالس محددة مثل المجالس المحلية.

¹ عصمت عبد الله الشيخ ، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في تيسير وفعالية العمل الإداري. القاهرة: دار النهضة العربية، 1998ص.

و في حقيقة الأمر إذن أن ما يقصد به - حالياً - في مصطلح الحكومة الإلكترونية، وهو تيسير تقديم الجهات الإدارية لخدماتها اعتماداً على ما توفره لها التقنيات الحديثة من وسائل، ما هو إلا حلقة جديدة من حلقات "الأشكال" التي تقدم بها تلك الجهات خدماتها للجمهور، وتقارب جديد بين الجمهور - طالب الخدمة - و الإدارة - مقدمة تلك الخدمة، وهذا ما استدعاه وحتمه تطور دور الدولة الحديثة.

لقد مر دور الدولة - ذاته - بتطورات وتطورات، فلم تكن مهمة الدولة "الحارسة -" إلى زمن غير بعيد - تتجاوز الدفاع عن إقليمها وتوفير الأمن والعدل، ثم تطور دور تلك الدولة، لتحمل على كتفيها أعباء كثيرة، وتتعدد وظائفها وتصبح "دولة الخدمات"، وكانت السلطة الإدارية أو الإدارات العامة، أو المنظمات العامة، هي القائمة بمسؤولية الخدمات العامة.

ولقد حاولت تلك السلطات الإدارية أن تحسن أداءها في تقديم تلك الخدمات العامة، فإذا استثمرت تلك الإدارات العامة لمعطيات التقدم العلمي الحالي، فليس معنى ذلك أن تلك "الإدارة العامة" قد انقلبت إلى "حكومة" ¹.

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

ينطلق تعريف الإدارة الإلكترونية من خلال ما عرضته الأدبيات الحديثة في الإدارة ذات الصلة بتطور التقنيات الإلكترونية في الإدارة، إذ يعد تناول مفهوم الإدارة الإلكترونية مدخلا مهما لتعريفها وفق المفاهيم المرادفة لها كالحكومة الرقمية والتسويق الإلكتروني والتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والمكاتب الإلكترونية وغيرها. وعلى الرغم من حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية، فإن جهودا مهمة بذلت لتطوير شامل لهذا الموضوع، إذ يشير مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات المقدمة إلى المواطنين باستخدام التكنولوجيا، وفي الغالب يكون مرتبطا باستخدام وتيسير تكنولوجيا الإنترنت.

¹ محمد الطعمنة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية، 2004، ص3.

كما أن مفهوم الإدارة الإلكترونية أوسع من كونه وجود حواسيب و برمجيات وإنترنت وغيرها من التقنيات، إذ أنها إدارة شاملة لمختلف أوجه العمليات اللوجيستية والإعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وإدارة الإمداد وإدارة العلاقات العامة، و عرض التكنولوجيات الخاصة بخدمات الخدمة العامة و ضبط طلبات الحصول الخدمات و تلبية حاجات عميل الإدارة وهو المواطن وتنظيم العلاقة بين مؤسسات الدولة و القطاع الخاص والهيئات الرسمية و غير الرسمية.

كما نشير إلى وجود العديد من التعريفات لهذا المفهوم منها ما هو مبسط ومنها ما هو مركب و أكثر عمقا، و لعل من أهم هذه التعريفات ما يلي:

• أن الإدارة الإلكترونية هي : " استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية Teleservices ذات القيمة، و

التواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة¹."

و بعبارة أخرى فإن الإدارة الإلكترونية تشير إلى استخدام المعلومات و وسائل الاتصال التكنولوجي كالشبكات المتكاملة بعيدة المدى، و الإنترنت والكومبيوتر من قبل الإدارات الحكومية.

و تبعا لهذا المعنى الواسع فإن الإدارة الإلكترونية إذ ليست مقصورة على توفير الخدمات للمواطنين عن طريق الانترنت فحسب، بل تشمل المحاولة الدائمة للحصول على أجود خدمة حكومية في العلاقات الداخلية و الخارجية من خلال الطرق الإلكترونية غير التقليدية في أي مكان و زمان، دون تمييز أو إخلال بتكافؤ الفرص.

• و هناك من يعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: " مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الإنترنت والاتصالات الإلكترونية عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة، لتقديم جميع الخدمات و المعاملات للأفراد والحصول على المعلومات في شتى المجالات بيسر وسهولة²"

• و يعرف البنك الدولي، الإدارة الإلكترونية بأنها: "مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من

¹ هيم الفيلكاوي، "الحكومة الإلكترونية"، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد، 19، السنة الخامسة، نوفمبر، ص2002، ص:50.

² محمد المتولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية. بحث قدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظّمته شرطة

دبي في الفترة من 24 . 26 إبريل، 2003، ص24.

خدمات إلى المواطن و مجتمع الأعمال ، وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، و يقضي على الفساد ، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة"¹، ويأتي هذا التعريف في الإطار الإرشادي للبنك الدولي في نشر مبادئ الحكم الجيد باعتبار أن الإدارة الإلكترونية هي إحدى وسائل تطبيقه.

أما التعريف الذي تبناه الاتحاد الأوروبي فهو أن الإدارة الإلكترونية " حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتقديم للمواطنين و قطاع الأعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل: الهواتف، الفاكس، البطاقات الذكية، الأكشاك، البريد الإلكتروني والإنترنت، وهي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة نفسها في الإدارة و القوانين والتنظيم ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات و تحقيق التكامل بين الإجراءات ". و حسب بعض الباحثين، فإنه يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها " قدرة لأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين والقطاع العام من جهة أخرى، وذلك بسرعة وتكلفة منخفضة عبر شبكات الإنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان"².

و هناك من ينظر إلى الإدارة الإلكترونية نظرة تقنية واجتماعية، أي نظام تقني يستعمل لخدمة المجتمع بأسلوب فعال، وعليه فإن الإدارة الإلكترونية تعني إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة إدماج المعلومات وتكاملها، وإمكانية الوصول إليها عن طريق الموقع الإلكتروني و المشاركة في عملية شراء وأداء الخدمة.

المطلب الثاني : دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إن موجة التغيير في مجال تقديم وإيصال المعلومات قد دفعت بجميع الحكومات للتحول نحو الإدارة الإلكترونية لذلك نجد هناك عدة تطورات دفعة باتجاه اعتماد الإدارة الإلكترونية منها ما يتعلق بالمسؤولين الحكوميين الذين يقومون بتطوير طرق جديدة لتطوير العمل الحكومي، ولزيادة الكفاءة في توصيل الخدمات وأحيانا استجابة لضغوط المواطنين أو قطاع الأعمال أو لأطراف أخرى لها

¹ محمد الطعمنة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية ، 2004، ص3.

² محمود صدام جبر، الموجة الإلكترونية القادمة: الحكومة الإلكترونية. مجلة الإداري، (مسقط): العدد، 91 (ديسمبر، 2002) ص21.

علاقة بالعمل الحكومي.

و إننا نجد في كل دولة هناك دوافع تظهر في الواقع تدعو إلى التحول إلى الإدارة الإلكترونية على حساب دوافع أخرى، حسب وضع هذه الدولة الاقتصادي و السياسي وأهم هذه الدوافع نجد ما يلي¹ :

• تسارع التقدم التكنولوجي و الثروة المعرفية المرتبطة به: إن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تتمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة لها الفرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.

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

• التحولات الديمقراطية : و ما رافقها من إصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية أو تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية و الدولية.²

إن تغير الأوضاع الدولية فرض واقع أجبر الجميع على الدخول فيها ، و الذي لا يستطيع المواكبة سوف يعيش في عزلة دائمة وذلك يعني تضرر الدولة و مواطنيها.

• تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل و أسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات، وقد تدعم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات و معرفة آليات اتخاذ القرار السياسي.

• حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي من خلال قاعدة معلومات صلبة ونظام عمل متطور و حديث.

• وجود ضغوط شعبية على القيادة السياسية في كل بلد لتمكين المواطن من المشاركة في النقاش وإبداء آرائهم في القضايا التي تهمهم، ومطالبتهم بخلق منظومة اتصال مفتوحة وأثر شفافية.

¹ أعمار بوحوش، مرجع سابق، ص 183-184

² محمد الطعمنة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. مرجع سابق ، ص 03

- الكفاءة في تقديم الخدمات العامة: فالكفاءة تأخذ عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء، وتحسين الدخل وأيضا تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية من خلال إعادة هندسة الإجراءات، وهذا يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف وإعطاء الفرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة وتطوير أنفسهم.
- 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.
- تقديم خدمات جديدة ومتطورة: إن تقديم الخدمات بصورة أفضل هي من الدوافع الرئيسية للإدارة الإلكترونية، وتركز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على خدمات، ويمكن تحسين هذه الخدمات من خلال الكفاءة كما ذكرنا وتشديد المراقبة وإجراءات أفضل من خلال استخدام التقنيات التي تحسن من نوعية الخدمة.
- 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 من فترة طويلة¹
- السيطرة الإدارية: إن التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الإلكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة، وتوقع الخلل، و تتبع معاملات المواطنين، والتقليل من البيروقراطية، و يمنع احتكار الحكومة لصالح فئة معينة ، و هذا ما يحقق تطورا اقتصاديا أسرع، واستقراراً أكبر.
- طلب المواطنين: وخاصة لدى جيل الشباب الذي تعود على استخدام التكنولوجيا الحديثة والتي أصبحت جزءا مهما من روتين حياتهم.
- زيادة مساهمة المواطنين: يطالب المدافعون عن الإدارة الإلكترونية بزيادة مساهمة المواطنين في الحكومة ،حتى تعطيتهم شعورا بالمشاركة في اتخاذ القرار، أما من جانب الحكومة فيمكنها الاتصال مع المناطق النائية والأقليات وإرسال واستقبال المعلومات، وأيضا فتح المجال لعمل لقاءات بين المواطنين من أجل توفير الفرص للأشخاص الذين لديهم نفس الاهتمامات والآراء وتبعد بينهما

¹ محمد الطعمنة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية ، 2004، ص3.

المسافات.

• 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 بها.¹

• التنمية الاقتصادية: لها علاقة مباشرة بالشفافية، فالدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي يكون لديها دافع قوي للاتجاه نحو مشروع الإدارة الإلكتروني، وخاصة إذا كانت تتطلع إلى جذب الاستثمارات الأجنبية، وتحسين صورتها أمام المستثمرين، فالإدارة الإلكترونية تحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات، و هذا جانب من جوانب التزامها بإجراء تغييرات للدخول إلى اقتصاد المعرفة.

المطلب الثالث : مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية.

إنه لمن الواضح في وقتنا الحاضر، أن كل الحكومات تسعى لتدعيم أجهزتها الإدارية بوسائل الاتصالات الحديثة أو الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى العمل الإلكتروني الحديث بقصد تسهيل الحصول على البيانات والمعلومات وإدخالها في أجهزة الحاسب الآلي، وتخزينها، ثم الاستفادة منها في عمليات اتخاذ القرارات، وإنجاز الأعمال بسرعة وتقديم الخدمات للجمهور بكفاءة عالية وتكلفة منخفضة، ولو تمعنا في مبادئ الإدارة الإلكترونية لوجدنا أنها تتجه لخدمة الزبون وتلبية طلباته بسرعة وبأقل تكلفة ممكنة، فالهيئات الحكومية تسعى الآن بجميع الوسائل لمتابعة البيانات والمعلومات عن الزبون، ثم تحليلها والتعرف من خلالها على احتياجات المواطن بقصد توفير خدمات ذات نوعية له.

و لهذا نقوم في هذا المطلب بالتعريف أولا بأهم مبادئ الإدارة الإلكترونية ثم نعرض بعد ذلك لنبرز أهداف الإدارة الإلكترونية.

أولا : مبادئ الإدارة الإلكترونية:

تتلخص أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية في ما يلي:

• تقديم أحسن الخدمات للمواطنين وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهية مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، لأن في الإدارة دائما التركيز

¹ محمد الطعمنة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. مرجع سابق ، ص 03

على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة، وحسن استغلالها في بيئة الإدارة الإلكترونية بشكل يسمح ب:

- التعرف على جوهر كل مشكلة تقوم بتشخيصها ومعرفة كنهها.

- ضرورة انتقاء المعلومات المتعلقة بجوهر الموضوع.

- القيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة.

- تحديد نطاق القوة والضعف والتعرف عليها.¹

• التركيز على النتائج ونقص هذا المبدأ أن اهتمام الإدارة الإلكترونية ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، لأن المواطنين لا تهتم كثيراً فلسفة العمل أو الشعارات البراقة وإنما الشيء الذي يهمهم بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها في أرض الميدان ، فإذا قلنا مثلاً " ، أن التكنولوجيا تم توطئتها بألمانيا واليابان قبل الحرب العالمية الثانية، فإن انهيار الدولتين وانهزامهما في الحرب قد جاء ليبين أن التكنولوجيا فعلاً متوطنة في البلدين، وأن ألمانيا واليابان استردتا قوتها في أقل من نصف قرن".² و بمعنى آخر ينبغي أن تحقق الإدارة الإلكترونية فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة دائمة على مدار الساعة وإنجاز العمل بكفاءة عالية وفي وقت سريع، وكذلك الحصول على خدمة بصورة مبسطة وميسرة، ودفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف والغاز لدفع الفواتير المطلوبة.

• سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع ونقص هذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في المنازل وفي العمل، والمدارس والمكاتب وذلك لكي يتمكن كل مواطن وكل وافد من التواصل مع الإدارة الإلكترونية، كما أن نظام الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس سهولة الاستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة وإتمام الإجراءات ببساطة.

• التغيير المستمر وهذا مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية لأن الإدارة الإلكترونية تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء، سواء بقصد ترضية الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة، وفي جميع الحالات، فإن الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر

¹ محمد الطعمنة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية ، 2004، ص3.

² عمار بوحوش، مرجع سابق، ص 190

والمتواصل.¹

• تخفيض التكاليف وهذا يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ينتج عنهما تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم. و نستخلص من هذه المبادئ أن أهداف الإدارة الإلكترونية يغلب عليها الطابع الاستراتيجي، فالغاية هي استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات وزيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات للمواطنين ورجال الأعمال بسهولة ويسر.

ثانيا : أهداف الإدارة الإلكترونية

بناء على ما تقدم، يمكننا أن نقول بأن الأهداف العامة للإدارة الإلكترونية تتلخص فيما يلي:

يلي:

-إحداث تحويل في الإجراءات الحكومية مثل ذلك : توفير الخدمات الحكومية بصورة أسرع وبكلفة أقل.

هذه المكاسب تعود إلى إعادة تنظيم الإدارة الداخلية والإجراءات ودمج وتكامل قواعد المعلومات للهيئات الحكومية.

