جامعة أكلي محند أولحاج البويرة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم القانون العام

الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية بالجزائر

مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق

تخصص: قانون إداري

إعداد الطالب

سلامي محمد أمين

إشراف الأستاذة

د.حماني ساجية

لجنة المناقشة

الأستاذة د بوسعيدة دليلة .....رئيسا

الأستاذة د حماني ساجية .....مشرفا ومقررا

الأستاذ د غازي خديجة .....ممتحنا

السنة الجامعية: 2020-2021

كلمة شكر

أتوجه بشكري الجزيل إلى الخالق عزوجل الذي أنعم علي بنعمته وأكرمني بفضله ووفقني في إنجاز هذه المذكرة ومن واجبي أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذة المشرفة حماني ساجية التي تفضلت بقبول الإشراف على هذه المذكرة أولا ثم منحتني وقتها وإرشادها ونصائحها المحكمة وجهدها المبذول خلال مسار إنجاز هذه المذكرة كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى أساتذة كلية الحقوق والعلوم السياسية و إلى لجنة المناقشة بجامعة أكلي محند أولحاج البويرة

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من أمرني الله ببرهما الوالدين الكريمين
والى إلى أساتذتي الكرام والى الزملاء و جميع الأصدقاء و الأحباب.

مقدمة

مقدمة:

يشهد العصر الحالي العديد من التطورات المتسارعة والتغيرات المتلاحقة نتيجة الانفجار المعرفي في ثورة المعلومات والاتصالات. لقد كان لاقتحام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لحياتنا آثارا عميقة سواء على المستوى الجزئي أو الكلي حيث أدت إلى ما يعرف بعصر المعلومات والمعرفة، عصر أصبحت فيها المعلومات موردا أساسيا يفوق أهمية باقي موارد الإنتاج الكلاسيكية المعروفة. مما جعل المؤسسات تواجه العديد من التحديات والصعوبات في كيفية مواكبتها وطريقة التكيف معها. هذا الوضع الجديد فرض على المؤسسات تحديات جديدة تختلف شكلا ومضمونا عن الفترات السابقة وتزداد شدة هذه التحديات على الدول النامية نظرا للتأخر المسجل في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال عموما وفي الآليات الضرورية للاستفادة من هذه التقنيات .

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، من خلال عصرنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إمالإلكترونية ، والإدارة أخذت النصيب الأكبر من هذا التغيير وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال اكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على الموظفين وانتظار المواطنين في طوابير لاستخراج الوثائق ، ما جعلها تدخل في مشاكل كالبيروقراطية وانعدام الشفافية .

ومن أجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لإحداث تغييرات في المجال الإداري بتحديث هياكلها والانتقال للإدارة الإلكترونية، حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورة حتمية يجب السعي لتحقيقها لتسريع عملية إنجاز التعاملات إلكتروني

على غرار معظم دول العالم عملت الجزائر على تبني نظام الإدارة الالكترونية لتحسين طرق تسيير مرافقها العمومية والحد من البيروقراطية المنتشرة فيها و تجاوز النمط الروتيني

الذي طغى على خدماتها و تقريب إداراتها من المواطن لتبلغ رهان استرجاع ثقة المواطن بالإدارة بعدما تراكمت أسباب اهتزاز هذه العلاقة

حيث توجهت الجزائر نحو التحول إلى عصرنة المعلومات ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال بهدف ترقية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للأفراد وفي هذا السياق شهدت الإدارة المحلية في الجزائر عدة إصلاحات مست عصرنة نظم خدماتها المحلية حيث أصبحت تعتمد على أساليب وإجراءات متطورة تقوم على إستخدام التطبيقات الإلكترونية والتكنولوجيا الرقمية الحديثة بهدف عصرنة أجهزتها الإدارية المحلية بالاعتماد على شبكة الأنترنت و التحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية ، حيث أخدت البلدية النصيب الأكبر من هذا التغير بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية في تقديمها لمختلف الخدمات

تظهر أهمية الدراسة في كوننا نحاول التركيز على متطلبات ودور الإدارة الإلكترونية في تحقيق التنمية الإدارية بالجزائر حيث سعينا إلى إبراز فاعلية الإدارة الإلكترونية في تحقيق التنمية الإدارية

يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في ترقية وتفعيل خدمات الإدارة المحلية أهمية كبرى على اعتبار أن الإدارة المحلية هي المسؤولة بصفة مباشرة عن تحقيق التنمية على المستوى المحلي من خلال الإستجابة للمطالب وإشباع الحاجات وتقديم الخدمات، مما جعل من تطوير أساليبها بمثابة آلية جديدة ومتميزة في تقديم الخدمات و تحقيق الجاهزية وزيادة فعالية الجهاز الإداري .

إن الهدف من دراستي لموضوع الإدارة الإلكترونية يتمثل في هاته النقاط :

- إزالة الغموض عن مفهوم الإدارة الإلكترونية كونها ألية من اليات التنمية الإدارية
- التعرف على ماهية الإدارة الإلكترونية والتنمية الإدارية مصطلح جديد أفرزهما التطور التكنولوجي

- التطرق إلى متطلبات الإدارة الإلكترونية لتحقيق التنمية الإدارية وكذا السلبيات الناتجة عن تطبيقها
- التطرق إلى موضوع حديث النشأة وله أهمية بالغة لدى الدولة والمجتمع وهو الإدارة الإلكترونية
- التطرق إلى موضوع يرتبط بالإدارة العامة
- التعرف على مستلزمات الإدارة الإلكترونية لتحقيق التنمية الإدارية
- محاولة تبيان ضرورة تجسيد الإدارة الإلكترونية على مستوى الإدارات والمؤسسات الجزائرية

إن دوافعي الشخصية و إهتمامي بموضوع الإدارة الإلكترونية كونها أداة فعالة في عملية الإصلاح الإداري جعلني أختار هذا الموضوع

العجز الواضح للإدارة العامة في تحقيق الأهداف وتدني مستوى الخدمات المقدمة مما يجعل من البحث في سبل تطور وتحسين أداء ضرورة ملحة

البحث عن أساليب وآليات التطوير والتنمية الإدارية والتي من شأنها أن ترفع مستوى الأداء في الإدارة الجزائرية ، بما يمكنها من مسايرة ومواكبة التحولات والتطورات التكنولوجية خاصة في المجال الإداري

إنتشار ظاهرة الفساد خاصة في الهيئات الإدارية بالجزائر

تسليط الضوء على المشاكل التي تعاني منها الإدارة الجزائرية والرغبة في المساهمة في إصلاحها و تحسين خدماتها و تفعيل مخرجاتها و تقريبها أكثر من المواطن

كوني مواطن متعامل مع الإدارة العامة الجزائرية تولدت لدي رغبة لفهم مسببات تراجع مستوى الأداء على مستواها ومن ثم إمكانية إيجاد أداة فعالة للنهوض بمستوى الأداء والخدمات في الإدارة العامة

الإشكالية :

بناءا على ما سبق نطرح الإشكالية التالية :

إلى أي مدى ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحقيق التنمية الإدارية بالجزائر ؟

وقد إعتمدنا على إستخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة موضوعنا

و للإجابة على الإشكالية قسمنا موضوعنا إلى فصلين:

- ✓ الفصل الأول يتضمن الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والتنمية الإدارية
- ✓ والفصل الثاني يتضمن الإطار التطبيقي للإدارة الإلكترونية بالجزائر

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والتنمية الإدارية

للإدارة دورهام وأساسي في الدول الحديثة من أجل إيجاد صلة ترابط بينها وبين مواطنيها فتعتبر أداة تخاطب في حياة الأشخاص سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو معنويين حيث تساهم في تنظيم التعامل داخل الدول بينهم وبين مؤسساتها وتلبية احتياجاتهم وذلك دون تداخل مصالحهم ، ولهذا فمحور العمل داخل الدولة يعود إلى الإدارة التي يجب أن تستجيب لكل ما يحدث داخل الدولة.

وتعتبر الدراسات التي جاءت من أجل إيجاد إدارة ذات كفاءة وذات مرونة في تقديم الخدمات من أهم البحوث في مجال الإداري خاصة في تسيير الموارد البشرية ، حيث ظهرت عدة مدارس ونظريات التي كان لها الفضل في ذلك كالمدرسة السلوكية ومدرسة علم الإدارة و غيرها من المدارس والنظريات إذ أرست عدة مبادى وشروط في تكوين الإدارات المعاصرة التي تواكب كل التطورات .

لقد أتت التطورات في مجال الإدارة بعدة تحولات وانجازات ، ساهمت هذه الأخيرة بالإنتقال في مجال التعامل الإداري إلى ما يسمى با لإدارة الإلكترونية ، مما سمح بظهور أفكار أخرى للمفهوم الجديد للإدارة الحديثة ، إذ كان هناك دور فعال في التكنولوجيات الحديثة والمتطورة ووسائل الاتصال ، إذ نجد أجهزة الإعلام الآلي والفاكسات والأنترنيت التي جعلت الإدارة الإلكترونية تؤدي عمل سريع وبأقل تكلفة وهو الهدف الأساسي الذي تقوم عليه الإدارة .

إن هذا التحول لم يكن عشوائيا رغم وجود هذا التطور فبتبني هذه التحديثات في مجال الإداري تغيرت عدة مفاهيم و عدة إجراءات مست الإدارة في كافة جوانبها وحتى تسميتها التي أصبحت تسمى بالإدارة الإلكترونية أو الإدارة الرقمية

وعليه يتناول هذا الفصل التعريف بالإدارة الإلكترونية **(مبحث أول)** ومن ثم التنمية الإدارية **(مبحث ثان)**.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

تواجه الإدارات على اختلاف مجالات نشاطها تحديات متزايدة تدعوها إلى العمل من أجل التطوير المستمر للوصول إلى مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية وتحديد قدرات تنافسية متعالية تتفوق بها على المنافسين وتصل من خلالها إلى مستوى إدارة التميز ، وبذلك تعتبر التطورات التقنية المتسارعة في العصر الحديث وفي مقدمتها تقنيات المعلومات والإتصالات التي أوجدت حالة جديدة تماما تعيشها المنظمات المعاصرة وتعرف بالإدارة الإلكترونية ، والتي حققت إنجازات غير مسبقة في مجالات التطوير الإداري وأساليب وتقنيات الأداء ومستويات العوائد المحققة . لذلك سيتم من خلال هذا المبحث تسليط الضوء على ماهية الإدارة الإلكترونية من خلال التطرق إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية(المطلب أول) أما أهداف الإدارة الإلكترونية تطرقنا لها في(المطلب ثاني)

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

يعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية من المواضيع الحديثة المطروحة على الساحة المحلية والدولية ، وهو موضوع قد يعتبر غامضا لدى الجاهل بمفهومه ، لذا سنحاول من خلال هذا المطلب أن نتطرق لتعريف الإدارة الإلكترونية والتطرق إلى نشأتها (الفرع الأول) مع الإشارة إلى عناصرها (الفرع الثاني) و الخصائص التي تتمتع بها (الفرع الثالث)

الفرع الأول: تعريف ونشأة الإدارة الإلكترونية

أن الإدارة الألكترونية هي وليدة التطورات التكنولوجية التي مست الإدارات الجزائرية فقد أصبحث مطلبا أساسيا للتطور الإداري و في هذا القصل سنتطرق إلى تعريفها ثم إللى نشأتها

أولا:تعريف الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية من أحدث المدارس التي تقوم على إستخدام الأنترنيت وشبكة الاعمال في انجاز وظائف الادارة التخطيط التنظيم ، القيادة ، الرقابة الكترونيا حيث شهدت منعطفا منذ نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين من التحديات الكبيرة والواسعة على مستوى الفكر الإداري ومدارس الإدارة أو على مستوى الممارسات التطبيقية الإدارية إذ تماشت مع العصر الحديث وحققت تطور متصاعد من خلال تجسيد الكفاءة والفعالية الإدارية [1].

وباعتبار أن الادارة هي وسيلة الدولة في التعامل مع أفرادها من خلال مرافقها الموجودة التي تقدم خدمات للمرتفقين ، لهذا كانت هناك ميزة خاصة للادارة الالكترونية باعتبارها أسلوب متطور وحديث ، والذي يعتمد على تقديم الخدمات في الشكل الالكتروني دون الحاجة إلى وجود الذهاب إلى تلك المرافق ، وعليه كانت هناك عدة تعاريف للادارة الالكترونية نذكر منها :

الإدارة الإلكترونية في الإدارة التي عمادها استخدام الحواسيب وشبكات الإنترنت والإكسترانت والأنترنت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين والمؤسسات والأعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة وبعدالة عالية[2].

و هناك تعريف أخر يعرفها على أنها هي وظيفة انجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية ، وتقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة من ناحية ، كما تقوم بربط المنظمة

[1] نجم عبود نجم ،الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات،الأردن، دار المريخ للنشر 2004،ص121

[2] سحر قشوري ، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة ، مجلة المنصور ، العدد 14/ خاص ، الجزء الأول ، الجامعة المستنصرية ، 2016 ، ص 157

بفئة المؤثرين (من موريين، مشترين ، عملاء منافسين ، أجهزة وهيئات حكومية وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى[1]

كما أنها "عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة شبكة الانترنت ، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمنشاة"[2]

نجد في هذا التعريف أنه قد ندد وشدد بضرورة إستخدام المنظومة التكنولوجية أو ما يعرف بالإنترنت في تسيير العمليات الإدارية هاته الأخيرة تعود بالنفع العام على سيرورة الإدارة الجزائرية من خلال زيادة فعاليتها وكفاءتها

وقد عرفت أيضا بأنها " تحول الحكومة وجهات القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها ومهامها فيما يتعلق بخدمة الجمهور أو فيما بينها وبعضها البعض بطريقة الكترونية عن طريق تسخير تقنية المعلومات ووسائل الإتصالات الحديثة في أداء هذه المهام " [3]

من خلال هذا التعريف أجد أنه قد إعتمد على إشتمال القطاع العام والخاص في تعريفه للإدارة الإلكترونية وهو ما يوحي حسب رأيي الشخصي أنه لا فرق بين الإدارة العامة والخاصة طالما أن لهما هدف واحد لتحقيقه حسب الدكتور بيومي

لقد تم تعريف الإدارة الإلكترونية من طرف الدكتور نجم عبود نجم على أنها : " العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه

[1] إيهاب فاروق مصباح العاجز ، دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي محافظة غزة ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، قسم إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، عمادة الدراسات العليا الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2011 ، ص 38

[2] أحمد محمد سمير ، الإدارة الإلكترونية ، الطبعة الأولى ، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009 ، ص 42

[3] عبد الفتاح بيومي حجازي ، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية ، الإسكندرية ، دار الفكر الجامعي ، ط 1 ، 2003 ، ص 45

والرقابة على المواد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة "[1]

وبتحليلي لهذا التعريف يتجلى لنا أن الإدارة الالكترونية هي عملية إدارية بالدرجة الأولى تشمل جميع الوظائف الإدارية ، التخطيط و التنظيم التوجيه ، الرقابة كما أن ما يميزها على الإدارة التقليدية هو اعتمادها على الإمكانيات التكنولوجية التي توفرها شبكة الأنترنت لتحقيق أهدافها المسطرة

كما تعرف أيضاعلى أنها " مفهوم ينطوي على إستخدام تكنولوجيات المعلومات والإتصالات بتغير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين ، والمؤسسات الإدارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وطرق أفضل في الوصول إلى المعلومات وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني "[2]

أيضا حسب تعريف الدكتور السالمي "الاستغناء عن المعاملات الورقية واحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا "[3]

كما تم تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها " قدرة المنظمات المختلفة على إدارة الأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بما ييسر توفيرها وتقديمها للعملاء الداخليين والخارجيين بوسائل إلكترونية و بسرعة وقدرة عالية ويتكاليف ومجهود أقل"[4]

من خلال دراستي لمختلف التعريفات السابق ذكرها يمكنني أن أعرف الإدارة الإلكترونية على أنها منظومة إدارية تقنية ذات إمكانيات بشرية وإلكترونية تسعى من خلالهما إلى تقليل العمل بالكتابة الورقية وإعتماد الدعامة الإلكترونية لتسهيل وتسريع عمل الإدارة

[1] نجم عبود نجم ، الإدارة والمعرفة الإلكترونية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن، د.ط ، 2009 ، ص 160

[2] سوسن زهير المهتدي ، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية ،الأردن .دار أسامة للنشر ، 2011 ، 25ص

[3] علاء عبد الرزاق السالمي السيلطي ، الإدارة الإلكترونية ، دار وائل للنشر ، الأردن ، د.ط ، 2008 ص**32**

[4] عبد الحميد المغربي ، الإدارة الإلكترونية المدخل المعاصر فعالية العمل الإداري ، مجلة التعليم الإلكتروني العدد السابع ،مصر، 2011 ، ص 235

أما بالنسبة للجزائر التي لم تعرف هكذا نوعا من الإدارات الحديثة وهدا بإعتبارها من الدول الجديدة التي بدأت التعامل الإلكتروني نظرا للتطور في عالم الإتصالات الحديثة ودخولها في علاقات دولية الأمر الذي أجبرها على مواكبة التطور في عالم الإتصال والبرمجيات الحديثة

كما أن التحول للإدارة الإلكترونية الحديثة يشكل مكسبا حقيقيا للجزائر وذلك لمواجهة التحديات الاقتصادية ، إذ يرى خبراء الاقتصاد أن التحول في تسيير الإدارة إلى إدارة ذكية مسألة في غاية الأهمية ، إذ أن التحول التنموي في جوانبه الاقتصادية والسياسية يستوجب توفير عناصر السرعة والدقة والإتقان في الأداء . كما أن لجوء الدولة الجزائرية إلى تبني الإدارة الإلكترونية أو كما نعرف كذلك بالإدارة الذكية سينهي ويقضي على جميع الممارسات السلبية كالبيروقراطية والرشوة والفساد الإداري.

ثانيا: نشأة الإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتنقية المعلومات و الاتصالات إلى بروز نموذج و نمط جديد من الإدارة في ظل التنافس و التحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية ، كي تحسن من مستوى أعمالها , وحودة خدماتها ، و هو ما اصطلاح على تسميته بالإدارة الرقمية أو الإدارة الحكومة الالكترونية أو الإدارة الالكترونية ، بذالك فإن ظهور الإدارة الالكترونية جاء بعد التطور التوعية السريع التجارة الالكترونية و الأعمال الالكترونية و انتشار شبكة الإنترنت في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ، فظهر مع بداية اهتمام الحكومات و توجهها نحو تحقيق شفافية التعامل ، و تعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية خدمة أهداف التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية و بنالي والإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقية التي تقودنا إلى عصر المعرفة ، كما أن الطبيعة

التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، و يعملون و يتبادلون العلاقات الاجتماعية و يتواصلون في شتى بقاع العالم [1]

تعد نشأة الإدارة الإلكترونية بمثابة النقلة الكبيرة للتحول الوظيفي، فاستخدام جهاز الحاسوب من مبررات هذا الإنتقال بعدما كان يستخدم في الإحصاء وحساب النتائج المتعلقة في موازنات الدول وتوزيع بنودها ، إذ أن تطبيق الإدارة الإلكترونية كان أولا بصورة مصغرة وبسيطة ولم يظهر في صورته الرسمية إلا متأخرا ، وكانت بداية تطبيقه سنة (1995) في ولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي إلا أن الميلاد الرسمي السياسي للمفهوم كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا في مارس[2](2001)

إن نشأة الإدارة العامة الالكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال و أساليب مختلفة ، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء ، و يستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول و كذا طريقة توزيع بنوده[3]

وتعتبر بدايات الإدارات الإلكترونية منذ سنة (1960) ، عندما ابتكرت شركة 1BM مصطلح معالج الكلمات المستخدم على فعالية طابعتها الكهربائية ، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى انتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات ، فلهذا الجهاز أهمية كبيرة خاصة سنة (1964) عندما انتجت هذه الشركة جهازا طرحته في الأسواق أطلق عليه اسم (MT / ST) (الشريط الممغنط جهاز طابعة المختار) ، إذ تعمل هذه الطابعة مع شريط ممغنط فعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطابعة يتم تخزين الكلمات على الشريط الممغنط حيث بامكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطابعة ، بعد الطبع اسم و

[1] ياسسين سعد غالب الإدارة الإلكترونية ،و أفاق تطبيقاتها العربية ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، 2005 ص 3

[2] رحيمة الصغير ساعت نمديلي ، العقد الإداري الإلكتروني (دراسة تحليلية) ، الإسكندرية ، دار الجامعة ، 2007 ص30

[3] سعيد بن معلا العمري . " المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية ،دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ " ، رسالة ماجستيرغير منشورة ،أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003 ص1

عنوان الشخص المرسل إليه ، مما أعطت هذه العملية وفرة لجهد وسرعة وكفاءة ، فذا تطلب ارسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم فلا داعي لتكرار كتابة الرسالة فقط يكتفي ارسالها لشخص أخر بعنوان أخر .

وتوالى ظهور العديد من التقنيات في المجال الإداري لتطبيقها في المؤسسات على إختلافها وصولا إلى الأهداف المنشودة بأقل التكاليف وبجودة عالية في الأداء[1]

وبالتالي فإن نشأة الإدارة الإلكترونية مرتبطة أساسا بالتطور الحاصل في المجال الإلكتروني ومجال الإتصالات والرقمنة الحديثة حيث يتم هذا عن طريق إستعمال شبكة الإتصال العالمية أو ما يعرف بالإنترنت التي تسهل التعامل الإداري بأسرع وقت ,أفصل طريقة ممكنة

الفرع الثاني : عناصر الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الالكترونية من ثلاثة عناصر أساسية تتمثل في عتاد الحاسوب Hardwar البرمجيات Software ، و شبكة الاتصالات Communication يتوسط هذه المكونات عنصر رابع يتمثل في صناع المعرفة

- عتاد الحاسوب: يقصد به الوسائل الملموسة أو الأجهزة والملحقات المتعلقة بالحاسوب بمختلف أنواعه والتي تعتبر ضرورية للإستفادة من قدرات الحاسوب . ويعتبر الحاسوب من أهم الركائز التي ساهمت في زيادة تفاعل الإنسان مع ا الآلة ، فلم يقتصر دوره في الجانب المتعارف عليه من التعامل معه بشكل مباشر لأداء عمل معين ، بل تعدى ذلك إلى إستخدام مختلف تقنياته التي تخدم الإنسان
- البرمجيات تنقسم إلى فئتين برامج إدارة النظام مثل نظم التشغيل وبرامج تطبيقات تشمل برامج التطبيقات العامة: تضم برامج البريد الالكتروني قواعد البيانات الجداول الالكترونية و غيرها
- برامج التطبيقات الخاصة : تضم البرامج المحاسبية ، حزم البرامج المالية ، برامج التجارة الالكترونية .

