

الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر Electronic administration as a mechanism to improve the performance of the public service in Algeria

تاريخ الاستلام : 2022/09/14 ؛ تاريخ القبول : 2023/02/09

ملخص

أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توجها عالميا يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية وذلك لما لها من دور في تحسين الأداء وسرعة الإنجاز وفعالية التنفيذ، لذلك عمدت السلطات الجزائرية إلى تطبيق الخدمة العمومية الإلكترونية في مختلف المرافق العمومية لتلبية حاجات المواطنين ولمواكبة التقدم التكنولوجي والعلمي.

وعليه تهدف هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب الإدارة الإلكترونية وأهم تطبيقاتها في الجزائر، مع إبراز مزاياها والوقوف على أهم العوائق والصعوبات التي تحد من فعاليتها في تقديم الخدمات العامة للجمهور على أحسن وجه.

الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية؛ خدمة عمومية؛ مرفق عام؛ مواطن؛ تكنولوجيا .

1 * عيسى بن خدة

2 باديس بومزير

1 جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1
(الجزائر)

2 جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1
(الجزائر)

Abstract

The shift towards electronic administration has become a global trend that encourages the adoption of electronic services systems, because of their role in improving performance, speed of delivery and effectiveness of implementation. Therefore the Algerian authorities have implemented the electronic public service in various public facilities in order to meet the needs of citizens and keep pace with technological and scientific progress.

Accordingly, this study aims to research the various aspects of electronic administration and its most important applications in Algeria, highlighting its advantages and identifying the most important obstacles and difficulties that limit its effectiveness in providing public services to the public in the best way.

Keywords: Electronic administration ; public service ; General Annex ; Citizen ; technology.

Résumé

Le virage vers la gestion électronique est devenu une tendance mondiale qui encourage l'adoption des systèmes de services électroniques, en raison de leur rôle dans l'amélioration des performances, la rapidité de livraison et l'efficacité de la mise en œuvre. Ainsi, les autorités algériennes ont mis en place le service public électronique dans divers établissements publics. répondre aux besoins des citoyens et suivre le rythme des progrès technologiques et scientifiques.

En conséquence, cette étude vise à rechercher les différents aspects de la gestion électronique et ses applications les plus importantes en Algérie, en soulignant ses avantages et en identifiant les obstacles et difficultés les plus importants qui limitent son efficacité à fournir au mieux les services publics au public.

Mots clés: Administration électronique ; service publique ; Annexe générale ; Citoyen ; La technologie.

* Corresponding author, e-mail: aissa.benkhedda@umc.edu.dz

مقدمة

لقد أدت الثورة التكنولوجية والعلمية التي يشهدها العالم في العصر الحالي وانتشار استخدام شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) إلى الانتقال من الأنشطة التقليدية العادية إلى الأنشطة الإلكترونية، فنشأ ما يعرف بالإدارة الإلكترونية، حيث أفرز التحول نحو الإدارة الإلكترونية العديد من التغيرات على مفهوم الخدمة العمومية وأدى إلى تطويرها.

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بثتى الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الإتصال والرقمنة من خلال عصرنة الإدارات والمؤسسات العمومية التي تقدم خدمات عامة للجمهور، والتي تتطلع إلى إلغاء التعامل التقليدي للإدارة والتوجه إلى ما يعرف بالخدمة العمومية الإلكترونية لتحقيق رغبات المواطنين في ظرف قياسي وبشكل أفضل في محاولة للقضاء على البيروقراطية المنتشرة في الوسط الإداري، والتي تعيق تلبية حاجات المواطنين وانتظارهم لفترات طويلة في طوابير لاستخراج مختلف الوثائق الإدارية.

وتكمن أهمية دراسة موضوع الإدارة الإلكترونية في أنه يتناول واقع الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر، باعتبار أن التحول نحو الخدمات العمومية الإلكترونية أصبح حتمية عالمية واستراتيجية لا مفر منها لمواكبة التطور المذهل في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال وترشيد الخدمات العامة وتحسينها وتطوير العمل الإداري في الإدارات العمومية الجزائرية، ولكن بالرغم من محاسن ومزايا الإدارة الإلكترونية إلا أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجزائر وتجسيدها على أرض الواقع لا يزال محدودا وتواجهه عدة معوقات وصعوبات، سنتطرق لها في هذا المقال بالتفصيل.