من هذا المنطق يستفيد المواطن كعميل وليس كطالب فضل أو معروف، إذ يزيد احتمال تلبية احتياجاته، كما أنها تخدم أيضا الأعمال التجارية التي يتحول أصحابها إلى عملاء للخدمات الحكومية وموردين لخدمات و سلع الحكومة في آن واحد وتخدم الحكومة الإلكترونية نفسها من خلال خفض الكلفة والإنفاق.²

-تطوير نظام الحكم والشؤون العامة وإيجاد علاقة جديدة بين المواطنين و الدولة في إدارة شؤون الدولة من خلال المكونات الثلاثة التالية:

• عملية جمع المعلومات كأساس لتطور السياسات و نشرها بين المواطنين عن نتائج المشاورات في السياسات.

• استخدام نظم المعلومات الإلكترونية لتسهيل عملية المشاركة والتحاور لإعداد السياسات وتحديد

¹ محمد الطعمنة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية ، 2004، ص3.

² محمد الطعمنة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية ، 2004، ص3.

الأولويات و التوجيهات الإستراتيجية للدولة

• في مرحلة متقدمة يتم استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية الانتخابات و التمثيل السياسي.

-خلق الفاعلية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستعمال التقنيات الحديثة.

-إعادة تنظيم العمل الإداري وتأهيل الكوادر البشرية وتدريبهم على استعمال التقنيات الحديثة.

-ترشيد القرارات المتعلقة بالعمل الحكومي وتقليص الازدواجية في الإجراءات المعقدة.

-غربة المعلومات وانتقاء ما ينفع للقيام بمبادرات واعدة.

-تخفيف الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات.

-تخفيف القيود البيروقراطية، والتقليل من عدد الأوراق المطلوبة للإنجاز المعاملات.

-تبسيط واختصار الإجراءات الإدارية.

-تدعيم الشفافية والعمل في وضوح تام.

المبحث الثاني: منهجية تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية على النحو الذي ذكرناه، تعد أهم مظاهر الحكومة الإلكترونية، والتي

تربط المواطنين بمختلف المؤسسات الإدارية، إذ تسهل عملية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

إمكانية إلغاء أو التقليل من مراجعة المواطنين لموظفي الحكومة مباشرة للحصول على الخدمات

الحكومية، فضلا عن إمكانية ربط المواطن مع أكثر من دائرة ومؤسسة تقدم خدمات مشتركة ،

وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ولا سيما أن حاجة المواطن في أغلب

الأحيان تتطلب مراجعة العديد من الدوائر لإجراء تنفيذ معاملة واحدة، إذ تقوم أكثر من دائرة

مجتمعة بتقديم خدمة من نقطة اتصال واحدة دون الحاجة إلى مراجعة المواطن لهذه الدائرة كل على

حدة.¹

و في هذا الإطار نجد الإدارة الإلكترونية في حاجة إلى مقومات مادية وغير مادية حتى يكتب

لها النجاح والقدرة على أداء الأعمال المنوط بها ،وتحقيق الأهداف التي تنشدها.²

لجميع القطاعات المختلفة في المجتمع، وذلك ضمن مراحل متدرجة ،ولشرح هذه المنهجية تم

¹ محمد الطعمنة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية ، 2004ص3.

² بيومي حجازي عبد الفتاح، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية. الجزء الأول، الإسكندرية: دار الفكر العربي، 2003ص48.

تقسيم هذا الجزء إلى ثلاثة عناصر:

الأول يتعلق بمتطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية، أما الثاني فيتعلق بمراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية، أما عن العنصر الثالث فيتعلق بتقييم أداء الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول : متطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى تنظيم الاتصالات الإلكترونية تعتبر عملية متعددة الجوانب والمفاهيم والممارسات، إنها ليست بسيطة أو تقنية بحتة يمكن استزادها وغرسها في أي بيئة ثم انتظار ثمارها بين عشية وضحاها، إن عملية استخدام وتوظيف التكنولوجيا الحديثة لخدمة المجتمعات يستلزم توفير متطلبات عديدة، من أهمها:¹

• **المطلب السياسي :** ونقصد بذلك وجود إرادة سياسية من طرف القيادة السياسية لدعم الهياكل الإدارية ، وإدخال التغييرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة، إن التزام القيادة علنا بالجهود الرامية للتحول إلى الحكومة الإلكترونية من خلال توفير المال والجهد والوقت والمتابعة المستمرة ، هي العناصر الرئيسية لنجاح عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية، وإذا انعدمت الإرادة السياسية فإن الدعوة إلى الحكومة الإلكترونية تبقى فكرة على ورق.

و يتطلب التزام القيادات السياسية لتبني مشروع الإدارة الإلكترونية ما يلي:

- تفهم القيادات السياسية ودعمها للتغييرات الإدارية والفنية التي يجب اتخاذها للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.

- تفهم ودعم ومشاركة ودعم رؤساء الأجهزة ومساعدتهم شخصيا في عملية التحويل، والتأكد من أن موظفيهم والمتعاملين مع الجهاز بمختلف فئاتهم يدركون الالتزامات المسندة لهم لتنفيذ عملية التحول.

- أن يتبنى الجهاز الحكومي عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية، كهدف أساسي للجهاز. وجود مرجعية واحدة لتنسيق الجهود بين الجهات الحكومية مما يتيح لكافة الجهات الحكومية مما يتيح لكافة الجهات الحكومية المشاركة وتوحيد الجهود ورفع الفاعلية².

• التخطيط الإستراتيجي لعملية التحول: وذلك بالاهتمام بما يلي:

¹ علي محمد رحومة، الإنترنت والمنظومة التكنو- اجتماعية. بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، 2005، ص:96

² عمار بوحوش، مرجع سابق، ص 98.

- تطوير وتوثيق رؤية ورسالة وقيم وأهداف التحول إلى الإدارة الإلكترونية.
- وضع خطة إستراتيجية لهذا التحول ووضع أولويات ومراحل تنفيذها وتوزيع الأدوار على المسؤولين عن التنفيذ وفقا للخطة الإستراتيجية والتنفيذية.
- وضع إجراءات ومعايير محددة لتطوير ومراجعة واعتماد مقترحات تطوير الخدمات وأسلوب تقديمها بما في ذلك حساب العائد والتكلفة.
- إعادة هندسة الهيكل التنظيمي ليدعم تقديم خدمات مميزة للعملاء خلال قنوات خدمة متعددة.
- تطوير شبكة الاتصال : تحتاج عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية اتصالات مركزة داخل الجهاز الحكومي وخارجه، ولذلك يجب التركيز على:
 - وضع خطة واضحة للاتصالات مستمرة وفعالة على جميع مستويات التنظيم.
 - وضع خطة واضحة للاتصالات مع الجهات الخارجية التي ستتأثر من التحول إلى الإدارة الإلكترونية، مع تحديد الأهداف والنشاطات والمصادر وأسلوب الاتصال معها بهدف المشاركة في عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية.¹
 - التركيز على المتعاملين : و ذلك بتحسين تقديم الخدمات للمتعاملين مع الجهات الحكومية كأحد الأهداف التي من أجلها تبادر كثير من الدول للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، لذلك من المهم أخذ هذه العوامل في الاعتبار في مرحلة التحول و هي:
 - وجوب التعرف على المتعاملين مع الجهاز و معرفة احتياجاتهم من الخدمات بشكل دقيق و مفصل.
 - اعتبار تلك الاحتياجات الأساس الذي تركز عليه عملية التخطيط والتنفيذ للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.
 - إشراك المتعاملين مع الجهاز في تخطيط وتطوير الخدمات المقدمة لهم.
 - وضع نظام لقياس رضا المتعاملين كجزء أساسي يتيح للمتعاملين مع الجهاز للحصول على الخدمات دون مساعدة من أي موظف.
 - وجود قنوات متعددة للدخول على النظام في كل ساعات اليوم و في كل أيام الأسبوع.
 - وجود إجراءات لتقبل الشكاوى ومعالجتها وفقا لمعايير تحدد المدة التي يجب فيها تنفيذ مثل هذه

¹محمد الطعمنة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية ، 2004، ص3.

الإجراءات.

- وجود قنوات متعددة للدخول على النظام في كل ساعات اليوم وفي كل أيام الأسبوع.
- وجود إجراءات لتقبل الشكاوى ومعالجتها وفقا لمعايير تحدد المدة التي يجب فيها تنفيذ مثل هذه الإجراءات.¹
- التركيز على الموظفين : الإدارة الإلكترونية لا تدير نفسها بل تحتاج إلى قدرات خاصة في كل مراحلها ، ولذلك يجب التركيز على ما يلي:
 - تحديد المهارات و القدرات الواجب توفرها في الموظفين للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية.
 - إعادة وصف الوظائف حسب الاحتياجات الجديدة.
 - تحليل مهارات وقدرات الموظفين الحاليين لمعرفة المهارات والقدرات التي يحتاجونها ليكونوا قادرين على العمل في بيئة الإدارة الإلكترونية.
 - التركيز على القدرات الفنية : لا يمكن التحول إلى الإدارة الإلكترونية بدون استخدام أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات لذلك من المهم توفير ما يلي:
 - وجود إستراتيجية محددة وواضحة لنظم المعلومات الإدارية في الجهاز.
 - تخصيص مصادر كافية للانتقال إلى الإدارة الإلكترونية سواء المصادر البشرية أو الفنية أو المالية لضمان توفير القدرة الفنية لتنفيذ المشروع.
 - وجود برنامج زمني محدد لمراجعة احتياجات الجهاز من متطلبات إدارية وفنية والتغيرات التي يجب إحداثها، واختيار التكنولوجيا ذات العلاقة بهذه الاحتياجات وفق معايير محددة تأخذ في الاعتبار التطورات التقنية الحديثة والقدرة على تحديث تلك التقنية باستمرار.
 - وجود قاعدة بيانات متكاملة وموحدة ومتربطة لكافة نشاطات الجهاز ومعلومات متكاملة عن المتعاملين معه ، والترابط مع قواعد البيانات الفرعية خارج وداخل الجهاز ، وتحديد سير الإجراءات وانسيابيتها لضمان حسن استخدام الخدمة.
 - وجود القدرات الفنية القادرة على التعامل مع المعلومات سواء للنظم أو الأجهزة.
- المتطلب التشريعي أو القانوني².

¹ إعطاء الله سامي، الحكومة الإلكترونية: اعتبارات للدول العربية. ترجمة هدى يعقوب، الكويت: مكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، 2000ص5.

² عمار بوحوش، مرجع سابق، ص:96

و الذي يعتبر أساس عمل نظامي لتحديد العلاقات بين الجهات المتعاملة مع أجهزة الإدارة الإلكترونية، إن ضمان حقوق جميع الأطراف يتطلب توفير تشريعات كفيلة بتحديد أطر العمل التي تشغل فيها أنظمة الحكومة الإلكترونية، إنه لمن الواضح أنه بمجرد الشروع بتهيئة الأرضية لعمل الحكومة الإلكترونية.

يترتب عن ذلك توفير تشريعات جديدة لضبط أسلوب التعامل الجديد مع الأوضاع التي نشأت الحاجة إليها، ومن المتطلبات القانونية الأساسية للعمل نخص بالذكر:

- تشريعات تنظم نشر المعلومات والمحافظة على الأسرار

- تشريعات خاصة بتحديد رسوم استخدام المواقع الإلكترونية

- تشريعات خاصة بضمان حقوق جميع الأطراف المعنية بالعمل الإلكتروني

- تشريعات خاصة بتجريم انتهاك سر التوقيع الإلكتروني

• متطلبات إدارية : ونعني بذلك إحداث التغييرات الجوهرية في الهياكل الإدارية و الإدارات الحكومية بقصد التكيف مع الخدمات الحكومية التي تأخذ أبعاد جديدة.

إن التنظيم الجديد ينتج عنه بدون شك الاستغناء عن وظائف روتينية تقليدية واستحداث وظائف جديدة وهذا يتطلب تأهيل وتدريب القيادات الإدارية التي تعول عليها الحكومة لإحداث التغيير النوعي في الخدمات التي يتم تقديمها للمواطنين، وخاصة أننا في القرن الواحد والعشرون نتطلع لحصول المواطنين على خدمات راقية وترضية زبائن الإدارات الحكومية، و إدارات القطاع الخاص بأية وسيلة كانت، لأن الزبائن هي القوة المحركة في المجتمعات الحديثة¹

• متطلبات توعية : إن التوعية بثقافة الإدارة الإلكترونية هي الركيزة الأساسية لنجاح عملية التحول من الأنظمة الإدارية التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية العصرية، لأن الإدارة الإلكترونية هي فلسفة متكاملة من القيم و العادات والتقاليد والأهداف، وترجمتها إلى واقع عملي ملموس تحتاج إلى وعي اجتماعي ومساندة الجمهور لهذا التحول بحيث يكون الأفراد مهيبون لتقبل الأنظمة الجديدة، و هي عناصر أساسية لنجاح عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.²

¹ محمد الطعمنة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية ، 2004، ص3.

² نائل الحافظ العواملة ، الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة. مجلة دراسات، الجامعة الأردنية ،المجلد 29، العدد 04، يناير، 2002، ص15-152.

• **المتطلب الاقتصادي** : بالنسبة لكل حكومة، فإن الاقتصاد هو عصب الحياة ، و بما أن المداخل المالية لكل حكومة هي التي يتم الاعتماد عليها لتوزيع الدخل و تمويل المشاريع الحكومية، فإنه لا مفر من العمل على تغيير الطريقة التي يعمل بها الاقتصاد و خاصة أن الوظائف التقليدية للوسط ستبتدل ، و أسواق جديدة للتجارة الإلكترونية ستبرز، و علاقات جديدة بين المؤسسات الإنتاجية و المستهلكين ستطفو على السطح، نظام العمل يتغير، و كفاءات و مؤهلات علمية لابد أن يتم الالتجاء إليها لكي تؤثر في مجرى الأمور .

إن عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية تتطلب تخصيص أموال كافية لتمويل عمليات التغيير و التأهيل و التدريب و ذلك لكي يتسنى للحكومات:

- تمكين المنظمات من الحصول على المعلومات بسرعة.
 - تسهيل الاتصال بين المتعاملين و تحسين الخدمة العامة.
 - التشجيع على إيجاد مصادر جديدة للدخل وخلق وظائف جديدة.
 - تخفيض كافة التبادل وقليل المسافات الاقتصادية بين المتعاملين.
- **متطلب تطوير نظم التعليم والتدريب بما يتلاءم والتحويل الجديد :**

و هذا معناه ضرورة إحداث تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لعملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية، فالوضع الجديد يتطلب استحداث برامج تعليمية وإدخال التقنيات الجديدة في مواد التعليم بحيث يستوعب الأفراد محتوى المواد المقررة عليهم

ويعرفون الأساليب العلمية التي يتم تطبيقها في المستقبل¹.