[1] علاء عبد الرزاق سالمي ، مرجع سابق .ص32

- الشبكات و هي الوصلات الالكترونية المعتمدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت
- صناع المعرفة : تمثل القيادات الرقمية كل ما يشمل الرأس مال الفكري و المديرين و المحللون للموارد المعرفية عن طريق تغيير طرق التفكير و ترقية أساليب العمل اداري وفق ما يتمتعون به من خبرات و معارف في مجال المعلومات[1]

الفرع الثالث : خصائص الإدارة الإلكترونية

لإدارة الإلكترونية ميزة خاصة عن الإدارة التقليدية ، إذ تحمل أبعاد فنية وتقنية وتكنولوجية واقتصادية كبيرة ، خاصة في تحقيق المصالح الذي تسعى إليها الإدارات ككل وما يطمح إليه الأفراد في تلبية احتياجاتهم ولهذا سنتطرق إلى أهم الخصائص التي تتميز بها الإدارة الإلكترونية ومنها:

أ_ إدارة بلا أوراق :

إن الرؤية العظيمة التي يراها الموظفون والإداريون هو عدم وجود أكداس من الأوراق التي يعجز الكثير من الأحيان عن العثور عما يحتاجه وسطها ، بينما في إطار الإدارة الإلكترونية يتم البحث في وسط أكوام من الدفاتر أو التقارير عن المعلومات أو وجود إستمارات موجهة توجيها خاطئا أو فواتير مفقودة أو قيود زائدة عن الحاجة أو الشيكات الضائعة أو تأخير بسبب عدم اكتمال العمل الورقية ، فهي تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلي [2]

بالنسبة لإحصائيات في الإدارات الإلكترونية من أجل التقليل من استخدام الأوراق نجد الولايات المتحدة الأمريكية تنشر أرقام تليفونات موظفي الولاية وعناوينهم البريدية ومواقع

[1] سماعيل رزيقة .دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية بالجزائر .مذكرة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر.جامعة تيزي وزو.2017 ص21ص.22

[2] عبد الرحمن توفيق ، الإدارة الإلكترونية ، القاهرة ، اصدارات بميك ، 2003 ، ص94

المباني التي يعملون بها إلكترونيا حيث توفر ولاية فلوريدا (295) ألف دولار من تكاليف الطباعة سنويا[1]

ومنه فإن الإدارة الإلكترونية تعتبر مؤثر متفوق في إستعمال الوسائط المعلوماتية الإلكترونية بدل الطريقة القديمة من إستعمال الورق وبالتالي توفير الجهد والمال بأن واحد

ب_إدارة بلا مكان:

يتمثل ذلك في أن تقديم خدمات أعمال الإدارية لا يحتاج إلى وجود الإدارة ولكن ليس بمعنى ذلك عدم وجودها الفعلي ككيان فإنما لا حاجة إلى الإنتقال إليها فقط فهناك وسائل أخرى كفيلة بذلك كالهاتف المحمول والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية ، بذلك فكل وسائل الإتصال سواء السمعية أو البصرية تعتبر وسيلة هامة في الإدارة الإلكترونية إذ أن هناك تعاملات جديدة خاصة بشبكة الأنترنيت التي أصبحت منتشرة بشكل واسع فكل شخص يحتاج إلى خدمات أو معلومات يمكنه استقانها من الأنترنيت فهي عامل إلغاء المكان إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات للموظفين والتخاطب معهم و ارسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال (الفيديو كونفرانس) ومن خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة 2

وعله فإن الإدارة الإلكترونية تعتبر مكان واسع وهذا لوجود شبكة الإتصال العالمية التي اختصرت المسافات وجعلت من تقديم الخدمات الإدارية أمرا سهلا في كل مكان تماشيا مع التطور العالمي الحاصل

ج_ إدارة بلا زمان:

حيث يقصد بالعنصر الزمني بالأوقات التي تقدم فيه الإدارت خدماتها فهي محددة حسب القانون والتنظيمات الداخلية للإدارات وذلك حسب ظروف كل إدارة وخصوصيتها بالنسبة للإدارة الإلكترونية فهي تقدم خدمات مستمرة لمدة (24) ساعة متواصلة بعيدة عن فكرة

[1] عبد الرحمان توفيق .مرجع سابق ص139

[2] حمزة محمد ناجي خالد ، المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، منشورة على الموقع الإدارة الإلكترونية http- //ar.wikibooks.org/wik 01.05.2021 5.30 P m

الليل والنهار وسائر السنة وبذلك حسب ما سبق فالوقت لا يهم ولم يعد له أي اشكال في العالم الجديد ، لذلك في إطار التعامل المتواصل لابد من العمل لمدة(24) ساعة للإدارات حتى يتمكن الغير من الإتصال بهم وقضاء مصالحهم ، وبهذا فإن الشخص يكون في إطار زماني مفتوح يسمح بالتواصل الدائم مع الإدارة أو مع أي طرف إداري أخر فإذا كان هناك رجل إداري في مهمة بعيدة ، الإدارة تحتاج إلى المعلومات التي من أجلها أنتقل إليها فيمكنه تبليغ الإدارة بواسطة رسائل إلكترونية عبر بريده أو البريد الخاص بالإدارة ، تسهيلا عليها الإنتظار عودة موظفها من المهمة الموكلة إليه[1].

4_إدارة بلا تنظيمات:

تعمل الإدارات الإلكترونية من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة ، أو إدارة المعرفة وهي تلك الأنظمة التكنولوجية التي تعمل على تحويل البيانات من صورتها المادية إلى الصورة الإلكترونية بحيث يمكن الوصل لها واستخدمها بطريقة سهلة ومنظمة وخاصة من قبل الإدارة العليا وصانعي القرار بالمنشأة إذ تمكنهم من إدارة وتخزين أي عدد من الملفات والصور بأشكالها المختلفة لتسهيل الوصول إلى البيانات داخل المنشأة عبر شبكة الأنترنيت[2]

يتضح لنا هنا أنا الإدارة الإلكترونية تقوم على إدارة الملفات عوض تكديسها وهذا لا يعني أنها لا تحتفظ بالبيانات والمعلومات إنما تحتفظ بها على شبكتها العنكبوتية

[1] سفيان شيخ ،دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق التنمية الإدارية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص حقوق،جامعةسعيدة ،2016 2015ص 22.23

[2] أحمد محمد سمير ،مرجع سابق ،ص56

المطلب الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في اطار توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى الخدمات للمستفيدين ، إضافة إلى الاستغلال الأمثل لموارد المنظمة و ذلك من خلال التحول الجاري عن الأساليب الإدارية التقليدية إلى العمل الإلكتروني [1]

ومن بين أهداف الإدارة الإلكترونية نذكر ما يلي: الأهداف الإدارية و الاجتماعية (الفرع الأول) الأهداف العلمية (الفرع الثاني) الأهداف الاقتصادية (الفرع الثالث).

الفرع الأول:الأهداف الإدارية والإجتماعية

أ_الأهداف الإدارية:

- ✓ توفير المجال الواسع لجميع الإداريين للتعامل الفوري مع بعضهم البعض لتحقيق الأهداف وضمان مصالح المنظمة والعملاء وتحسين جودة المنتجات[2]
- ✓ تبسيط الإجراءات عة الانجاز ورفع مستوى أداء الخدمات وبالتالي تقديم خدمة الزبائن ذات جودة تتناسب مع طبيعة الإدارة الإلكترونية
- ✓ الشفافية والوضوح الإداري من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية وتوفر الاتصال وتسهيل عملية اتخاذ القرار[3]
- ✓ ضمان دقة المعاملات الإدارية والاحتراز من الأخطاء التي يمكن أن تقع في ظل الأنظمة التقليدية بفعل ثبات أداء النظام الإلكتروني و كفاءة نظام الحفظ فيه ، و كذلك وضوح العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة
- ✓ فك الإختناقات التي تعانيها كثير من الدوائر الإدارية والطوابير التي لا تنتهي أمام منافذها المختلفة ، و تيسير تقديم الخدمة للمواطن في منزله عن طريق شبكة الأنترنت

[1] محمد بن أعراب ، تجربة الإدارة الإلكترونية بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة ، و إشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدية مجلة العلوم الاجتماعية 19، ديسمبر 2014 ،ص62

[2] شائع بن سعد مبارك القحطاني ، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون،رسالة ماجستير2006،ص15

[3] عبد الفتاح بيومي الحجازي ،مرجع السابق ،ص99

- ✓ مما يخفف كثيرا من الأعباء الواقعة على تلك الجهات و يوفر مجهوداتها و إمكاناتها التي كانت في ظل الإدارة التقليدية تضيع في وضع الخطط و توفير مزيد من المباني والمقرات و منافة الخدمة تلبية لرغبات الجماهير الجهات في حاجة [1]

ب_الأهداف الإجتماعية :

- ✓ خلق تأثير ايجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية المعارف والمهارات تكنولوجيا والمعلومات بين أفراد المجتمع [2]
- ✓ ترشيد الأيدي العاملة بافراز الأفراد غير الفاعلين المحسوبين على المؤسسات و يكبدونها خسائر فادحة من جراء استنزاف جزء كبير من خزانة المؤسسات في الرواتب التي تصرف لهم ، و ربما يحصل هؤلاء على حوافز ومكافآت بشكل دوري دون وجود دور حقيقي أو مهمة مؤثرة يؤدونها ، مما يسبب أحباطا لكثير من الموظفين الذين لا يحصلون على مميزات هؤلاء
- ✓ رفع درجة الوعي لدى مواطني الدول و زائريها ، بقوانينها ومناهجها الاقتصادية والاستثمارية و أنظمتها التجارية والصناعية والأمنية ، مما يجنب كثيرا من أفراد المجتمع والمقيمين فيه الوقوع تحت طائلة العقوبة في عدم معرفتهم الكثير عن أنظمة الدولة ، و كذلك يجعل كثير من فرص الاستثمار أو السياحة و التوظيف أو غيرها متاحة أمام الجميع[3]

الفرع الثاني:الأهداف العلمية :

- ✓ تقليل من مخاطر فقد المعلومات وضمان سيرتها
- ✓ توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية[4]

[1] حسين محمد الحسن ، الإدارة الالكترونية : المفاهيم ، الخصائص و المتطلبات ،عمان،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، 2011 ص119.120

[2] علاء عبد الرزاق السالمي ،مرجع سابق ص41

[3] حسين محمد حسن،مرجع سابق،ص121

- ✓ ضمان دقة المعاملات الإدارية والاحتراز من الأخطاء التي يمكن أن تقع في ظل الأنظمة التقليدية بفعل ثبات أداء النظام الإلكتروني و كفاءة نظام الحفظ فيه كناف وضوح العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة
- ✓ توفير المعلومات و سهولة استدعائها و تقديمها للجهات الإدارية أو المراجعين أو الجهة المستهدفة ، ففي حين كان الحصول على بعض المعلومات في ظل الإدارات التقليدية يحتاج إلى انتظار المراجع ساعات و ربما أياما ، فيقدم الطلب و ينتظر الإجابة بعد يوم أو يومين
- ✓ أصبح ذلك في ظل الإدارة الإلكترونية لا يستغرق إلا دقائق يمكن خلالها المراجع أو صاحب الطلب أن يحصل على المعلومات بنفسه ، من دون الحاجة إلى الرجوع للموظف قد يكون دوامه انتهى الذي يحتاج فيه أحدهم إلى معلومة مهمة بشكل عاجل
- ✓ ربط دوائر المؤسسة بوسائل اتصال الكترونية تضمن سهولة التواصل فيما بينها وسرعته بالدرجة التي تجعل أجواء العمل أكثر ايجابية ، وترتقي بالأداء داخل الإدارات فضلا عن أن الإدارة الإلكترونية ستمكن من الاتصال بالجهات الإدارية في المؤسسات الأخرى

الفرع الثالث:الأهداف الإقتصادية :

- ✓ التوفير هدف محوري ضمن أهداف الإدارة الإلكترونية ، إذ تسعى إلى خفض أعباء تكلفة الإجراءات والمعاملات على الجهة الإدارية و على الأفراد ، ولعل هذا يفيد مؤسسات الدولة بشكل الافت ، نظرا إلى أن التوفير وترشيد الإنفاق بات هاجس هذه المؤسسات ، كما أصبحت الإدارة الإلكترونية حلا ناجعا أمامها لاختصار الإجراءات و ترشيد النفقات على الدولة وعلى المواطنة في مقابل اتفاق المواطن على المعاملات تنفق الدولة عليها أيضا مبالغ طائلة في كافة الخدمات الموظفين و توفير أماكن و أبنية يتردد إليها المواطن بحثا عن المستندات والمراجعات ، وما يستلزمه ذلك من نفقات
- ✓ القدرة على معرفة احتياجات المستفيدين ورغباتهم عن طريق المعلوماتية العالية والمتجددة لتلك الإدارات ، وبخاصة الاستثمارية ، مما يعلي من هامش مبيعاتها و

أرباحها ، و تستطيع الإدارات الحكومية الاستفادة من هذه الميزة أيضا في معرفة شكاوى مراجعيها و مشكلاتهم ، لكي يتم معالجتها وتجاوز أسبابها[1]

- ✓ إنجاز الإجراءات العمل بالسرعة المطلوبة وبالتكلفة المناسبة ورفع مستوى كفاءة الأداء .
- ✓ المحافظة على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها وتعميم مفهوم الشفافية والابتعاد عن المحسوبية .
- ✓ تقديم خدمات خلال (24) ساعة وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازات الأسبوعية التي تخلق التفاعل بين المواطنين مع السلطة العامة من ناحية ، ومن ناحية أخرى إشراكهم في الحصول على عملية صنع القرار في الحكومة الذي يقود إلى الديمقراطية[2]

[1] حسين محمد الحسن،مرجع سابق ص123.122

[2] سفيان شيخ ،دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق التنمية الإدارية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص حقوق،جامعةسعيدة ،2016 2015ص 26

المبحث الثاني:ماهية التنمية الإدارية

لقد بات محل إتفاق من قبل غالية الباحثين والدارسين على أن التنمية الإدارية هي حلقة أساسية من حلقات التنمية الشاملة، إذا لا يمكن تصور تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية بدون جهاز إداري قادر على إعداد وتنفيذ ومتابعة الخطط والمشاريع التنموية فكل الدول عللى سبيل المثال تسعى إلى رفع معدلات التنمية الإدارية والتقليل من معدلات الفساد الإداري والبيروقراطية وذلك للنهوض بالإدارة المحلية ورفع كفاءتها الخدماتية

وسأحاول جاهدا في مضمون هذا المبحث ذكر مفهوم التنمية الأدارية كمطلب أول وسأبرز الإختلاف بينها وبين المفاهيم المتشابهة التي تهدف أيضا إلى زيادة فعالية الجهاز الإداري كالإصلاح الإداري وإدارة التنمية من خلال المطلب الثاني.

المطلب الأول: مفهوم التنمية الإدارية

يمكن إعتبار التنمية الإدارية الجهاز المسؤول عن النجاح الإداري لدى مختلف الأجهزة الحكومية في تحقيق الأهداف ، هذا يظهر من خلال مشاركة الأجهزة الإدارية في تحقيق الأهداف السياسية والإجتماعية والإقتصادية ، وبالتالي فإنه لا يمكن النظر إلى التنمية الإدارية بشكل مستقل ، بل يجب النظر إليها من خلال علاقاتها وتداخلها وترابطها مع التنمية الشاملة ، وسنتطرق في مضمون هذا المطلب إلى تعريف وخصائص التنمية الإدارية (الفرع الأول) وأهميتها (الفرع الثانية) و كذا أهدافها (الفرع الثالث)

أهداف التنمية الإدارية كمطلب ثان وثالث

الفرع الأول : تعريف وخصائص التنمية الإدارية

أ_ تعريف التنمية الإدارية:

هناك من يعرفها على أنها :إستثمار يتمثل في مختلف الجهود والإمكانيات التي توفرها المنظمات للعمليات المستمرة لإعداد المدير وتجهيزه لإدارة مرؤوسيه ، للمساهمة في تحقيق

الأهداف الإستراتيجية للمنظمة بفعالية من خلال توسعة قدراته على مواجهة المهام المعقدة في الحاضر والمستقبل[1]

وهناك من يرى بان التنمية الإدارية هي : " عملية تغيير الأنماط والضوابط السلوكية للجهاز الإداري كما ونوعا ، وفي كافة المجالات دون تحديد أو التغيير الكمي والنوعي للسلع والخدمات العامة المطلوب توزيعها على المجتمع [2]

ورد في المعجم الإداري أن التنمية الإدارية في مصطلح يطلق على مهام التنمية الإدارية والتي تتمثل أساسيا في تطوير الوسائل والأساليب الإدارية للتنمية الوطنية وتختص بعمليات تطوير الأداء الإداري للأجهزة الإدارية وتحدد الكيفية والأساليب التي تؤدي إلى تطوير القدرات الإدارية " [3].

إن التنمية الإدارية تشمل عدة عمليات ، منها تدريب وتنمية المهارات تغيير الهياكل التنظيمية ، تحسين أساليب الإدارة والإنتاج وتحسين وتطوير الإجراءات والعمل على تفعيلها

وعرفت أيضا "هي تحسين قدرات ومهارات الأفراد والمسئولين عن قيادة النشاطات المختلفة في المنظمة وحسن استخدام الموارد المادية والبشرية وتوجيه هذا الاستخدام نحو الأهداف المحددة بأقصى كفاءة ممكنة"[4]

من خلال التعاريف السابقة يتضح أن التنمية الإدارية هي عملية ديناميكية مستمرة وهادفة وحتمية تعلى بناء جهاز إداري متطور وتحديث وتطوير الهياكل القائمة ، وتلعب دورا أساسيا في تعديل السلوكيات والمسارات الإدارية للقيادة الإدارية وشاغلوا الوظائف الإدارية الولي والعليا ، كما أنها ليست هدفا في حد ذاتها ولكنها وسيلة للنهوض بالجهاز الإداري ليسهم

[1] فضل الصباح ، الفضلي ، مراحل العملية التدريبية كمدخل لتقييم فعالية برامج التدريب والتنمية الإدارية ، الرياض . مجلة الإدارة العامة ، مجلد 34 ، عدد 04 ، 1995 ، ص 641

[2] مهدي حسن ، زويلف و سليمان أحمد ، اللوزي ، التنمية الإدارية والدول النامية ، عمان ، دار مجدلاوي ، 1996 ، ص 09

[3] سمير ، الشوبكي ، المعجم الإداري ، دار أسامة للنشر والتوزيع : الأردن ، 2006 ، ص 119.

[4] الصرن رعد الحسن،صناعة التنمية الإدارية في القرن الواحد عشرين،دار الرضا للنشر والتوزيع، سوريا 2002 ص26

في تحقيق التنمية الشاملة ، كما أنها تعمل على تحديد الكيفية والوسيلة التي من شأنها تطوير القدرات والكفاءات للقيادات الإدارية

ب_خصائص التنمية الإدارية :

تتميز التنمية الإدارية بمجموعة من الخصائص نذكرها في ما يلي :

1_الشمولية : فالتنمية الإدارية شاملة لجميع جوانب المسلة الإدارية والتنظيمات والقطاعات كافة في المجتمع .

2- مساهمة الجميع في التنمية الإدارية : أي إشتراك جميع المستويات والقطاعات في تفعيل التنمية الإدارية ، مع تمييز دور السلطات العليا لأثرها السلطوي الإشعاعي على باقي المستويات والقطاعات .

3- ضرورتها في كل البلدان المتقدمة منها والنامية ، الغنية والفقيرة على حد سواء وتزداد هذه الضرورة أهمية في البلدان النامية .

4- التنمية الإدارية ذات خصوصية محلية : بإعتبار أن الإدارة هي في الأصل مهنة أو إختصاص محلي .

5- الإستمرارية والتجديد : قالتنمية الإدارية ليست إصلاحا ظرفيا مؤقتا يتعلق بمرحلة معينة ، كما أن المسائل والظروف الإجتماعية والإدارية جزء منها ، دائمة التطور والتبديل ، وما هو جديد و مناسب اليوم سيصبح في مرحلة تالية قديما

وغير مناسب يحتاج إلى إعادة النظر ، فعلى التنمية الإدارية أن ترافق أو أن تسبق المستجدات والمتغيرات في المجتمع وفي الخارج .

6- التكامل والتوازن ؛ وذلك بان تشمل التنمية الإدارية محاورها الثلاثة في آن واحد وبشكل مستمر ، حيث لا يكون هناك تركيز على نواحي وتقصير في نواحي أخرى

7- الإرتباط الوثيق والجدلي مع أنشطة التنمية الشاملة في سائر الأصعدة والمجالات ، بل يجب أن تكون التنمية الإدارية سابقة للتنمية الشاملة زمنيا ، بإعتبارها مدخلا تمهيديا لها لتوفر لها إدارة رشيدة تساعدها على القيام بواجباتها

8_تتطلب التنمية الإدارية القناعة والإيمان بها وبأهميتها وضرورتها وفوائدها[1]

الفرع الثاني: أهمية التنمية الادارية

إن وجود المنظمات الناجحة رهن بما يتوفر لديها من قيادة إدارية كفؤة وهذا يمثل الدافع الأساسي وراء الاهتمام بتنمية وإعداد القادة الإداريين الذين يتولون المناصب الإشرافية القيادية في المنظمة ، التي تعكس نجاحها وتفوقها ، وبناء على هذا الأساسي تتحدد أهمية التنمية الإدارية في النقاط التالية :

- الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بما يكفل إنتاج السلع والخدمات القادرة على تحقيق إشباع حاجات المستهلكين وتحقيق رغباتهم المختلفة والمتجددة .
- تحقيق التوازن والانسجام والتوافق في الأنشطة الاقتصادية وزيادة قدرة الإدارة على تحقيق التوافق والتناسب بين الأنواع المختلفة لبرامج التنمية الإدارية من جهة ، والسعي لتحقيق هذه البرامج من جهة ثانية مما يتولد عنه زيادة الدخل القومي وتحقيق رفاهية المجتمع
- التقدم العلمي والتقني والتقادم المعري والحاجة المتزايدة لمستويات تنظيمية عالية ومتطورة تتناسب مع تزايد الأفراد في المنظمة خاصة في المجال الإداري ، ما يعكسه ذلك من زيادة في المستويات الإدارية وما يصاحبه من تعقيدات في تنفيذ الأنشطة والمهام الإدارية .
- نقص أو انعدام الموارد المالية المخصصة للتنمية الإدارية في المنظمات ، التي تعود إما إلى عدم التأكد من الاحتياجات والمتطلبات المستقبلية لهذه القيادة الإدارية التي ترجع هي الأخرى إلى التغيرات السريعة في طبيعة وظروف المنظمة أو إلى ضغوط العمل .

[1] رافيق بن مرسلي،الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق،رسالة ماجستير،جامعة تيزي وزو،2011 ص30ص.31

- عدم التأكد من مدى جدية البرامج الحالية للتدريب الإداري وصعوبة وبطء تقييم العوائد المتأتية منه[1] كما أن هناك مبررات أخرى تبرز أهمية التنمية الإدارية بالنسبة للدول النامية خصوصا ومن بينها ما يلي :

أ_عامل التخلف الإداري : حيث تعتبر السمة الأساسية والبارزة للأنظمة الإدارية في البلدان المتخلفة ظاهرة الإداري وتنعكس مظاهره في العمل الروتيني والجمود في التنفيذ بطء في الإجراءات وبدائية في العمل والتنفيذ وضعف الإطار الإداري وافتقاره للثقافة التنظيمية والإدارية الحديثة ، ومن مظاهر التخلف كذلك التسيب والتغيب عن مكان العمل وطول وقت تقدم الخدمة[2]

ب_عامل الفساد الإداري : يقصد بالفساد الإداري : " استعمال الوظائف الإدارية بجميع ما يترتب عليها من هيبة ونفوذ وسلطة لتحقيق منافع شخصية ومالية وغير مالية وبشكل منافي للقوانين والتعليمات الرسمية " ، فالفساد يعمل على توجيه وتصريف الجهاز الإداري عن هدفه الأساسي والرسمي إلى تحقيق أهداف خاصة ، ومن أسباب انتشار الفساد الإداري علم تدخل الجهاز الإداري في معالجة الاختراقات ، ضعف الرقابة مما يولد الشعور باليأس لدى الأفراد ويدفعهم لتقديم الرشوة أو استخدام الوساطة للحصول على الخدمة أو الحق وهذا ما يبرز أهمية ضرورة التنمية الإدارية

ج_عامل التحدي الإداري : إن المعضلة الأساسية والتحدي الذي تواجهه الدول النامية يتمثل في القضاء على فجوة التخلف الإداري ومحاولة تجاوزها للحاق بركب العالم المتقدم ، بالتالي فهي أمام تحدي جهاد مضاعف يزيد على ما هو عليه في الدول المتقدمة ، هذا الجهد ينصب على تنمية الموارد البشرية وتنمية الهياكل الإدارية على وجه الخصوص ببرامج التنمية الإدارية .

د_عامل التغيير الإداري : إن التغيير الإداري يمثل مطلب جميع البلدان النامية ، فالإدارة الجيدة هي التي تعمل على إحداث هذا التغيير ، غير أن البلدان النامية سعت جاهدة

[1] الفارس خليل سليمان،إدارة الأفراد،كلية الإقتصاد منشورات جامعة دمشق ،1985ص156
[2] عفيفي محمد الصديق،إدارة الأعمال في المنظمات المعاصرة،مكتبة عين الشمس ،مصر 2003،ص550

لتحقيق هذا التغيير من خلال بناء الهياكل والأطر التنظيمية ولكنها تتميز بقصور واضح في التنمية الإدارية وقصور وفجوة بين الأداء الفعلي والمنشود [1]

الفرع الثالث: أهداف التنمية الإدارية

أ_أهداف التنمية الإدارية:

يمكن إجمال أهداف التنمية الإدارية في النقاط التالية :

• تجنب التقادم الإداري : من خلال تجنب الجمود في ذهنيات وسلوك المديرين والتجديد في طرق العمل و إدارته وتكنولوجية العمل المستخدمة .

• تخطيط عملية الإحلال : حيث تسهل عملية التنمية الإدارية عملية الإحلال والترقية للمراكز الوظيفية الأعلى في الهياكل أو الفصل أو الإستقلالية أو بلوغ سن التقاعد ، أو غير ذلك من الأسباب .

• إرضاء مطلب النمو الذاتي للأفراد : حيث تتحقق أهداف المدراء في الوصول للمراكز العليا ، والشعور بالإنجاز .

في سياق متصل يصنف الكاتب " عامر أبودينة " أهداف التنمية الإدارية كما يلي[2] :

- الإرتقاء بمؤشرات التنمية الإدارية إلى مستوى المقاييس والمعايير الدولية .
- دعم مساهمة الإدارة في تحسين مناخ العمل .
- دعم نظام الجودة بالجهاز الإداري للدولة .
- النهوض بالموارد البشرية .
- التقليص من التكلفة وترشيد النفقات .