وانطلاقا مما سبق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية لهذا البحث على النحو التالي: إلى أي مدى تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية المقدمة من طرف المرافق والمؤسسات العامة الجزائرية؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية الرئيسية التساؤلات الفرعية التالية: ماذا يقصد بالإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية المقدمة من طرف المرافق العامة؟ وماهي أهم القطاعات والميادين التي تطبق فيها الإدارة الإلكترونية؟ وما مدى نجاح أو فشل هذه التجربة في الجزائر؟ (وبمعنى آخر ما هي مزايا ومحاسن الإدارة الإلكترونية وماهي العراقيل والمعوقات التي تحد من فعاليتها في تقديم الخدمات العامة للجمهور؟).

للإجابة عن الأسئلة السابقة سنتبع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي من خلال سرد ووصف وتحليل أهم خصائص ومبادئ الخدمة الإلكترونية وكذا واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر وأهم النماذج التطبيقية لها في بعض القطاعات الحساسة التي تبنت هذا النمط الحديث في التسيير، وفق الخطة التالية:

أولاً: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.

ثانياً: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

ثالثاً: تقييم التجربة الجزائرية في مجال اعتماد الإدارة الإلكترونية (مزايا الإدارة الإلكترونية والعوائق التي تحد من فعاليتها).

ونختم بحثنا هذا بأهم النتائج المتوصل إليها والتوصيات المقترحة للحد من العراقيل والصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

إن نشأة الإدارة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء ويستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول وكذا طريقة توزيع بنودها⁽¹⁾، وقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا مؤخرا حيث بدأت بالظهور في أواخر سنة 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، من خلال الاعتماد على الحاسوب دون الذهاب إلى مؤسسة البريد، وهو ما جعل الإدارات الحكومية تعتمد على وسائل تقنية متطورة تساعدهم على إنجاز المهام بسرعة فائقة، ثم تبنت التجربة الأمريكية دول أخرى كالنمسا والمملكة المتحدة البريطانية في أواخر القرن الماضي⁽²⁾، وعليه سنتناول تعريف الإدارة الإلكترونية ثم الخدمة العمومية على التوالي.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية عدة تعاريف، ويقصد بها تبادل الأعمال والمعلومات بين الأشخاص من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدل الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى كوسائل الإتصال المباشر⁽³⁾، كما عرف البعض الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام وسائل الإتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تسهيل سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة والتواصل مع طالبي الإنتفاع من خدمات المرفق العام، من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الإتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة⁽⁴⁾، أو هي مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا⁽⁵⁾.

وعليه تعتبر الإدارة الإلكترونية منهجية إدارية حديثة تقوم على الإستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في مؤسسات عصر العولمة والتغيير المستمر⁽⁶⁾، فهي تعتمد على استخدام خليط من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيام بجميع العمليات الإدارية الخاصة بمؤسسة أو مرفق عام بهدف تحسين أداء الخدمات العامة، وذلك بالانتقال من إنجاز المعاملات الإدارية من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد.

الفرع الثاني: تعريف الخدمة العمومية

يقصد بالخدمة النشاط أو الإنجاز المرتبط بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون الخدمة غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية، وقد يكون تقديمها مرتبط بمنتج مادي أو غير مرتبط بمنتج مادي⁽⁷⁾، فهي عبارة عن أنشطة غير ملموسة تحدث من خلال عملية تبادلية للمنافع بين الطرفين.

أما الخدمة العمومية فتعرف بأنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين⁽⁸⁾.

كما تعرف بأنها تلك الخدمة التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجات عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على

إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملاءمة لتحقيق المصلحة العامة⁽⁹⁾. ويلاحظ أن الخدمة العامة عادة ما تقدم من طرف مؤسسة عامة أو مرفق عام، ويقصد بالمرفق العام بالمعنى العضوي كل منظمة عامة تنشئها الدولة وتخضع لإدارتها بقصد تحقيق حاجات الجمهور، كما يقصد بالمرفق العام بالنظر للمعيار الموضوعي كل نشاط يباشره شخص عام (الدولة أو الولاية أو البلدية أو المؤسسة العمومية ذات الصبغة الإدارية) بقصد إشباع حاجة عامة⁽¹⁰⁾. وتجدر الإشارة إلى أن مصطلح الخدمة العمومية الإلكترونية مصطلح حديث بالنسبة للجزائر بصفة خاصة والدول العربية بصفة عامة، وقد عرفها بعض الباحثين بأنها قدرة الأجهزة العمومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين والقطاع العام من جهة أخرى، وذلك بسرعة وتكلفة منخفضة عبر شبكات الإنترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتنقلة في أي وقت وأي مكان⁽¹¹⁾، أو هي كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطة ومراقبا من قبل الحكام، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق إلا بفضل تدخل الحكام⁽¹²⁾.