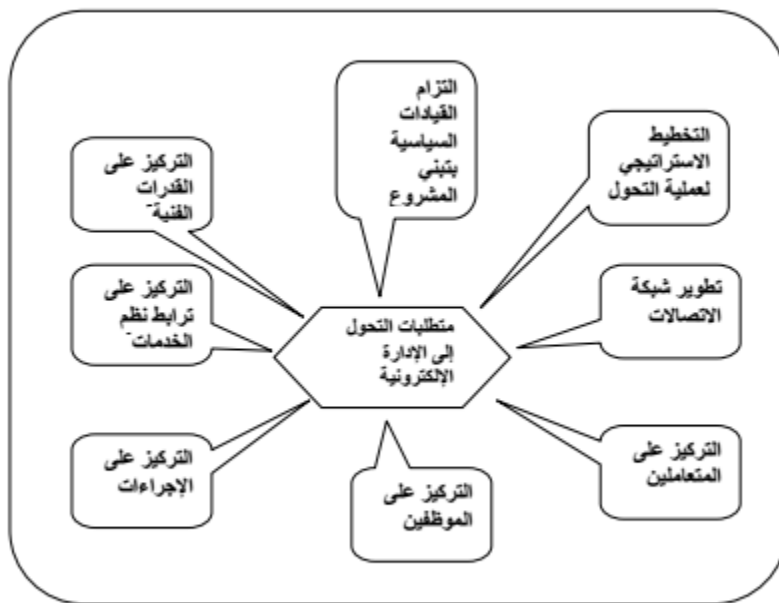
• **متطلب توفير التكنولوجيا الملائمة ومواكبة مستجدياتها** : إن هذا المتطلب يعتبر من أهم عوامل التحول نحو الإدارة الإلكترونية، لأن التكنولوجيا مرتفعة الثمن و الحكومات تحاول أن تقتصد و تقتني تكنولوجيا رخيصة الثمن و لكن نجدها مستهلكة و غير مواكبة للمستجدات في عالم التكنولوجيا، و لهذا فإن الشكل الجوهري في الدول النامية هو أن البنوك متخلفة وعمليات الاستثمار غير مجدية ووسائل الاتصال غير فعالة لأن التكنولوجيا المستعملة بدائية، والتكنولوجيا الجديدة مكلفة وغالية ، والعناصر البشرية غير مؤهلة ، و المستجدات العلمية غير متوفرة، لأن المنافسة التي أصبحت شعاراً، لا يمكن أن يكون لها معنى إذا كان المتنافس لا يملك التكنولوجيا الحديثة، ولا يستطيع أن يقوم بالأعمال الإبداعية أو ليست له

¹ أعمار بوحوش، مرجع سابق، ص28.

إمكانيات تقنية عالية¹.

• **متطلب بناء نظام معلومات متطور و حديث :** إن هذا المتطلب يشكل القاعدة الأساسية للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية لبناء النظام المعلوماتية المتطورة هو الذي تتوقف عليه وجود البيانات و المادة الخام لنجاح العمل التنظيمي سواء بنسبة للدقة في العمل أو السرعة في تخزين المعلومات و توفيرها للمتعاملين في جميع القطاعات.

الشكل رقم (1) : المتطلبات الأساسية لتحويل إلى الإدارة الإلكترونية



المصدر: تصميم الطالب حسب المعطيات المذكورة سابقاً

و بمراعاة جميع هذه المتطلبات أو على الأقل معظمها يمكن بعد ذلك أن نصل إلى تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين ومجتمع رجال الأعمال بكافة أشكالها و بمستويات قياسية عالية الجودة و الدقة، و تبسيط الإجراءات في المؤسسات الحكومية بشكل يسمح بتقديمها إلكترونياً، و

¹زايري بالقاسم، طوباش علي، طبيعة التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها المتعددة. المستقبل العربي، العدد 8، فبراير، 2003ص96.

شفافية المعلومات وعرضها أمام المواطنين للتعرف و باستمرار على الاتجاهات الحكومية سواء في مجال تقديم الخدمات الحكومية أو في الأخبار الحكومية المتعلقة بخدمات المواطنين وتحسين الأداء في مرافق الخدمات الحكومية بشكل عام ، والوصول بالخدمات الحكومية إلى أقصى المواقع الحكومية الموجودة داخل الدولة ¹ .

إن الإدارة الإلكترونية في سياقها الصحيح تستثمر التكنولوجيا لتحقيق الإصلاح، من خلال تعزيز الشفافية و إزالة المسافات و الفجوات الأخرى وتفويض الناس للمشاركة في العمليات السياسية التي تؤثر في حياتهم، وللحكومات استراتيجيات مختلفة لبناء مشروع الإدارة الإلكترونية، فبعض هذه الحكومات كون خططها شمولية بعيدة المدى، بينما حاولت حكومات أخرى تشخيص وتحديد عدد محدد من المجالات الأساسية والتركيز عليها كمشاريع محددة من المجالات الأساسية والتركيز عليها كمشاريع مبكرة للإدارة الإلكترونية. وفي هذه الحالات فإن الدول الأكثر نجاحا في هذا المضمار هي التي بدأت بمشاريع صغيرة ضمن مراحل، وذلك بهدف بناء هيكل راسخ. ²

و ليس من الحكمة أن يتم تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة بل من الأسلم أن يتم تنفيذها بشكل مرحلي من ناحية التطبيق ، و كذلك من حيث المؤسسات و المجالات التي سوف يتم التطبيق ، و يسهم التطبيق المرحلي في ضمان فرص أكبر لنجاح ، وتحقيق إنجاز أسرع ، وتلمس المشاكل و معالجتها بكفاءة عالية ، و منع تكرار الأخطاء.

المطلب الثاني : مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية

أما عن مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية، فإنه توجد عدة تصنيفات من المراحل تقدم بها الباحثين والمتخصصين في هذا المجال، إلى أنهم يشتركون في عدد من المراحل التي لا يمكن لتنفيذ الإدارة الإلكترونية الاستغناء عنها وهي:

المرحلة الأولى : الظهور

في هذه المرحلة تقوم الوزارات والدوائر الحكومية بوضع المعلومات الكاملة عن نفسها على شبكة الإنترنت، وذلك من أجل أن يطلع عليها المواطنون ورجال الأعمال وتسمى كذلك هذه

¹ محمد، بن إبراهيم التويجري، "التقرير السنوي الأول للحكومة الإلكترونية" . مجلة الخدمة المدنية العربية، العدد الأول، (مايو، 2005) ص .

² محمد الطعمنة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية ، 2004، ص3.

المرحلة بمرحلة الاتصال الأحادي الجانب. وترتبط هذه المرحلة بإتاحة النماذج وإمكانية طباعتها وإعادة إرسالها بالبريد أو التسليم المباشر دون الحاجة إلى التنقل أو السفر للوصول إلى الوزارات أو المؤسسات الحكومية والوقوف على الطوابي، وفي أسلوب ثاني يمكن نشر نفس الخدمات من خلال شبكات الهاتف ولكن بصورة صوتية وباستخدام أرقام الهاتف، ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانات صوتية وإتاحتها لأكثر عدد ممكن من المشتركين في نفس الوقت، أو استخدام أكشاك خدمات يتم توصيلها إما بشبكة الإنترنت أو من خلال استخدام اسطوانات مسجل عليها نفس البيانات¹.

• الإجراءات اللازمة لمرحلة الظهور

- تطوير البنية التحتية التي تشمل البنية الأساسية لنظم الاتصالات والاستثمار في بنية تحتية توفر تناقلا سريعا للبيانات مما يمكن من زيادة عدد الهواتف الثابتة والمحمولة والمستخدمة في المجتمع.
- تشجيع الأفراد والمؤسسات على استخدام الهواتف بشكل أكبر من خلال خفض أسعار الاتصالات الهاتفية.

- العمل على دعم أسعار الحواسيب حتى تشجع أسعارها جميع فئات المجتمع على اقتناء هذه الأجهزة.

- اتخاذ التدابير والإجراءات المساعدة على زيادة المنافسة بين الشركات التي تقدم خدمات الإنترنت، مما ينعكس بالطبع على تخفيض أسعار الاشتراكات في الإنترنت.
- تبني الحكومة إستراتيجية وطنية تهدف إلى زيادة إمكانية ربط دخول الأفراد والمؤسسات إلى شبكات الإنترنت، وذلك من خلال إتاحة الوصول إلى الإنترنت بواسطة المؤسسات الحكومية والخاصة، والمكتبات العامة والمراكز الثقافية، والجامعات والمدارس²
- فتح مراكز مجتمعية للاتصال، خاصة في القرى والأرياف.
- تشجيع التنافس في تقديم الخدمات بواسطة الإنترنت

¹عوجان عرفات، الحكومة الإلكترونية " شروط النجاح". مجلة الحاسوب، العدد ، 2000، 47ص.

²، أحمد حسن، الحكومة الإلكترونية في الأردن "إمكانية التطبيق". رسالة ماجستير مقدمة جامعة اليرموك، قسم الإدارة العامة، غير منشورة، 2001، 5ص.

-تقليص الفجوة الرقمية بين شرائح المجتمع وما بين المناطق الحضرية والريفية لتحقيق الوصول الشامل لخدمات الاتصالات.

-البدء بوضع خطة زمنية محددة للتواريخ في نشر المعلومات على شبكة الإنترنت.

-نشر معلومات ذات قيمة وتمس حياة المواطنين وبلغة سهلة مع البعد التام عن الحشو أو المعلومات التاريخية وما تحقق من إنجازات من قبل.

المرحلة الثانية : التعزيز Enhanced:

و تشمل هذه المرحلة أن تكون هذه المواقع بمثابة وسائل اتصال ثنائية ، أي أن الدوائر و المؤسسات الحكومية تقوم بوضع المعلومات عن نفسها وفي نفس الوقت تقوم هذه المواقع باستقبال استفسارات من المواطنين ، حيث يستطيع المواطن أن يرسل إلى هذه الدوائر معلومات مثل تغيير عنوان الشخص بدل الكتابة أو استعمال الهاتف لإيصال هذه المعلومة ، بالإضافة إلى تلقي¹ الإجابات عن أسئلة من قبل الدوائر المختصة مما يتيح للأفراد التفاعل مع الحكومة ويتم هذا التفاعل عبر التواصل المستمر من خلال المعلومات التغذية العكسية ، feed Back و التي تتم من خلال نماذج صممت لهذا الغرض ، و عبر رسائل البريد الإلكتروني ، و بهذا يتم التأكد من أن تلك المعلومات والنماذج المنشورة في المواقع هي قيد الاستخدام وتلقى قبولا من المواطنين لأن الهدف هو تفاعل المواطنين مع الخدمات التي تقدم لهم عبر الإنترنت التي تعتبر بمثابة الأداة المشغلة لمفهوم الإدارة الإلكترونية، إذ دفعت التكنولوجيا الجديدة عملية تأمين إنجاز المهام والمعاملات الخدمية والتجارية والمالية المختلفة عبر شبكة الإنترنت، كما أصبحت هذه الشبكة طريقاً واضحاً لنقل البيانات والمعلومات بين الأفراد والهيئات و الدول إلكترونياً.

و على الرغم من كون هذه الشبكة لم تخل من المخاطر، إذ جعل هذا الأمر بالعلماء إلى بذل أقصى الجهود لتهيئة بيئة آمنة تعمل في إطارها شبكة الإنترنت وابتكروا نظاماً لأمن الإنترنت وحماية عملياته، وعلى هذا النحو غدة الإنترنت جزءاً مهماً في أعمال الحكومة الإلكترونية ومؤسساتها المختلفة في العلم المتقدم، إذ لا يمكن انتشار الإدارة الإلكترونية من دون الإنترنت وبالأخص (WWW،)ولا وجود للإنترنت دون الحواسيب والاتصالات.

¹محمد الطعمنة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية ، 2004، ص3.

بذلك تعتمد الإدارة الإلكترونية على تكنولوجيتين رئيسيتين هما: تكنولوجيا الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات ، و بنيتهما التحتية الإنترنت¹.

• الإجراءات اللازمة لهذه المرحلة:

- توفير المعلومات والبيانات واعتبارها ملكية عامة تحميها تشريعات وقوانين تتناسب وتطورات الحياة في عصر المعلوماتية.
- توفير البيانات الحكومية لكافة المواطنين باعتبار أن المعلومات جزء من الموجودات العامة للمواطنين، وقد يكون من المهم إصدار قانون حرية المعلومات لترسيخ هذا المفهوم.
- تمويل برامج تدريبية لكل المدرسين حول استخدامات وتكنولوجيات المعلومات.
- نشر برامج تدريبية واسعة للتدريب على تكنولوجيات المعلومات ، على سبيل المثال اعتماد رخصة قيادة الحاسوب الدولي (ICDL) لمستويات متعددة من موظفي الدولة.
- توفير الإمكانيات المادية المطلوبة لكافة العمليات بدءاً بالتصميم والنشر والتحديث الدائم و الصيانة المستمرة للمواقع.
- ضمان مواقع النشرات ومعلومات عن الفرص الاستثمارية والخطط التنموية بلغات أجنبية وذلك بجلب المستثمرين الأجانب.

المرحلة الثالثة : التفاعل Interactive

و ذلك بتنفيذ المعاملات الحكومية على شبكة الإنترنت والهدف من هذه المرحلة هو إنهاء المعاملات أو جزء منها مباشرة من خلال شبكة الإنترنت أو شبكة الهاتف أو أكشاك الخدمات الجماهيرية.

ففي الحالة الأولى يجب الاتفاق أولاً مع جهات تأدية الخدمات على قبول تلك الطريقة في إنهاء المعاملات واستصدار القوانين التي تيسر ذلك ثم يتم الإنفاق على المستوى الميكنة المطلوب لكل خدمة وتطوير النظم التي توفر تلك الإمكانيات مع ضرورة التأكيد على إتاحة القدر الملائم للسرية والخصوصية.

¹ محمد الطعمنة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية ، 2004، ص3.

أما في الحالة الثانية فيمكن إنهاء بعض الخدمات من خلال الهاتف مباشرة وهي الخدمات التي تستخدم البيانات الرقمية في إنهاؤها مثل العمليات المصرفية المختلفة.

أما في الحالة الثالثة والتي يمكن اعتبارها خصصة للخدمات الحكومية فيقوم العاملون باستلام مستندات ورسوم تأدية الخدمة من المواطن و القيام بإنهاؤها في الجهة الحكومية نيابة عن المواطن و من المتوقع أن تزداد مساهمة المواطنين وذلك بالاتصال بصانعي السياسات لكل المستويات وكلما زادت هذه العلاقة زادت الثقة في الحكومة ، و يتم هذا بفتح المجال لإرسال بريد إلكتروني E-mail أو نماذج التغذية العكسية التي تسمح للمتعاملين بالتعليق على السياسات و الإجراءات المتبعة ، و أيضا يمكن استخدام الوسائل متعددة الوسائط Multimedia من تلفزيون و راديو الإعلان عن الاتصال المباشر مع الحكومة أو عقد لقاءات و دعوة المواطنين لإبداء رأيهم.¹

• الإجراءات اللازمة لهذه المرحلة

-التحول بشكل جذري وجدي من العمل التقليدي اليدوي إلى العمل الإلكتروني ، وهذا التحول يحتاج إلى تغيير جذري في الإجراءات و الهياكل والتشريعات.

-تشجيع قطاع المصارف و المال على تطوير أساليبها.

-وضع نظم تضمن المحافظة على سرية التعاملات المالية وسلامتها لكي ترقى لتلبية احتياجات الحكومة الإلكترونية بشكل آمن.

-الإصلاح الشامل للإدارة العامة من خلال إعادة النظر بالأساليب والممارسات الإدارية.