وحسب الدكتور " موسى اللوزي " الباحث في التنمية الإدارية فإن جميع الإدارات في مختلف أنحاء المعمورة تتفق على هدف عام ، يتمثل في العمل للوصول إلى مستوى رفاه

[1] الصرن رعد حسن،مرجع سابق،ص38

[2] بوكعباش نوال ،تأثير الموارد البشرية على تنمية الإدارة المحلية في الجزائر،مذكرة ماجستير،كلية الحقوق والعلوم ةالسياسية،جامعة تيزيوزو،2011ص24

متوازن الكل الأفراد والجماعات في أي مجتمع ، على غراره يتم العمل إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التالية : [1]

- تحقيق مستويات عالية من النمو الإقتصادي .
- القضاء على الفقر والجهل والتخلف .
- العمل على تحقيق العدالة الإجتماعية وتقليل التفاوت بين فئات المجتمع .
- تحقيق الإستقرار الإقتصادي .
- تعزيز القدرات العامة للمجتمع

ب_مرتكزات التنمية الإدارية:

تعتمد التنمية الإدارية على مجموعة من المرتكزات نذكرها :

أ_تطوير المنظمات الإدارية:

إن عمليات التطوير للمنظمات الإدارية يجب أن تأخذ بعين الإعتبار الهيكل التنظيمي وأهميته و أبعاده ، لأنه من الصعب البحث في الأنشطة الإدارية والعمليات الإدارية وتطويرها أو تنميتها من دونها ، لأنه يعتبر الإطار الذي يجمع كل الأنشطة الإدارية وكل المدخلات ، فالإدارة الناجحة تحتاج إلى هيكل تنظيمي واضح يبين فيه المستويات الإدارية وخطوط السلطة والمهام والواجبات ، وكذلك الموارد البشرية ، لأنها الأسس التي تعتمد عليها كل النشاطات الإدارية بما فيها القرارات والإتصالات الإدارية ، فالهيكل التنظيمي هو ذلك الإطار في المنظمة الذي تتوقف عليه عملية توزيع مسؤوليات وواجبات العمليات الإدارية ، إضافة إلى ما يتضمنه من معدات وإجراءات يتم إستخدامها في عمليات التخطيط والرقابة و إتخاذ القرار 2

ب_تطوير الإجراءات والأساليب :

[1] اللوزي ، موسى ، التنمية الإدارية المفاهيم ، الأسس ، التطبيقات .عمان ، الأردن ، دار وائل للطباعة والنشر ، 2000. ص37

[2] اللوزي موسى.مرجع سابق ص68

تتطلب تنمية وتطوير الوسائل والإجراءات الإدارية القيام بالدراسات المسحية للواقع التنظيمي قبل ظهور المؤشرات الدالة على وجود عيوب أو مشاكل ، فراسة الواقع التنظيمي تعتبر من العمليات الأساسية لتحديد أوجه الضعف والقصور في المنظمة الإدارية ، فللتعرف عن الأسباب و التراجع وجب القيام بمراجعة شاملة لكل العمليات الإدارية والسياسات التشغيلية و التوظيفية في المنظمة ، لأن تنمية المنظمات وتطويرها تعني ضرورة التركيز على توافر أنظمة فعالة في الإختيار و التعيين والتدريب . فالتجديد المستمر للبناء التنظيمي وتطويره والعمل على تنميته ، يتطلب ضرورة إستخدام أنظمة وأساليب تتوفر فيها درجة عالية من المرونة في الهياكل التنظيمية والأنشطة الإدارية ، فمن أهم مقومات المنظمات الإدارية الحديثة هو الإعتماد على المعايير العلمية من تخصص و توزيع للموارد البشرية البشرية ، وتحديد أولويات الإنفاق المالي ، بالإضافة إلى توفير المناخ التنظيمي السليم وتحقيق الرضا الوظيفي ، وتكوين إتجاهات إيجابية لدى الأفراد العاملين حول التنظيم وأهدافه وسياساتها .

ج_تنمية الموارد البشرية :

تعتبر الموارد البشرية في نظر خبراء الإدارة من العناصر الرئيسية التي يعتمد عليها في تطوير المنظمات ، عن طريق العمل على إستثمار تنمية الأفراد وتدريبهم من خلال التركيز على السياسات التعليمية الجيدة وربطها بالإحتياجات اللازمة ، فالعنصر البشري له دور أساسي هام في كل الجوانب الإقتصادية والإجتماعية والسياسية ، فمستوى التنمية يعتمد على نوعية وتركيبة الموارد البشرية بشكل عام والقوى العاملة بشكل خاص ، لذلك تتحقق قدرة خطط التنمية لتحقيق الأهداف المرجوة عندما تكون عملية إعداد العنصر البشري للمنظمة من حيث تطوير والقدرات والمهارات بفعالية جيدة .[1]

[1] معمري عبد الحق،تنمية الإدارة المحلية معوقاتها في الجزائر،مذكرة لنيل شهادة ماستر حقوق،جامعة ورقلة2014.2015 ص6.7

فإذا أردنا تحقيق النجاح لأي مشروع تنموي ، بدون أن ننجز تنمية إدارية و تطويرا هيكليا لنشاطاتنا وأعمالنا ، والتي تعتمد بالدرجة الأولى على الإنسان ، وجب تطوير هذا الأخير أي الإنسان نفسه ، من خلال تنمية كفاءاته ومواهبه ، لأنه يعتبر الرأسمال الحقيقي لأي

مشروع فهو صانع التنمية والحضارة والإدارة ، فأي تطوير إداري يتجاهل الإنسان ودوره في العملية الإدارية سيواجه الفشل وعدم الفعالية

من هنا فإنه يتأكد ضرورة العناية بالكفاءات الإدارية والعمل على الإستفادة منها ، وتوظيف خبراتها وإمكاناتها ، في سبيل تحقيق قفزة إدارية في حقل الأداء العام أو الخاص[1]

المطلب الثاني:تمييز التنمية الإدارية عن المصطلحات المشابهة لها

نستخلص من مجمل التعارف السابقة وجود تشابك وتداخل التنمية الإدارية مع الفروع الأخرى ، كما هناك إشارة إلى إستخدام التنمية الإدارية مع مفاهيم إدارية أخرى يجب الإشارة إليها ، وضرورة توضيح العلاقة مع هذه المفاهيم ومن أهم هذه المفاهيم نجد التنمية الإدارية و الإصلاح الإداري (الفرع الأول) التطوير الإداري (الفرع الثاني)، ادارتها التنمية (الفصل الثالث).

الفرع الأول: التنمية الإدارية والإصلاح الإداري

يعرف الإصلاح الإداري بأنه: " جهد سياسي وإداري وإقتصادي وإجتماعي وثقافي هادف لإحداث تغييرات إيجابية في السلوك والنظم والعلاقات والأساليب والأدوات ، تحقيقا التنمية قدرات وإمكانات الجهاز الإداري ، بما يؤمن له درجة عالية من الكفاءة والفعالية في إنجاز الأهداف "

عرف مؤتمر الإصلاح الإداري في الدول النامية الذي عقدته هيئة الأمم المتحدة بجامعة ساسكي البريطانية سنة 1971 عملية الإصلاح الإداري على أنه حصيلة المجهودات ذات الإعداد الخاص ، التي تستهدف إدخال تغييرات أساسية في المنظمة الإدارية العامة من

[1] ثروت عباس مشهور، إستراتيجيات التطوير الإداري،الأردن،دار أسامة للنشر والتوزيع،2010ص44

خلال إصلاحات على مستوى نظام الجمعية أو على الأقل من خلال معايير لتحسين واحدة أو أكثر من عناصرها الرئيسية مثل الهياكل الإدارية ، والأفراد والعمليات الإدارية [1]

يرى ليمنس leman أن مفهوم الإصلاح الإداري يتضمن معنيين مختلفين :

_الأول : يتمثل في التغيير الإداري ، والذي يشتمل على مجموع التعديلات والممارسات التي تحدث ضمن الوحدات الإدارية ، وفي العلاقات بين البيروقراطية والمجتمع .

_الثاني : يتمثل في التحديث الإداري ، وهو يتعلق بالبلدان النامية ويعني نقل تكنولوجية الإدارة الغربية إلى هذه البلدان .

يتضمن تعبير الإصلاح الإداري وجود نقائص معينة في أجزاء من الجهاز الإداري كبعض الأنماط والضوابط السلوكية مثلا تحتاج إلى إعادة إلى الحالة السابقة ، أي العمل على إعادتها إلى الحالة التي كانت عليها قبل حدوث هذه النقائص [2]

يمكن الإستنتاج أن الإدارة الحكومية عليها أن تقوم بالإصلاح الإداري ذاتيا ، فهي مطالبة بتصحيح أخطائها أولا بأول عن طريق التقييم والمتابعة والرقابة ، وبإتباع الوسائل العلمية لتحسين أساليب العمل وتنظيم خطوات العمل الإدارية

على الرغم من التشابه والتقارب بين المفهومين ، التنمية الإدارية والإصلاح الإداري ، إلا أنهما يختلفان سواء من حيث الأهداف التي يسعى كل منهما لتحقيقها وحتى من حيث التتابع الزمني لهما ، فالإصلاح الإداري محدد بفترة زمنية ، فبرامج الإصلاح الإداري تنتهي بمجرد زوال الخلل ، أما التنمية الإدارية فتعتبر عملية مستمرة ليس لها نقطة وصول وإنما هي تعبر عن عملية تحسين دائمة

الفرع الثاني: التنمية الإدارية والتطوير الإداري

يعبر مفهوم التطوير الإداري على التحسين في جزينات الجهاز الإداري بالمعنى الميكانيكي أو الهيكلي ، وغالبا ما يركز إهتمامه على البعد التقني والفني في الجهاز الإداري

[1] سفيان شيخ،مرجع سابق ،ص60

[2] عاصم الأعرجي،أساسيات في التخطيط للتطريز الإداري،مطبعة المعارف،بغداد،1977ص05

من خلال إتباع الأساليب العلمية في العمل ، وعلاج المشكلات التي تظهر . ودعم القدرات الإدارية [1]

يعرف كذلك على أنه : " مجموعة الأساليب والطرق المستوحاة بشكل عام من العلوم السلوكية ، التي تصمم لتزيد من قدرة المنظمة على تقبل التغيير وزيادة فعاليتها .

بينما يعرفه بيكار " بأنه : جهد مخطط يشمل المنظمة بأكملها ، ويدار من القمة بغية زيادة فعالية التنظيم وإحساسه بالصحة ، من خلال مدخلات مدروسه في عمليات التنظيم، وذلك بإستخدام نظرية العلوم السلوكية"[2]

إن مفهوم التنمية الإدارية والتطوير الإداري لا يمكن إستخدامهما للدلالة على معنى واحد، سواء من حيث الأهداف أومن حيث التتابع الزمني ، لكن ومع هذا الإختلاف لا يمكن الحديث عن التنمية الإدارية دون تطوير النظام الإداري ، فهناك تسلسل زمني بين هذه المفاهيم بدءا بالإصلاح الإداري ثم التطوير الإداري والتنمية الإدارية وصولا إلى التنمية الشاملة

الفرع الثالث: التنمية الإدارية وإدارة التنمية

من المفاهيم المتداخلة مع مفهوم التنمية الإدارية نجد مفهوم إدارة التنمية ، والتي تعرف في المعجم الإداري بأنها : " تعتبر الأجهزة التي تدير التنمية في المجتمع وبمعنى آخر تتأسس إدارة التنمية على قاعدة دراسة وتحليل ووضع وتنفيذ الحلول لجميع المشكلات فهي إدارة تهتم بفلسفة الأهداف وإستراتيجية التنمية الوطنية وأيضا عملية التخطيط والتنفيذ والتنظيم والرقابة التنموية ، وهي الجهاز الذي يتولى تنفيذ عمليات التنمية " [3]

كما تعرف بأنها : " الإدارة التي تتولى تنفيذ خطط التنمية الإقتصادية والإجتماعية وتشمل كافة أجهزة الخدمات والإنتاج والعاملين بها ، كما تعني طريقة الإدارة العامة في تنفيذ البرامج الإقتصادية والإجتماعية بغرض تنمية المجتمع المتخلف " ، تهتم إدارة التنمية بوضع

[1] عاصم الأعرجي،مرجع سابق،ص06

[2] صلاح الدين محمدعبد الباقي،السلوكا لفعال في المنظمات،الإسكندرية،دار الجامعة الجديدة للنشر2002ص362

[3] سمير الشوبكي،المعجم الإداري،دار أسامة للنشر والتوزيع،الأردن،2006 ص20

الأهداف وإختيار النظريات والنماذج ، وتحديد نظام الأسبقيات والأولويات وتقييم الإطار العام للتنمية بمختلف مجالاتها .

إذن تشمل إدارة التنمية مجموعة من العمليات كوضع الفلسفة التنموية وأهدافها إنشاء وتحديد الأجهزة والمؤسسات التنموية ، ووضع الأطر التنسيقية العامة لمحتويات عملية التنمية الشاملة

يتضح أن إدارة التنمية هي جهاز يحتاج إلى قدرة على ترجمة رغبات المجتمع إلى واقع ملموس ، عن طريق صياغتها وتنفيذها من خلال برامج وخطط تقوم الإدارة بتنفيذها بكفاءة وفعالية ، من خلال ما يتوفر لها من قدرات و كفاءات [1]

لقد جمعت إدارة التنمية بين مفاهيم إقتصادية ومفاهيم إدارية حديثة ومفاهيم السياسات العامة ، وهو ما جعل الكثير يخلط بين المفهومين التنمية الإدارية وإدارة التنمية ، هذا الخلط يدعو إلى التمييز بينهما رغم وجود عناصر مشتركة بينهما .

فبينما ترتكز إدارة التنمية على وضع الأهداف وتحديد الأولويات وفقا لأهميتها إضافة إلى العمل على تحديد نهج ومسار التنمية ومستقبلها ، نجد أن التنمية الإدارية تركيزها مختلف عن إدارة التنمية ، فهي تتمحور حول دراسة أساليب العمل وإجراءاته وطرقه[2]

رغم هذا الإختلاف لا يمكن نفي العلاقة القائمة بين التنمية الإدارية وإدارة التنمية فالعلاقة بينهما تكاملية وضرورية ، فعمليات وضع أي إستراتيجية لإدارة التنمية تعتبر عملا ناقصا إذا لم تتضمن هذه الإستراتيجيات خططا مماثلة للتنمية الإدارية

لقد أثبتت التجارب أنه إذا لم تحدث التنمية الإدارية لمواكبة التغيرات الداخلية والخارجية اللجهات ذات العلاقة ، فسوف تبرز على أعمالها علامات مرضية وسمات تراجعية ملزمة الضرورة إحداث التنمية اللازمة ، إن الدول النامية لا تواجه لوحدها مشكلة التنمية الإدارية

[1] موسى اللوزي،مرجع سابق،ص36
[2] مهدي حسن،التنمية الإدارية والدول النامية،دار مجدلاوي،عمان1996،ص09

وإنما حتى الدول المتقدمة تسعى إلى تطوير أساليب إدارتها كي تستطيع التكيف مع التطورات اليومية ، لكن الفارق الجوهري بين النوعين من الدول يكمن في أن الدول النامية لا تطور إدارتها بشكل ديناميكي ، بل يوجد فتور وتراخ في إحداث التنمية ، ويعود ذلك إلى تعدد المسائل والقضايا التي تهتم بها الدول في البلدان النامية ، إلى جانب المركزية الشديدة التي تتصف بها هذه البلدان.

خلاصة الفصل الأول

من خلال ما سبق و بالاعتماد على ما تم تقديمه في هذا الفصل توصلنا إلى أنه لا وجود لتعريف موحد للإدارة الإلكترونية من طرف الباحثين و الأكاديمين ولكنهم يتفقون على أنها جاءت نتيجة التطور التكنولوجي و العلمي وهي عبارة عن أسلوب أو منهج جديد يعتمد في التسيير الإداري ، و عبارة عن ضرورة فرضتها التحولات التكنولوجية الحاصلة في العالم بالإضافة إلى أنها مطلب هام في تحسين فعالية الخدمات العامة كونها تساهم في تفعيلها و تحقيق كفاءتها بالإضافة إلى أنها تعمل على تحقيق الشفافية في أداء هذه الخدمات و القضاء على مختلف أساليب الفساد الإداري على مستوى الإدارات

أما فيما يخص التنمية الإدارية فتعتبر الجهازالمسؤول عن النجاح الإداري لدى مختلف الأجهزة الإدارية في تحقيق الأهداف هذا يظهر من خلال مشاركتها في تحقيق الأهداف المسطرة ورفع فعالية وكفاءة العمل الإداري

الفصل الثاني
الإطار التطبيقي للإدارة الإلكترونية بالجزائر

تعاني الإدارة العامة الجزائرية من اختلالات ونقائص عديدة حالت دون تحقيق فاعلية الخدمات التي تقدمها ، فعدم كفاءة أنظمة التسيير واتصافها بالبيروقراطية السلبية والجمود وتعقد الإجراءات الإدارية وكثرتها إضافة إلى تفشي ظاهرة الفساد والمحسوبية والمحاباة والأكثر من ذلك عدم الالتزام بقواعد العمل والتباطؤ في أدائه بسبب التسيب الإداري واللامبالاة ، أثر على مردودية العمل الإداري وانعكس سلبا على قيمة و جودة الخدمات العمومية وعلى عملية تطوير الإدارة ومصداقيتها ، كما أثر على دورها في دفع عجلة التنمية وبناء الدولة باعتبارها المحرك الأساسي لهذه العملية ، مخلفة شكاوى و انتقادات متكررة وتذمر دائم من جانب المواطنين لطريقة تسيير الإدارات و سوء الخدمات التي تقدمها وتراجع مستواها باستمرار .

الأمر الذي يؤكد فشل النمط الإداري التقليدي في أداء المهمة المنوطة به هذا من جهة إلى جانب التطورات العالمية الهائلة والسريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما أفرزته من تحديات ، والتي لا تستطيع الإدارات العمومية الجزائرية مواجهتها بأسلوبها التقليدي ، من جهة أخرى ، مما جعلها تعاني من صعوبة التوفيق بين البيئة الخارجية المتغيرة و البيئة الداخلية الجامدة ، و تفتقد لروح الإبداع والتجديد في تقديم الخدمات العمومية بسبب الضغوطات السياقية المتعلقة باتساع رقعة نشاطات تدخل الجهاز الإداري، مع تزايد وتنوع طلبات واحتياجات المواطن ، مجسدة تحديات فعلية أمام الحكومة الجزائرية لابد من مواجهتها والاستجابة لها الأمر الذي جعل إصلاح المنظومة الإدارية وعصرنتها ضرورة حتمية لا مفر منها و أمرا غاية في الأهمية ، و ذلك بالتفكير جديا بضرورة مواكبة المستجدات العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، والتعاطي معها بشكل فعال و كفء على مستوى الإدارات العامة وربطها بمجال الخدمة العمومية لتحقيق تطلعات المواطنين بسرعة وجودة عاليتين و بأقل جهد ووقت وتكلفة ممكنة ، من خلال الاستفادة من التقنيات التي توفرها التكنولوجيا ، معلنة الدخول إلى بيئة الخدمات الإلكترونية بالتحول من النمط الإداري التقليدي إلى النمط الإلكتروني الديناميكي، حيث رسمت الحكومة الجزائرية استراتيجية وطنية لمواكبة حركة التقدم في المجال التكنو– إداري بتبني مشروع الجزائر

الإلكترونية الذي تضمن العديد من الإجراءات الهادفة إلى عصرنة وتحديث الإدارات العمومية في محاولة منها لإدخال أساليب و طرق جديدة في الإدارة والتسيير و الاستفادة من المكاسب والمزايا التي توفرها في تحسين وترشيد الخدمات العامة وممارسة أنجع السياسات للاتصال بينها و بين جمهورها من مواطنين و مؤسسات الأعمال . سوف نعالج في هذا الفصل:

- متطلبات الإدارة الالكترونية لتحقيق التنمية الإدارية و معوقات تطبيقها (المبحث الأول) .
- مشروع الجزائر الالكتروني و اثار تطبقيه (المبحث الثاني)
- مثال تطبيقه للإدارة الالكترونية بالجزائر ، البلدية كنموذج (المبحث الثالث)

المبحث الأول: متطلبات الادارة الإلكترونية لتحقيق لتنمية الإدارية ومعوقات تطبيقها بالجزائر

إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني الحديث يعتبر عملية متعددة الجوانب والمفاهيم فلهذا عملية إستخدام وتوظيف التكنولوجيا الحديثة على مستوى الإدارة الجزائرية يستوجب توفير مستلزمات ومتطلبات حيث تعتبر عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية عملية معقدة تشمل نظاما متكاملا من المتطلبات الإدارية و البشرية والتقنية ، والأمنية باعتبارها تتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتفاعل معها ، وهذا ما يدفعنا إلى ضرورة التطرق إلى مختلف المتطلبات الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية (الطلب الأول).

وهو ما تطرقنا إليه كمطلب أول ومن جهة أخرى فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجزائر يجابه تحديات مختلفة تتباين من نموذج لأخر تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل إدارة وعموما تطرقنا إلى أهم التحديات والمعيقات التي تعترض أغلب برامج الإدارة الإلكترونية وتطبيقها (المطلب الثاني)

المطلب الأول: متطلبات الإدارة الإلكترونية لتحقيق التنمية الإدارية بالجزائر

إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى تنظيم الإتصالات الإلكترونية تعتبر عملية متعددة الجوانب والممارسات ، فهي ليست عملية بسيطة وتقنية بحتة يمكن غرسها في أي بيئة ثم إنتظار ثمارها حاليا ، بل إن عملية إستخدام وتوظيف التكنولوجيا الحديثة لخدمة المجتمعات يستلزم توفير متطلبات عديدة منها: المتطلبات الإدارية و البشرية (الفرع الأول)، المتطلبات التشريعية و الأمنية (الفرع الثاني)، المتطلبات المالية و التكنولوجية (الفرع الثالث).

الفرع الأول: المتطلبات الإدارية والبشرية

أ_ المتطلبات الإدارية :

تنحصر المتطلبات الإدارية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:

أ . وضع إستراتيجيات وخطط التأسيس : ويتطلب ذلك إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط المشروع الإدارة الإلكترونية مع ضرورة الإستعانة بمختلف الجهات الإستشارية لتجسيد المواصفات والمقاييس الخاصة بالإدارة الإلكترونية [1]

ب . القيادة والدعم الإداري : وتعتبر من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان . وتعد القيادة المفتاح الرئيسي النجاح أو فشل أي منها ؛ إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله ، ويجب على القيادة الإلتزام بدعم كل نقاط إستراتيجيات المؤسسة بالإضافة إلى متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات الخاصة مما يضمن نجاح المشروع وتطويره . كما أن قناعة واهتمام القيادة الإدارية بتطبيق تكنولوجيا المعلومات يعتبر أحد العوامل المحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية [2]

ج . الهيكل التنظيمي : لم يعد النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية ، حيث نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية وهي المصفوفات والشبكات ، وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الإتصالات كما يحتاج تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى إجراء مجموعة من التغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية ومختلف الإجراءات التي تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية باستحداث إدارات جديدة ، أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة التطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع ، وأكثر

[1] إيهاب خميس أحمد المير ، " متطلبات تنمية الموارد البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية : دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة بوزارة الداخلية مملكة البحرين " ، (رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية الدراسات العليا ، 2007) ، ص 25

[2] محمد جمال أكرم عمار ، " مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين " . (رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية غزة ، كلية التجارة ، 2009) ، ص 71.

كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول وفق إطار زمني متدرج عبر عدة مراحل تطورية[1]

د_ تعليم وتدريب العاملين وتوعية وتثقيف المتعاملين : تتطلب الإدارة الإلكترونية إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج ، والأساليب التعليمية ، والتدريبية على كافة المستويات . بالإضافة إلى تهيئة الإستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي ، وغير ذلك المتطلبات للتكيف متطلبات الإدارة الإلكترونية

هـ_ وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات : عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الالكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم ، والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول ، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الالكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الالكترونية . وفي هذا السياق نجد أن الدول التي اعتمدت تطبيقات الإدارة الالكترونية لم تصدر تشريعات عامة ، تلزم الإدارات والمؤسسات الحكومية بأداء جميع معاملاتها الإدارية مع المواطنين عن بعد ، بالوسائل الالكترونية إلى جانب الوسائل التقليدية ، حيث أن التشريعات الحديثة في الكثير من الدول الغربية قد يتراوح مضمونها بين إقرار المبدأ ، أي الإعلان عن حق المواطن في الحصول على المعاملات الإدارية والخدمات العامة بوسائل معلوماتية –باستثناء ما يشترط القانون صراحة حضور المعني شخصيا إلى المراكز الإدارية لإتمامه ، وبين إلزام الإدارات العامة على تقديم بعض الخدمات الالكترونية في مجالات أو قطاعات مثل مجال نشر القوانين ، والقرارات الإدارية والمعلومات الإدارية ، و مجال وضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الانترنت ، إضافة إلى مجالات التصاريح المالية والضرورية ، بحيث تلزم الشركات التجارية ، وبعض فئات التجار بتقديم تلك التصاريح إلكترونيا وفق شروط تحدد بأدوات تعاقدية.