ويتولد عن الخدمة العمومية الإلكترونية تأثير وعلاقة تبادلية بين الزبون من جهة والهيكل والموارد البشرية من جهة أخرى عن طريق وسائل وأساليب إلكترونية، بحيث قد يتطلب الأمر استخدام عناصر مادية ملموسة كالأجهزة مثلا⁽¹³⁾، ومن أهم مبادئ الخدمة العمومية الإلكترونية ما يلي:

- 1- مبدأ المساواة في تقديم الخدمة العمومية.
- 2- مبدأ الاستمرارية تأكيدا لمبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام وإطراد⁽¹⁴⁾.
- 3- مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير أو التعديل.

وقد تم تحديد شروط وكيفيات استغلال خدمات الأنترنت بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 257/98 المعدل والمتمم⁽¹⁵⁾.

المطلب الثاني: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

بالرغم من أن نموذج الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر لا زال يعرف مراحلها الأولية، إلا أن تطبيقها قد منح إسهامات وإنجازات على واقع الخدمة المقدمة للمواطن، وبهذا الصدد سنحاول عرض تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بعض المؤسسات والمرافق العامة وسنقتصر على قطاع التعليم العالي والبحث العلمي ومرفق البريد والمواصلات وقطاع الداخلية والجماعات المحلية.

الفرع الأول: في قطاع التعليم العالي

مع انتشار جائحة كورونا في العالم بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة بداية من شهر فيفري 2020 إلى يومنا هذا اضطرت الجامعات الجزائرية لتفادي انتشار هذا الوباء إلى تعميم نمط التعليم عن بعد كبديل للتعليم الحضوري مؤقتا إلى غاية زوال هذا الوباء، بحيث لعبت الأنترنت دورا كبيرا في هذا المجال إذ تم إرسال المحاضرات والأعمال التطبيقية إلى الموقع الخاص بكل كلية لتمكين الطلبة من الاطلاع على تلك

المحاضرات والأعمال التطبيقية، وكذلك باستعمال منصات رقمية وتطبيقات اليوتيوب (YouTube)، كما لعبت الأنترنت دورا كبيرا في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي حتى قبل انتشار هذا الوباء وذلك من خلال ربط الجامعات ببعضها البعض، وإنشاء رقم تسلسلي إلكتروني خاص بكل طالب على مستوى الوطن، وبمجرد الضغط على ذلك الرقم يظهر ملفه الإلكتروني الذي يحتوي على كل الوثائق الخاصة به، وفي حالة تحويل الطالب من جامعة إلى جامعة أخرى يكون الأمر سهلا دون تعقيد على مسؤولي الجامعات كما تم ربط كل مكنتبات الكليات بالمكنتبة المركزية أو المكنتبات الخارجية⁽¹⁶⁾، وهذا من شأنه أن يسهل عملية البحث والمطالعة، بالإضافة لتسهيل عمليات اتصال مختلف الجامعات عبر الوطن بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي لطرح بعض المقترحات ودراسة بعض الملفات الإدارية وتحسين عروض التكوين... الخ.

كما يمكن للطلبة الناجحين في شهادة البكالوريا أن يقوموا بالتسجيل الأولي عبر الأنترنت خلال فترة التسجيلات الجامعية من أي مكان متواجدين فيه دون الذهاب إلى الجامعة، فضلا عن استفادة الباحثين من الأعمال العلمية كمذكرات الماجستير وأطروحات الدكتوراه من خلال الدخول إلى المواقع الأكاديمية وتحميل الكتب الإلكترونية والأطروحات، ولا يمكن أن ننسى الدور الهام لشبكة الأنترنت في إيصال المعلومات والإعلانات لهيئة التدريس والطلبة والموظفين عن طريق البريد الإلكتروني أو المواقع الخاصة بالجامعات، بحيث يتم تبليغهم بأي حدث يخص الجامعة كت تنظيم الاجتماعات والملتقيات أو الامتحانات وبرامج التدريس.