-أن تتم مخاطبة المستفيدين الذين لهم علاقة مباشرة بالخدمات المقدمة من الجهات الحكومية المباشرة على الشبكة On line²

المرحلة الرابعة المعاملات الإجرائية Transactional :

تقوم المواقع الإلكترونية للدوائر والمؤسسات الحكومية وبطريقة رسمية بتبادل المعلومات والاتصال المتبادل بينها وبين المواطنين وقطاع الأعمال، حيث يستطيع المواطنون دفع ما يستحق عليهم من مبالغ مالية للدوائر الحكومية أو تلقي الخدمات الحكومية مثل خدمات التراخيص

¹محمد الطعمنة، طارق العلوش ، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية ، 2004، ص3.

²العزام أحمد حسن ،مرجع سابق، ص21.

للأعمال أو التسجيل للانضمام إلى برنامج تعليمي في مؤسسة تعليمية. وهي مرحلة التكامل الرأسي حيث يستطيع طالب الخدمة إنهاء كافة معاملاته مع جهة واحدة بالرغم من تعدد وحداتها، والاستفادة من المعلومات بشكل أكثر عمقا وفي أكثر من مرحلة، وذلك بجعل الموقع يسمح للمتعاملين بإجراء معاملاتهم على الخط On line في أي وقت.

• الإجراءات اللازمة لهذه المرحلة

- تركيز الدولة واهتمامها نحو إنشاء أنظمة فعالة ضمانا لسرية المعلومات الخاصة بالأفراد والمؤسسات التي بدورها تضمن بناء الثقة لدى مستخدمي الواقع الإلكتروني.
- سن القوانين والتشريعات الرادعة للمتطاولين والمتطفلين على أمنية الإدارة الإلكترونية.
- تحسين منظومة إيصال الخدمات وتوزيعها.
- تعزيز الأمن والثقة في الخدمات الحكومية عبر الشبكات المفتوحة المعرضة لأنواع من الاختراقات وذلك من خلال وسائل التحقق.
- إيجاد تصاميم الواقع الحكومية شكلا ومضمونا حتى تسهل على المستخدمين سرعة الوصول إلى المعلومات والخدمات المنشودة¹.

المرحلة الخامسة: التكامل Seamless

في هذه المرحلة يتم تصميم الموقع أو ما يسمى بالواجهة الذي يعمل على تكامل الخدمات الحكومية الإلكترونية معتمدا على حاجة الشخص واختصاصه أو وظيفة الدائرة التي تقدم الخدمة ، وهي مرحلة التكامل الأفقي و هي مرحلة معقدة تتطلب قواعد بيانات عملاقة عن كافة الأفراد و المؤسسات حيث يستطيع طالب الخدمة الحصول على خدماته من خلال أي وحدة لتقديم الخدمة مهما تعددت الجهات التي يتعامل معها وهو ما يطلق عليه One stop shop أو نقطة واحدة للحصول على كافة الخدمات ، و تحتاج هذه المرحلة إلى تكلفة عالية جداً ، و يواجهها حتى الآن عقبات إدارية و تكنولوجية عديدة. و الهدف من هذه المرحلة هو تحقيق الربط الإلكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية و إتمام جميع المعاملات و الخدمات مباشرة من خلال ذلك الربط، استكمال بناء النظم وقواعد البيانات في الوزارات والمصالح التي تقدم خدمات جماهيرية على أن

¹محمد كامل ليله، المرجع السابق، :321.

تتوافر لتلك القواعد إمكانية التحدث عن بعضها البعض وأيضا وجود شبكات اتصالات على أعلى درجة من الاستقرار بما يضمن السرعة والسرية والأمانة في نقل المعلومات.

• الإجراءات اللازمة لهذه المرحلة

- توفير الإمكانيات البشرية المدربة لتقديم الدعم المستمر للمستخدمين وترد على استفساراتهم.
- يجب مراعاة أن عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية في هذه المرحلة سوف يتطلب الكثير من المال والجهد.

- يجب أن يكون تطبيق الإدارة الإلكترونية ضمن حركة تغيير مستمرة و شاملة.
- إن تكون هناك مواقع تقوم بدور البوابات للمواقع الحكومية تسهل على الجميع الوصول بسرعة
- يجب إجراء اختبارات شاملة على الأنظمة و التأكد من خلوها من الأخطاء المنطقية واللغوية قبل استخدامها¹.

¹ محمد كامل ليله، المرجع السابق، 1971ص: 325.

خلاصة الفصل الأول

ان سير العمل في الإدارة الإلكترونية فإن المعاملة تبقى في مكان إلكتروني واحد وكل ما في الأمر أن الموظف و المديرين المسؤولين يقومون بالكتابة على المعاملة الإلكترونية و إرسالها إلكترونياً عبر الشبكة ، ولا يستطيع أي واحد منهم أن يخفي المعاملة. كما أن توقيت الإجراء مدون على المعاملة لا باليوم فحسب بل بالساعة و الدقيقة التي تم فيها الإجراء .و هذا يقودنا إلى تجاوز كل سلبيات الإدارة التقليدية. و من أنماط الإدارة الإلكترونية ، التجارة الإلكترونية ، الحكومة الإلكترونية ، الصحة الإلكترونية ، التعليم الإلكتروني ، و النشر والإلكتروني.

و مما سبق يمكن استنتاج الآتي:

- تمثل الإدارة الإلكترونية منهاجاً حديثاً يقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث يتميز هذا المنهج الحديث بمميزات وخصائص تميزه عن غيره من المناهج.
- الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر (الأجهزة و المعدات ، البرمجيات الشبكات ، صناع المعرفة) التي تساعد المؤسسة في أداء أعمالها ومختلف وظائفها الإدارية .
- استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت ، أمن المعلومات ، حواجز المكان و الزمان و غيرها.

الفصل الثاني

انعكاسات تطبيق الإدارة

الالكترونية في الجزائر

تمهيد

تسعى الدولة الجزائرية جاهدة لإصلاح الإدارة العمومية لمواجهة التحولات الدولية وقوانين المنافسة العالمية ، في ظل انتشار ثورة إلكترونية في كل القطاعات تقابلها تحديات أمام زيادة القدرة التنافسية للاقتصاد الوطني و الاقتصاد العالمي ، ما ألزمها-أي الدولة- العمل على رقمنة كل القطاعات الإدارية باستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة والدقيقة.

يعد إدخال تكنولوجيا المعلومات في تسيير الإدارات ثورة حقيقية في عالم الإدارة ، مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري و الارتقاء بأدائه ، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة ودقة عالية من خلال رقمنة كل القطاعات في كل الإدارات ، من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة للاستفادة من متطلبات العمل في وقت قصير.

و تمخض عن استعمال تكنولوجيا المعلومات في تسيير الإدارات العديد من المفاهيم الجديدة منها التعليم الإلكتروني، الحكومة الإلكترونية ، الإدارة الإلكترونية ، التجارة الإلكترونية ، و أخيرا الاقتصاد الإلكتروني ، و هي مصطلحات و مفاهيم حديثة فرضت نفسها و فرضت تغييرا جذريا في ممارسة المهام الإدارية.

سنقوم في هذه الفقرات بالبحث في نطاق تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

المبحث الأول : اثر التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية

على الرغم من تأخر تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر بالمقارنة مع التجارب العالمية و نظيراتها في الدول العربية ، إلا أن الخدمات المقدمة على قلتها بدأت آثارها تتعكس على المواطنين و قطاع الأعمال و مؤسسات الدولة و فيما يلي بعض النتائج لاستخدامات الإدارة الالكترونية بالجزائر في المجالات المستهدفة .

المطلب الأول : بالنسبة للمواطن

من الركائز التي تقوم عليها الإدارة الالكترونية إتاحة الخدمات المقدمة للمواطنين و قطاع الأعمال في موقع واحد هو موقع الحكومة الرسمي بهدف تبسيط إجراءات الخدمة و تقريب الإدارة من المواطن و من اجل تحقيق هذه الأهداف تم إطلاق البوابة الرسمية للمواطن

1-بوابة المواطن:

الجزائر و على غرار العديد من دول العالم أطلقت بوابتها الالكترونية رسميا في أوت2010تحت اسم "بوابة المواطن <http://www.elmouwatin.dz> " و التي تقوم وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال بالإشراف عليها.

أوضح السيد ح حسيني مسؤول بالوزارة خلال تقديمه لموقع الواب أن " بوابة المواطن الالكترونية تهدف إلى تقريب الإدارة من المواطن و إضفاء المزيد من الشفافية و المرونة و التسهيلات على الإدارة و المواطن. "

و تتكون البوابة في طبعها العربية و الفرنسية من محتوى متنوع مثل الدلائل و النصوص القانونية و الخدمات ، كما تنشر دوريا معلومات متعلقة بالإجراءات المتخذة و المعن عنها من قبل السلطات العمومية . و يشمل الموقع المتشكل من أبواب القوانين السارية و روابط مفيدة تسمح بالاطلاع على موقع واحد www.elmouwatin.dz " حيث سيجد المتصفح كل المعلومات الضرورية ، إضافة إلى إمكانية تحميل استمارات رسمية . و أشار وزير البريد و تكنولوجيات الاتصال السيد موسى بن حمادي إلى أن بوابة المواطن الالكترونية التي أطلقتها الوزارة تندرج في إطار برنامج

الجزائر الالكترونية الذي يهدف إلى تعجيل استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في الإدارة العمومية .

و أوضح أن لجنة تضم ممثلين عن الوزارات تساهم في إثراء المحتوى إضافة إلى مراقبة كل معلومة قبل نشرها ، و أضاف الوزير أن بوابة المواطن تنشر معلومات مبسطة حول النصوص القانونية المتعلقة بالمواطن لتمكينه من الاطلاع بشكل منتظم على الأحكام التنظيمية التي تسمح له بالتعرف على حقوقه و واجباته¹، و المتصفح لهذه البوابة يجد:

خدمات عن بعد : تقدم بوابة المواطن مجموعة من الخدمات عن بعد منها:

-الجريدة الرسمية :تقدم هذه الخدمة الاطلاع عن النصوص (قوانين ، مراسيم ، تعليمات ، قرارات ...) المنشورة في الجريدة الرسمية مع إمكانية تحميلها.

-صحيفة السوابق العدلية : تقدم هذه الخدمة طلب صحيفة السوابق العدلية (الكشف رقم 3)بنقل المتصفح إلى موقع وزارة العدل.

-مراجعة الحساب الجاري :توفر هذه الخدمة إمكانية الاطلاع رصيد الحساب الجاري عن طريق تقديم الرقم السري.

-مسابقات الوظيف العمومي :تمكن هذه الخدمة المتصفح من الاطلاع على جميع مسابقات الوظيف العمومي في الجزائر و شروطها.

-الانترنت و الهاتف :توفر هذه الخدمة للمتصفح إمكانية الاطلاع على فاتورة الهاتف الثابت و الهاتف النقال موبيليس.

كما توفر بوابة المواطن مجموعة من الخدمات كأخبار الفلاحة و السفارات و المطارات و البنوك و التأمينات و المراكز الاستشفائية الجامعية و المؤسسات و الوزارات عن طريق تقديم المعلومات وروابط هامة للمؤسسات . كما تتوفر البوابة على شريط خاص بأحوال الطقس لبعض الولايات ، و خدمة استطلاع الرأي ، و يوجد حاليا سبر آراء حول استخدام بطاقة الشفاء² .

¹لين حمادي يشرف على الإطلاق الرسمي لبوابة المواطن www.elmoudjahid.com/ar ، متاح في: <http://www.elmoudjahid.com/ar> تاريخ الاطلاع 2013-02-23م

²الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، "بوابة المواطن <http://www.elmouwatin.dz> ". تاريخ الاطلاع 2016/03/22



الشكل (1) يبين الصفحة الرئيسية لبوابة المواطن الجزائرية

المصدر : بوابة المواطن متاح في <http://www.elmouwatin.dz/?lang=f>

يعتبر إطلاق الجزائر لبوابة المواطن سنة 2010م ، في حد ذاته انجازا مهما في مشروع الإدارة الالكترونية ، لكن هذا الموقع مازال يحتاج إلى تطوير لكي يكون في مستوى تطلعات المواطن. و في هذا الصدد و بالنسبة لمؤشرات الأمم المتحدة لجاهزية الدول للإدارة الالكترونية بالنسبة للموقع الخاص بالإدارة الالكترونية جاءت الجزائر في المركز 148 عالميا و الرتبة 15 عربيا بمؤشر 0.2241 عام 2008م و بمؤشر 0.0984 بالنسبة للعام 2010م، و من خلال المتوسطات الإقليمية و القارية نجد أن الجزائر لم تحقق أي منها ، و قد بلغ المتوسط العربي 0.1635 و المتوسط العالمي 0.2863 و المتوسط الإفريقي 0.1439 و المتوسط الاقوياني 0.1565 و المتوسط الأمريكي 0.3143 و المتوسط الآسيوي 0.3192 و المتوسط الأوربي 0.4354¹

2-تقييم الخدمات المقدمة للمواطن

من خلال دراسة شملت جميع مستعملي خدمات مؤسسة بريد الجزائر المالكين لحسابات بريدية جارية بولاية الجلفة ، و اعتمدت الدراسة على أسلوب الاستقصاء من خلال استمارة أسئلة موجهة للزبائن المالكين لحسابات بريدية جارية ، و تهدف الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من خلال الموقع الالكتروني لمؤسسة بريد الجزائر ، و قد أظهرت نتائج الدراسة أن اغلب المستجوبين يرغبون في استعمال الخدمات الالكترونية إلا أن عائق حصولهم على الرقم السري حال

¹احمد بسام شريف ، مرجع سابق ، ص190

دون ذلك ، و عينة أخرى تجهل هذه الخدمات و هذا لضعف السياسة الاتصالية للمؤسسة ، كما أن تقييم مستعملي الموقع للخدمات المقدمة كانت اغلبها بدرجة متوسطة ، و هو ما يفسر غياب المنافسة في هذا الميدان ، أما البعد الأمني فقد اظهر تقييما ضعيفا و هذا راجع إلى طبيعة ثقة الزبون تجاه التعاملات الالكترونية بصفة عامة¹.

و توصلت الدراسة إلى أن أكثر الخدمات الالكترونية طلبا لمؤسسة بريد الجزائر هي معرفة الرصيد ، و الخدمة التي يأمل اغلب المستفيدين الحصول عليها مستقبلا هي التحويل الالكتروني². و على الرغم من محدودية استعمال البطاقات عبر الصرافات الآلية بسبب الأعطال التي تلحق بها و محدودية المبالغ المقدمة و التي لا تتعدى 20 ألف دج فإنها خففت الضغط نوعا ما على مراكز الدفع ، حيث تمكن المستفيدون من سحب الأموال 24 ساعة/ 24 ساعة. أما بالنسبة لخدمات التسجيل الجامعي الأولي للناجحين في شهادة البكالوريا من خلال شبكة الانترنت ، يمكن وصف ذلك بالخطوة الايجابية التي وفرت على الطلبة جهد التنقل إلى مراكز التسجيل الجامعي وذلك من خلال إيداع بطاقة الرغبات الالكترونية كما يوفر العديد من الفوائد للمؤسسات حيث يقلل التكاليف المادية و البشرية ، خاصة إمام تزايد عدد الطلبة المسجلين².