[1] ايهاب خميس أحمد المير ، " متطلبات تنمية الموارد البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية : دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة بوزارة الداخلية بمملكة البحرين " ، (رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية الدراسات العليا ، 2007) ص30

في إطار الوصول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة الالكترونية ، يتوجب تطبيق مبدأ الإصلاح الإداري ، والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الالكترونية ، وخبراء التامين المعلومات ، وحماية البرامج والتعاملات ، والوثائق أي محاولة إحداث تغييرات جذرية ، وجوهرية في المفاهيم الإدارية والفنية ، والحاجة إلى قيادات واعية متحمسة ولها القدرة الإدارية وترشيدها ، وتطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة . والبحث عن حلول كفيلة تؤدي إلى تحسين إنجاز الخدمة الوظيفية ، إضافة إلى ضرورة بسط قواعد الإثبات فيما يتعلق بالتصرفات الإلكترونية (كما فعل القانون رقم 230 سنة 2000 في فرنسا) ، والحاجة إلى تشريعات جديدة تخص التوقيع الالكتروني ، وحمايته مثل تشريع اعتماد التوقيع الالكتروني عام 1998 في الولايات المتحدة الأمريكية[1]

ولا يجب أن تقف النصوص القانونية والمفاهيم التشريعية عائق أمام نظام الإدارة الإلكترونية بل يجب إزالة الأطر والتشريعات التقليدية[2]

ويرى جانب من الفقه القانوني أنه على الإدارة القيام بإسناد عملية وضع وتشريع القوانين والأنظمة واللوائح ، والتعليمات من قبل هيئات متخصصة بالمعلوماتية والقانون ، وذلك من أجل معرفة مدى مواكبتها النظام الإدارة الإلكترونية ، وفي الوقت نفسه تقترح التشريعات الجديدة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- إسباغ المشروعية على الأعمال الإلكترونية .
- ضرورة إلزام الجهات الحكومية وفقا لأداة تشريعية بأن تتحول إلى الشكل الإلكتروني
- إضفاء الصفة الرسمية على مخرجات الحاسب الآلي وكافة وسائل التقنية الحديثة حتى يسهل الإعتماد عليها والتعامل بها في الجهات الرسمية .
- إعطاء مشروعية لإثبات الشخصية الإلكترونية برقم معين أو بحساب بنكي ، وكذلك منح التوقيع الرقمي الذي يكون سريا من أجل حمايته من التزوير.

[1] مريم خالص حسين ، الحكومة الإلكترونية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، 2013 ص 449

[2] عبد الفتاح بيومي الحجازي، مرجع سابق ص180

- وضع معايير ثابتة وشفافة لمختلف الإجراءات الحكومية من أجل وضع حد لتدخل المسؤول في تعبئة النماذج .
- تحديد الشروط الواجب توفرها لتمكين الموظف من الوصول إلى سجلات المواطنين مع ضمان سرية هذه المعلومات وحمايتها .

السماح بإمكانية الوفاء الإلكتروني لإلتزامات المواطن ومن بين ذلك و رسوم الخدمات وقيمة الطوابع وغيرها .

- إعتماد البريد الإلكتروني ووضع شروط التحقق من المرسل ، وذلك للحد من إمكانية الإستخدام من قبل الغير.
- إعطاء الشرعية للشراء والبيع بالنظام الإلكتروني[1].

ب_المتطلبات البشرية:

يعتبر العنصر البشري أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي منظمة ، فلذلك يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الالكترونية، حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الالكترونية ، فهو الذي اكتشفها و من ثم طورها و سخرها لتحقق أهدافه التي يصبوا إليها ، لذلك فإن الإدارة الالكترونية من و إلى العنصر البشري و تتمثل البنية التحتية البشرية للأعمال الالكترونية في عة الملكات العلمية و الفنية و التقديم الخدمات المرتبطة بالأعمال الالكترونية سواء تلك المهارية المؤهلة المرتبطة بالبنية التحتية الصلبة تأسيسات ، توصيلات ، تشبيك ، تصليحات ، تطوير أو البنية التحتية الناعمة ، تقديم خدمات ، استشارات ، نماذج أعمال جديدة ، برمجيات تطبيقية .... الخ .

إن برامج الإدارة الالكترونية هي برامج جديدة على الموظف ، و تحتاج إلى خبرات و مهارات غير متوفرة في الأجهزة الإدارية ، والتحول إلى نظام الإدارة الالكترونية يغير تركيبة العمل داخل الجهاز الإداري ، حيث يظهر ويتزايد دور محترفي استخدام الكمبيوتر و

[1] بوعبد الله علي ،دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل خدمات الإدارة المحلية،مذكرة لنيل شهادة ماستر، حقوق جامعة جيجل،2017.2018،ص27

الانترنت ، و يتراجع دور الموظف التقليدي ، كما تظهر وظائف جديدة ربما لم تكن معروفة قبلا داخل بعض الأجهزة ، و بالتالي فإن مكون التنمية البشرية و كفاءة العنصر البشري تلعب دورا حاسما في نجاح البرنامج ، و هذا يؤكد أن تطبيق الإدارة الالكترونية يتطلب تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها هذا يعني ضرورة إعادة النظر بنظم التعليم و التدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط و البرامج و الأساليب و المصادر التعليمية و التدريبية على كافة المستويات الإدارية[1]

هذا في سياق أما في سياق أخر يمكننا تبيان دور العنصر البشري في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث أنه ورغم كون الإدارة الإلكترونية هي الاعتماد على الوسائل الإلكترونية والحاسوب إلا أن الجانب البشري أساسي في وجود هذه التكنولوجيات ، خاصة منها العقول الذكية البشرية باعتباره العنصر المكون والموجد لهذه القفزات ، فالمعلومات أو البيانات والمعطيات البرامج هي من ابتكار الإنسان ، حيث يدخل إلى الأجهزة الإلكترونية ويقوم بمراقبتها ، وهذا لوجود عدة مؤثرات سواء بيئية أو مادية أو حتى بشرية ، لذلك لابد من وجود متطلبات بشرية في الإدارة الإلكترونية حيث تتمثل في :

تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات البرمجيات والعمل على الأنترنيت . استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات . ايجاد نظم فعالية للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم من أجل كسبهم وعدم بحثهم عن جهات الأخرى قد تقدم لهم أفضل الفرص ، من خلال منحهم رواتب مناسبة وتوفير المناخ لأداء عملهم . إن من أهم متطلبات الإدارة الإلكترونية تنمية وتطوير الموارد البشرية ، لإيجاد كوادر متخصصة ، وعلى درجة عالية من المهارات المختلفة والمرتبطة للبيئة الأساسية لنظم المعلومات وقواعد البيانات ونظم العمل على شبكة الأنترنيت

[1] عاشور عبد الكريم ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو.م.أ والجزائر ، رسالة ماجيستير غير منشورة ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة منتوري قسنطينة (الجزائر) ، 2010 ص177

. محالة البحث عن الكوادر والأفراد المؤهلين محليا ودعمهم وتطوير مهاراتهم ومنحهم الفرص ، ذلك لولائهم أكثر من الأفراد الأجانب. [1]

الفرع الثاني : المتطلبات التقنية و المالية

أ_المتطلبات التقنية :

يشكل هذا المحور حجر الأساس لموضوع الإدارة الالكترونية ، حيث يمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع و يتم من خلالها تمثيل المعلومات و نقلها الكترونيا مع ضمان سريتها و دقتها ، و تنفيذ المعاملات باستخدام الشبكات الالكترونية صحتها و مصداقيتها ، أن توفير البنية التحتية من تكنولوجيا معلومات اتصالات و توفير الأجهزة و المعدات و البرامج و أساليب و مصادر المعرفة الملائمة و إتاحتها للاستخدام على أوسع نطاق ممكن من متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية ، والبنية التحتية التقنية تنقسم إلى قسمين هما :

أولا : البنية التحتية الصلبة للأعمال الالكترونية : و تتمثل في كل التأسيسات والتوصيلات الأرضية والخلوية (عن بعد) و أجهزة الحاسوب والشبكات و تكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الالكترونية و تبادل البيانات الكترونيا .

ثانيا : البنية التحتية الناعمة للأعمال الالكترونية : و تتمثل في مجموع عة الخدمات المعلومات و (Network Operating Systems) الخبرات و برمجيات النظم التشغيلية للشبكات التي يتم إنجاز وظائف الأعمال الالكترونية (Applications Software) برمجيات التطبيقات من خلالها .و هذه تتكون من مواقع الويب ، قواعد البيانات الالكترونية ، خدمات الشبكات ، الخدمة لسلسة القيمة (Intranet) الذاتية للزبون ، خدمات التجارة

[1]سميرة مطر السعودي،" **معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من جهة نظر مديري وموظفي الموارد البشر** ."المملكة المتحدة، الجامعة الإفتراضية الدولية، ص44 <www.abahe.co.uk/Obstacles4o-the-appUcation-of-e-governance.، منشور على الموقع

الالكترونية على الويب ، الشبكة الداخلية لسلسة القيمة الخارجية (Extranet) الداخلية و الشبكة الخارجية وتتمثل مكونات البنية التحتية من ما يلي : [1]

1_تقنيات الاتصالات : تعد العمود الفقري لتنفيذ العمل إلكترونيا لقيامها بدور نقل المعلومات وتبادلها عبر المواقع المختلفة وتتكون من عنصرين رئيسيين وهما :

أ . قنوات الاتصال : تمثل الوسيط الناقل للمعلومات من موقع إلى آخر سواء عبر القنوات السلكية والمتمثلة في الأسلاك النحاسية أو خطوط الألياف البصرية التي تنقل المعلومات بسرعات عالية أو عبر القنوات اللاسلكية والتي منها الأرضية المايكرويف ، أو بالقنوات الفضائية التي تعمل من خلال أقمار الاتصال والتي تعرف بالأقمار الصناعية .

ب . محطات الاتصال أو إعادة الإرسال أو التحكم : وتمثل العنصر المتحكم بنقل المعلومات و تتكون من مكونات الكترونية مختلفة قد توجد كليا أو جزئيا في المحطات المختلفة تبعا لوظائف المحطة ، ومن هذه المكونات : أجهزة تختص بالإرسال والاستقبال ، وهناك أيضا أجهزة المضاعفة والتوجيه التي تعمل على تجميع المعلومات من مصادر مختلفة وإرسالها عبر قناة واحدة ، إضافة لتوجيه المعلومات عبر أفضل الطرق بين المرسل والمستقبل ، وهناك كذلك مكونات الكترونية تكفل التكامل بين شبكات الاتصال بالربط بينها إلكترونيا وبالتالي تحقق الجودة في الاستخدام .

2_ تقنيات الحاسب الآلي ومكوناته ومن أهم المكونات الحاسوبية للبنية التحتية للإدارة الالكترونية ما يلي :

أ . المكونات المادية : وتتمثل في أجهزة الحاسب الآلي بمختلف أنواعها وقدراتها ، إضافة إلى الأجهزة الملحقة بها ، والتي تعتبر ضرورية كأجهزة الإدخال أو الإخراج بمختلف أنواعها .

ب . المكونات المنطقية وتشمل نظم برامج التشغيل وبرامج التطبيقات وخلافه .

[1] عبان عبد القادر،تحديات الإدارة الإلكترونية بالجزائر،أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة في علم إجتماع،جامعة بسكرة،2016 2015ص75

ج . مستلزمات البنية التحتية لأعمال الحاسب الآلي داخل مبنى المنظمة مثل : المواقع المكانية ، التوصيلات السلكية ، الأجهزة المساندة ، الطاولات الخاصة بالحاسب وغير ذلك

3 _شبكات الحاسب الآلي : تعني كلمة شبكة توصيل مجموعة من الحاسبات معا بواسطة سلك أو كيبل بشكل مباشر ، أو عن طريق خطوط الهاتف السلكية أو اللاسلكية ، أو عن طريق الأقمار الصناعية ، بغرض الحصول على المعلومات والبيانات وتبادلها فيما بين هذه الحاسبات ، وفيما يلي توضيح لأهم أنواع الشبكات :

(Internet) :شبكة الإنترنت ورغم كبر حجم الكرة الأرضية ، (World Wide Web)
(الشبكة العنكبوتية العالمية وامتدادها الجغرافي إلا أنها باتت تغطي أجزاء كبيرة منها وهي مفتوحة لأي شخص في العالم.

(Intranet) :شبكة الإنترانت وتعرف بأنها الشبكة الداخلية للمنظمة ، والتي تسمح للموظفين والمنتسبين لهذه المنظمة بالحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها داخل المنظمة مع فتح قنوات اتصال جديدة بين الموظفين ، والفرق الرئيسي بينها وبين شبكة الإنترنت هو أن الأخيرة مفتوحة لأي شخص في العالم ، بينما الأولى خاصة فقط بمنتسبي المنظمة وتحمي بما يسمى بالجدار الناري من الغرباء

الفروقات	الإنترنت	الإنترانت
الملكية	غير مملوكة لأحد	هي ملك للمؤسسة التي تستضيفها
الوصول	أي شخص يمكنه الوصول إليها	فقط الأشخاص المسموح لهم
المحتوى	تحوي مواضيع ومعلومات مختلفة	تحوي المعلومات الخاصة بالمؤسسة

المصدر: إبراهيم بختي،التجارة الإلكترونية،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر 2005،ص35

(Extranet) .شبكة الإكسترانت وتعرف بأنها " شبكة إنترانت خاصة يسمح البعض المستفيدين المحددين سلفا بالدخول عبر شبكة الإنترنت إلى الإنترانت ولكن بصلاحيات وقيود د محددة " ، وبذلك تكون تطويرا لشبكة الإنترانت تلبية لمتطلبات أنشطة المنظمات على اختلاف أنواعها ، وخاصة في المجالات التجارية[1]

ب_المتطلبات المالية:

يقترن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية بالإمكانات المتاحة للمؤسسات من خلال توافر السيولة النقدية لديها ، والتي تسهل تطبيقه و تضمن نجاحه حتى لا يتوقف في منتصف الطريق انتظارا للدء دعم ، مما قد يعطل المشروع ، و من ضمن التكاليف التي تتحملها المؤسسات نتيجة التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية : تكلفة شراء الآلات والمعدات ، و تكاليف الدورات التدريبية للعاملين في مجال استخدام الحواسيب والشبكات، إجراء صيانة دورية و تدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات و مواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية على مستوى العالم2

إن هذا التحول الإلكتروني ليس عملية سهلة بل شاقة تعتمد على توفر أساليب علمية و تقنيات تتطلب خبرات و تخصصات رائدة ، و تستغرق وقتا في الإعداد والتخطيط ينبغي أن تتيحه القيادات الإدارية العليا بصبر و توفر للقائمين عليها الإمكانات المادية والمالية اللازمة وفق المقومات الموضوعية المقررة في تلك المشروعات . و من هنا يتوجب على الإدارة تجنب محاولات ترقيع النظم الحالية و فرض أساليب التعامل التقليدية على الناس من خلال استخدام شكل جديد الخدمة مع استمرار الأوضاع الحالية من التعقيدات الإدارية والإجراءات المتكررة و غبر المبررة والمستندات والأوراق المطلوب تقديمها بلا فائدة 3

[1] عبان عبد القادر، مرجع سابق ،ص76

[2] سليمة سعيدي ، " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية من وجهة نظر مسؤولي المكتبات الجامعية لولاية قسنطينة المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات 04(2013) ص88

[3] **علاء عبد الرزاق سالمي،مرجع سابق،ص59**

كما أن عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليس أساسها الحاسبات شبكات الاتصالات و غيرها من الجوانب التكنولوجية و الاتصالية فحسب رغم كونها عناصر أساسية و مهمة للإدارة الإلكترونية ، و لكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير تسانده تدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسؤوليتها الرئيسة و هي خدمة المستفيدين و تحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة الأداء . مما يعني أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب توليفة متنوعة من المتطلبات السياسية ، الإدارية ، التكنولوجية ، التشريعية ، الأمنية ، البشرية والمالية و غيرها من المتطلبات الأساسية التي تتكامل أدوراها و تأثيراتها في سياق عملية التحول الإلكتروني للمنظمة في ظل مجتمع معلوماتي . الأمر الذي يؤكد الطبيعة المتنوعة لمتطلبات الإدارة الإلكترونية والتي تعكس بدورها تعدد أبعادها و الفواعل المسؤولة عن تطبيقها و توفير متطلباتها هذا من جهة ، كما يؤكد أن التغير الذي يرافق الإدارة الإلكترونية هو تغير حقيقي و جذري و طويل المدى ، مما يعني أن هدف الوصول إلى توفير هذه المتطلبات لا يمكن تحقيقه إلا من خلال رؤية استراتيجية متكاملة لإعادة هندسة عمليات و وظائف المنظمات العمومية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات[1].

وهذا المطلب له دور حاسم في نجاح مشروع الإدارة الالكترونية إذ يجب على الحكومات توفير مستوى مناسب من التمويل بحيث يمكن الحكومة من إجراء صيانة دورية وتدريب الكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عالي من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والإدارة الالكترونية على مستوى العالم.

الفرع الثالث: المتطلبات التشريعية والأمنية

أ_المتطلبات التشريعية (القانونية) :

والذي يغير أساس عمل نظامي لتحديد العلاقات بين الجهات المتعاملة مع أجهزة الإدارة الالكترونية ، إن ضمان حقوق جميع الأطراف يتطلب توفير تشريعات كفيلة بتحديد أطراف

[1] **علاء عبد الرزاق سالمي وخالد إبراهيم السليطي، الإدارة الألكترونية، داروائل للنشر،عمان 2008،ص65**

العمل ، التي تشتغل فيها أنظمة الإدارة الالكترونية يترتب عن ذلك توفير تشريعات جديدة لضبط أسلوب التعامل الجديد على الأوضاع التي نشأت الحاجة إليها ومن المتطلبات الإنسانية للعمل تذكر :

- تشريعات تنظيم نشر المعلومات والمحافظة على الأسرار .
- تشريعات خاصة بتحديد رسوم استخدام المواقع الالكترونية .
- تشريعات خاصة انتهاك سر التوقيع الالكتروني .
- تشريعات خاصة بضمان حقوق الأطراف المعنية بالعمل الالكتروني .[1]

ولكي يتم تطبيق الإدارة الالكترونية يجب مراعاة بعض الأنظمة واللوائح:

- شمولية الأنظمة واللوائح لجميع أنشطة ومجالات عمل المنظمة .
- استقرار الأنظمة واللوائح ووضوحها عامل ساعد على استخدام وسائل التعبئة .
- أن تكون مرنة بما يساعد على إدخال كل ما يستجد من تعبئة وتحديث وتطوير دون تعقيدات أو تأخير .

فلا بد من وضع القوانين والسياسات المنظمة للتعامل الالكتروني ، ولن يأتي ذلك إلا بتضافر الجهود نظر لما يتطلبه الأمر من جهود جبارة ومكثفة على جميع المستويات بحيث تشمل جميع جوانب السلطة القضائية بما فيها التنفيذية والتشريعية فلقد أصدرت الولايات المتحدة الأمريكية قانون إن البنية السياسية للمعلومات والاتصالات القومية عام 1993 وفي عام 1995 اقر الكونجرس الأمريكي مشروع تعديل قانون الاتصالات لأحكام الرقابة على المواد الإباحية أما في ألمانيا فقد صدر أول قانون عام 1970 وتناول موضوع الخصوصية وامن البيانات التي تم إعدادها أو معالجتها بواسطة الحاسوب . [2]

[1] عمار بوحوش،نظريات الإدارة الحديثة القرن الواحد والعشرين،دار المغرب الإسلامي،بيروت2006،ص185
[2] عبد المالك الدناتي،الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت،دار الفجر والتوزيع،القاهرة 2003،ص65

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى إستعداد تشريعي متكامل حيث يقتضي هذا الأخير تدريب القضاة وأعوانهم على أداء هذا النظام الإلكتروني الجديد والغامض بالنسبة لهم

ب_ المتطلبات الأمنية:

على الرغم من كل ما يقدمه عصر المعلوماتية في الوقت الحاضر من امتيازات و خدمات ، إلا أن هناك تحديات كبيرة تنصب في أغلبها على سرية المعلومات اء كان ذلك يتعلق بحفظ المعلومات و تخزينها الكترونيا أو المحافظة على سريتها بين المؤسسات أو التأكد من وجود المعلومة المطلوبة و إتاحتها للجميع بشكل متساوي ، و تتضمن سرية المعلومات على محاور متنوعة منها السرية ، و التكامل ، وتوفير المعلومات ، و معرفة تاريخ دخول أي شخص إلى المعلومات و أمن المعلومات ، ونذكر بعض الإجراءات التي تتطلبها الإدارة الالكترونية لتحقيق أمن المعلومات و تقليص التأثيرات السلبية لاستخدام شبكة الانترنت ومنها :

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت
- وضع القوانين و اللوائح التنظيمية و العقوبات الأمنية التي تحد من السطو الالكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الالكترونية.
- تطوير أدوات تشفير في البرمجيات للمحافظة على الخصوصية و خاصة في البرمجيات المتعلقة بخدمات الانترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية شخصيته وتعاملاته عبر الشبكة.
- وضع سياسة حماية عامة لأمن نظم المعلومات المحاسبية تتحدد حسب طبيعة عمل المنشأة
- يجب على الإدارة العليا في المنشأة دعم أمن نظم المعلومات لديها
- يجب أن توكل مسؤولية أمن نظم المعلومات في المؤسسة الأشخاص محددين
- تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة .
- تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية

- الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن
- تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط
- تأمين استمرارية عمل وجاهزية نظم المعلومات خاصة في حالة الأزمات ومواجهة المخاطر المتعلقة بنظم المعلومات[1]

ج_المتطلبات السياسية:

تمارس القيادة الإلكترونية الدور الرئيس في صياغة و تفعيل التحول نحو الإدارة الإلكترونية بل إن عملية التحول نحو هذه الإدارة هي في حد ذاتها نتيجة اقتناع و تصميم القيادة في المنظمات ، و لكي تتحقق عملية التحول التي تمت الإشارة إليها بنجاح فإن الضرورة و الحاجة تقتضيان توافر عدد من الموظفين المنتخبين ، و كذلك توافر عدد من الإداريين و المخططين القادرين على التعامل والتكيف مع التقانة

كما تتطلب الإدارة الإلكترونية قيادة سياسية تعبر علنا عن التزامها بدعم الجهود الرامية للتحول إليها من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والاقتصادي والتقني الذي يسهم في إطلاق القدرات الإبداعية إلى أقصاها ، فقرار التحول هو قرار سيادي يتخذ على أعلى المستويات في المنظمة و من دون ذلك تبقى الإدارة الإلكترونية مجرد فكرة على ورق لا قيمة لها إطلاقا [2]

هي كذلك وجود إرادة سياسية من طرف القيادة السياسية لدعم الهياكل الإدارية والعمل على إدخال التغيرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة أي هذا الالتزام من طرف القيادة السياسية بالجهود الهادفة للتحول إلى الإدارة الالكترونية من خلال توفير الجهد والوقت والمتابعة المستمرة يمثل العنصر الأساسي لنجاح عملية التحول إلى الإدارة الالكترونية ، يتطلب التزام القيادات السياسية التثبيت مشروع الإدارة الالكترونية القيام بعدة

[1] اللوزي موسى،المرجع السابق،ص145

[2] صدام حسين علي وعلاء أحمد حسن ، مدى توافر بعض متطلبات الاستعداد الاستراتيجي للتحول نحو الإدارة الإلكترونية : دراسة حالة مديرية العامة للتربية نينوى " مجلة تنمية الرافدين 104 (2011) ص-65.

إجراءات ما يؤكد دور السياسة هو الإعلان عن تنفيذ حكومة الكترونية في غضون 180 شهرا

– تفهم القيادات السياسية ودعمها للتغيرات الإدارية والتنمية التي يجب اتخاذها للتحول إلى الإدارة الالكترونية .

– دعم ومشاركة رؤساء الأجهزة ومساعدتهم في عملية التحول والتأكيد عن أن والمتعاملين مع الجهاز الإداري يدركون الالتزامات المسندة لهم لتنفيذ عملية التحول [1]

ومن جانب أخر نجد بعض المتطلبات الثانوية المتعلقة بالمواطنين حيث يتطلب الدخول إلى عالم الإدارة الإلكترونية أن يكون المواطنون على مستوى من التأهيل والثقافة الحاسوبية التي تؤهلهم للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والتي تتمثل في استخدام الحاسوب و الأنترنت للإيفاء بمتطلبات الإدارة الإلكترونية ، لأن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية لا يتم إلا بتوفير مستوى من التأهيل للطرفين العاملين والمتعاملين مع المشروع .

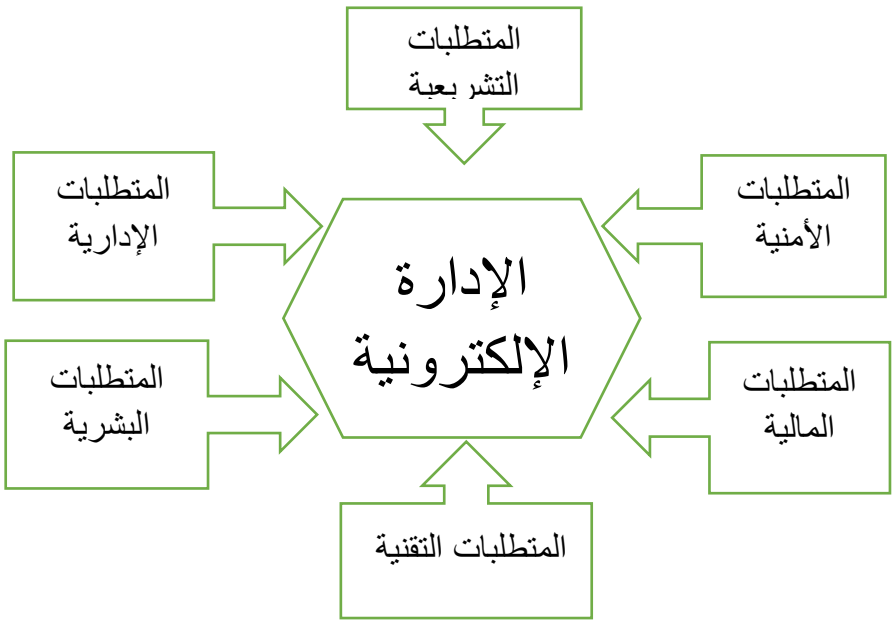
لذلك لابد من اتباع عدة خطوات للمساعدة على تحقيق هذا المتطلب :

- عقد المحاضرات والندوات عن تقنية المعلومات لجميع أفراد المجتمع .
- إدراج التقنيات الإلكترونية كإحدى المواد المقررة في المناهج التربوية والتعليمية للطلاب والطالبات .
- إطلاق برامج إعلامية لتثقيف جميع أفراد المجتمع
- إجراء ودعم الدراسات والبحوث المتعلقة بالإستفادة من التقنيات المعلوماتية [2]

هذا الشكل الأتي يبين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجزائر :

[1] إبراهيم الغوطي ، " متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في القرارات الفلسطينية " ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2006 ص 7

[2] عادل غزال ، " مشاريع الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق : مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013 " . تم تصفح الموقع بتاريخ : 9/05/2021 على الساعة Am11
. www.Journal.cybraria.ns . inf / index.php ? opition.id = com - content . view = article .