وعليه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية قد ساهمت في تقديم الدعم لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي بإقامة نظام يضطلع بمهمة الربط بين الجامعات لرفع مستوى الإتصال وتقويته فيما بينها⁽¹⁷⁾.

الفرع الثاني: في مرفق البريد والمواصلات

نظرا للتطورات المذهلة الحاصلة في تكنولوجيا الإعلام والإتصال قامت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والإتصال بإنشاء موقع ويب يسمى "بوابة المواطن" يقدم معلومات خاصة بمختلف الأنشطة التي يقوم بها المواطن في حياته اليومية، وقد حدثت عدة تغيرات على قطاع البريد المواصلات وذلك بهدف الوصول إلى تسيير أكثر فعالية ومرونة وتحسين مستوى الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين⁽¹⁸⁾، بإدراج تكنولوجيات متطورة كالحوالة الإلكترونية التي تستخدم لتحويل الأموال إلى أي شخص ليس له حساب، وهذه الخدمة متوفرة في كل مكاتب البريد عبر التراب الوطني، بالإضافة إلى بطاقة السحب المغناطيسية وهي الخطوة الأهم في التحول للخدمة العامة الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر، حيث تم تسهيل وتسريع العملية للمواطن للاستفادة المباشرة من رصيده المالي في أي مكان داخل الوطن وفي أي وقت، وقد ساهمت هذه البطاقة إلى حد كبير في تقليل الضغط على الشبايبك التقليدية. كما ساهمت الخدمة العمومية الإلكترونية في قطاع البريد والمواصلات في تسهيل النظر في الحسابات البريدية الجارية وطلب نماذج الصكوك البريدية والمخالصات وقبول كل المواد البريدية المسجلة من رسائل مسجلة ورموز بريدية وعلب مؤمن عليها.

الفرع الثالث: في قطاع الداخلية والجماعات المحلية

نظرا للتطورات المذهلة الحاصلة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال قامت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بإنشاء موقع ويب يسمى "بوابة المواطن" يقدم معلومات خاصة بمختلف الأنشطة التي يقوم بها المواطن في حياته اليومية، وقد حدثت عدة تغييرات على قطاع البريد المواصلات وذلك بهدف الوصول إلى تسيير أكثر فعالية ومرونة وتحسين مستوى الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين⁽¹⁹⁾، بإدراج تكنولوجيات متطورة كالحوالة الإلكترونية التي تستخدم لتحويل الأموال إلى أي شخص ليس له حساب، وهذه الخدمة متوفرة في كل مكاتب البريد عبر التراب الوطني، بالإضافة إلى بطاقة السحب المغناطيسية وهي الخطوة الأهم في التحول للخدمة العامة الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر، حيث تم تسهيل وتسريع العملية للمواطن للاستفادة المباشرة من رصيده المالي في أي مكان داخل الوطن وفي أي وقت، وقد ساهمت هذه البطاقة إلى حد كبير في تقليل الضغط على الشبائيك التقليدية. كما ساهمت الخدمة العمومية الإلكترونية في قطاع البريد والمواصلات في تسهيل النظر في الحسابات البريدية الجارية وطلب نماذج الصكوك البريدية والمخالصات وقبول كل المواد البريدية المسجلة من رسائل مسجلة ورموز بريدية وعلب مؤمن عليها.

المطلب الثالث: تقييم التجربة الجزائرية في مجال اعتماد الإدارة الإلكترونية

سننترق في هذا السياق لذكر مزايا الإدارة الإلكترونية ثم نتعرض لمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر على النحو التالي:

الفرع الأول: مزايا الإدارة الإلكترونية

- تساعد على زيادة ولاء المواطن نتيجة الاستجابة السريعة لاحتياجاته، كما تساهم في مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.
- تطوير العمل الإداري في الإدارات والمرافق العامة الجزائرية، ومواكبة حركة التقدم في المجال التكنولوجي وتعزيز كفاءات الاقتصاد الوطني والمؤسسات العمومية.
- تقريب المواطن من الإدارة وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف المجالات.
- استمرارية أداء المرافق العامة لخدماتها، حيث لا تحدد مواعيد فتح أو غلق المرافق العمومية لأنها تعمل على مدار الساعة، ويستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية في أي وقت شاء دون التنقل إلى الشبائيك.
- إن تطبيق نظام الخدمة العمومية الإلكترونية يحقق مبدأ مساواة المواطنين في الإنتفاع بخدمات المرافق والمؤسسات العامة ويقضي على آفة الرشوة والوساطة والمحسوبية ومختلف المظاهر الإدارية السلبية⁽²⁰⁾، ويكرس الشفافية والنزاهة في المعاملات الإدارية.
- تسهيل إجراء الإتصال بين مختلف الإدارات والمؤسسات العامة.
- تخفيف أعباء كثرة الوثائق بالإدارات وتجنب مخاطر التعامل الوقفي، والانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.

- تفادي انتشار بعض الأمراض المعدية الخطيرة كما هو الشأن بالنسبة لوباء كورونا في الوقت الحالي.
 - معالجة مشكلة عملية الحفظ والتوثيق التي تعاني منها أغلب المؤسسات والإدارات العمومية مما يؤدي إلى الاستغناء عن أماكن التخزين وتجنب تضييع الوقت في البحث عن المعلومات والوثائق في أرشيف بالي بعثريه الغبار (21).
 - توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال نحو التصدير.
 - تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز العمل وبتكلفة مالية منخفضة (22).
- الفرع الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر**

- بالرغم من المزايا التي توفرها الإدارة الإلكترونية إلا أن تطبيقها بالجزائر وتجسيدها على أرض الواقع لا يزال محدودا وتواجهه عدة معوقات ذات طبيعة مختلفة (23)، نذكر أهمها على النحو التالي:
- ضعف تدفق الأنترنت والتأخر في استعمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وهو ما يجعل الفارق كبيرا لسد الفجوة الرقمية.
 - ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية ومشاكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.
 - محدودية انتشار استخدامات الأنترنت في الجزائر مقارنة بدول العالم الأخرى بسبب الفقر وانخفاض الدخل الفردي.
 - عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية.
 - غياب الدورات التكوينية لرسكلة موظفي الإدارة وتزويدهم بالخبرات اللازمة لاستعمال هذه التقنيات الحديثة والمتطورة من وقت لآخر.
 - مقاومة التغيير في مختلف المؤسسات والإدارات من طرف العمال والموظفين خوفا من فقدان مناصبهم، لاعتقادهم أن الآلة حلت محل الإنسان.
 - التعثر في تجارب التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف القطاعات، وخير مثال على ذلك أن المواطن أصبح يتخوف من استعمال بطاقة السحب المغناطيسية في مؤسسة بريد الجزائر بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني وانتهاء صلاحية البطاقة المغناطيسية، مما يؤدي إلى العودة للسحب التقليدي، فضلا عن مشكلة النقص في تغطية الشبائيك الخاصة بالموزعات الآلية للنقود الورقية في العديد من مناطق الوطن.
 - غياب الإطار التشريعي في مجال ضبط وتقنين المعاملات الإلكترونية (24).

الخاتمة:

انطلاقا مما سبق نستنتج أن الخدمة العمومية الإلكترونية تعد من أهم نتائج الثورة الرقمية التي شهدها العالم في مجال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بهدف تحسين مستوى أداء المؤسسات والمرافق العامة، ودعم كفاءة وفعالية العمليات الإدارية وتقديم الخدمات للمواطن بسهولة.

والجزائر كباقي دول العالم عرفت عدة تغييرات شملت مختلف نواحي الحياة لا سيما من الناحية الإدارية إذ تبنت الإدارة الإلكترونية كآلية فعالة ساهمت إلى حد كبير في تحسين أداء الخدمة العمومية المقدمة من طرف المرافق والمؤسسات العامة الجزائرية في مختلف القطاعات كالبريد والمواصلات وقطاع التعليم العالي وقطاع الداخلية والجماعات المحلية، ونظرا للمزايا التي ذكرناها سابقا بحيث نجحت تجربة تطبيق الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع كمشروع الوثائق البيومترية سواء جواز السفر البيومترية أو حتى بطاقة التعريف البيومترية مما عاد بالفائدة على الإدارة والمواطن على حد سواء وتكريس مبدأ الشفافية والنزاهة في المعاملات الإدارية والبعد عن البيروقراطية، لكن هذا لا ينفي وجود مجموعة من العوائق والصعوبات التي تحد من فعاليتها في تقديم الخدمات العامة للجمهور والتي أشرنا لها سابقا، ولتفادي تلك العوائق والصعوبات لا يسعنا سوى تقديم بعض التوصيات على النحو التالي:

- تعميم الأنترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة الخدمات المقدمة، وتوفير مجانية الأنترنت لا سيما في قطاع التعليم بكل أطواره من خلال دعم برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال.
 - توفير البنى التحتية والمنشآت القاعدية اللازمة لتطبيق الخدمة الإلكترونية في مختلف الإدارات والمرافق العامة.
 - سن القوانين المنظمة للخدمة العمومية الإلكترونية وضرورة حماية سرية وأمن المعلومات الشخصية.
 - برمجة دورات تكوينية خاصة بموظفي وعمال الإدارات والمرافق العمومية لمواكبة التطورات في مجال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.
 - توعية المواطنين بأهمية الإدارة الإلكترونية ومزاياها في تحسين تقديم الخدمة العمومية.
- سد الفجوة بين المدن والأرياف في التغطية بشبكة الأنترنت.

الهوامش:

- 1- بن معلا العمري سعيد، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2003/2002، ص 01.
- 2- عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010/2009، ص 12.
- 3- مها وليد علي الفاضل، الإدارة الإلكترونية في المكتبات ومراكز مصادر المعلومات، مقال منشور بمجلة رسالة المكتبة، المجلد 47، العدد الثاني، عمان، الأردن، 2012، ص 20.
- 4- هيثم الفيلاكاوي، الحكومة الإلكترونية، مقال منشور بمجلة الحرس الوطني، العدد: 19، الكويت نوفمبر 2002، ص 50.
- 5- بوحوش عمار، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي بيروت، لبنان، 2006، ص 182.
- 6- السلمي علي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة مصر، 2001، ص 323.
- 7- KOTLER Philip, Marketing management, 13^{ème} édition, Pearson éducation, Paris, France, 2009, p 452
- 8- العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الإتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مقال منشور بمجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، العدد: 09، جامعة الوادي، الجزائر ديسمبر 2014، ص 40.
- 9- المرسي سيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة -النظرية والتطبيق-الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2004، ص 29.
- 10- بوضياف عمار، الوجيز في القانون الإداري، جسور للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، المحمدية الجزائر، 2013، ص 414.
- 11- جبر محمود صدام، الموجة الإلكترونية القادمة، مقال منشور بمجلة الإداري، العدد: 91، عمان الأردن، ديسمبر 2002، ص 21.
- 12- CHEVALIER Jaques, le service public, press Universitaire de France, Paris, 1971, p 21.
- 13- برانيس عبد القادر، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية، القاهرة، مصر 2014، ص 45.

- 14- ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 43.
- 15- المرسوم التنفيذي رقم: 257/98 المؤرخ في 25 أوت 1998 المتعلق بضبط شروط وكيفيات استغلال خدمات الأنترنت، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد: 46 المعدل والمتمم.
- 16- بوعافية السعيد، محاضرة في مقياس تسيير وتنظيم أنظمة المعلومات أقيمت على طلبة السنة الأولى جذع مشترك علوم إنسانية، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة الجزائر، 2012/2013.
- 17- عبد الكريم عاشور، المرجع السابق، ص 126.
- 18- نزار شينقل، موقع المكتبات ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية، مذكرة ماجستير قسم علم المكتبات، جامعة جيجل، الجزائر، 2011/2012، ص 68.
- 19- نزار شينقل، موقع المكتبات ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية، مذكرة ماجستير قسم علم المكتبات، جامعة جيجل، الجزائر، 2011/2012، ص 68.
- 20- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2013، ص 94.
- 21- شعباني مجيد، مزوار منوبة، الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي حول آليات تطوير أداء الإدارة المحلية ودورها في تحقيق التنمية المحلية المستدامة، المنظم من طرف جامعة البليدة 2، المنعقد يومي 20 و 21 أكتوبر 2014، ص 18.
- 22- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2009، ص 73.
- 23- عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015/2016، ص 93.
- 24- العربي بوعمامة، رقاد حليلة، المرجع السابق، ص 46.