المطلب الثاني : بالنسبة لقطاع الأعمال

لقد أدى ظهور المجتمعات الالكترونية إلى ظهور الشركات الالكترونية e-business و التجارة الالكترونية e-commerce و اللتان حققتا مكاسب كبيرة في القطاع الخاص³. وتمكن الإدارة الالكترونية من خلال فضاءها الرقمي المتعدد التخصصات مؤسسات الأعمال بمختلف أنواعها من الوصول إلى الأسواق المتعددة ، و جمع المعلومات الضرورية حولها ، و إمكانية القيام بالمقابل بعمليات الترويج و التوزيع و إبرام الصفقات و تحقيق المستحقات³

التجارة الالكترونية بالجزائر :

¹طواهر عبد الجليل،الهواري جمال ، "محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الالكترونية باستعمال مقياس Net equal دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر" ، مجلة أداء المؤسسات الاقتصادية بالجزائر ، العدد 2014/02 ص100-104

²بن عيشاوي احمد ، مرجع سابق ، ص 21

³خثيري محمد ، انساعد رضوان ، "الاعمال الالكترونية في الدول العربية،واقع و آفاق" ، ورقة مقدمة للملتقى الوطني حول الاقتصاد الرقمي ، جامعة حسية بن بو علي الشلف ، ص8

تعرف التجارة الالكترونية في الجزائر تأخرا واضحا حتى بالمقارنة مع بعض البلدان العربية التي قطعت شوطا مهما في هذا المجال . و الأسباب التي أدت إلى عدم انتشارها -قلة مستعملي الانترنت بسبب انتشار الأمية من جهة و تكلفة استعمالها من جهة أخرى -

- ضعف البنية التحتية للانترنت و البطء في الخدمة المقدمة

-عدم مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات الحديثة فيما يخص وسائل الدفع الالكترونية يعرقل التجارة الالكترونية

- غياب التشريعات التي تنظم التجارة الالكترونية

- غياب التوعية حول أهمية التجارة الالكترونية بالنسبة للإفراد و المؤسسات.

هذا ما يجعل المتعاملين يفقدون الحماس عندما تواجههم عوائق مثل ، نوعية الارتباط و نوعية الخدمة الهاتفية و سعر المكالمات ، و الاشتراك بالانترنت و الأكثر من هذا كله غياب قانون حول التجارة الالكترونية في الجزائر.¹

في ما يتعلق بالتجارة الالكترونية قد لا ترد إحصائيات و أرقام دقيقة عن حجمها و نموها في الجزائر، لكن ملامحها تظهر في بعض المواقع الالكترونية ، فعلى سبيل المثال

"موقع واد كنيس oued kniss.com" الذي يقدم خدمات عديدة تتمثل في تصميم المواقع

بأنواعها و استضافة أي موقع في خوادم قوية ، توفير فرص الإعلان المجاني لأي صنف من أنواع السلع و الخدمات ، كما يوفر مساحات اشهارية لمختلف الشركات و يتيح بعض الروابط للمؤسسات مثل الخطوط الجوية الجزائرية air algérie.dz و التي بدورها تقدم العديد من الخدمات لزيائنها.²

-موقع اشريلي echrily: و هو موقع يضمن خدمة التسوق الالكتروني المباشر بتوصيل مختلف

الحاجيات إلى المواطن داخل بيته ، و الذي بدأ خدمته النموذجية في ولاية الجزائر إلى أن يتم

تعميمه على مختلف ولايات الوطن ، الموقع يقوم على طريقة التواصل المباشر مع الزبائن عبر

الانترنت حيث يقوم بتوصيل طلباتهم من مختلف الحاجيات الغذائية و المنزلية عبر شبكة توزيع في جميع بلديات العاصمة ، و يكون التسليم خاضعا لتسعيرة 200 دج لكل 15 كلغ من المقتنيات حيث

¹ A.Benarbia, impact des technologies de l'information sur le développement économique , SITC .MPTIC . Alger : Décembre 2003

² حسين شنيبي ، "واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في كل من الجزائر ، مصر ، الإمارات ، خلال الفترة 2000-2010م دراسة مقارنة" ، مجلة الباحث عدد 2015/09 ، ص 71.

يكون التسليم خلال 24 ساعة بالنسبة للزبائن المسجلين في قاعدة البيانات المتواجدة على الموقع ، أما لغير المسجلين فقد تطول المدة إلى 72 ساعة حسب الوقت المستهلك ، و يعرف الموقع إقبالا كبيرا خاصة من العائلات العاصمية التي تسكن في أحياء بعيدة عن المساحات التجارية ، و أما بالنسبة إلى ثمن الخدمة و الطلبات فان الزبون يخير بالدفع عند التسليم أو عبر الانترنت في موقع "epay.dz"¹ .

-في الجزائر و رغم التأخر الحاصل في هذا المجال ، لابد من الإشارة إلى بعض المجهودات المتعددة التي تقوم بها نحو إدماج تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الاقتصاد ، من خلال مشروع cyber parc sidi Abdallah كقطب متخصص في دمج هذه التكنولوجيا في الاتصال و التبادل و إن كانت آثاره على الاقتصاد محدودة ، فتكنولوجيا الإعلام و الاتصال لا تمثل سوى 1% من الناتج المحلي الخام.

كما تجدر الإشارة إلى بعض المبادرات المهمة مثل مشاركة الجزائر في المستشفى الافتراضي الأورو متوسطي ، و انطلاق مشروع السداد الالكتروني ، و من أهم الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة ، بطاقة الخصم و بطاقات الائتمان و النقود الالكترونية و البطاقة الذكية و التي تعرف الانتشار الكبير لمرونة استعمالها .²

و تعتبر شركة SATIM التي أنشئت في 25 مارس 1995م متعاملا ذا شان في القطاع المالي المتخصص في ترقية الخدمات المتعلقة بالتحديث و التتميط و الصفقات النقدية الالكترونية بين البنوك . ولكن نظام الدفع لن يكون ناجحا إلا إذا كان نطاق قبولها واسعا من قبل جميع البنوك ، و في هذا الإطار شعر النظام البنكي الجزائري بأهمية وضع نظام بنكي مشترك لوسائل الدفع يستجيب لرغبات الزبائن وفق أعلى شروط الأمن³ .

المطلب الثالث : بالنسبة للمؤسسات العمومية

في إطار الإصلاحات الشاملة التي باشرتها الجزائر ، أخذت التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال حيزا كبيرا في اهتمامات الدولة حيث أدى ذلك إلى أتمتة العديد من المعلومات المتعلقة

¹الجزائر تخوض أول تجربة للتسوق الالكتروني المباشر، "جريدة الشروق اليومي 2013/03/01 تاريخ الاطلاع عليه : 2016/03/23م

²بوشول فايزة ، قطاف ليلى ، عماري عمار ، "واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي و الجزائر" ، جامعة سطيف ، ص70.

³احمد جميل ، كهينة رشام ، "بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر" ، الملتقى العلمي الدولي حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر ،المركز الجامعي البويرة.

بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب¹. كما تم تنصيب شبكة حكومية داخلية intranet و التي اختصارها RIG و هي نظام شامل يتضمن مجموعة من الوسائل الحديثة للاتصال على مستوى الحكومات العالمية².

كما شرعت العديد من المؤسسات العمومية في التعاون من خلال الربط بشبكات الانترنت.

-فعلى مستوى قطاع العدالة ، منذ 2003م تم تزويد قطاع العدالة بممول للدخول إلى عالم الانترنت ذات النوعية الرفيعة خاصة بقطاع العدالة (أرضية للانترنت ISP) تلبى الأهداف الخاصة بالإدارة و الهيئات القضائية و كل مؤسسة معينة ، تسمح له بإنشاء وبتسيير ذاتي لاتصالاته الالكترونية و تعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة . و في أواخر 2003 تم استحداث موقع الكتروني يرمي إلى إعطاء معلومات قانونية إلى كل الناس.

كما تم تطوير الانترنت (INTRANET) في قطاع العدالة و الموجه بالخصوص إلى الاتصال الداخلي بين موظفي العدالة و يساعد في العمل المشترك بين مختلف المصالح ، و التي تم تعميمها منذ 2005م ، و في إطار التعاون مع اللجنة الأوروبية تم وضع شبكة قمر صناعي VSAT موازاة مع الشبكة الخطية ، كما تم انجاز شبكات اتصال عبر الساتل و تثبيتها على مستوى كافة الجهات القضائية و المؤسسات العقابية³.

-أما بالنسبة لقطاع البريد فقد عرف تطورا ملحوظا بعد إدخال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و الجدول التالي يبين مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على مركز الصكوك البريدية قبل و بعد إدخال التكنولوجيا .

¹بلعربي عبد القادر ، لعرج نسيمه ، أمغير فاطمة الزهراء ، مرجع سابق ص.22.

²المرجع نفسه،ص:22.

³ "عصرنة العدالة" ، متاح في : <http://arabic.mjustice.dz/?p=reforme4> تاريخ الاطلاع : 2016/03/12م

العناصر	السنوات					
	2008	2003	1998	1995	1977	1974
عدد العمليات C1 (مليون)	315	130	110	97	33.6	24.4
الأموال المعالجة C2 (مليار دج)	24530	15000	200	135	120.8	109.5
عدد الحسابات لغاية 12/31 C3 (آلاف)	11032	7000	3600	2900	709.1	452.0
عدد العمال لغاية 12/31 بما فيهم عمال المعلوماتية	27986	-	-	-	680	856.0
عدد الشكاوى	1800	-	-	-	2000	15000
مدة الانتظار في المركز قبل المعالجة	1 يوم	-	-	-	يومان	15 يوم
مدة معالجة الدفع الفوري	1 دقيقة	-	-	-	2 دقيقة	3-6 سا
حظيرة الحاسبات المصغرة	3142	2734	1500	850	-	-

المصدر : إبراهيمي عمر ، "التأثير الاقتصادي و الاجتماعي لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال داخل المؤسسات الاقتصادية ، " مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد السابع ، ص 184.

من خلال الأرقام الواردة في الجدول ، فالى جانب الزيادة المسجلة في العمليات المعالجة سنويا هناك تحسن في الخدمات المقدمة ، فمن المعلوم أن أغلبية الحسابات تعود إلى موظفين من المصالح العمومية و غير العمومية ، فزيادة العملاء يجعل من غير المعقول تحمل الانتظار الطويل من اجل إجراء عملية التحويل أو سحب على حساباتهم ، كما أن انخفاض عدد الشكاوى من 62% بالنسبة ل 1000 عملية في سنة 1974م إلى 06% سنة 1977م إلى 01% بالنسبة ل 1000 عملية سنة 2008م ، و هو ما يشهد على التحكم في النشاط و العمل .

كما أدى إدخال التكنولوجيات الحديثة إلى تحسين إنتاجية العمل داخل المركز ، فبالنظر إلى عدد العمليات التي يعالجها كل موظف نلاحظ أن الإنتاجية انتقلت من 100 سنة 1974م إلى 174 سنة 1977م ، كما أن انخفاض العمال ساهم في زيادة الإنتاجية ، فحسب الأرقام الواردة في الجدول فقد انخفض عدد العمال من 856 عامل سنة 1974م إلى 630 عامل سنة 1977م ، أي أن 176 موظف غادروا المركز بعد تكوينهم ليشغلوا في قطاعات أخرى ، و نلاحظ ارتفاع العمال إلى 28000 موظف سنة 2008 (33 سنة بعد إدخال التكنولوجيا) هو يرجع إلى زيادة عدد مكاتب البريد عبر التراب الوطني إلى 3310 مكتب . كما أن استعمال التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال ساهم في تحسين تبادل المعلومات بين الهيئات ، باعتبار أن مركز الصكوك البريدية يتعامل مع قطاعات أخرى في إطار دفع الأجور ، كونه يحتوى على عدد لا بأس به من مراكز

الدفع مقارنة مع المؤسسات البنكية ، وهو ما يجعل التحويل من مصالح القطاعات إلى مراكز الدفع يتم بصورة آلية و فورية ، بعدما كانت تتم في بضعة أيام أصبحت تتم خلال ساعات فقط بتكثيف عملية التحويل على عدة نهائيات.¹

-كما تدعمت مؤسسة الضمان الاجتماعي بشبكة انترانت و ربطت أداة تغذية جدول القيادة بهذه الشبكة ، كما أنها بادرت إلى عملية إعادة التقييم للمشاركين و ذلك في إطار بناء قاعدة معطيات وطنية لهم ، بحيث أصبحت لها مكتبة وطنية رقمية يمكن الاتصال بها من جميع وكالاتها و التأكد من المشاركين ، و يعتبر هذا الانجاز بمثابة دمج المعلومة في التسيير.²

المبحث الثاني : معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر

حدد Ndou 2004 مجموعة من التحديات التي تواجه حكومات البلدان النامية في تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية تتعلق بـ:

- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، قضايا السياسة العامة ، تنمية الموارد البشرية ، إدارة التغيير ، الإستراتيجية ، دور القيادة ، الشراكة و التعاون³
- و قد حدد (الكبيسي) مجموعة من العقبات التي تواجه تنفيذ السياسة العامة:
- النقص في كفاءة الطاقات البشرية المؤهلة و القادرة على تنفيذ السياسات العامة و خاصة المشاريع الفنية عالية المستوى.
- القصور في تهيئة الأجواء النفسية أو البيئية الممهدة لتنفيذ السياسات ، و نقص حملات التوعية و التعبئة و إحداث التغيير مما يؤدي إلى مقاومتها.
- قد لا يكون التوقيت الذي حدد للسياسة العامة ملائماً أو ممكناً ، أو هناك مستجدات طارئة تحول دون إمكانية الالتزام بالتوقيت المحدد كسقف زمني لترجمة السياسات العامة.

¹إبراهيمي عمر ، "التأثير الاقتصادي و الاجتماعي لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال داخل المؤسسات الاقتصادية" ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد السابع ، ص 184

²بكوش لطيفة ، عيشوش عواطف ، خلف الله منى ، مزهودة عبد المالك ، مرجع سابق ، ص. 51.

³ Abdel Nasser H.Zaied, Faraj A.Khairallah, Wael AL-Rashed . Assessing e-Readiness in the Arab countries ;Perceptions Towards ICT Environment in Public organizations in The State of Kuwait , Technology management Program , Arabian Gulf University , Bahrain

-كثيرا ما يتم الاهتمام و التركيز على الإجراءات و على الشكليات أو على الوسائل التي تستخدم في تنفيذ السياسات العامة على حساب الوقت و الجهد الذي يخصص للعمليات أو الأهداف أو الغايات فيتم إفراغ السياسات العامة من محتواها¹.
و المعوقات التي تواجه مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر لا تشذ عن هذه العقبات ، الأمر الذي يتطلب البحث عن الحلول لها داخل هذا الإطار.