المصدر: من إعداد الباحث

المطلب الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

على الرغم من الحاجة الملحة في المجتمعات التي لم تعمم تطبيقات التكنولوجية على دوائرها إلى خوض هذه التجربة ، إلا أن هذا المشروع الحضاري قد تعترضه عدد من المعوقات ، وعلى مختلف الأصعدة : الإدارية ، البشرية ، المالية ، التكنولوجية ، التشريعية والأمنية ، مما يحد من فرص التطبيق ، أو يعطل المشروع ، أو يجهضه ، و ربما يحول دون البدء في تطبيقه أصلا ، و يمكن استعراض تلك المعوقات فيما يلي:

الفرع الأول: معوقات إدارية و بشرية

أ_ المعوقات الإدارية:

تتجه بعض الدراسات إلى تحديد ومحاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الالكترونية ، وترجعها إلى الأسباب الآتية :

- ✓ عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الالكترونية ، من إضافة أو دمج بعض الإدارات ، أو التقسيمات ، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات ، وتدفق العمل بينها .

- ✓ غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الالكترونية .
- ✓ إستهانة بعض القيادات بضرورة متابعة خطوات مشروع التحول ، و مراقبة تطوراته، تحسبا الظهور عارض أو حاجة تلزم المشروع وقت تنفيذه وللتأكد من أن خطة التحول تطبق بالتزام وعلى نحو صحيح
- ✓ المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية ، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية .
- ✓ مقاومة التغيير في المنظمات ، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ، ومستقبلهم الوظيفي [1]
- ✓ الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية كنقص الدورات التدريبية للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية ، وضعف التحفيز بنوعيه (المادي ، والمعنوي) لاستخدام التقنيات الإلكترونية .
- ✓ التصور والاعتقاد الخاطئان بأن التغيير يحدث فقط في العمليات والإجراءات الإدارية، في حين ينبغي أن يشمل التغيير علاقات القيادة بموظفيها ، وعلاقاتها بالقيادات الأخرى الأدنى منزلة ، و كثيرا من مفاهيم البيئة الإلكترونية ، كالشفافية والمرونة و نبذ المركزية و غيرها
- ✓ ضعف التخطيط الاستراتيجي : يعتبر من المعوقات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، فالتخطيط أحد الوظائف الإدارية المهمة لأنه يساعد على اتخاذ القرارات الإستراتيجية في الإدارة وبالتالي إعطاء صورة واضحة للمستقبل والإعداد الجيد والملائم له ، ولكن غالبا ما تشوبه بعض المعوقات تتمثل في :

- احتياج عملية التخطيط إلى قدر كبير من التحليل والقدرة على التنبؤ بالمستقبل ، وحاجته إلى المعلومات المتعددة والمتنوعة خاصة فيما يتعلق بالإدارات التي لها علاقة بالتخطيط وبالنشاطات ذات العلاقة بما يكفل توضيح كل الجوانب للمخطط

[1] أل فطيح قبلان حمد،دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية،رسالة ماجستير،جامعة نايف العربية للعلوم،الرياض2008 ص43

- عدم تحقيق التوازن بين خطة الإدارة والاستراتيجية الكلية ، نظرا لتعدد الإدارات مما يتطلب وضع خطط فرعي الكل جزء في المشروع[1].

ب_ معوقات بشرية:

- ✓ محدودية وعي صناع القرار في بعض المؤسسات و بخاصة الحكومية ، بأهمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية و عوائدها ، مما يؤخر تلك المؤسسات عن اللحاق بركبها .
- ✓ قصور نظرة بعض الأفراد إلى المشاريع التقنية و الحاسوب عامة واقتصارها على رؤية ما تكلفه من نفقات ، دون النظر إلى ايجابياتها و فوائدها .[2]
- ✓ قلة العناصر البشرية المدربة والقادرة على التعامل والتشغيل والصيانة التقنية الجديدة والمعقدة . و التدريب
- ✓ ضعف الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع العاملين في مجال المعلومات الإدارية على التطوير متابعة التعليم وا لتدريب
- ✓ قلة برامج التدريب في مجال التقنيات الحديثة المتطورة
- ✓ انتشار الأمية المعلوماتية والتكنولوجية ، والتي تقف غالبا عائقا أمام استخدام الأفراد والإدارات والمجتمعات للأجهزة التكنولوجية الحديثة .
- ✓ الجهل باللغات التقنية خاصة اللغة الإنجليزية التي لا يمكن الاستغناء عنها للحصول على معلومة دقيقة و برامج متطورة
- ✓ عزوف الكفاءات المتميزة عن العمل لدى المؤسسات الحكومية المقصرة في إنفاقها على الجانب التقني ، و توجه هذه الكفاءات للعمل لدى مؤسسات القطاع الخاص التي تدفع بسخاء لجذب هذه الخبرات والاحتفاظ بها ، وربما تلجأ هذه الكفاءات إلى الهجرة وبخاصة في الدول النامية – إلى أسواق عمل خارجية يستثمرون فيها قدراتهم ، مما يضيق قاعدة المستفيدين من أفراد المجتمع من هذه الخبرات ، وربما يحرم المجتمع عطاءها تماما في حالات الهجرة .

---

[1] رابحي لخضر،الإدارة الإلكترونية كألية من أليات التنمية الإدارية،مجلةالدراسات القانونية والسياليةالعدد3جانفي2016 الأغواط،ص247

[2] حسين محمد حسن،مرجع سابق،ص191

- ✓ ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي
- ✓ عدم تطور اختيار القائمين على الأجهزة الإلكترونية ، حيث يتم اختيارهم اعتمادا على المقابلة الشخصية ، دون أن يقترن ذلك بممارسة عملية على هذه الأجهزة .
- ✓ انتشار الفساد الإداري ، بوجود مجموعات أصحاب المصالح الخاصة الذين لا يرغبون في تطبيق هذا النمط المتطور ، وهذه المجموعات المقاومة للتغيير قد تكون من المجموعات التالية :

- قدامى الموظفين ، والمديرين ممن وصلوا إلى بعض المناصب ، وتقلدوا السلطات، ونالوا الامتيازات في ظل الأساليب التقليدية و يخشون أن يفقدوا صلاحياتهم أو امتيازاتهم في ظل استخدام الحاسب الألي وشبكة المعلومات في مشروع الحكومة الإلكترونية .

- بعض المتعاملين مع الجهات الحكومية من المواطنين والشركات الذين تعودوا على أسلوب استثمار العلاقات الشخصية أو الوساطة للحصول على مصالح خاصة (أمر توريد أو مناقصات حكومية) ، ففي ظل الحكومة الإلكترونية سوف تسود الشفافية فيتم وضع مواصفات موضوعية ، تمثل هذه المناقصات أو الأوامر على شاشة الأنترنت فيراها الجميع ، و هو ما يمكن أن يقلل إلى أدنى حد من الفوائد غير المشروعة التي كان يجنيها بعض أصحاب المصالح قبل تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية .
- الموظفين غير القادرين على إحراز مكانة طيبة في ظل العمل وفق أسلوب الحكومة الإلكترونية ، و خصوصا من يشعرون أن تعليمهم و تأهيلهم و تدريبهم لن يمكنهم من أن يحصلوا على هذه المكانة الطيبة مقارنة بزملائهم
- المواطنون الذين تعودوا على أساليب العمل القديمة ولا يريدون تغييرها ، أو الذين لا يملكون تقنيات التعامل شبكة الأنترنت فيشعرون بالغيرة . يمتلكون هذه التقنيات، و

بصفة عامة فإن معظم الناس يخشون التغيير و خصوصا حينما لا يعرفون أبعاده .[1]

الفرع الثاني: المعوقات التشريعية والأمنية :

أ_المعوقات التشريعية:

_ صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تتناسب و العمل الإلكتروني مما يتطلب جهدا ووقتا طويلا

_ عدم صلاحية الأنظمة واللوائح التقليدية المعمول بها لتطبيقها على الإدارة والمعاملات الإلكترونية ، مما يجعل هذا البديل لا يفي بالحاجة في ظل غياب الأنظمة واللوائح التي تضبط علاقات العمل والتعاون داخل الإدارات الإلكترونية .

_ قصور التشريعات والقوانين ، مثل قواعد الإثبات والحجية والمصداقية ، مما يجعل الخوف كبيرا داخل المقدمين على خوض التعاملات الإلكترونية في ظل غياب ما يثبت حقوقهم من الوثائق ، و عدم الاعتراف بحجية الوثائق الإلكترونية و اعتمادها أدلة إثبات أو الاعتراف بمصداقيتها .

_ تأخر وضع التشريعات القانونية التي تضمن اعتماد التوقيع الإلكتروني والتعامل مع البريد الإلكتروني والتحقق من شخصية طالب الخدمة ، مما يعرقل كثيرا من المعاملات الإلكترونية التي كان من الممكن أن تكون أكثر سلاسة في وجود هذه التشريعات و تحقق الفائدة المرجوة منها .[2]

_ عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية ، تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق و تخريب برامج الإدارة الإلكترونية، و تحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها

[1] سليمة سعيدي،مرجع سابق ،ص95
[2] حسين محمد الحسن، مرجع سابق ،ص195.196

_ عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق أطر قانونية ، تحدد شروط التعامل الالكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق ، وتخريب برامج الإدارة الالكترونية ، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الالكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الالكترونية ، و صعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات

وهذا في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل ، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية ، والسرية في التعاملات الالكترونية[1]

ب_المعوقات الأمنية:

تتمثل هذه المهددات في التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية ، خوفا عن ما يمكن أن تؤديه من مساس وتحديد العنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية ، ويمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الالكترونية ، مثل التحويلات الالكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان ، أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية ، حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها

وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي :

- العنصر المادي : من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات .
- العنصر التقني : باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات .
- العنصر البشري : بالعمل على تنمية مهارات ، ورفع قدرات ، وخبرات العاملين في هذا المجال

لكن الإشكال الذي يحتاج إلى نقاش هو كيف يمكن تحقيق التنسيق ، والانسجام بين هذه العناصر ، في ظل التباين بين محددات كل عنصر منها ، خاصة أمام مشكل الفجوة

[1] بن عيشاوي أحمد،أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال ،مجلة الباحث،جامعة ورقلة،الجزائر العدد07 ،2010،ص290

الرقمية، وضعف مؤشرات الجاهزية ، وتباين مستوى التقدم التقني بين دول متقدمة وأخرى نامية[1]

وفي سياق أخر نجد من بين أهم العوائق الكبرى التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية مايعرف بالهاجس الأمني إذ تبقى المخاوف كبيرة لدى المتعاملين مع تلك الإدارات من نجاح إحدى محاولات الاختراق للإدارة التي يتعاملون معها ، و أن يمس ذلك الاختراق البيانات الخاصة بهم بالحذف أو التدمير ، أو استغلالها في أعمال غير مشروعة ، مما يعزز هذا الهاجس.

يبقى الهاجس الأكبر ما يعتري الكثيرين من فقدان الإحساس بالأمان تجاه كثير من المعاملات الإلكترونية مثل التحويلات الإلكترونية ، والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان .[2]

فالخطورة الجمة هي التي تهدد العمل الإداري الإلكتروني من جهة ، و تهدد أيضا بدرجة أعلى من الخطورة المعلومة الإلكترونية ، التي هي في أغلبها رسمية من جهة أخرى ، و إن كانت تحوي جوانب شخصية خاصة لأصحابها في بعض الأحيان ، حيث تصبح المعاملات والبيانات والمعلومات الإلكترونية عرضة للتجسس والاستغلال غير المشروع، سواء من الغير أم من العاملين بها أنفسهم.

الفرع الثالث:المعوقات المالية والتكنولوجية

أ_المعوقات المالية:

- قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، وخاصة إنشاء الشبكات و ربط المواقع و تطوير الأجهزة .

[1] القحطاني بن سعد منصور ، مهددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهتها : دراسة مسحية على منسوبي مركز الحاسب الآلي بالقوات البحرية الملكية السعودية بالرياض ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض 2008. ص13

[2] حسين محمد حسن،مرجع سابق،ص.196

- قلة المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية
- ضعف مشاركة القطاع الخاص في الاستثمار والتمويل لتحسين البنية التحتية للشبكات والاتصالات و صيانتها .
- تقف التكلفة المالية للاشتراك في شبكات الأنترنت عائقا أمام الأسر الفقيرة ، مما يعيق إمكانية تواصلها مع شبكات الدوائر الإدارية لإجراء معاملاتها[1]
- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الالكترونية ، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول .
- ضعف المخصصات المالية لدى الإدارات من أجل تنظيم (المحاضرات والندوات والدورات التكوينية وورشات العمل) .
- ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات ومجال الإدارة الإلكترونية بصفة عامة.
- التكلفة المالية العالية الأجهزة الإدارة الإلكترونية .
- عدم إعداد بنية التكلفة المالية المتكاملة لأن تنفيذ برامج الإدارة الإلكترونية الناجحة يلزم متخذي القرار بوضع أهداف لتلك البرامج وتقدير حجم الموارد اللازمة لتحقيق تلك الغايات.
- ارتفاع تكاليف الصيانة الأجهزة الحاسوب وبرامج الإدارة الإلكترونية ونقص الأيدي العاملة ذات الكفاءة والخبرة في هذا المجال.
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية .
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية ، ومشكل الصيانة التقنية البرامج الإدارة الالكترونية[2]

ب_المعوقات التكنولوجية:

[1] حسين محمد الحسن،مرجع سابق،ص193
[2] عبان عبد القادر،مرجع سابق،ص80

و تتمثل في الآتي :

_ أول ما يواجه المؤسسات التي تسعى إلى تعميم التطبيقات التكنولوجية في دوائرها الإدارية ، ما تحتاج إليه تلك الأجهزة من عمليات فنية تشمل : صيانة أجهزة الحاسوب ، و إصلاحها ، و تحديث الأجهزة القديمة . و تظهر هذه الاحتياجات في ظل ندرة بيوت الخبرة والاستشارة ، وتتفاقم هذه تقادم المهارات التقنية و ظهور الجديد كل يوم ، مما يحتاج إلى تجديد الخبرات الفنية المواكبتها ، الأمر الذي يشكل صعوبة أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية أو استمرارها .

_عجز البنى التحتية لدى الجزائر عن الوفاء بالتزامات تطبيق الإدارة الإلكترونية التي تؤسس و تقوم على تلك البنى التحتية التي يفترض أن تدخل ضمن المشاريع التنموية في الدولة

_ضعف تقنية دعم اللغة العربية ، حيث لا تتاح بعض تقنيات تنظيم المعلومات لاستخدامات اللغة العربية .

_ الخلط بين تقنية المعلومات ، أنظمة تبادل المعلومات ؛ لأن البعض يظن أنه باقتناء و شراء أجهزة الحاسوب و تركيبها قد أنجز الإدارة الإلكترونية ، والصحيح أن توفير الأجهزة من الضروري ، ولكن يلزم أن نعتمد على التخطيط المسبق لتبادل أنظمة المعلومات التي يمكن توفيرها و بناء عليها يتم تحديد أجهزة استخدام وتبادل المعلومات[1]

_ ضعف قطاع التكنولوجيات الحديثة في الدول النامية كمحدودية القدرة التصنيعية وقلة الخبرات الفنية المؤهلة أو هجرتها[2]

[1] نورة بنت ناصر الهزاني،الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية،مكتبة ملك الفهد الوطنية،الرياض2008،ص54
[2] سليمة السعيدي،مرجع سابق،ص94

المبحث الثاني : مشروع الجزائر الألكترونية وأثار تطبيقه

إن العالم بأسره قد دخل مرحلة متطورة ضمن أفاق عصر المعلومات بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم وتقنية المعلومات والاتصالات، الذي أصبح المعيار الذي تقاس به درجة تقدم الأمم في القرن الحادي والعشرين. لذا تقوم الدول بتطوير سياساتها العامة بما يتوافق ومتطلبات العصر الجديد، وبتطوير الآليات والوسائل التقنية المستخدمة لمتابعتها تنفيذا لتلك السياسات، وللإشراف على سير العمل في الإدارات ، بما يكفل القيام بمسؤولياتها وتحقيق أعلى كفاءة ممكنة لأداء العمل الإداري لديها من خلال تبني ما يطلق عليه اسم " الإدارة الإلكترونية " . وتعود أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري إلى ما يصاحب ذلك من تطوير في كافة النشاطات والإجراءات الإدارية، ونقلها من الإطار التقليدي إلى الإطار الإلكتروني بالاستخدام الأمثل لأحدث عناصر التكنولوجيا والاتصالات تحقيقا للتميز والارتقاء بكفاءة وجودة العمل الإداري إضافة إلى توفير الوقت والجهد والمال.

ومؤخرا تنبهت بعض الدول النامية ومنها الجزائر إلى ما يمكن أن تحققه من مكاسب وانجازات إذا ما سارعت إلى تبني مبادئ الإدارة الإلكترونية وتطبيقها بمقوماتها كوسيلة لتحقيق غاياتها المستقبلية ، في إطار مشروع الجزائر للإدارة الإلكترونية 2013 ، وبالتالي فالجزائر مطالبة بتطوير نماذج الإدارة من المفهوم التقليدي إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية، وهذا يفرض عليها مجموعة من التحديات والعوائق التي تحول دون التطبيق الكلي للإدارة الإلكترونية ونقل مختلف تركيبات المجتمع المدني والاقتصادي والإعلامي إلى الفضاء الافتراضي وبطبيعة الحال فتطبيق الإدارة الإلكترونية ينجر عنه عدة اثار و عليه نتطرق الى مشروع الجزائر الالكترونية 2013 (المطلب الأول). ثم اثار تطبيقه (الفرع الثاني).

المطلب الأول: أثار تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجزائر

إن الجزائر على أعتاب مرحلة جديدة من التحولات الإقتصادية والسياسية والتكنولوجية مع بداية مرحلة العولمة خاصة ونحن في عصر ثورة المعلومات والتكنولوجا الحديثة إذ أصبح العالم قرية صغيرة مرتبطة بفضاء إلكتروني واحد ،وفي الجزائر بالخصوص كان هناك إهتمام كبير بمواكبة التطوير والتحديث في مجال الإدارة خاصة ومن بين الأمور التي نالت إهتمام الجزائر كانت الإدارة الإلكترونية لما لها من تأثير إيجابي على حياة المواطن والإدارة وهاته الأخيرة لا تقتصر على الجانب الإيجابي فقط فكل جديد يعتبر سلاح ذو حدين ويتمثل الحد الثاني في السلبيات المترتبة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة الجزائرية ومن خلال هذا المطلب سنتطرق إلى أهم إيجابيات (الفرع الأول) وسلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: إيجابيات تطبيق الإدارة الإلكترونية

نلخصها في ما يلي:

- توفر الإدارة الإلكترونية البيانات والمعلومات وتزيد الترابط بين العاملين والإدارة العليا والتابعين لها ، وإدارة كافة الموارد المالية والبشرية أو الإدارية المعلوماتية
- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل تدعيم وبناء ثقافة مؤسساتية ايجابية لدى كافة العاملين[1]
- تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها وتسهيل الحصول عليها ، من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل جهد وتكلفة من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة ، والمرونة العالية والحركية والسرعة في أي وقت وأي مكان .
- سهولة عقد الاجتماعات عن بع (Video Conferncing) ، وهذا في حال تباعد الإدارات مكانيا .

[1] رأفت رضوان الإدارة الإلكترونية،مركز المعلومات وإتخاذ القرار،القاهرة،2016،ص4

- تمكن الإدارة الإلكترونية من قيام جهة إدارية بإنهاء معاملات المراجعين دون الحاجة إلى الانتقال لعدة إدارات حيث تنوب عنها ، مما يسرع وصول التعليمات والمعاملات للإداريين والموظفين والمستفيدين[1]
- تتميز الإدارة الإلكترونية بقدرة كبيرة في استعمال وتحسين العمل الإداري ، من خلال استثمار واستغلال التكنولوجيا وتقنيات الحديثة المتوفرة ، والعقول الرقمية ذات صفات عالية ومتطورة والخبرة المعلوماتيي المسايرة للحداثة ، مما يساهم في تحسين الأداء والارتقاء مستويات الخدمة المقدمة بأسرع وقت وأقل تكلفة الكلا الطرفين .
- تتميز الإدارة الإلكترونية بأنها الأسلوب الأكثر فعالية وكفاءة لتسيير العمل الافتراضي من حيث التخطيط والتنفيذ والرقابة .
- تمتلك الإدارة الإلكترونية ثقافة راسخة تقوم على شفافية المعلومات والندية والتنافسية بين العاملين ، فالعمل الإداري مفتوح على كافة الشبكة بين الموظفين والعملاء ، الشيء
- الذي يسهل عملية الرقابة ، وبذلك تقل وقراطية الموجودة في الإدارات التقليدية ، وبهذا تكون الأولوية حسب الشروط والكيفيات المحددة .
- كما تتميز الإدارة الإلكترونية بأنها إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الأنترنيت وشبكات الأعمال ، تميل إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي – المعرفي الفكري ، هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها ، في حين تتميز الإدارة التقليدية بأنها إدارة أشياء أي موارد مادية تخفي خلفها كل ما يتعلق بالمعلومات إلى الحد الذي لم يكن بالإمكان الحديث عن رأس المال المعلوماتي والاجتماعي الفكري إلا في أضيق الحدود
- المساعدة في اتخاذ القرارات من خلال اتاحة المعلومات لمتخذي القرار بشكل دائم مع تجاوز حاجزي الزمان والمكان .
- تحسين مستوى العاملين في الادارة

[1] نعيم حسن عماد الفرا ، تطور الاتصال الإداري لمديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة في ضوء الإدارة الإلكترونية غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، 2008 ،ص37

- مكافحة الفساد الاداري , ومكافحة الفساد باستخدام الادارة الالكترونية خطوة لابد من اتخاذها في دول العالم الثالث .
- تحديث آلية العمل ومواكبة التطور ومراقبته وتقييم ومعرفة مواطن الخلل بسهولة أكبر ..
- خفض التكاليف ورفع سوية العمل الإداري . فالإدارة الإلكترونية من الطرق الأساسية الرفع جودة الخدمات العامة من خلال تحسين الخدمات وسهولة الاجراءات وتنظيمها فيمكن الوصول إلى الخدمات دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر الحكومية بمجرد التواصل مع هذه الدوائر عن طريق الحاسوب ومراكز خدمة المجتمع وغيرها من المواقع الأخرى و المتاحة
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين .
- الغاء التعامل الورقي وسهولة الوصول الى المعلومات مع تجاوز حاجزي الزمان والمكان
- التوظيف الأمثل الطاقات البشرية .
- تطبيق مبدأ المساواة بين جميع المواطنين ، وتسهيل إجراء المرأة كافة المعاملات الخاصة بسرية تامة[1].

الفرع الثاني: سلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية

قد يترادي لتطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية انتهاء وزوال كل المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية والبشرية ، لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف حيث أظهر تطبيق الإدارة الإلكترونية مساوي ، على الرغم من قلتها أنها قد تمس بالبنية التحتية للدولة وهذا بانتشارها واتساعها وانفتاحها على العالم ، وما الأزمات التي حدثت من اختراق لعدد من الإدارات العالمية الدليل على ذلك ، خاصة في أكبر الدول كالولايات المتحدة الأمريكية لهذا فتطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تدقيق مستمر وتواصل ، ووجود خطط بديلة أو خطة طوارئ

[1] سمير مطر المسعودي،مرجع سابق ،ص33

في حال الاختلالات داخل الإدارة الإلكترونية في تأدية وظائفها المنوطة بها . وهي بشكل عام ثلاث سلبيات رئيسية هي :

- التجسس الإلكتروني .
- زيادة التبعية
- شلل الإدارات .

أ_التجسس الإلكتروني :

بعد ثورة المعلومات والتقنيات التي اجتاحت العالم ، قلصت دول العالم خاصة المتطورة منها اعتمادها على العنصر البشري ، على الرغم من أهميته وأولويته في كثير من المجالات لصالح التقنية ، والتجسس إحدى هذه المجالات ، ومن الطبيعي أنه عندما تعتمد إحدى الدول على نظام الإدارة الإلكترونية ، فإنها ستحول أرشيفها إلى أرشيف الإلكتروني مما قد يعرضه لمخاطر كبيرة تمكن في التجسس على هذه الوثائق وكشفها ونقلها وحتى إتلافها ، لذلك فهناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على المعلومات والوثائق و أرشيف الإدارة ، سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات أو حتى الدولة .[1]

وتعتبر حادثة وزارة الدفاع الأمريكية (البانتجون) التي تم اختراقها من قبل صبي يبلغ من العمر (14 سنة) دليل على امكانية التجسس ، وكذلك حادثة الصبي الذي لم يتجاوز (17 سنة) الذي أقدم على اختراق كمبيوتر العديد من المؤسسات الاستراتيجية الأوروبية

والأمريكية ، خاصة برنامج (حرب النجوم الذي كان مخططا لتنفيذه من قبل الولايات المتحدة الأمريكية أيام الحرب الباردة .