لقد ألقى التقرير الأخير لمجموعة المرشدين العرب الجزائر في تقييمه و تحليله لمواقع الإدارة الالكترونية ، و هذا لعدم بروز أي مؤشرات على إحراز تقدم في مجال الإدارة الالكترونية . كما يعرف مشروع الإدارة الالكترونية تأخرا ملحوظا في مجال تجهيز الأعوان الاقتصاديين و تطبيقات الجمهور الواسع و غياب المضمون ، رغم رصد ميزانية ضخمة من قبل الحكومة قدرت بـ 4مليار دولار ما بين 2009-2013م.

و قد أبدى المجلس الوطني الاقتصادي و الاجتماعي تحفظاته بشأن مشروع الحكومة الرامي لربط الاقتصاد الوطني و كافة قطاعات النشاط الاجتماعي و الإداري بما يعرف بالجزائر الالكترونية 2013².

عدم تحقيق مشروع الإدارة الالكترونية لغاياته في الآجال المحددة يرجع إلى عدة معوقات ، و تتمثل في الآتي:

المطلب الأول : المعوقات الإدارية

1- ضعف التنسيق بين القطاعات :

من بين المشاكل الرئيسية التي تعرقل سير مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر كما يرى الأستاذ الباحث إسماعيل اولبصير هو مشكل التنسيق بين مختلف الفاعلين من هيئات عمومية و خاصة ، فمشروع بهذا الحجم يتطلب تنسيقا على مستوى عال لدى السلطات العمومية التي تكون هي مركز و موقع القرار و السلطة ، و يستحيل على وزارة واحدة أن تأخذ على عاتقها مشروعا بهذا

¹عامر خضير الكبيسي ،السياسات العامة مدخل لأداء و تطوير الحكومات ، القاهرة،المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،

2008 ص164

²احمد شريف بسام ، مرجع سابق ، ص197.

الحجم يمس كل القطاعات ، فالمشروع يتطلب إستراتيجية واضحة المعالم و الآجال و إرادة سياسية على مستوى عال¹.

2-مقاومة التغيير :

تحدث المجلس الوطني الاقتصادي و الاجتماعي عن ما اسماه " عراقيل نفسية " تعيق الانتقال من النمط التقليدي في التواصل بين مؤسسات الدولة و ملحقاتها إلى المنط الرقمي ، و ذلك بناء على معاينة ميدانية تؤكد عدم توفر الظروف المطلوبة لهذه التحولات في المجتمع الجزائري². تتعلق العراقيل النفسية بقلة الوعي بأهمية مشروع الإدارة الالكترونية لدى القيادات الإدارية و الموظفين الأمر الذي يؤدي إلى مقاومة التغيير و الذي يعتبر من المعوقات التي تواجه برنامج الإدارة الالكترونية بالجزائر ، حيث تأخذ القيادات الإدارية مواقف سلبية من المشاريع الجديدة ، و هذا ما يتطلب زيادة الوعي و التغيير التدريجي لتقوية فرص نجاح السياسة العامة في هذا المجال.2- نقص الكفاءات:

تفتقر الجزائر للموارد البشرية و المادية و الخبرات التكنولوجية التي تمكنها من الانتفاع اقتصاديا من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.³

و في بعض الأحيان تكون الإمكانيات موجودة لكن لا توجد الكفاءات اللازمة لاستعمال التجهيزات المتوفرة ، فمشكل نقص الخبرات بالضرورة يؤدي مع مرور الوقت إلى امتلاك هذه الوسائل أو إتلافها عن طريق استخدامها من قبل أشخاص ليست لهم الكفاءة اللازمة يضاف إلى ذلك عدم اهتمام الإدارات بتكوين موظفيها في هذا المجال .⁴

كما أن ظاهرة هجرة الكفاءات من العقبات المطروحة حيث أن الجزائر من البلدان الأولى المصدرة للكفاءات.

¹إسماعيل اولبصير لـ " الجزائر نيوز " مشروع الحكومة الالكترونية حتمية اقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية عالية

²أحمد شريف بسام . مرجع سابق ص. 21.

³سالمي جمال ، "سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة "، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد الثامن ، جامعة محمد خيضر

بسكرة ، 2005.

⁴عبيدلي عبد الرحمان ، مرجع سابق ، ص.25.

المطلب الثاني : المعوقات المادية

و تتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال وعلى الخصوص شبكة الانترنت و الهاتف باعتبارها من المتطلبات الأساسية للإدارة الالكترونية ، و رغم الجهود المبذولة في الجانب إلا أن مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر يعاني من التأخر المسجل في هذا الميدان بسبب:

-عجز قطاع البريد و تكنولوجيا و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم قنوات التواصل عبر الانترنت.

-تأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات و تباينها من منطقة إلى أخرى ، و عليه فان الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال.¹

وفي هذا الصدد أعلنت وكالات اتصالات الجزائر عبر عدد من المناطق و بلديات العاصمة و الولايات الكبرى عن عدم توفر خطوط الهاتف الثابت و الانترنت ، بحجة تشبع المنطقة و استنفاد كل الأرقام ، في حين ينتظر العديد من المواطنين تزويدهم بالشبكة منذ أزيد من سنتين دون فائدة على غرار مناطق بوزريعة ، برج البحري ، الكاليتوس و بلديات الولايات الكبرى و الداخلية مثل: قسنطينة ، عنابه ، البليدة ، الجلفة...²

-محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر ، حيث أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار في العالم لا تزال ضعيفة في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة ، حيث يصل عدد مستخدمي الانترنت في المغرب لكل 100 نسمة عام 2012 حوالي 32.71 مستخدم ، و في تونس وصل عدد مستخدمي الانترنت 27.53 مستخدم في نفس السنة ، في حين أن عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر لكل 100 نسمة لعام 2012 حوالي 10.34 مستخدم ، و بالتالي فهي بعيدة كل البعد عن المتوسط العربي المقدر ب 21.85 مستخدم.

و من جهة أخرى هناك عقبة أخرى تتمثل في التعاملات المالية الالكترونية التي لا تزال في بدايتها رغم مرور ثلاثة سنوات على شروع السلطات الجزائرية في تعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية و التجارية ، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة ، و على سبيل المثال أن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين و كذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة

¹ محمد بن عيشاوي ، " اثر تطبيق الإدارة الالكترونية E G على مؤسسات الأعمال "، مجلة الباحث ، العدد 07، 2010/2009، ص:292.

² اتصالات الجزائر في ورطة بسبب استنفاد خطوط الهاتف و الانترنت ، " جريدة الفجر اليومية-<http://www.al> . "

: fadjr.com/ar/economie/226302.html، تاريخ الاطلاع: 2016/03/05.

المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني.¹
و حسب مدير الاتصالات بمؤسسة بريد الجزائر السيد نور الدين بوفناره ، فإنه من جملة 06 ملايين بطاقة مغناطيسية فإنه توجد حوالي 04 ملايين بطاقة لم تستخدم ، و هذا لعدة أسباب منها :

-رغبة الزبائن في استخدام الصكوك البريدية ، غياب حملة توعية بمدى فائدة التعاملات الالكترونية ، فضلا عن محدودية السحب الذي لا يتجاوز 20 ألف دينار ، و انعدام الثقة بالموزعات الآلية بعد حالات ابتلاع الأموال بسبب أضرار تقنية لحقتها بالإضافة إلى قلة الموزعات الآلية و عددها 630 موزع.

كما أن فشل مشاريع ضخمة راهنت عليها الحكومة لولوج مجتمع المعلومات و تعزيز استخدام تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال من خلال تعميم استعمال الحاسوب و الانترنت ، و على سبيل المثال لا الحصر فشل مشروع أسرتك " حاسوب لكل عائلة " بنسبة تصل إلى 90 بالمائة بالرغم من كل ما وفرت له الدولة من إمكانيات . فهو مشروع يحتاج إلى أرضية تقوم على تحضير المواطن لاكتساب ثقافة التعامل مع النظام الرقمي كما أن اهتمام الوزارة الوصية بالجانب المالي و التجاري دون تنظيم حملات توعية تعتمد على المجتمع المدني سّرع بفشل المشروع²

و بالنسبة لمؤشر الأمم المتحدة لجاهزية الدول للإدارة الالكترونية (البنية التحتية) نجد أن الجزائر جاءت في المركز 111 عالميا و المرتبة 12 عربيا بمؤشر 0.1230 عام 2008م و 0.1248 عام 2010م، 2101 وقد وصل المؤشر العربي 0.1912 و المتوسط العالمي 0.2357 والمتوسط الأقياني 0.1659 و المتوسط الآسيوي 0.1992 و المتوسط الأمريكي 0.2597 و المتوسط الأوربي 0.4843 و المتوسط الإفريقي 0.0668 و هو الذي حققته الجزائر.³

المطلب الثالث : معوقات بشرية

من المعلوم أن رأس المال البشري عامل مهم في نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في أي مكان من العالم . ويرى الباحث (Long (1987 أن 10% فقط من مشاريع نظم المعلومات الفاشلة

¹ - محمد بن عيشاوي ، مرجع سابق ، ص. 293.

² - أحمد شريف بسام ، مرجع سابق ص 198.

³ المرجع نفسه ، ص 190

يعود في الحقيقة إلى أسباب فنية و أن 90% منها يعود إلى أسباب إدارية و إنسانية.¹ و من العقبات البشرية التي تعترض مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر: -مشكل الأمية و الذي يعد من ابرز العقبات التي تواجه مشروع الإدارة الالكترونية ، حيث احتلت الجزائر المرتبة 131 من مجموع 182 دولة في مؤشر رأس المال البشري حول جاهزية الدول للإدارة الالكترونية حسب مؤشرات الأمم المتحدة .

-انعدام و ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا خاصة و تبني مواقف سلبية منها في بعض الأحيان.
-ارتفاع كلفة استخدام الانترنت و استحواذ اللغة الانجليزية على 81% من مواقعها مع ضعف الإلمام بها.

-تدني مستوى معيشة غالبية الجزائريين و تدهور القدرة الشرائية و الرعاية الصحية و مستوى التعليم ، فقد بلغت مستويات التنمية البشرية أدنى المستويات حيث سجلت المرتبة 107 من أصل 137 دولة سنة 2003م ، الأمر الذي يعيق الإقلاع نحو اندماج فعلي و تدريجي في الحركة الاقتصادية العالمية المتجهة في ظل العولمة المعلوماتية نحو التأسيس لمجتمع المعلومات و المعرفة.²

المطلب الرابع : معوقات تشريعية

و تتمثل هذه العقبة في محدودية الجانب التشريعي في الجزائر المتخصص في هذا المجال ، على غرار ما قامت به العديد من الدول.³

و غياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات في الجزائر يؤدي إلى العديد من الإشكاليات المتعلقة بتداول المعلومات و نوعية هذه المعلومات المتداولة و محتواها ، و كذلك حفظ المعلومات و خصوصا الشخصية منها و الجهات المخولة لها هذه الصلاحية ، و أيضا حالات و أوقات

¹ عمر بن سعيد بن مشيط ، "التحديات الإدارية و الإنسانية في تطبيق الحكومة الالكترونية ، إمارة منطقة عسير ،" كلية العلوم و الحاسب الآلي ، جامعة الملك خالد ، ص03.

² جمال سالم ، مرجع سابق

³ بن عيشاوي ، مرجع سابق ، ص293

الاطلاع على هذه المعلومات و مكان حفظها . هذه الإشكاليات توجد في الإدارات العمومية أين يتعلق الأمر بمعلومات الأشخاص كالاسم ، اللقب ، تاريخ الميلاد ، الإقامة...
 فحتى الآن لا يوجد نص قانوني يعالج مواضيع مرتبطة بحفظ المعلومات السابقة عن طريق التكنولوجيات الحديثة و طريقة التعامل بها.¹
 ومن العقبات الأخرى المرتبطة بالجانب القانوني:

- انعدام الثقة بإجراء المعاملات و السداد عبر الانترنت ، وعدم انتشار اعتماد التوقيع الالكتروني و مصداقية الوثائق التي يتم تبادلها عبر الانترنت لصعوبات ترتبط بالأمان و الخصوصية.
- غياب الإطار التشريعي الذي ينظم المعاملات الالكترونية في ظل انفتاح الأسواق و انتشار الانترنت.²

باعتبار أن القوانين من الركائز الأساسية لتأسيس و بناء مشروع الإدارة الالكترونية و توفير الحماية و منع القرصنة الالكترونية ، و اغلب الدول الآن تعمل على سن القوانين لمنع جرائم الحاسوب باعتبارها جرائم دولية عابرة للحدود ، و قد اتخذت الأمم المتحدة عام 1990م قرارا حثت فيه الدول على اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من الجرائم الالكترونية و تحديث القوانين الدولية ، و كانت تونس أول دولة عربية تصدر قانون التجارة الالكترونية و المبادلات الالكترونية في أوت 2000م تم تلاه قانون التجارة في دبي.³

و قد اجمع العديد من الخبراء المشاركين في الملتقى الوطني حول الجريمة الالكترونية بدائرة قديل بوهران ، بان الجريمة الالكترونية تحولت إلى ظاهرة إرهاب معلوماتي.

و ذكرت المحامية زينة فاطمة و هي خبيرة في ميدان الجريمة الالكترونية أن هذه الأخيرة تشهد تطورات سريعة و صارت قاعدة تستند إليها الجماعات الإرهابية في القيام بنشاطاتها عن بعد .
 و أشارت إلى أن ظاهرة الإرهاب الالكتروني و المعلوماتي بشكل عام أصبح يتجلى في عمل المجموعات على تدمير المحتويات الالكترونية للشركات و المؤسسات العمومية الاجتماعية و

¹عبد الرحمان عبيدلي ، مرجع سابق ، ص23

- ²جمال سالم ، مرجع سابق،ص:92.

- ³عبد نعمة الشريف ، " الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع و التحديات حالة دول مجلس التعاون الخليجي " ، (رسالة دكتوراه غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2000-2008م ، ص 81

الاقتصادية و الاستيلاء عليها أو تعطيلها إلى أقصى وقت ممكن من أجل إلحاق الضرر و المساس بسير المصالح العمومية.¹

لى الرغم من أن المشرع الجزائري اجتهد في سن العديد من القوانين التي تضبط سير عمل الإدارة الالكترونية فيما يتعلق بالتصديق الالكتروني و التوقيع الالكتروني والجريمة الالكترونية و غيرها ، ما زالت فئات كبيرة من المواطنين و قطاع الأعمال تعتمد على المعاملات التقليدية ، ما يعني انعدام عامل الثقة ، مما يتطلب المزيد من التشريعات التي تحمي المعاملات الالكترونية و التي تؤسس لمشروع الإدارة الالكترونية ، و من جانب آخر تكثيف حملات التوعية في هذا المجال .

المبحث الثالث : الإدارة الالكترونية في الجزائر (رؤية مستقبلية)

على الرغم من الجهود الكبيرة التي بذلتها الجزائر من اجل بناء الإدارة الالكترونية ، فان هذا المشروع لم يحقق الأهداف المعلنة التي جاءت بها وثيقة الجزائر الالكترونية 2013م على ارض الواقع و هذا باعتراف القائمين على المشروع ، خاصة و أن المدة المحددة للمشروع قد أشرفت على الانقضاء ، ما يبين فشل السياسة العامة في هذا المجال ، و بما أن الإدارة الالكترونية ليست مطلبا ظرفيا أو ترفا ، و إنما هي ضرورة حتمية تفرضها التطورات الحاصلة في البيئة الداخلية و الخارجية ، و أمام العقبات التي أدت إلى تعثر السياسة العامة في مجال الإدارة الالكترونية في الجزائر .

المطلب الأول :التخطيط للإدارة الالكترونية

يتطلب مشروع الإدارة الالكترونية الرؤية الواضحة و التخطيط الدقيق كما يتطلب توفير الإمكانيات المادية و البشرية و تفعيل آليات المتابعة من قبل القيادة السياسية العليا في إطار إستراتيجية وطنية شاملة يشارك فيها كل المنتفعين من المشروع كالمؤسسات العمومية و المواطنين و القطاع الخاص و المجتمع المدني.²

و لأن مشروع الإدارة يتناول قضية التغيير الجذري لبناء الإدارة العامة الحكومية ، فان مخاطر الفشل كبيرة إذا لم توضع عملية التطوير ضمن إطار استراتيجي يأخذ مداه و فعاليتها من المراحل و الخطوات الجوهرية المتكاملة التي يجب أن يقطعها المشروع خلال عملية صياغة إستراتيجية الانتقال إلى الإدارة الالكترونية . و بالنسبة للدول النامية فان الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة

¹الجريمة الالكترونية تحولت إلى ظاهرة إرهاب معلوماتي (خبراء) http://www.aps.dz/spip.php?page=article&id_article=83854

" تاريخ الاطلاع 2016/04/10

²عبد القادر بلعربي و آخرون ، مرجع سابق ، ص14.

الالكترونية هو بمثابة تحول صعب ، و بعيد كل البعد عن الانتقال الهادئ من محطة إلى أخرى ، أو من أسلوب عمل إلى آخر بدون عقبات و مقاومة و تحديات و تجارب فشل و تراجع ، تتطلب النظر في الكثير من المسلمات و التعلم من الأخطاء المكلفة و المريرة¹.

و بما إن مشروع الإدارة 2013م ،و لم يحقق أهدافه في الوقت المرصود له ، و باعتبار أن أهدافه صالحة لكل زمان ،الأمر الذي يتطلب تفعيله من جديد ، مع إجراء عملية تقييم شاملة وهذا لتدارك النقائص المسجلة ، وتحديد أهداف قابلة للتحقيق على المدى القريب . مع الأخذ في الحسبان ما ستقدمه الحكومة الالكترونية من منافع باعتبارها مدخلا للإصلاح الإداري و الاقتصادي بهدف تحقيق الحكم الصالح و التنمية المستدامة.

المطلب الثاني : الإرادة السياسية

يتطلب برنامج الحكومة الالكترونية وجود مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع و تعمل على تهيئة البيئة اللازمة و المناسبة ، وتتولى الإشراف على التطبيق و تقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.²

و حين تكون السياسة العامة تهدف إلى إدخال تغييرات جذرية و جوهرية في نمط العيش أو الخدمات المقدمة للمواطنين أو في المشاريع الكبرى فان الأمر يستلزم إنشاء وزارات جديدة أو إقامة شركات حكومية أو الاستعانة بالقطاع الخاص³

في الجزائر "اللجنة الالكترونية" هي الهيئة المكلفة بتنفيذ و متابعة مشروع الإدارة الالكترونية ، إن إعادة بعث مشروع الإدارة الالكترونية يتطلب تفعيل اللجنة الالكترونية، و منحها صلاحيات أوسع من اجل ضمان أعمال التنسيق بين القطاعات المختلفة و التقييم و الرقابة خلال مراحلها المختلفة . و هذا يتطلب إرادة سياسية كبيرة من القيادة العليا ، باعتبار أن هذا المشروع سيؤدي إلى تغييرات جوهرية في المنظمات العامة و طبيعة نشاطاتها و علاقاتها بالمواطنين و قطاعات الأعمال على المستوى الداخلي و الخارجي ، خاصة و أن الجزائر مقبلة على الانضمام إلى منظمة التجارة الدولية ، و الشراكة و التعاون مع العديد من الدول و المنظمات على المستوى الإقليمي و القاري و العالمي ،

¹سعد غالب ياسين ، مرجع سابق ، ص202.

²محمود القدوة ، مرجع سابق ، ص41.

³عامر خضير الكبيسي ، مرجع سابق ، ص071

المطلب الثالث : التكوين و التوعية

قلة الوعي لدى المواطن بأهمية التكنولوجيا بسبب الثقافة السائدة و انتشار أمية الحاسوب ليس لدى المواطنين فحسب ، بل يمتد إلى موظفي الإدارة و القادة الإداريين ، مما يؤدي إلى حالة الخوف من هذه التكنولوجيا الحديثة و ما تفرزه من نتائج ، مما يتطلب تكثيف حملات التوعية و الدعاية عبر وسائل الإعلام المختلفة ولا سيما التلفزيون باعتباره اقرب وسيلة من المواطن ، و إزالة الحواجز النفسية التي تعيق المشروع.

و في هذا الصدد تطرق البروفيسور مليك سي محمد مستشار وزير البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال خلال تنشيطه مداخلة بمركز الشعب للدراسات الإستراتيجية بعنوان " الإدارة الالكترونية في الجزائر" و تحدث مطولا عن دور المعلوماتية و كيفية تفعيل دور الوسائل التكنولوجية في الحياة المعيشية ، و كذا ضرورة تغيير الذهنيات الوطنية من اجل مساندة التغيرات على الساحة الوطنية و الدولية بالخصوص ، و التي تقتضي تقاسم المعلومة و تعميمها في وقت ضيق و بسرعة . و أكد من جهة أخرى أن نجاح مشروع الإدارة الالكترونية متوقف على مجانية الانترنت بصفة كاملة لكل فئات المجتمع .¹

و في هذا المجال نتعرف على بعض المبادرات في الوطن العربي و بعض دول العالم:

1- إطلاق مبادرة " التقنية للجميع " في دبي حيث تم تقسيم تلك المبادرة إلى أربعة محاور هي : التدريب الالكتروني و هي خدمة قائمة بالفعل و تعنى بتوفير بيئة التعلم الالكتروني من دون الحاجة إلى مدرسين ، و الموظف الالكتروني ، و تعنى بتدريب موظفي الحكومة على مهارات استخدام الكمبيوتر ، و المواطن الرقمي التي تهدف إلى تدريب اكبر عدد ممكن من فئات المجتمع على استخدام الكمبيوتر ، و أخيرا مجلة "التقنية للجميع " المهمة بنشر الثقافة الالكترونية و التعريف بالخدمات الالكترونية ، و تشجيع الناس على الاستفادة منها.

¹بن حمادي يؤكد : "نجاح مشروع الحكومة الالكترونية متوقف على مجانية الانترنت متاح في: <http://sawt> - "

تاريخ الاطلاع : 2016/03/17 ، alahrar.net/oldsite/modules.php?name=News&file=article&sid=24012 ،

2- لقد قدمت التجربة التونسية مثالا في مجال نشر الثقافة التقنية و تشجيع استعمال الانترنت على أوسع نطاق من خلال الإجراءات التالية

-التخفيض في أسعار اشتراكات الانترنت و تكاليف الاتصالات

-تنظيم ندوات و حلقات دراسية لتشجيع استعمال الانترنت

-بث برامج تثقيفية متخصصة عن طريق الإذاعة و التلفزيون

-الحاسوب العائلي و قد مكن هذا الإجراء الذي بدأ في أبريل 2001م العائلات التونسية من اقتناء حاسوب لا يتجاوز ثمنه ألف دينار يقع تمويله بقروض ميسرة.

3- صدور قانون في الولايات المتحدة يعرف ب section 508 و هذا القانون يطلب من كل دوائر

ICT الفدرالية أن توفر موقعا لها قابلا للنفاز من قبل المواطنين يتوفر على أهم مصادر الحصول

على التكنولوجيا ، و أن مركز إقامة تكنولوجيا المعلومات CTTA هو المسؤول عن تعليم و تدريب

الموظفين و دعم تطبيق قانون section 508.

4- مشروع Gyandoot في الهند و هو استخدام الأكشاك المتنقلة و ذلك باستخدام الحاسوب المتنقل

مع شبكة الانترنت ، هذا المشروع يقدم الخدمات الالكترونية و يصل إلى أفقر المناطق بالهند و يقدم

لهم النفاذ إلى المعلومات دون التنقل لعدة أيام من قراهم.

5- الانترنت المجاني في مصر الذي بدأ تطبيقه منذ يناير 2002م ، حيث سمح بالاتصال بالانترنت

من جميع الخطوط الهاتفية دون اشتراك شهري و بسعر مكاملة محلية و تقدم هذه الخدمة بالتعاون

مع أكثر من 100 شركة مصرية مقدمة للخدمة ، ووصل عدد المنازل التي استفادت من هذه الخدمة

حتى أبريل 2005م، (800) ألف منزل و تخدم 02 مليون مستخدم

6- مشروع حاسب لكل بيت في مصر ، الذي يعد وسيلة ميسرة لشراء حاسب لضمان خط الهاتف

بأقساط شهرية بدون مقدم ، و منذ بداية المشروع حتى أبريل 2005 م، تم التعاقد على 27 ألف

حاسب و يشارك في هذا المشروع بنك مصر و الشركة المصرية للاتصالات و 14 شركة خاصة

تعمل في قطاع تكنولوجيا المعلومات ، و على غرار التجربة المصرية اعتمدت الأردن نفس المبادرة

1.

و القضاء على أمية الحاسوب في الجزائر يتطلب تدريس تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في

جميع مراحل التعليم، الابتدائي و المتوسط و الثانوي و توفير الوسائل المادية و البشرية لذلك. و تكثيف برامج التكوين في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال لاسيما لموظفي الإدارة العمومية ، و كل هذا من شأنه أن يساهم في تدارك الفجوة الرقمية على المستوى الداخلي و الخارجي و التي تعد من اكبر العقبات التي تعرقل بناء مجتمع المعلومات في الجزائر ، والذي يعد من ابرز تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر.

و في هذا الصدد يرى الباحث إسماعيل اولبصير أن مشكل استعمال التكنولوجيا يعد من ابرز التحديات التي تواجه مشروع الإدارة الالكترونية ، و يضيف لطالما كنت أتساءل عن سبب عدم تدريس مادة الإعلام الآلي و تطبيقاتها في التعليم الابتدائي ؟ فمن المفروض أن يتعود الطفل على استعمال الكمبيوتر الذي هو مفتاح كل التكنولوجيات.¹

المطلب الرابع : الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

يعد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال جزء من مشروع الإدارة الالكترونية ، سيؤدي بالتأكيد إلى عائد في الأجل المتوسط و البعيد².

و يعتبر رفع و تحسين قدرة التدفق إلى درجات يمكن من خلالها ضمان انتقال المعلومة بالسرعة المطلوبة ، و على جميع المستويات ، التحدي الأكبر الذي يواجه مشروع الإدارة الالكترونية بالجزائر.³

و من اجل تدارك النقص المسجل في استكمال البنية التحتية لاسيما الانترنت و الهاتف ، يتطلب الأمر فتح المجال للاستثمار المحلي و الأجنبي في هذا المجال ما يؤدي إلى وجود بيئة تنافسية ، و تحسين الخدمة و تقليل أسعارها و تكون في متناول جميع المواطنين ولا سيما ذوي الدخل المحدود ، و ضمان المساواة في الاستفادة من خدمات الإدارة الالكترونية . و إزالة جميع العراقيل التي تعيق تطوير الخدمة في مجال الهاتف النقال ، و كل هذا من شأنه سيؤدي إلى التقليل من الفجوة الرقمية في الجزائر ، و يفتح الآفاق الكبرى للاقتصاد الوطني.

¹إسماعيل اولبصير ، مرجع سابق 130.

²سعد غالب ياسين ، مرجع سابق ، ص.193.

³إسماعيل اولبصير، مرجع سابق.ص:131.

المطلب الخامس : التشريع و الأمن الالكتروني

يعتبر الجانب القانوني و الأمني من أكثر الأمور حساسية في مشروع الإدارة الالكترونية خاصة في ظل توسع الجرائم الالكترونية و يجب أن يكون تأمين الإدارة الالكترونية على مستوى التقدم العلمي الذي ساهم في تحول الإدارة من شكلها التقليدي إلى إدارة الكترونية¹ و الجزائر من بين الدول المهتدة بالقرصنة و الجريمة الالكترونية ، و نجاح مشروع الإدارة الالكترونية مرهون بتطوير برامج الحماية. و الاستفادة من التجارب الدولية و الخبراء الجزائريين في هذا الميدان.

و في هذا الإطار يرى الخبير و المستشار في الأمن المعلوماتي عبد الرزاق دردوري وضع مقاربة وطنية شاملة للوقاية من القرصنة الالكترونية و حماية المؤسسات و الهيئات العمومية ، و أوضح أن هذه الهيئات لا ينبغي أن تعتمد على مقاربات فردية ، و لكن عليها تطبيق المقاربة الشاملة التي بادرت بها السلطات العمومية من اجل مواجهة القرصنة الالكترونية بشكل فعال و ناجح . و لاحظ أن الجزائر تطور مقاربة " دفاعية " من خلال شراء تجهيزات الحماية في حين أن المقاربة الهجومية كما أوضح تعد ضرورة لمواجهة كل التهديدات ، و أوضح أن المقاربة الهجومية تكمن في إنشاء دوائر لخبراء في المجال من خلال توعية مختلف الهيئات منذ ظهور تهديد جديد أو فيروس جديد .

و أضاف في هذا السياق إن الجزائر بذلت جهودا من اجل مكافحة الإرهاب من خلال إصدار قوانين لم تكن موجودة سنة 1990م داعيا في هذا الصدد إلى التفكير في قوانين و إعدادها في إطار محاربة القرصنة الالكترونية للتكيف مع التطورات التي تشهدها التكنولوجيات الحديثة لا سيما الانترنت²

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي ، مرجع سابق ، ص11.