ومصدر خطر التجسس الإلكتروني يأتي غالبا من ثلاث فئات

أ_الفئة الأولى هي الأفراد العاديون .

[1] إيهاب أحمد المير،مرجع سابق ،ص45

ب_ الفئة الثانية هي القراصنة (الهاكرز) الذين يتلاعبون بالبيانات والمعلومات والمعطيات من خلال برنامج خاصة ، حيث يمكنهم الولوج إلى الحاسب الآلي الخاص بأي جهة ، ومن أمثلة ذلك عصابة أطلق عليه اسم (عصابة 414) ، التي تسببت في ارتكاب (60) فعل تعدي في الولايات المتحدة الأمريكية ، من خلال التلاعب بالحاسب الآلي أين نجم عنها أضرار كبيرة لحقت بالمنشآت العامة والخاصة [1]

ج_الفئة الثالثة هي أجهزة الاستخبارات العالمية للدول خاصة الدول المتطورة وهي أخطر من السابقتين ، إذ يمكن للوكالات الأمنية والدولية من التجسس على إدارات الدول ومؤسساتها ، والإطلاع على المعلومات الخاصة والسرية وذات الأهمية استراتيجية للدول ، فيهدد البنية الاستراتيجية لهذه الدول ويمس بأمنها القومي ، رغم أنها لا تمس وتغير المعلومات أو البيانات أو المعطيات ، سواء كانت صور أو وثائق هامة أو حتى معلومات عن الأفراد ، التي يمكن أن تتاجر بها أو تفشي أسسرارها لدول أخرى من خلال صفقات مشبوهة إلا في حالات خاصة حتى لا يسهل على الدول المتجسس عليها تدارك ذلك .

ب – زيادة التبعية للخارج:

إذ تكلمنا على التبعية فإننا سنقول ونوازي ذلك بتبعية الدول النامية و غير المتطورة المستهلكة إلى الدول المتطورة ، خاصة بالنسبة للدول العربية التي لا تعتبر دول منتجة للتكنولوجيا الحديثة ، رغم كونها تمتلك علماء ووسائل مادية تمكنها من تطوير نفسها ، إلا أنها غير مستغلة وهي مستفادة من قبل الدول المتطورة الذين هم يساهمون في التكنولوجيا العالمية ، مما جعل هاته الدول تابعة لها من خلال اسيراد التكنولوجيا المعلوماتية والشبكية للاتصال ، إذ يحمل معه الكثير من المساوئ رغم مزاياه في تحقيق العمل الإداري الحديث، لكنه يسهل على الدول المتطورة الولوج إلى قاعدة البيانات لهذه الدول ، هذا الأخير يساعدها في التجسس عليها ، حيث أن هذه التقنيات لابد من التأكد من استقلاليتها وخلوها من كل

[1] صفيان شيخ،مرجع سابق،ص54

أشكال التجسس ، باعتبار أن هناك قطاعات هامة وحيوية تستغلها كالقطاع العسكري والأمني والقومي ، فهو لا يسعى إليها وحدها فقط بل يتعداه إلى القطاع التجاري والشركات والبنوك ، الذي يمكنه من التنافس ضدها في الأسواق العالمية والسيطرة عليها

إن الاعتماد الكلي على تقنيات أجنبية للحفاظ على أمن معلوماتنا وتطبيقها على الشبكات الرسمية التابعة للدول العربية ، هو تعريض للأمن الوطني والقومي للخطر لأنه تحت سيطرة دول غربية بغض النظر عما إذا كانت هذه الدول عدوة أم صديقة ، فالدول تتجسس على بعضها البعض[1] .

ج – شلل الإدارة:

إن الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية شيء جيد ، لكن يجب أن يتم على مراحل ، خاصة أمام فتح المجال لتدفق البيانات والمعلومات والمعطيات على الشبكة العالمية والتطبيق غير السوي قد يؤدي على شلل الإدارة وتعطيل وظائفها ، الشيء الذي يؤدي إلى المساس بالبنية التحتية والاستراتيجية للإدارة ، سواء كان هذا المساس داخلي من قبل موظفي الإدارة أو المتعاملين أو خارجي من خلال الكوارث الطبيعية ومسبباتها أو التجسس الدولي والقرصنة ويتضح الشلل الإداري من عدة جوانب تتمثل في :

• الأخطاء العفوية غير معتمدة التي يمكن أن تحدث أثناء تجهيز أو ادخال البيانات إدخالها للحاسوب .

الأخطاء المعتمدة وهذه تكون بسبب اجراءات خاطئة أو غير وافية ، مما يؤدي إلى تدمير كل جزء من البيانات إذ ما تم تغييرها . [2]

• وجود أخطاء في إدخال المعلومات والبيانات في الحاسب الآلي من قبل الموظف الإداري
• وجود خلل تقني في البرامج الإلكترونية الإدارية ، مما يخلق نوع من الخلط المعلوماتي وحذف البيانات والمعلومات التي تمس بمصداقيتها .

[1] أحمد محمد غنيم،الإدارة الإلكترونية أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل ،المكتبة العصرية،المنصورة 2004،ص60
[2] علاء عبد الرزاق سالمي،مرجع سابق ،ص281

• وجود الأخطار والكوارث الطبيعية (فيضانات ، حرائق ، زلازل ...) التي قد تمس بأمن وسلامة الأجهزة الإلكترونية وبأمن المعطيات .

• مساهمة الجريمة المعلوماتية في تزوير الوثائق الإلكترونية أو المعلومات والمعطيات والبيانات مما يؤثر سلبا على العملاء والمستفيدين في التعامل الإلكتروني .

إضافة إلى هذا هناك سلبيات أخرى تتمثل في :

• انقطاع التيار الكهربائي أو أوقف البطاريات الاحتياطية المساندة

• رداءة البرمجيات المطورة ، أو ضعف الصيانة البرمجية

• عدم وجود متابعة وتطوير التطبيقات البرمجية[1]

إذن فالإدارة الإلكترونية تعتبر وجه جديد للتعامل فمن خلال ما سبق نجد أن جذور تواجدها راجع للقرن الماضي ، إذ أن هناك رؤية مستقبلية للعلماء في تجسيد العمل الإلكتروني داخل المنظمات الإدارية وهذا لتسهيل العمل الإداري وتحسينه ، إضافة على تأثر دول العالم بذلك ، خاصة منها الغير منتجة للتكنولوجيا ، وهذا ما بينته بعض الدول خاصة الإمارات العربية المتحدة ، كذلك بالنسبة للجزائر التي تعتبر من الدول العربية التي تسعى على تبني العمل الإلكتروني ولكن بشكل تدريجي وبخطى بطيئة ، خاصة مع الأزمة الأمنية التي مرت بها إذ كان لها أثر على ذلك . ومن خلال التقييم يتضح دور وأهمية العمل الإلكتروني ، خاصة إذا كان عن طريق الشبكة العالمية للاتصال ، فإن يشكل نقلة كبيرة في تحسين العمل الإداري للمنتفعين وللإدارة في حد ذاتها من سرء عة وكفاءة وتقليل النفقات رغم المساوئ التي يتخللها العمل الإلكتروني.

المطلب الثاني : مشروع الجزائر الإلكترونية 2013

تعد الجزائر كغيرها من دول العالم الثالث عرضة لضغوطات العولمة التكنولوجية حيث أضحت الإدارة الإلكترونية مطلبا أساسيا للتقدم الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والإداري

[1] أحمد محمد سمير،مرجع سابق،ص69

لكن الملاحة التي تستحق الذكر أولا هي غياب إستراتيجية وطنية شاملة من أعلى مستوى إلى غاية ديسمبر 2003 وذلك مقارنة ببعض الدول العربية كالإمارات والأردن وقطر إلخ ، وبقيت بعض المبادرات الفردية لبعض المجالات على مستوى مختلف القطاعات لعصرنة الإدارة العامة التي تفتقد إلى عنصر التنسيق والتعاون بين مختلف القطاعات وغيان البعد الاستراتيجي ، يحث يلاحظ تركز هذه الجهود الإدارات الجزائرية

ومن هذا المنطلق سعت الجزائر إلى دعم تحولها نحو تفعيل الإدارة الإلكترونية من خلال بذلها جهودا على مستوى الدولي والوطني من بين هذه الجهود قامت بوضع استراتيجية على المدى العيد تمثلت في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 التي تضمنت 13 محورا رئيسيا تهدف إلى تحقيق التنمية الإدارية وبناء مجتمع المعلومات وتحريك الإقتصاد وجعله إقتصاد رقمي وكذا تقليص البيروقراطية وعليه نعطي لمحة عن مشروع الجزائر الالكترونية (الفرع الأول) اهداف و محاور المشروع (الفرع الثاني) تطلعات المستقبلية للإدارة الالكترونية بالجزائر (الفرع الثالث) .

الفرع الأول : لمحة عن مشروع الجزائر الإلكترونية

في ظل التطورات والمعطيات السياسية ، الاقتصادية والاجتماعية على الصعيد الوطني من جهة ، و التطور السريع لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي من جهة أخرى ، وصلت السلطات الحكومية في الجزائر إلى قناعة أنه لا مفر من إصلاح هياكل الدولة المختلفة ، بغية تطوير وتحديث آليات إدارتها و تسيير شؤونها العامة بشفافية و تكريس مفهوم الرشادة في الخدمة العمومية على المستوى المحلي ، و محاربة الفساد والبيروقراطية بكل مظاهرها التي تعرقل حصول المواطن على الوثائق والخدمات الإدارية في الوقت المناسب ، من خلال إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية .

في هذا الإطار ، أطلقت وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام والاتصال مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013 ، بعد التشاور بخصوصه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات و مراكز البحث والجمعيات

المهنية التي تنشط في مجال العلوم و تكنولوجيات المعلومات والاتصالات ، إذ شارك أكثر من ثلاثمئة شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال 6 أشهر ، والتي على أساسها تم صياغة مضمون مشروع الجزائر الإلكترونية و إطلاقه في شهر ديسمبر 2008 تمحورت خطة عمل مشروع الجزائر الإلكترونية حول ثلاثة عشر محورا رئيسا ، حيث تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور من هذه المحاور الرئيسة . مع تحديد الأهداف الرئيسة

الخاصة المزمع تحقيقها على مدى السنوات الخمس المحددة لتنفيذ المشروع و ضبط قائمة البرامج اللازمة لتنفيذها . وتتلخص هذه المحاور في الآتي:[1]

الفرع الثاني: أهداف ومحاور مشروع الجزائر الإلكترونية

_1_تشريع إستخدام تكنولوجيات الإعلام والإتصال في الإدارة العمومية:

حيث سيحدث ادخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الادارة العامة تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها ، مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيره وتنظيمها وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب ، وتسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن التموقع المادي ويتيح توفر المعلومات من أجل تحسين نوعية صنع القرار .

في هذا الصياغ ثم وضع أهداف خاصة وأحيانا مشتركة لكل دائرة وزارية وهي تتضمن:

استكمال البني الأساسية المعلوماتية

وضع نظم الإعلام مندمجة وتطوير الخدمات الالكترونية لفائدة المواطنين والشركات والادارات الأخرى .

استكمال شبكات والمنظومات على مستوى الشبكات الداخلية والشبكة المحلية والتي تخص اقامة دعامات تراسل المعلومات الجغرافية.

[1] عبد القادر بلعربي و أخرون ، " تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر " (ورقة بحث قدمت في ملتقى دولي الخامس حول : " الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية " ، خميس مليانة ، الجزائر ، 13-14 مارس 2012) .ص .07.

_2_تسريع إستعمال تكنولوجيا الإعلام والإتصال:[1]

مثل اليوم وسائل التسيير في الإدارة المتطورة حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال الضمان الوحيد لبقاء إدارتنا في ضل العولمة ، فبفضل الانترنت أصبحت السوق العالمية في اقتصاد يعتمد على المعرفة كقيمة أساسية ولهذا ثم تحديد الهدف الأساسي المتمثل في :

إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القطاع الاقتصادي ودعم امتلاك تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل الشركات وترتب عن ذالك أهداف ثلاثة:

دعم تكنولوجيات الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات .

تطوير عرض الخدمات الالكترونية من طرف الشركات .

_3 _ تطوير الآليات والاجراءات التحفيزية وتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات الاعلام والاتصال :

فمن الضروري مواصلة عملية النفاذ إلى الأنترنيت ، إذ يجب أول ترسيم هذا النفاذ من أجل السماح لكل مواطن ، أينما وجد عبر التراب الوطني بالاستفادة من الخدمات العمومية الالكترونية ، من قاعدة المعارف والعلم والمتمثلة في الانترنيت .

تشكل عملية النفاذ إلى الانترنيت هدفا رئيسيا يتفرع بدوره إلى ثلاثة أهداف خاصة تشمل

إعادة بعث عملية أسرتك ، عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات التدفق السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفائدة كل من فئات المجتمع .

الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الانترنيت والحضائر المعلوماتية

[1] أحمد شريف بشام ، واقع الحكومة الفكترونية في الدول العربية ، حالة الجزائر ، دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيات المعلومات والاتصال ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم السياسية والاعلام ، جامعة الجزائر 3 ، 2010 - 2011 ،ص167

توسيع الخدمة العامة لتشمل النفاذ إلى الانترنيت .[1]

_ 4 _ دفع وتطوير الاقتصاد الرقمي :

فالاقتصاد الرقمي يتمحور حول ثلاثة مكونات أساسية:

البرمجة الخدمات التجهيزات ولذلك وجب العمل على انشاء الشركات في مجال انتاج المضامين المحلية في صفتها محركا للابتكار رغم ما يعانيه هذا المجال من نقائص فمن الممكن تفعيل خبرات ومهارات المؤسسات الجزائرية في ميدان تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتصديرها نحو أسواق أخرى

إن الهدف الأساسي المسطر ضمن هذا المحور هو :

- تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيا الاعلام والاتصال تطويرا مكثفا عن طريق مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات والذي تمت مباشرته في إطار استراتيجية الجزائر الإلكترونية "
- توفير كل الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال انتاج البرمجيات وتوفير الخدمات و تجهيز وتوجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال نحو التصدير .

_5 _ تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع :

فيجب أن تكون شبكة الاتصالات ذات التدفق السريع قادرة على توفير القدرات الضرورية عبر أرجاء الوطن بتوعية وأمان يستجبيان للمقاييس الدولية ، في هذا الصدد فإن الهدف الرئيسي لهذا المحور يتمثل في :

- انجاز بنية تحتية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة تكون مؤمنة وذات خدامات عالية الجودة عن طريق تأهيل البنية التحتية في الاتصالات
- تأمين الشبكات و التسيير الفعال لاسم نطاق" Dz "

[1] احمد شريف بسام ،نفس المرجع ،ص168

_ 6 _ تطوير الكفاءات البشرية :

بهدف تعزيز البنى التحتية وتعميم النفاذ إلى تكنولوجيات المعلومات والاتصال في اجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطوير الكفاءات البشرية ، وذلك ما يفرض اعادة النظر في مجال تكوين الكفاءات الاجتماعية

في هذا الصدد فقط اقترح بريد الجزائر عملية التكوين عن بعد المسمات " تراينبوست " والتي أشرف عليها الاتحاد البريدي العالمي و هدفها :

تحسين المعلومات ومعارف أعوان البريد حسب ما ورد في تعليمة الاتحاد البريدي العالمي [1]

_ 7 _ تدعيم البحث التطوير والابتكار :

فالاقتصاد القائم على المعرفة يستلزم تفاعلا قويا بين البحث والتطوير وعالم الاقتصاد، إذ أن الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا ولهذا الغرض يختص الهدف الرئيسي لهذا المحور :

بتطوير الخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال عن طريق تعزيز نشاط البحث التطوير والابتكار وذلك عن طريق التنظيم والبرمجة وتثمين نتائج البحث وحشد الكفاءات وتنظيم نقل التكنولوجيا والمهارات

_8 _ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني :

فمع ملاحظة أن الترتيبات والتشريعات القائمة لا تغطي كل المسائل القانونية المترتبة عن استخدام وتطوير تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتشيد مجتمع المعلومات وعليه لابد من ضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع الممارسات الدولية ، ومتطلبات المجتمع المعلومات

[1] رانيا هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر،أطروحة لنيل الدكتوراه،تخصص حقوق،جامعة باتنة،2017.2018،ص131.132

وبالتالي فإن الهدف الأساسي يتمثل في تهيئة المناخ من الثقة يشجع على اقامة الإدارة الإلكترونية وهو ما يتطلب تحديد إطار تشريعي وتنظيمي ملائم

_9 _ الاعلام والاتصال :

يطلع الاعلام والاتصال بدور هام ومتنامي في الاقتصاد القائم على المعرفة ، حيث يشكل الاعلام قيمة أساسية تتحول عند تحصيلها إلى معرفة يطفي عليها الاتصال ثراء وأهمية أكبر لذلك يهدف مشروع " الجزائر الإلكترونية " في هذا الشق إلى التحسيس بدور تكنولوجيا والاتصال لتحسين معيشة المواطن الاجتماعية والاقتصادية للبلد وذلك عن طريق إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات ، وإقامة نسيج جمعوي فإمتداد للمجهود الحكومي .

_10_ تثمين التعاون الدولي :

- يتصف التعاون الدولي مع البلدان الأخرى في مجال تكنلوجيات الإعلام والاتصال بعدد هائل من المشاريع ، لاسيما مع الاتحاد الأوروربي في إطار مشروع " ميدا 2 " ويهدف: تعزيز التعاون الدولي إلى تملك التكنولوجيا والمهارات.
- تحسين صورة البلد خارجيا وذلك بتفعيل المشاركة في الحوار والمبادرات الدولية
- واقامة شراكات استراتيجية بهدف تملك التكنولوجيا والمهارات

_المحور ك_آليات التقييم والمتابعة :

وذلك يتطلب تحديد نظام مؤشرات متابعة وتقيم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال على التنمية الإدارية والاقتصادية والاجتماعية من جهة وإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي الجزائر الإلكترونية " من جهة أخرى وذلك اعتمادا على الاطار التصوري لنظام المؤشرات التوعية وإعداد مؤشرات ملائمة [1]

_11_ إجراءات تنظيمية :

[1] صفيان شيخ،مرجع سابق،ص81

يتطلب تنفيذ استراتيجية تطوير مجتمع المعلومات دعما مؤسساتيا هاما يأخذ بعين الاعتبار الطابع المتعدد الأبعاد بتكنولوجيات الإعلام والاتصال وفي إطار تحضير السياسة الموجهة لترقية مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي ، تم تشكيل لجنة وزارية تدعى " اللجنة الإلكترونية برئاسة رئيس الحكومة وتضم الوزراء المعنيين بهذا المجال ، كما تم تشكيل لجنة تقنية لتوفير الدعم التقني لهذا المجال .

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في :

وضع تنظيم التنفيذ الفعلي للمخطط الاستراتيجي " الجزائر الإلكترونية " بفضل تأطير فعال ومتابعة دائمة وتنسيق منسجم بين مختلف الفاعلين المعنيين وطنيا وبين القطاعات ، وتدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئة المتخصصة.

_ 12_ يستلزم تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية " موارد مالية معتبرة يستحيل توفيرها من مصدر واحد وبالتالي لابد من استغلال جميع مصادر التموين المتاحة استغلالا جيدا ، كما أنه يجب أن تكون الإجراءات التشريعية والمادية مقرونة بتقييم مالي دقيق إلى أبعد حد ممكن ، ويستلزم الأمر كذلك ترتيب هذه الإجراءات حسب تأثيرها على التنمية الاقتصادية والاجتماعية [1].

إن الآليات العملية التفصيلية الخاصة بالمحاور التي تضمنها مشروع " الجزائر الإلكترونية " تتمثل في ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العامة وتعزيز استخدامها بهدف عصرنة الادارة العامة ووضع مختلف خدماتها على شبكة الانترنيت وتوفير المعلومات في أي وقت وأي مكان ، وتم في هذا الاطار وضع اهداف خاصة وأخرى مشتركة لكل دائرة وزارية لاستكمال البنى الأساسية المعلوماتية ونشر تطبيقات قطاعية وتنمية الكفاءات البشرية وتطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والعمال والإدارات الأخرى .

[1] رانيا هدار،مرجع سابق،ص134

ومن خلال مضمون الوثيقة التي تعتبر متأخرة مقارنة بحجم وأهمية الإدارة الإلكترونية فتعد مشروعا طموحا إذ تم تطبيقه بعناية ودقة ، عن طريق مقومات النجاح الحقيقية كالقيادة الراشدة والتخطيط الاستراتيجي على المستوى البعيد وتوفير الكفاءات البشرية والموارد المالية اللازمة مع التسيير العقلاني لها وتزويد المشاريع بآليات متابعة والتقييم الحقيقي لأهداف هذا المشروع .

الفرع الثالث: التطلعات المستقبلية للإدارة الإلكترونية بالجزائر

على الرغم من الجهود الكبيرة التي بذلتها الجزائر من أجل بناء الإدارة الالكترونية ، فان هذا المشروع لم يحقق الأهداف المعلنة التي جاءت بها وثيقة الجزائر الالكترونية 2013 على ارض الواقع وهذا باعتراف القائمين على المشروع ، وأمام العقبات التي أدت إلى تعثر السياسة العامة في مجال الإدارة الالكترونية في الجزائر فانه يجب :

أولا : تخطيط 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 استراتيجية وطنية شاملة يشارك فيها كل المنتفعين من المشروع كالمؤسسات العمومية والمواطنين و القطاع الخاص و المجتمع المدني .[1]

ولان مشروع الحكومة يتناول قضية التغيير الجذري لبناء الإدارة العامة الحكومية ، فان مخاطر الفشل كبيرة إذا لم توضع عملية التطوير ضمن إطار استراتيجي يأخذ مداه وفعاليته من المراحل و الخطوات الجوهرية المتكاملة التي يجب أن يقطعها المشروع خلال عملية صياغة استراتيجية الانتقال إلى الإدارة الالكترونية . و بالنسبة للدول النامية فان الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية هو بمثابة تحول صعب ، و بعيد كل البعد عن الانتقال الهادي من محطة إلى أخرى ، أو من أسلوب عمل إلى أخر بدون عقبات ومقاومة

[1] بلعربي عبد القادر ، لعرج مجاهد نسيمة أمغبر فاطيمة الزهراء ، تحديات التحول إلى الحكومة الاكترونية بالجزائر " ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي الخامس ، اقتصاد اللافتراضي وانعكساته على الاقتصاديات الدولية ، ص 14

وتحديات وتجارب فشل وتراجع ، تتطلب النظر في الكثير من المسلمات والتعلم من الأخطاء المكلفة والمريرة .1

ثانيا: الإرادة السياسية :

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

و حين تكون السياسة العامة تهدف إلى إدخال تغيرات 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 الخاص .

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

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

[1] سعد غالب ياسين،الإدارة الإلكترونية دار البازوزي العلمية للنشر والتوزيع،الأردن2010،ص40

حملات التوعية و الدعاية عبر وسائل الإعلام المختلفة ولا سيما التلفزيون باعتباره اقرب وسيلة من المواطن ، وإزالة الحواجز النفسية التي تعيق المشروع .

و في هذا الصدد تطرق البروفيسور مليك سي محمد مستشار وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال 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 أجل مسايرة التغيرات على الساحة الوطنية والدولية بالخصوص ، و التي تقتضي تقاسم المعلومة و تعميمها في وقت ضيق و بسرعة . و أكد من جهة أخرى أن نجاح مشروع الحكومة الالكترونية متوقف على مجانية الانترنت بصفة كاملة لكل فئات المجتمع .[1]

وللقضاء على أمية الحاسوب في الجزائر يتطلب تدريس تكنولوجيا الإعلام والاتصال 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، وكل هذا من شأنه أن يساهم في تدارك الفجوة الرقمية على المستوى الداخلي والخارجي والتي تعد من أكبر العقبات التي تعرقل بناء مجتمع المعلومات في الجزائر والذي يعد من أبرز تحديات الحكومة 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 الكومبيوتر الذي هو مفتاح كل التكنولوجيات

رابعا : الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال:

[1] صفيان شيخ،مرجع سابق،ص91

يعد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال جزء من مشروع الإدارة الالكترونية، سيؤدي بالتأكيد إلى عائد في الأجل المتوسط و البعيد[1]

ويعتبر 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

ومن أجل تدارك النقص المسجل في استكمال البنية التحتية لا سيما الانترنت والهاتف ، 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 شانه سيؤدي إلى التقليل من الفجوة الرقمية في الجزائر ، و يفتح الآفاق الكبرى للاقتصاد الوطني

خامسا : 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 الحكومة الالكترونية على مستوى التقدم العلمي الذي ساهم في تحول الإدارة من شكلها التقليدي إلى الإدارة الكترونية [2]

والجزائر من بين الدول المهددة بالقرصنة و الجريمة الالكترونية ، و نجاح مشروع الإدارة الالكترونية مرهون بتطوير برامج الحماية و الاستفادة من التجارب الدولية والخبراء الجزائريين في هذا الميدان .

[1] سعد غالب ياسين،مرجع سابق،ص193
[2] عبد الفتاح بيومي ،مرجع سابق،ص11

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 أجل 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 ضرورية المواجهة كل التهديدات ، و أوضح أن المقاربة الهجومية تكمن في إنشاء دوائر الخبراء في المجال من خلال توعية مختلف الهيئات منذ ظهور تهديد جديد أو فيروس جديد . وأضاف في هذا السياق إن الجزائر بذلت جهودا من اجل مكافحة الإرهاب من خلال إصدار قوانين لم تكن موجودة سنة 1990 داعيا في هذا الصدد إلى التفكير في قوانين و إعدادها في إطار محاربة القرصنة الالكترونية للتكيف مع التطورات التي تشهدها التكنولوجيات الحديثة لاسيما الانترنت.و كذلك ضمان حماية الخصوصية للمواطنين و المستفيدين من خدمات الإدارة الالكترونية و فك الغموض الذي يكتنف المعاملات الالكترونية بتكثيف حملات التوعية ولا سيما حول التجارة الالكترونية ، باعتبارها من أهم الخطوات نحو تطبيق الإدارة الالكترونية [1]

[1] صفيان شيخ،مرجع سابقنص93

المبحث الثالث : مثال تطبيقي للإدارة الإلكترونية بالجزائر البلدية كنموذج:

تماشيا مع الإستراتيجية المنتهجة لبلوغ نسب التغطية المطلوبة ومستويات التدفق الكافية . ونظرا لأهمية الخدمات التي توفرها البلدية بإعتبارها جماعة إقليمية قاعدية للمواطنين ، فقد أولت وزارة الداخلية والجماعات المحلية عناية خاصة لرقمنة الإدارة المحلية عن طريق مشروع البلدية الإلكترونية ، والذي يهدف إلى تحقيق أداء متميز يساير تطلعات المواطنين طالبي الخدمة العمومية لاسيما من خلال وثائق الحالة المدنية ، إلى جانب تركيز المعلومات والمعطيات في أرضية إلكترونية لمتابعة مدى تحسيد المفهوم الحديث للإدارة الإلكترونية والتخلي عن الإدارة الورقية . وقد عرفت المنظومة القانونية لوثائق الحالة المدنية عدة تعديلات في إطار تكريس الرقمنة وتخفيف الوثائق على المواطنين ، وهو ما تم تعزيزه بإنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بموجب القانون رقم : 14/08 المعدل القانون الحالة المدنية والذي يربط البلديات بمختلف الهيئات والمؤسسات المعنية ، إلى جانب إضفاء الطابع البيومتري لبطاقة التعريف الوطنية

وجواز السفر . لذلك يكتسي موضوع تطبيقات مشروع البلدية الإلكترونية أهمية بالغة للوقوف على مدى إسهام رقمنة وثائق الحالة المدنية في تحسين الخدمات العمومية وتطوير العلاقة بين الإدارة والمواطن التي تعد جزءا من برنامج التنمية المحلية ، إلى جانب عصرنة وثائق الهوية والسفر كون هذه الوثائق تعد الأكثر طلبا و بشكل يومي يقتضي الإستعانة بالتكنولوجيا الحديثة لتخفيف عبء الملفات الورقية والتحول إلى الإدارة الإلكترونية .

و عليه نتطرق الى عصرنة الإدارة المحلية في اطار مشروع البلدية الالكترونية (المطلب الأول) مظاهر تطبيق الإدارة الالكترونية في مجال الخدمة العمومية (المطلب الثاني).

المطلب الأول : عصرنة الإدارة المحلية في إطار مشروع البلدية الإلكترونية

يرتبط مسار التنمية المحلية بتحسين الحياة الإقتصادية والإجتماعية والثقافية للمواطنين مع توفير الخدمات العمومية بالجودة المطلوبة، لذلك تبنت الدولة مشروع البلدية الإلكترونية كآلية لترقية خدمات الإدارة المحلية وتفعيل تبادل المعلومات مع باقي القطاعات في إطار فضاء رقمي. و عليه نتطرق الى مفهوم البلدية الالكترونية (الفرع الأول) و كذا مبررات التحول الى الإدارة الالكترونية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: مفهوم البلدية الإلكترونية

أعلنت الدولة مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 بإعتباره أرضية التحول الرقمي للإستغناء عن النمط التقليدي في تسيير مختلف القطاعات ، من بينها الإدارة المحلية نظرا لحجم الخدمات التي تقدمها وعلاقتها مع المؤسسات والهيئات العمومية ، مما يتطلب إستخدام تكنولوجيا المعلوماتية لعصرنة نشاط البلدية في إطار عملية إصلاح هياكل الجماعات المحلية ضمن مشروع البلدية الإلكترونية . وقبل البحث في مفهوم البلدية الإلكترونية نستعرض فيما يلي جملة من التعاريف الفقهية للحكومة الإلكترونية بإعتبارها الإطار العام لتنفيذ سياسة تقديم الخدمات بإستخدام أنظمة المعلومات بما يساهم في تفعيل أداء الحكومة ، كما يلي :

– الحكومة الإلكترونية هي " استخدام التكنولوجيا وتقنية المعلومات وتسخيرها لدعم الأعمال الحكومية والتفاعل مع المواطنين بغية تقديم هذه الخدمات بطريقة سهلة وسلسة وعلى مدار جميع أيام الأسبوع ، عبر الوسائل الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا الحديثة ، وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة وتكاليف ومجهود أقل " .[1]

– كما عرفها البعض بأنها " قيام الأجهزة الحكومية بإستبدال التعامل التقليدي (الورقي) بالتعامل الإلكتروني بإستخدام شبكات الإتصال عموما وشبكة الأنترنت خصوصا ، وذلك

[1] - صدام الخمايسة ، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري ، الطبعة الأولى ، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع - إربد ، الأردن - سنة 2013 ، ص 13.

بغرض تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وتعامل الأجهزة الحكومية مع بعضها البعض إلكترونيا [1]

في حين يرى جانب من الفقه أن الحكومة الإلكترونية " تشمل الإستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والإتصالات ، وذلك لتسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية ، وتلك التي تتم فيما بينها حكومة – حكومة أو التي تربطها بالمواطنين (حكومة – مواطن أو قطاعات الأعمال (حكومة – أعمال) " [2]

– ويقصد بها أيضا " استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية وتقدم الخدمات المرفقية والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية ، كما يطلق عليها أحيانا حكومة عصر المعلومات أو الإدارة بغير أوراق أو الإدارة الإلكترونية " . [3]

من خلال هذه التعاريف يتضح أن الحكومة الإلكترونية تتحقق من خلال الإعتماد على تقنيات الإعلام والإتصال في إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات للمواطنين مع تحسين الأداء والسرعة في الإنجاز ، وذلك نتيجة التحول من العمل التقليدي باستخدام الورق إلى الرقمنة إن مشروع الحكومة الإلكترونية يقدم الحل الأمثل لتعامل الحكومة مع المواطن دون التدخل في تعقيدات إدارية ، حيث يكون بإمكان المواطن الحصول على خدمته المطلوبة وهو جالس منزله وفي أي وقت دون التقيد مواعيد العمل الرسمية أما فيما يتعلق بالبلدية الإلكترونية فقد اختلفت التعاريف الفقهية للبلدية الإلكترونية في ظل عدم وجود تعريف تشريعي بين أسسها وعناصرها ، لذلك ذهب البعض إلى القول بأن البلدية الإلكترونية هي : " نمط متطور وجديد من الإدارة ، يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين ، وتحت هذا النمط يتمكن المواطن من إنجاز كافة

[1] حمزة ضاحي لحمادة ، الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية ، الطبعة الأولى ، دار الفكر الجامعي- الإسكندرية ، مصر - سنة 2016 ، ص 33

[2] علاء فرج الطاهر ، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، الطبعة الأولى ، دار الراية للنشر والتوزيع - عمان ، الأردن - سنة 2010 ، ص 92.

[3] سمية بومروان ، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية (دراسة مقارنة) ، الطبعة الأولى ، مكتبة الإقتصاد والقانون - الرياض ، السعودية - سنة 2014 ، ص 19

المعاملات الحكومية وحي إصدار الوثائق الرسمية عبر الوسائل الإلكترونية مثل الأنترنت والهواتف الخلوية والأرضية بسرعة وفعالية عالية " كما يرى البعض بأن البلدية الإلكترونية تتحقق من خلال إدراك حقيقة أن العالم اليوم ومستجداته أصبح يحكم على المجتمع بأنه متقدم ومتغير بتوفير عدة شروط أساسية والتي تمثل ركائز البلدية الإلكترونية ، وهي : المساءلة ، الشفافية والحكم الراشد فالإدارة المحلية الإلكترونية كما يعبر عليها البعض لا يختلف تعريفها كثيرا عن تعريف الحكومة الإلكترونية بل تكاد تتطابق معه ، باعتبار أن الهدف من الإدارة المحلية في النهاية هو تقديم خدمات للجمهور وإن كان في شكل أعمال إلكترونية ، كما يرى جانب من الفقه أن الإدارة المحلية الإلكترونية التي تعد جزء من الحكومة الإلكترونية تعني قيام الإدارة بجميع الأعمال المسندة إليها عن طريق الأنترنت[1]

إن الخدمات التي توفرها البلدية للمواطنين وكذا علاقتها مع باقي المؤسسات والهيئات العمومية باعتبارها الجماعية الإقليمية للدولة يجعل من معاملاتها متعددة وضرورية لتجسيد برنامج الحكومة على المستوى المحلي ، لذا كان استخدام شبكات المعلوماتية وسيلة مثالية للإنتقال إلى العالم الرقمي في مختلف نشاطات الإدارة المحلية والرفع من جودة الأداء ، وهو ما من شأنه تقريب الإدارة للمواطن وتخفيف العبء عليه في تلبية مختلف مصالحه من الوثائق والخدمات العمومية

الفرع الثاني : مبررات التحول إلى الإدارة الإلكترونية وأهدافها

ساهمت تصورات تكنولوجيات المعلومات والإتصالات إلى جانب التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة بالرفع من جودة المخرجات في ضرورة التوجه نحو الإدارة الإلكترونية ، كما تشكل عوامل الوقت والجهد والكلفة أحد أهم المجالات التي تلقي على الجماعات المحلية أعباء كبيرة ومعيار لتقييم المواطنين كفاءة الإدارة في تسيير الشؤون المحلية . وهناك العديد من المبررات التي دفعت إلى التحول من الإدارة الكلاسيكية إلى الإدارة الرقمية ، نذكر منها :

[1] عبد الفتاح بيومي الحجازي ،مرجع سابق،ص153

1) **تأثير التطور التكنولوجي** : تشهد الألفية الثالثة نموا متسارعا في المعطيات المعرفية والتقنية والمعلوماتية وانتشار شبكة الأنترنت ومواقع الويب وغيرها على نحو واسع ، وهو ما أدى إلى تغيير جذري في كيفية ممارسة المهام الإدارية والتنظيمية ، كما ترتب عليه ضرورة إيجاد أطر تنظيمية وتشريعية ذات صلة بهذه الثورة الإلكترونية وواقعها وأهميتها و مشكلاها [1]

إن الدول لم يعد أمامها سوى مواكبة تطورات العصر والإتجاه نحو المجتمع الإلكتروني والتكنولوجيا الرقمية ، وأن تجاهل أدوات الأنترنت في مجال الإتصالات لم يعد ممكنا أو متصورا ، وهو ما جعل الدول تتسابق لتحقيق غاياتها وفرض سياساتها باستخدام وسائل الإتصالات الحديثة "

2 عيوب الإدارة التقليدية: تتسم الإدارة التقليدية بعدة عيوب أثرت بشكل سلبي على مردوديتها وأدائها لاسيما ما يأتي :

– صعوبة الحصول على المعلومات عند الحاجة إليها . – البطء في إنهاء الأعمال وضعف الرقابة على سير العمل . ضياع الوقت والجهد في الأعمال الورقية اليومية . تفاقم آثار البيروقراطية السلبية على سير العمل اليومي – تكرار الأعمال المتشابهة بين الإدارات نتيجة ضعف الإتصال والربط بينهم . لقد كان من الضروري استغلال التحولات في المجال التكنولوجي ونظام المعلوماتية للخروج من نمط الإدارة التقليدية نحو إدارة حديثة وعصرية لها انعكاساتها الإيجابية على العلاقة مع المواطن والخدمات التي يطلبها

3 تحسين جودة الخدمات : إن إعتماد نظام الإدارة الإلكترونية يترتب عليه تقديم الخدمات إلى الجمهور بشكل لائق ومواصفات تتفق وجودة الإدارة الإلكترونية ذاتها ، كما يتفادى الأخطاء اليدوية التي قد تحدث عند تأدية الخدمة بالطرق التقليدية نظرا لمعالجتها أليا ، إلى جانب أن إنجاز المعاملة بشكل إلكتروني لا يستغرق وقتا طويلا ، مما جعل البعض

[1] خالد ممدوح إبراهيم ،مرجع سابق ،ص68

يصف الإدارة الإلكترونية بأنها توفر خدماتها للمواطنين بسرعة من خلال الدخول على الخط Online وليس من خلال الدخول إلى الصف Inline وطول إنتظار الدور [1]

لذلك فإن الإدارة الإلكترونية تؤدي بالإنتقال في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات من الشكل اليدوي إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أفضل للوقت ، المال والجهد ، فهي تقوم على مفهوم جديد ومتطور مع العمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين

4 العوامل الإقتصادية : إن رغبة الحكومات في تقليل التكاليف وترشيد النفقات العمومية دفعت الحكومات إلى التغيير نحو النمط الإلكتروني لاسيما بعد ظهور الأنترنت ، إلى جانب رغبتها في التخلص من تحكم القطاع الخاص واحتكاره تنفيذ أغلب مشاريع الحكومة ، كما تساهم الإدارة الإلكترونية في الرفع من معدلات الكفاءة في جميع المؤسسات والهيئات الحكومية من خلال ما سبق تناوله فإن ظهور التكنولوجيات الحديثة وآثارها الإيجابية في تقاتم أفضل الخدمات بأقل جهد ووقت وبفعالية أكثر جعلت من الإدارة الإلكترونية البديل المناسب للإدارة التقليدية لتجاوز عيوبها ، إلى جانب تسهيل عملية الربط والإتصال مع مختلف الإدارات والهيئات الحكومية بما يعزز الشفافية والإستغلال الأمثل للمعلومات و المعطيات فيما بينها[2]

2 أهداف الإدارة الإلكترونية : تعد الإدارة الإلكترونية تغيير نوعي في مفهوم الخدمة العمومية ، الأمر الذي انعكس إيجابا على عمل الإدارة وتبسيط إجراءاتها ، مما يجعل تعميم التعامل الإلكتروني في المؤسسات والهيئات العمومية والتوجه نحو الإدارة الإلكترونية أمر ختمي كونه يحقق عدة أهداف ، أهمها :

– استخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة من شأنه تطوير العمل الإداري ورفع كفاءة الموظف وخلق جيل جديد من الإطارات المؤهلة ذات الكفاءة [3]

[1] عبد الفتاح بيومي الحجازي،مرجع سابق،ص164
[2] حمزة ضاحالحمادة،مرجع سابق،ص45
[3] صدام الخمايسة،مرجع سابق،ص80

– إن إعتماد معايير الحكومة الإلكترونية في العمل الإداري مع الإستخدام الأمثل لتكنولوجيات المعلومات يساهم بشكل كبير في تقليل التكاليف ويحد من أوجه الإنفاق الإعتيادي على المعاملات الإدارية

– تحقيق الإتصال الفعال بين الموظف في النظام الإلكتروني والمواطن طالب الخدمة ، مع تكريس الشفافية في الأداء والقضاء على البيروقراطية من حيث خفض التعقيدات الإدارية وفرص الفساد الإداري ، ذلك أن الشخص الذي يرغب في التكفل بطلبه أو مصلحته من الإدارة الإلكترونية يتعين عليه إتباع الإجراءات المحددة في النظام الإلكتروني ، وبالتالي لا يمكن لمواطن آخر إختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها ، فالجميع متساوون أمام الإدارة الإلكترونية [1]

– يحقق تبني النظام الإلكتروني في البلدية عدة فوائد إجتماعية من خلال تحفيز المواطنين على استخدام البلدية الإلكترونية ، وبالتالي تكوين مجتمع معلوماتي له القدرة على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات إضافة إلى تفعيل الرقابة الشعبية لدى المواطنين – إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشيف إلكتروني مع ما يوفره من مرونة في التعامل مع الوثائق والقدرة على تصحيح الأخطاء بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن مع الإستفادة منها [2]

وبذلك فإن لجوء الحكومات إلى الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات العمومية و بالنظر إلى الأهداف التي توفرها يعد عنصرا أساسيا في تحقيق برامجها التنموية وتنفيذ سياستها العامة ، مع الأخذ بعين الإعتبار التطورات في تكنولوجيات المعلومات التي أصبحت ذات أهمية في الرفع من مستويات الكفاءة والجودة والفعالية في أداء الجماعات المحلية من خلال رقمنة كافة المعاملات وتمكين المواطن منها في وقت قصير

[1] عبد الفتاح بيومي الحجازي ،مرجع سابق ،ص109
[2] صدام الخمايسة،مرجع سابق،ص81

المطلب الثاني: مظاهر تطبيق الادارة الإلكترونية في مجال الخدمة العمومية

تعد خدمات الحالة المدنية أحد المحاور الأساسية ضمن مشروع البلدية الإلكترونية من خلال رقمنة الوثائق المتعلقة بها والتحول من النظام الورقي إلى النظام الرقمي ، وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي تمكن المواطن من الولوج إلى الأرضية الإلكترونية المتخصصة للتكفل بإحتياجاته من خدمات الحالة المدنية بأقل جهد ، إلى جانب استخراج الوثائق المتعلقة بالهوية أو السفر بأسرع وقت.

الفرع الأول: إستحداث السجل الوطني الألي للحالة المدنية :

بهدف تمكين المواطن من الحصول على وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية ودون التقيد ببلدية مقر الميلاد أو الإقامة إلى جانب توفير أرضية إلكترونية للمعطيات كأداة ربط بين مختلف المؤسسات والهيئات ، تضمن القانون رقم : 14/08 المؤرخ في : 09 أوت 2014 المعدل لقانون الحالة المدنية استحداث لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية سجل وطني آلي للحالة المدنية ، يرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية ، كما يربط هذا السجل بالمؤسسات العمومية الأخرى المعنية لاسيما المصالح المركزية لوزارة العدل[1]

وطبقا للمادة 25 مكرر 1 من القانون رقم : 18/04 فإن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية يحتوي بواسطة وسيلة رقمية على الوثائق التالية : عقود الميلاد ، عقود الزواج وعقود الوفيات ، وكذا التعديلات والإغفالات والسجلات أو التصحيحات التي يتم تدوينها ،

مع الإشارة إلى أن وثيقة الحالة المدنية المرسلة بالطريقة الإلكترونية تتمتع بنفس شروط الصحة التي تتمتع بها الوثيقة الأصلية ، متى أعدت وفق قواعد السلامة والأمن المنصوص عليها في التشريع المعمول به " [2]

[1] أنظر المادة 25مكرر من القانون رقم 08.14المعدل والمتمم لقانون الحالة المدنية

[2] وهو ما نصت عليه المادة الخامسة (05) من المرسوم التنفيذي رقم : 15/315 المؤرخ في : 10 ديسمبر 2015 ، المتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية ، الجريدة الرسمية العدد : 68 ، سنة : 2015.

وتبعا لدخول حيز النفاذ السجل الوطني الآلي للحالة المدنية والذي يجسد خطوة أساسية في إطار مشروع البلدية الإلكترونية تم إعفاء المواطنين من تقديم الوثائق المتوفرة في السجل ، حيث يتعين على الإدارات العمومية والسلطات الإدارية والجماعات المحلية المرتبطة بالسجل وضمن الإجراءات الإدارية التي تدرسها ألا تشترط على المواطن تقديم وثائق الحالة المدنية التي يمكنها الإطلاع عليها مباشرة على مستوى ذات السجل الوطني كما ترتب على استحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية الذي يحتوي على مختلف عقود الحالة المدنية والتغييرات التي تطرأ عليها إدراج عدة أحكام ضمن تعديل قانون الحالة المدنية ، نذكر منها :

– تمديد أجل صلاحية عقد الميلاد بعشر (10) سنوات متى تم إصداره إلكترونيا تحديد أجل صلاحية عقد الوفاة متى تم إصداره إلكترونيا[1]

إن قائمة وثائق الحالة المدنية المستعملة في البلديات والمصالح القنصلية وتلك المستعملة ما بين المصالح المختصة تم تقليصها من 28 إلى 14 وثيقة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 14/75 المؤرخ في : 2014 الذي يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية ، لاسيما وأن العديد منها أصبح متوفرا من خلال المعطيات الرقمية في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ، والذي يرتبط بمختلف المؤسسات والهيئات العمومية بما يساهم في تخفيف العبء على المواطن وتبسيط الإجراءات الإدارية . إن من أهم أسس الإدارة الإلكترونية تتمثل في العمل على الحد من الوثائق الورقية وتقليص عددها ، فالتطبيق الشامل للرقمنة جعل المواطن يستغني عن كافة الوثائق الإدارية ويستبدلها ببطاقة واحدة يستعملها في كافة معاملاته الإدارية ، والذي يندرج في إطار توجه وزارة الداخلية والجماعات المحلية في تخفيف الإجراءات الإدارية على المواطن ضمن مشروع البلدية الإلكترونية لاسيما فيما يتعلق بمطبوعات الحالة المدنية[2]

[1] أنظر المادة 80 من القانون رقم : 14/08 المعدل والمتمم لقانون الحالة المدنية . 29

[2] سمية جملول ، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر ، أطروحة دكتوراه ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الحاج لخضر - باتنة 1 ، سنة : 2017/2018 ، ص263

الفرع الثاني : بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين

أ: بطاقة التعريف البيومترية

في إطار عصرنة وثائق الهوية أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية عن تطبيق بطاقة التعريف الوطنية من نوع بيومتري إلكتروني ، والذي تحتوي على شريحتين تتضمن الشريحة الأولى معلومات إدارية ومعلومات تخص صاحبها . تتضمن الشريحة الثانية تطبيقة من أجل التحقق من صاحبها . كما تم تحديد مدة صلاحية بطاقة التعريف الوطنية بعشر (10) سنوات للأشخاص البالغين تسع عشرة (19) سنة فأكثر ، وخمس (05) سنوات للقصر الذين يقل سنهم عن تسع عشرة (19) سنة ، على أن تسري مدة صلاحيتها ابتداءا من تاريخ إعدادها .[1]

وبغرض تسهيل حصول المواطن على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية لاسيما المتحصلين منهم على جواز السفر البيومتري ، وضعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية تحت تصرفهم ضمن موقعها الإلكتروني بوابة خاصة يمكنهم طلبها مباشرة دون التنقل إلى

مصلحة الوثائق البيومترية ، كما يمكنهم متابعة مختلف مراحل معالجة الطلب عبر نفس الموقع.

وتمكن أهمية إعتماد النموذج البيومتري لبطاقة التعريف الوطنية إلى جعلها مؤمنة أكثر وقابلة للإستغلال آليا من قبل مختلف الهيئات الحكومية والمؤسسات العمومية والخاصة وكذا المواطنين الحائزين عليها ، ففي هذا الإطار استحدثت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بوابة إلكترونية عبر الأنترنت من خلال المتصفح : http://macibe.interieur.gov.dzالذي يمكن مستعمليه من قراءة البيانات المخزنة

[1] - أنظر المادة الخامسة (05) من المرسوم الرئاسي رقم : 17/143 الذي يحدد كيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتحديدها. حسب المرسوم الرئاسي رقم : 17/143 المؤرخ في : 18 أفريل 2017 ، الذي يحدد كيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها ، الجريدة الرسمية العدد : 25 ، سنة 2017.

في الشـريحة الذكية البطاقة التعريف الوطنية البيومترية ، وذلك باسـتخدام قارئ البطاقات الذكية بعد إتباع الخطوات المحددة

ب: جواز السفر البيومتري

ان جواز السفر ونظرا لأهميته بالنسبة للمواطن فقد حظي بعناية خاصة من طرف الحكومة ، وكان من بين الوثائق ذات الأولوية التي عمدت إلى تحويلها من الصيغة الورقية الإلكترونية إلى الصيغة البيومترية الإلكترونية ، وذلك مع بدايات تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية وضمن برامجها المسطرة بالنسبة للجماعات المحلية . [1]

وقد قيد المشرع الجزائري تمكين أي مواطن من السفر إلى الخارج بإلزامية أن يكون حاملا لأحد سندات السفر التي حددها القانون رقم : 14/03 المؤرخ في : 24 فيفري 322014 ، والتي من نوع بيومتري أو قابلة للقراءة الآلية ، على أن تتولى المصالح الإدارية المختصة إعدادها وتسليمها .