² خبير يدعو إلى استراتيجية دفاعية لمواجهة التهديد الالكتروني :: <http://www.annasaronline.com> . تاريخ الاطلاع 02-14-2103

و كذلك ضمان حماية الخصوصية للمواطنين و المستخدمين من خدمات الإدارة الإلكترونية ، و فك الغموض الذي يكتنف المعاملات الإلكترونية بتكثيف حملات التوعية و لاسيما حول التجارة الإلكترونية ، باعتبارها من أهم الخطوات نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

خلاصة الفصل الثاني

على الرغم من الجهود المبذولة لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر ، فإن أهدافها الرامية إلى تقريب الإدارة من المواطن و رفع الغبن عنه لم تتجسد على ارض الواقع ، وهذا باعتراف القائمين على المشروع ، كما يظهر هذا من خلال مؤشرات الأمم المتحدة حول جاهزية الدول للإدارة الالكترونية و التي سجلت فيها الجزائر مؤشرات ضعيفة على المستوى العالمي و القاري و حتى المستوى العربي ، و هذا بسبب عدم استكمال البنية التحتية للإدارة الالكترونية ، و يتعلق الأمر بضعف البرامج الرامية إلى تعميم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و عدم تهيئة الشروط القانونية للمشروع ، إلى جانب انتشار الأمية و قلة الوعي بأهمية التكنولوجيا الحديثة لدى غالبية الجزائريين ، مما ساهم في زيادة الفجوة الرقمية ، كل هذا في إدارة جزائرية تتميز بالبيروقراطية الشديدة ، و بما أن الإدارة الالكترونية ليست ترفا أو مطلبا ظرفيا ، و إنما هي ضرورة ملحة تملئها التطورات الحاصلة على المستوى الإقليمي و الدولي من اجل الاندماج في الاقتصاديات الجديدة القائمة على المعرفة ، مما يتطلب إرادة سياسية كبرى من القيادة العليا لإعادة بعث مشروع الإدارة الالكترونية ، و العمل على إيجاد بيئة تنافسية حقيقية بفتح المجال للاستثمار في قطاع تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، و القيام بالحملات الواسعة لتوعية المواطنين و قطاع الأعمال بأهمية التحول نحو الإدارة الالكترونية ، و محاربة الأمية و لاسيما أمية الحاسوب كما يتطلب الأمر وضع ترسانة من القوانين تؤسس لمشروع الإدارة الالكترونية

خاتمة

خاتمة

لقد أحدثت ثورة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تغييرا جذريا في حياة الشعوب و المجتمعات ، و أنهت معاناة الكثير من الناس في الحصول على المعلومات و الخدمات ، هذا التطور التقني الذي وظفته العديد من الحكومات في القيام بمهامها و تقديم الخدمات لمواطنيها ، أدى إلى تحسين نوعية الخدمة المقدمة و تبسيط الإجراءات ، و ربح الكثير من الوقت و تحقيق القيمة المضافة سواء في انجاز تلك الوظائف و الأعمال أو الحصول عليها.

في خضم هذه التطورات العالمية الحاصلة ، و انتقال العالم إلى مرحلة جديدة من التحولات و العلاقات السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية ... و التي يفرضها عصر العولمة ، لم يعد بإمكان الحكومات أن تعمل في إطار ضيق ، بحيث أصبح لزاما عليها مواكبة هذه التغيرات الحاصلة ، الأمر الذي يتطلب التزود بمختلف نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتدارك الفجوة الرقمية الحاصلة ، و الولوج إلى اقتصاد المعرفة القائم على المعلومات و سرعة الحصول عليها.

على الرغم من التطور الذي يشهده العالم اليوم في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، إلا أن مسانيرة هذا التطور ليس بالأمر اليسير بالنسبة لمعظم الحكومات خاصة في البلدان النامية بسبب سرعة تطور هذه التقنيات من جهة ، و قلة مواردها و إمكانياتها من جهة أخرى ، **إلا أن هذه الأسباب لم تعد مبررا لعدم تبني برنامج الإدارة الالكترونية** ، خاصة في ظل الحاجة الملحة على خدماتها . على المستويين الداخلي و الخارجي.

هناك اعتقاد سائد يرى بوجود تأخر كبير لدى معظم البلدان النامية لغياب استراتيجيات واضحة تؤسس لبناء مجتمع المعلومات و غياب السياسات الواضحة التي تتسم بالاستمرار و الشفافية في هذا المجال ، و لكن الواقع ومن خلال العديد من التجارب يظهر عكس يظهر عكس ذلك ، فخلال الحقبة الماضية مع بداية الألفية ظهرت العديد من مشاريع الإدارة الالكترونية في الدول النامية ، ما يظهر حرص الهيئات الرسمية و القطاع الخاص على تبني العديد من الخطط الهامة ، ولكنها تتباين من دولة إلى أخرى حسب إمكانيات كل منها ، وهذا لا ينفي وجود بعض الصعوبات التي تعرقل جهود التطوير في هذا المجال.

يعد مشروع الإدارة الالكترونية بالجزائر من احدث المشاريع على المستوى الإقليمي ، و يعتبر من المشاريع الكبرى التي راهنت عليها الحكومة ، من خلال إحلال نظام الكتروني شامل في البلاد

عن طريق بعث إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2000-2013م ،و العمل على تعميم استخدام الانترنت و ترقية البحث و التطوير التكنولوجي مما يسمح بدمج نظم المعلومات و تقنيات الاتصال في قطاع البريد و الاتصالات و البنوك و قطاع التعليم و التكوين و غيرها.

على الرغم من تأخر الجزائر في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية ، إلا أن إعداد الإستراتيجية و وضع بوابة الكترونية على شبكة الانترنت و تقديم بعض الخدمات للمواطنين ، كل هذه الجهود تعتبر انجازا ، سيعرف التطور بمرور الوقت بعد تجاوز العقبات التي تواجه البرنامج و يزول الغموض الذي يكتنفه لدى غالبية الجزائريين ، و هذا يتوقف على جهود السلطات في هذا المجال.

إن تجسيد برنامج الإدارة الالكترونية في الجزائر على ارض الواقع سوف يؤدي إلى تقريب الإدارة من المواطن و حصوله على خدماتها في أسرع وقت و اقل جهد و تكلفة ولا سيما في المناطق المعزولة، كما يقلل من مظاهر الفساد الإداري بكل أشكاله.

و من اجل تجسيد الإدارة الالكترونية في الجزائر و جعلها في مستوى التجارب الناجحة على المستوى العربي و العالمي، خاصة و أن المدة المحددة للمشروع قد أشرفت على الانقضاء و اتضح جميع المشاكل التي كانت سببا في عرقلة المشروع، مما يتطلب إعادة بعثه من جديد، و الإسراع في إيجاد الحلول لها ، و التي رغم كثرتها و تفاقمها فان إيجاد تسوية لها أمر ممكن في ظل توفر الإرادة السياسية و تعاون جميع الأطراف الرسمية و غير الرسمية.

نلخص مما سبق أن مفهوم الإدارة الإلكترونية يتسع لأي عمل إلكتروني يؤدي بواسطة

السلطات الحكومية بوصفها سلطات عامة أو عن طريق شركات ومؤسسات القطاع الخاص، وهذا منطوق تقرضه ضرورات التقدم العلمي وثورة الاتصالات التي تحياها البشرية، والتي تقرض بدورها ضرورة التخلي عن مفاهيم تقليدية كما هو الحال في مفهوم الحكومة حسب النص الدستوري أو القانون الذي سبق الحديث عنه.

ولذلك فإن البعض هروبا من انتقادات قد توجه إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية ، أو أعمال الإدارة الإلكترونية -الذي تفضله- يرى إطلاق مصطلح : الحكومة الذكية على الأعمال الحكومية أو الإدارية التي تتم بطريق إلكتروني.

و أيا كان المسمى الذي يجب اعتماده والأخذ به سواء كان الحكومة الإلكترونية ، أو الإدارة الإلكترونية ، أو الحكومة الذكية ، فإنه يتعين ملاحظة أن ثورة المعلومات و الاتصالات التي تعيشها البشرية تؤدي إلى تداخل بين أدوار العاملين في حقل السياسة ، أو الإدارة العامة ، أو

الخاصة ، و كذلك المواطنين ، كذلك الأحزاب السياسية تطرح رؤيتها لأعضائها والجمهور من خلال مواقعها الإلكترونية ، و المواطن نفسه قد يلجأ إلى الدائرة الحكومية -عن طريق موقعها الإلكتروني-لقضاء معاملته أو طلبه ، و قد يتسوق من شركة قطاع خاص إحدى السلع التي يرغبها، مؤدى ذلك أن التفرقة الحاسمة بين العمل الإلكتروني والعمل الخاص من الممكن أن تتداخل إذا تمت تأديتها بطرق التقنية الحديثة ، ولذلك يجب تبني مفهوم أوسع للحكومة الإلكترونية لا يوجه إليه النقد.

استنادا إلى استنتاجات البحث ، يمكن وضع بعض التوصيات التالية :

- عقد دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية لجميع العاملين بالكلية محل الدراسة
- تطوير نظم العمل وأساليبه - .الاهتمام بالبنية التحتية للتقنية والشبكات داخل جامعة الجلفة بشكل عام و كلية الحقوق بشكل خاص.
- تحقيق التميز في مجال الإدارة الإلكترونية يساهم في الرفع من مستوى أداء العاملين بالكلية محل الدراسة.
- جلب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية من مدربين واستشاريين وخبراء لتطوير البرامج ومواكبة مختلف التطورات التكنولوجية.
- قيام إدارة الكلية بشكل خاص وإدارة الجامعة بشكل عام ببيت الثقة والطمأنينة في نفوس العاملين للتغلب على المخاوف التي يبديها البعض من تطبيق الإدارة الإلكترونية، أو مقاومة بعض المدراء خوفا على مراكزهم القيادية نتيجة التغيرات التي تطرأ نتيجة تطبيق الإدارة الإلكترونية إذ أن طبيعة مهام الإدارة الإلكترونية هو التخلص من البيروقراطية في الأداء والتحول نحو شفافية الأداء.

قائمة المراجع
والمصادر

أ/المصادر:

ب/ المراجع باللغة العربية:

1. بيومي، حجازي عبد الفتاح، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية. الجزء الأول، الإسكندرية: دار الفكر العربي، ،2003
 2. عامر خضير الكبيسي ،السياسات العامة مدخل لأداء و تطوير الحكومات ، القاهرة ،المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،2008.
 3. عبد الحميد، متولي، القانون الدستوري والأنظمة السياسية. الإسكندرية: منشأة المعارف، 1974،
 4. عصمت، عبد الله الشيخ، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في تيسير وفعالية العمل الإداري. القاهرة: دار النهضة العربية، ،1998
 5. محمد الطعمانة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية ، ،2004ص3.
 6. علي، محمد رحومة، الإنترنت والمنظومة التكنو - اجتماعية. بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، ، 2005
 7. عطاء الله سامي ،الحكومة الإلكترونية: اعتبارات للدول العربية. ترجمة هدى يعقوب، الكويت: مكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ،2000
 8. محمد، كامل ليله، النظم السياسية الدولة والحكومة. القاهرة: دار الفكر العربي، ،1971
 9. محمود السقا، دراسة في علم المنطق القانوني. القاهرة: دار النهضة العربية، ، 1998
- ج/ المراجع باللغة الاجنبية :

1. Abdel Nasser H.Zaied, Faraj A.Khairallah, Wael AL-Rashed .
Assessing e-Readiness in the
Arab countries ;Perceptions Towards ICT Environment in Public
organizations in The State of Kuwait , Technology management Program ,
Arabian Gulf University , Bahrain

2. A.Benarbia, impact des technologies de l'information sur le développement économique , SITC .MPTIC . Alger : Décembre 2003

د/ الرسائل الجامعية :

3. أحمد حسن، الحكومة الإلكترونية في الأردن "إمكانية التطبيق". رسالة ماجستير مقدمة إلى جامعة اليرموك، قسم الإدارة العامة، غير منشورة، 2001
4. بوشول فايزة ، قطاف ليلي ، عماري عمار ، "واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي و الجزائر" ، جامعة سطيف
5. عبده نعمان الشريف ، " الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع و التحديات حالة دول مجلس التعاون الخليجي " ، (رسالة دكتوراه غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، ، 2000-2008 م .
6. محمد، المتولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية. بحث قدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظّمته شرطة دبي في الفترة من 24 (. 26 إبريل ، 2003).

ه/المجلات :

1. احمد جميل ، كهينة رشام ، " بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر " ، الملتقى العلمي الدولي حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر ،المركز الجامعي البويرة.
2. حسين شنيني ، "واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في كل من الجزائر ، مصر ، الإمارات ، خلال الفترة 2000-2010م دراسة مقارنة" ، مجلة الباحث عدد 2015/09 ، ص71.
3. خثيري محمد ، انساعد رضوان ، "الاعمال الإلكترونية في الدول العربية ،واقع و أفاق " ، ورقة مقدمة للملتقى الوطني حول الاقتصاد الرقمي ، جامعة حسيبة بن بو علي الشلف .
4. زايري بالقاسم، طوباش علي، طبيعة التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها المتعددة. المستقبل العربي، العدد 8، فبراير ،2003ص96.

5. سالمى جمال ، "سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة" ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد الثامن ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2005.
 6. طواهر عبد الجليل ،الهواري جمال ، "محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الالكترونية باستعمال مقياس qual Netدراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر" ، مجلة أداء المؤسسات الاقتصادية بالجزائر ، العدد 2014/02.
 7. عمر بن سعيد بن مشيط ، "التحديات الإدارية و الإنسانية في تطبيق الحكومة الالكترونية ، إمارة منطقة عسير ،" كلية العلوم و الحاسب الآلي ، جامعة الملك خالد ، ص03.
 8. عوجان، عرفات،الحكومة الإلكترونية " شروط النجاح". مجلة الحاسوب، العدد ، 2000،
 9. محمد بن عيشاوي ، " اثر تطبيق الإدارة الالكترونية E G على مؤسسات الأعمال" ، مجلة الباحث ، العدد07، 2010/2009م، ص:292.
 10. محمد، بن إبراهيم التويجري، "التقرير السنوي الأول للحكومة الإلكترونية" . مجلة الخدمة المدنية العربية، العدد الأول، (مايو، 2005)ص4 .
 11. محمود، صدام جبر، الموجة الإلكترونية القادمة: الحكومة الإلكترونية. مجلة الإداري، مسقط:العدد ،91 ديسمبر ،.2002)
 12. نائل الحافظ، العوامل ، الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة. مجلة دراسات، الجامعة الأردنية ،المجلد 29،العدد 04، يناير ، 2002،ص15-152.
 13. هيم، الفيلكاوي، "الحكومة الإلكترونية ، " مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد ،19السنة الخامسة ، نوفمبر، ص2002
- و/ المواقع الالكترونية :
1. إبراهيمي عمر ، "التأثير الاقتصادي و الاجتماعي لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال داخل المؤسسات الاقتصادية" ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد السابع .الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،" بوابة المواطن <http://www.elmouwatin.dz> . تاريخ الاطلاع 2017/04/22:
 2. " عصرنة العدالة" ، متاح في : <http://arabic.mjjustice.dz/?p=reforme4> تاريخ الاطلاع : 2017/04/12م

3. اتصالات الجزائر في ورطة بسبب استنفاد خطوط الهاتف و الانترنت ، " جريدة الفجر اليومية : <http://www.al-fadjr.com/ar/economie/226302.html> . " ، تاريخ الاطلاع: 2017/04/30م.
4. إسماعيل اولبصير لـ " الجزائر نيوز " مشروع الحكومة الالكترونية حتمية اقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية عالية
5. بن حمادي يؤكد : "تجاح مشروع الحكومة الالكترونية متوقف على مجانية الانترنت متاح في: <http://sawt> " - <http://alahrar.net/oldsite/modules.php?name=News&file=article&sid=24012> ، تاريخ الاطلاع : 2017/03/17
6. الجريمة الالكترونية تحولت إلى ظاهرة إرهاب معلوماتي (خبراء) " http://www.aps.dz/spip.php?page=article&id_article=83854 " تاريخ الاطلاع 2017/04/10
7. الجزائر تخوض أول تجربة للتسوق الالكتروني المباشر، " جريدة الشروق اليومي 2013/03/01 تاريخ الاطلاع عليه : 2017/04/23