[2] وحدد قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في : 26 ديسمبر 2011 المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني ، حيث طبقا للمادة الثانية (02) منه يضم جواز السفر شريحة إلكترونية من دون صلة تحتوي على الشهادات الإلكترونية للدولة الجزائرية وعلى معلومات الحالة المدنية لصاحب الطلب ومعلوماته البيومترية الرقمية من ضمنها صورته الشمسية وتوقيعه وبصماته .

إن جواز السفر سند سفر فردي يمنح بدون شرط السن لكل مواطن ما لم يكن محكوما عليه نهائيا في جناية ولم يرد اعتباره ، ويثبت جواز السفر في نفس الوقت هوية وجنسية حامله ، ويسمح له بمغادرة التراب الوطني

أو العودة إليه طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما ، كما يمكنه طلبه من خلال البوابة الإلكترونية ضمن موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية باتباع الخطوات التالية : – ملا

[1] سمية بهلول ،مرجع سابق ،ص267

[2] القانون رقم : 14/03 المؤرخ في : 24 فيفري 2014 ، المتعلق بسندات ووثائق السفر ، الجريدة الرسمية العدد : 16 ، سنة : 2014.

و طباعة استمارة جواز سفر بيومتري المتوفرة بالموقع . – تحميل الصورة الرقمية البيومترية . – إختيار مركز إلتقاط المعلومات وأخذ موقع لإيداع ملف طلب جواز السفر البيومتري . ويتم طلب جواز السفر البيومتري لدى أي بلدية أو دائرة أو دائرة إدارية في نفس الولاية أو لدى القنصلية المكان الإقامة بالنسبة للمواطنين الجزائريين المقيمين بالخارج ، ففي هذا الإطار يمكن للمواطن سحب نموذج إستمارة الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية دون الحاجة للتنقل إلى مقر السلطة الإدارية المختصة ، على أن يتم سحب جواز السفر البيومتري من طرف المعني شخصيا ، وذلك بعد إستلامه رسالة نصية قصيرة تتضمن دعوته لسحب جواز سفره ، وبذلك تتحقق الغاية من التحول إلى الإدارة الإلكترونية عن طريق تسهيل الإجراءات وتمكين المواطن من تلبية طلباته بأقل جهد .

يتيح ذات الموقع الإلكتروني للمواطن متابعة مراحل معالجة الطلب ، ففي حالة الصورة المأخوذة غير مطابقة للمعايير المطلوبة يمكن تحميل صورة بيومترية جديدة عبر نفس الصفحة بالموقع الإلكتروني

وقد كشف المدير العام المكلف بعصرنة الوثائق والأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية السيد عبدرزاق خلال إشرافه على افتتاح يوم تكويني لفائدة الإطارات الإدارية بالدوائر ، عن وضع حيز الخدمة موقعا الكترونيا داخليا يربط المركز الوطني للمستندات والوثائق المؤمنة بكل الدوائر المتواجدة عبر ولايات الوطن ، هدف تسهيل عملية متابعة مراحل إنجاز الجواز البيومتري ، مشيرا إلى أن أجال تسليم جواز السفر البيومتري تختلف حسب عدد طالبي هذه الوثيقة على مستوى الدوائر ، مع إمكانية تسليم هذه الوثيقة في أقل من عشرة (10) أيام في بعض الدوائر ، كما أن مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية تعمل على تطوير الأنظمة المعلوماتية ، لاسيما ما تعلق منها بتسريع وتيرة تسليم جواز السفر البيومتري ، مع العلم أن المركز الوطني للمستندات والوثائق المؤمنة أصدر لحد الآن 5.200.000 جواز سفر بيومتري[1]

[1] قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في :. 2011 ، الذي يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني ، الجريدة الرسمية العدد : 01 ، سنة : 2012 . 26

خلاصة الفصل الثاني:

كخلاصة لما سبق يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية و تطبيقاتها المختلفة تعد حلقة جديدة ضمن أساليب التطوير الإداري داخل أجهزة الإدارة المحلية التي أصبحت تأخذ على عاتقها مهمة تقديم الخدمات بطرق ملائمة وحديثة ، وعلى هذا الأساس فإن إدخال الإدارة المحلية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال من خلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية كان بمثابة عملية استراتيجية تهدف لتحسين خدماتها و تقديمها بجودة عالية بغية زيادة مردوديتها و إستمراريتها في تقديم الخدمة العامة ، و قد كان لهذا التطبيق انعكاسات وأثار كبيرة على مختلف أنشطة وإجراءات الإدارة هذا مايدفعنا الى القول أن هدف اعتماد الإدارة المحلية التطبيقات الإدارة الإلكترونية هو استبدال الأساليب و الإجراءات التقليدية بالأساليب و الإجراءات الإدارية الحديثة من خلال تطبيق آليات جديدة تقوم على ترقية الخدمات الإدارية وتنميتها

أن تطوير الخدمات المحلية يكون من خلال تطبيق أساليب حديثة و وسائل تقنية وفنية وتنظيمية مناسبة تشمل تطبيق مختلف الوسائل الإلكترونية من حزم برمحية وتطبيقات إلكترونية و أنظمة معلومات تسهل من آداء الإدارة المحلية في تقديم خدماتها .

بطبيعة الحال لتطبيق الإدارة الإلكترونية يجب توفر متطلبات سبق وذكرناها وفي المقابل يواجه تطبيقها معيقات مختلفة

لابد من من اعتماد تطبيقات إلكترونية تشمل استخدام أوسع لشبكة الإنترنت مع ضرورة حماية المعلومات الشخصية للمواطنين عن طريق توفير الأمن الإلكتروني .

تقليص تكاليف الخدمة وتبسيط الإجراءات ، سرعة الإستجابة واحترام المواعيد ، تحقيق الدقة وتسهيل المحاسبة ، تحقيق الشفافية في تقديم الخدمات و العدالة و المساواة في الحصول عليها . من فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية

بما أن الإدارة الإلكترونية حديثة بالجزائر فتطبيقها بالجزائر له إيجابيات وسلبيات فكل جديد هو سلاح ذو حدين

– تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية تساهم في تطوير قدرات الأجهزها الإدارية في تقديم الخدمات دات الجودة العالية من خلال تحقيق الكفاءة في تقديم الخدمات و الإنفتاح على المواطن المحلي والعمل على تقريب الإدارة من المواطن.

خاتمة

خاتمة :

تمثل الإدارة الالكترونية أسلوبا إداريا متطورا لتقديم الخدمات للمواطن ، بهدف رفع كفاءة الأداء الحكومي وترشيد الاتصال العمومي ، واختصار الاجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون ، وتوفير المعلومات والمعطيات بطريقة بسيطة للاستفادة من التقدم التكنولوجي والرقمي الحاصل في عالم اليوم . إذ يتطلب تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية توافر العديد من الإمكانات بهدف تقديم خدمة متميزة وذات جودة للمواطن ، وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة الحكومية في ذات الوقت ، ووضع رؤية مستقبلية واستراتيجية واقعية على مستوى الدولة و خطة تسير وفقها كل القطاعات باختلاف مجالات وفي هذا الإطار ومحاولة الإجابة على الاشكالية المطروحة تم التوصل إلى الإستنتاجات

التالية :

- ✓ استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت والمكان ، وأمن المعلومات وغيرها .
- ✓ تطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فعالية وكفاءة أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال مساهمتها في رفع انتاجية العاملين توفير الجهد والوقت وتقليل التكاليف
- ✓ الإدارة الإلكترونية من الأساليب الحديثة تمثل آلية هامة في التنمية الإدارية أصبح الازما على الدول التوجه إليها وخاصة الجزائر من أجل تحسين الخدمات الموجهة إلى المواطن بما يضمن النزاهة ويرفع من مستوى وضوح الخدمة العمومية .
- ✓ يمثل مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 أول وثيقة رسمية محددة لملامح التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر وهو مشروع يشمل 13 محور رئيسي يمثل العناصر الرئيسية في عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتحقيق التنمية الإدارية
- ✓ الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد في المؤسسات الحكومية

لكن تبقى الإدارة الإلكترونية تعتريها عدة عوائق لتطبيقها في الجزائر و عليه نتقدم بالتوصيات التالية :

من خلال دراستي لموضوع الإدارة الإلكترونية يمكنني أن أورد مجموعة من الاقتراحات الهامة والمتمثلة أساسا فيما يلي :

- ✓ تعميق الوعي بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها من خلال تنظيم الندوات ، المحاضرات ، ورش العمل لعرض جوهرها و التعريف بالتقنيات الحديثة الضرورية لقيامها .
- ✓ إعادة بناء الهياكل التنظيمية والاجراءات الإدارية بما يتوافق مع متطلبات الإدارة الإلكترونية
- ✓ إيجاد حلول للمعوقات التي يمكن أن تعطل النظم المعلوماتية و التقنية داخل الإدارة الالكترونية .
- ✓ القيام بالدورات التكوينية للموارد البشرية تماشيا مع أحدث التطورات التكنولوجية بهدف رفع كفاءة و جودة أداء العمل
- ✓ يجب أن يكون مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية مبني من خلال رؤية استراتيجية شاملة و واضحة تضمن الإنتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية من أجل الوصول إلى تطوير الخدمات الإدرة المحلية .
- ✓ لابد من توفير متطلبات تطبيق الإدراة الإلكترونية والبنية التحتية للإتصالات لكي لاتكون عائقا أمام تنفيذ وتطبيق هذا المشروع المهم ولابد من تهيئة بيئة عمل مناسبة للموظفين في الإدارة المحلية من أجل تحسين الخدمات العامة .
- ✓ يجب تحديث القوانين والنصوص التشريعية اللازمة للإنتقال من العمل الإداري اليدوي إلى العمل الإداري الإلكتروني في تقديم الخدمات وعدم عرقلتها وذلك من أجل إضفاء الشرعية على آلياتها وبيئة العملها .
- ✓ عقد دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية للموظفين محل الدراسة .
- ✓ مناقشة الأنظمة والتشريعات والقوانين اللازمة لضمان أمن وسلامة تبادل الوثائق والمعلومات ، ووضع المعايير التي تحكم التوثيق الإجرائي للتعاملات الإلكترونية .

- ✓ القضاء على مشكلة الأمية الرقمية ونشر الثقافة والوعي الإلكتروني للعاملين والمواطنين بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها ، وذلك بتوفير البنية التحتية للإتصالات والوسائل الحديثة
- ✓ تخصيص ميزانية من أجل تجسيد مشاريع الإدارة الإلكترونية .
- ✓ إعادة بناء الهياكل التنظيمية للإدارات المحلية وتغيير الإجراءات الإدارية بما يتوافق مع متطلبات الإدارة الإلكترونية التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الإتصال ، والتطوير المستمر لأساليب العمل ومحاولة توضيحها للموظفين الإمكانية استعابها
- ✓ توفيرالإطارات المتخصصة في مجال البرمجة واستخدام التطبيقات الإلكترونية و أجهزة الحاسوب المتطورة .
- ✓ تكثيف حملات التوعية بأهمية التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والإتصال وما تقدمه من خدمات وفوائد للأفراد والمؤسسات ، مع ضرورة إشراك المجتمع المدني و القطاع الخاص في هذا المجال .

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

أولا:الكتب:

1. إبراهيم بختي،التجارة الإلكترونية،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر**2005**
2. أحمد محمد سمير ، الإدارة الإلكترونية ، دار الميسرة للنشر والتوزيع ،الطبعة الأولى ، عمان ، 2009
3. أحمد محمد غنيم،الإدارة الإلكترونية أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل ،المكتبة العصرية،المنصورة **2004**
4. ثروت عباس مشهور، إستراتيجيات التطوير الإداري،الأردن،دار أسامة للنشر والتوزيع،**2010**
5. حسين محمد الحسن ، الإدارة الالكترونية : المفاهيم ، الخصائص و المتطلبات ، ،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع عمان ، 2011
6. خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الألكترونية، داروائل للنشر،عمان**2008**
7. رأفت رضوان الإدارة الإلكترونية،مركز المعلومات وإتخاذ القرار،القاهرة،د.س.ن
8. رحيمة الصغير نمديلي ، العقد الإداري الإلكتروني (دراسة تحليلية) ، الإسكندرية ، دار الجامعة ، 2007
9. سعد غالب ياسين،الإدارة الإلكترونية دار البازوزي العلمية للنشر والتوزيع،الأردن**2010**
10. سمير الشوبكي ، المعجم الإداري ، دار أسامة للنشر والتوزيع : الأردن ، **2006**
11. سوسن زهير المهتدي ، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، دار أسامة للنشر الأردن . ، 2011
12. الصرن رعد الحسن،صناعة التنمية الإدارية في القرن الواحد عشرين،دار الرضا للنشر والتوزيع، سوريا **2002**
13. صلاح الدين محمدعبد الباقي،السلوك لفعال في المنظمات،الإسكندرية،دار الجامعة الجديدة للنشر**2002**
14. عاصم الأعرجي،أساسيات في التخطيط للتطريز الإداري،مطبعة المعارف،بغداد،**1977**
15. عبد الرحمن توفيق ، الإدارة الإلكترونية ، اصدارات بميك القاهرة ، 2003
16. عبد الفتاح بيومي حجازي ، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية ، الإسكندرية ، دار الفكر الجامعي ، ط 1، الإسكندرية ، 2003 ،

17. عبد المالك الدناتي،الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت،دار الفجر والتوزيع،القاهرة **2003**،

18. عفيفي محمد الصديق،إدارة الأعمال في المنظمات المعاصرة،مكتبة عين الشمس ،مصر **2003**

19. علاء عبد الرزاق السالمي ، السيلطي ، الإدارة الإلكترونية ، د.ط ، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2008

20. عمار بوحوش،نظريات الإدارة الحديثة القرن الواحد والعشرين،دار المغرب الإسلامي،بيروت**2006**

21. الفارس خليل سليمان،إدارة الأفراد،كلية الإقتصاد منشورات جامعة دمشق ،**1985**

22. اللوزي موسى ، التنمية الإدارية المفاهيم ، الأسس ، التطبيقات ، دار وائل للطباعة والنشر ،الأردن ، **2000**

23. مهدي حسن ، التنمية الإدارية والدول النامية ، عمان ، دار مجدلاوي ، 1996

24. نجم عبود نجم ، الإدارة والمعرفة الإلكترونية ، د.ط ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2009 ،

25. نجم عبود نجم الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات،الأردن، دار المريخ للنشر 2004

26. نورة بنت ناصر الهزاني،الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية،مكتبة ملك الفهد الوطنية،الرياض**2008**،

27. ياسين سعد غالب الإدارة الإلكترونية و أفاق تطبيقاتها العربية ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، 2005

28. صدام الخمايسة ، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري ، الطبعة الأولى ، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع - إربد ، الأردن - سنة **2013** ،

29. حمزة ضاحيالحمادة ، الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية ، الطبعة الأولى ، دار الفكر الجامعي- الإسكندرية ، مصر - سنة 2016

30. علاء فرج الطاهر ، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، الطبعة الأولى ، دار الراية للنشر والتوزيع - عمان ، الأردن - سنة 2010

31. سمية بومروان ، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية (دراسة مقارنة) ، الطبعة الأولى ، مكتبة الإقتصاد والقانون - الرياض ، السعودية - سنة 2014

ثانيا: الرسائل والمذكرات الجامعية :

رسائل الدكتوراة :

1. رانيا هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر،أطروحة لنيل الدكتوراه،تخصص حقوق،جامعة باتنة،2017.2018
2. عبان عبد القادر،تحديات الإدارة الإلكترونية بالجزائر،أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة في علم إجتماع،جامعة بسكرة،2016 2015
3. سمية جملول ، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر ، أطروحة دكتوراه ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الحاج لخضر - باتنة 1 ، سنة : 2017/2018 ،

مذكرات الماجستير :

1. إبراهيم الغوطي ، " متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في القرارات الفلسطينية " ، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية التجارة الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2006
2. إيهاب خميس أحمد المير ، " متطلبات تنمية الموارد البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية : دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة بوزارة الداخلية مملكة البحرين مذكرة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية الدراسات العليا 2007
3. إيهاب فاروق مصباح العاجز ، دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي محافظة غزة ، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال ، قسم إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، عمادة الدراسات العلياء الجامعة الإسلامية غزة ، فلسطين ، 2011
4. رافيق بن مرسلي،الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مذكرة ماجستير،جامعة تيزي وزو،2011
5. سعيد بن معلا العمري . " المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ " ، مذكرة ماجستيرغير منشورة ،أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض2003
6. شائع بن سعد مبارك القحطاني ، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون، مذكرة ماجستير2006

7. عاشور عبد الكريم ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو.م.أ والجزائر ، مذكرة ماجيستير غير منشورة ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة منتوري قسنطينة (الجزائر) **2010**

8. القحطاني بن سعد منصور ، مهددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهتها : دراسة مسحية على منسوبي مركز الحاسب الآلي بالقوات البحرية الملكية السعودية بالرياض ، مذكرة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض. **2008**

9. محمد جمال أكرم عمار ، " مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين " . (مذكرة ماجستير الجامعة الإسلامية غزة ، كلية التجارة ، **2009**)

مذكرات الماستر :

1. إسماعيل رزيقة .دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية بالجزائر .مذكرة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر.جامعة تيزي وزو.**2017**

2. سفيان شيخ ،دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق التنمية الإدارية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص حقوق،جامعةسعيدة ،.**2015.2016**

3. معمري عبد الحق،تنمية الإدارة المحلية معوقاتها في الجزائر،مذكرة لنيل شهادة ماستر حقوق،جامعة ورقلة**2014.2015**

ثالثا: المقالات والمجلات:

1. بن عيشاوي أحمد،أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال ،مجلة الباحث،جامعة ورقلة،الجزائر العدد**07** ،**2010**

2. د رابحي لخضر،الإدارة الإلكترونية كألية من أليات التنمية الإدارية،مجلةالدراسات القانونية والسيالسيةالعدد**3**جانفي**2016** الأغواط

3. د سحر قشوري ، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة ، مجلة المنصور ، العدد **14/** خاص ، الجزء الأول ، الجامعة المستنصرية ، **2016**

4. الدكتور عبد الحميد المغربي ، الإدارة الإلكترونية المدخل المعاصر الفعالية العمل الإداري ، مجلة التعليم الإلكتروني ، العدد السابع ، **2011**

5. سليمة سعيدي ، " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية من وجهة نظر مسؤولي المكتبات الجامعية لولاية قسنطينة المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات العدد **04 2013**

6. صدام حسين علي وعلاء أحمد حسن ، مدى توافر بعض متطلبات الاستعداد الاستراتيجي للتحول نحو الإدارة الإلكترونية : دراسة حالة مديرية العامة للتربية نينوى " مجلة تنمية الرافدين **104** (**2011**)

7. فضل الصباح ، الفضلي ، مراحل العملية التدريبية كمدخل لتقييم فعالية برامج التدريب والتنمية الإدارية ، الرياض . مجلة الإدارة العامة ، مجلد **34** ، عدد **04** ، **1995**

8. محمد بن أعراب ، تجربة الإدارة الإلكترونية بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة ، و إشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدية مجلة العلوم الاجتماعية **19** ديسمبر **2014**

9. مريم خالص حسين ، الحكومة الإلكترونية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، **2013**

المؤتمرات العلمية:

10. بلعربي عبد القادر ، لعرج مجاهد نسيمة أمغبر فاطيمة الزهراء ، تحديات التحول إلى الحكومة الاكترونية بالجزائر " ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي الخامس ، اقتصاد اللافتراضي وانعكساته على الاقتصاديات الدولية ، خميس مليانة ، الجزائر ، **13-14** مارس **2012**

رابعا: القوانين والمراسيم:

1 القوانين :

- القانون رقم : **14/03** المؤرخ في : **24** فيفري **2014** ، المتعلق بسندات ووثائق السفر ، الجريدة الرسمية العدد : **16** ، سنة : **2014**

2 الأوامر :

- الأمر رقم : **70/20** المؤرخ في : **19** فيفري **1970** ، المتعلق بالحالة المدنية ، الجريدة الرسمية العدد : **21** سنة : **1970** ، المعدل والمتمم بالقانون رقم : **14/08** المؤرخ في : **09** أوت **2014** ، الجريدة الرسمية العدد : **49** سنة : **2014** .

3 المراسيم الرئاسية :

- المرسوم الرئاسي رقم : **17/143** المؤرخ في : **18** أفريل **2017** ، الذي يحدد كيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها ، الجريدة الرسمية العدد : **25** ، سنة : **2017** .

- المرسوم التنفيذي رقم : **14/75** المؤرخ في : **17** فيفري **2014** ، الذي يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية ، الجريدة الرسمية العدد : **11** ، سنة : **2014.**

-المرسوم التنفيذي رقم : **15/204** المؤرخ في : **27** جويلية **2015** ، المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ، الجريدة الرسمية العدد : **41** ، سنة : .**2015 10** ديسمبر

- المرسوم التنفيذي رقم : **15/315** المؤرخ في : **2015** ، المتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية ، الجريدة الرسمية العدد : **68** ، سنة : **2015** . **4**

4القرارات الوزارية :

- قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في : **25** ماي **2011** ، المتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر ، الجريدة الرسمية العدد : **31** ، سنة : **2011** .

- قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في : **26** ديسمبر **2011** ، الذي يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني ، الجريدة الرسمية العدد : **01** ، سنة : **2012**

خامسا: المواقع الإلكترونية :

1. حمزة محمد ناجي خالد ، المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، منشورة على الموقع الإدارة الإلكترونية ar.wikibooks.org/wiki// http-
2. سميرة مطر السعودي،" **معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من جهة نظر مديري وموظفي الموارد البشر** ."المملكة المتحدة، الجامعة الإفتراضية الدولية منشور على موقع: <www.abahe.co.uk/Obstacles4o-the-appUcation-of-e-governance.
3. **عادل غزال ، " مشاريع الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق : مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013 " منشور على موقع:**
4. www.Journal.cybraria.ns . inf / index.php ? opition.id = com - content. View = article.
5. http://macibe.interieur.gov.dz

الفهرس

الفهرس

مقدمة..... 10
6

الفصل الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والتنمية الإدارية

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية 6
المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية..... 6
الفرع الأول: تعريف ونشأة الإدارة الإلكترونية..... 6
الفرع الثاني : عناصر الإدارة الإلكترونية 12
الفرع الثالث : خصائص الإدارة الإلكترونية..... 13
المطلب الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية..... 16
الفرع الأول:الأهداف الإدارية والإجتماعية..... 16
الفرع الثاني:الأهداف العلمية 17
الفرع الثالث:الأهداف الإقتصادية 18
المبحث الثاني:ماهية التنمية الإدارية..... 20
المطلب الأول: مفهوم التنمية الإدارية..... 20
الفرع الأول : تعريف وخصائص التنمية الإدارية 20
الفرع الثاني: أهمية التنمية الادارية..... 23
الفرع الثالث: أهداف التنمية الإدارية..... 25
المطلب الثاني:تمييز التنمية الإدارية عن المصطلحات المشابهة لها 28
الفرع الأول: التنمية الإدارية والإصلاح الإداري 28
الفرع الثاني: التنمية الإدارية والتطوير الإداري..... 29
الفرع الثالث: التنمية الإدارية وإدارة التنمية 30

الفصل الثاني الإطارالتطبيقي للإدارة الإلكترونية بالجزائر

المبحث الأول: متطلبات الادارة الإلكترونية لتحقيق لتنمية الإدارية ومعوقات تطبيقها بالجزائر..... 36

المطلب الأول: متطلبات الإدارة الإلكترونية لتحقيق التنمية الإدارية بالجزائر 36
الفرع الأول: المتطلبات الإدارية والبشرية 36
الفرع الثاني : المتطلبات التقنية و المالية..... 41
الفرع الثالث: المتطلبات التشريعية والأمنية..... 46
المطلب الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر 51
الفرع الأول: معوقات إدارية و بشرية 51
الفرع الثاني: المعوقات التشريعية والأمنية..... 54
الفرع الثالث:المعوقات المالية والتكنولوجية..... 57
المبحث الثاني : مشروع الجزائر الألكترونية وأثار تطبيقه..... 60
المطلب الأول: أثار تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجزائر 61
الفرع الأول: إيجابيات تطبيق الإدارة الإلكترونية 61
الفرع الثاني: سلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية 63
المطلب الثاني : مشروع الجزائر الإلكترونية **2013**..... 67
الفرع الأول : لمحة عن مشروع الجزائر الإلكترونية..... 68
الفرع الثاني: أهداف ومحاور مشروع الجزائر الإلكترونية 69
الفرع الثالث: التطلعات المستقبلية للإدارة الإلكترونية بالجزائر..... 75
المطلب الثالث : التكوين و التوعية..... 76
المبحث الثالث : مثال تطبيقي للإدارة الإلكترونية على مستوى البلدية بالجزائر 80
المطلب الأول : عصرنة الإدارة المحلية في إطار مشروع البلدية الإلكترونية ... 81
الفرع الأول: مفهوم البلدية الإلكترونية 81
الفرع الثاني : مبررات التحول إلى الإدارة الإلكترونية وأهدافها 83
المطلب الثاني: نماذج تطبيقات مشروع البلدية الإلكترونية في مجال الخدمة العمومية..... 87
الفرع الأول: إستحداث السجل الوطني الألي للحالة المدنية..... 87
الفرع الثاني : بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين..... 89
خاتمة.....
قائمة المراجع 96
الفهرس