

الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات

La gestion électronique en Algérie Applications et défis

الشيكرو أيوب

جامعة لوئيسي على، البلدة2، الجزائر،

بمخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية.

تاريخ الاستلام: 2019/4/ 29

تاريخ القبول: 2019/5/ 25

ملخص: أفرزت التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى خلق ثورة كبيرة في مجال الإدارة وتحولت الدول إلى مجتمعات إلكترونية، الأمر الذي حتم على الجزائر مواكبة هذه التطورات واللاحق بمصاف الدول المتقدمة، وذلك من خلال تبني مشروع الإدارة الإلكترونية الذي يعد بمثابة استراتيجية وطنية تعمل على عصرنه الإدارة والمؤسسات العمومية، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة من أجل تسهيل إجراء المعاملات، وتقديم خدمات أكثر سرعة وأقل تكلفة، وأكثر فعالية، والتخلي عن الإدارة التقليدية اليدوية التي تميزت بضعف مستوى الخدمات المقدمة وبالفساد الإداري والبيروقراطية.

لكن عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية مازلت في مراحلها الأولى، وما تم إنجازه لا يتعدى كونه تطبيقات جزئية حول رقمنة بعض الإدارات والخدمات فقط، وذلك نتيجة لعدة صعوبات وعراقيل لم تسمح بتطور الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الإدارة التقليدية.

تصنيف JEL: O38.

Abstract: Les développements dans le domaine de la technologie de l'information de la communication ont conduit à la création d'une révolution dans le domaine de l'administration, ou les pays sont devenus des communautés électroniques, ce qui a forcé l'Algérie à suivre ces

développements et à rattraper les pays développés en adoptant le projet d'administration électronique qui est une stratégie nationale qui œuvre à moderniser l'administration et les institutions publiques grâce à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication en administration pour faciliter les transactions, fournir des services plus rapides, moins coûteux et plus efficaces et abandonner la administration manuelle traditionnelle caractérisée par la faiblesse du niveau des services fournis, la corruption et la bureaucratie administratives ; mais le processus de transition vers l'administration électronique en est encore à ses débuts.

Ce qui a été réalisé ne sont que des applications partielles sur la numérotation de certains administrations et services uniquement en raison de plusieurs difficultés et obstacles qui ne permettent pas le développement de l'administration électronique en Algérie.

Mots clés : administration électronique, technologie de l'information et la communication, administration traditionnelle.

JEL classification : O38

1. مقدمة:

لقد عرف العالم في الفترة الأخيرة وخاصة بداية الألفية الثالثة تطورا كبيرا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث سارعت الدول المتقدمة على تبني هذه التكنولوجيا والعمل على استغلالها من أجل تحديث وتطوير الإدارة في مختلف المجالات، وهذا مما انعكس إيجابا على طريقة عملها ونشاطها، فإدخال هذه التكنولوجيا ساعدها تحقيق جملة من الأهداف وهي السرعة في إنجاز الأعمال توفير الوقت والجهد والتكلفة، وهذا ما أدى إلى ظهور ما يسمى بالإدارة الإلكترونية والتي تعد ثمرة الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة، وهذا ما ساعدها من الانتقال من الإدارة التقليدية الورقية إلى إدارة حديثة إلكترونية تعتمد على تكنولوجيا حديثة ساعدها على تحسين مستوى الأداء وتقديم الخدمات.

شكل تحدي الإدارة الإلكترونية على الجزائر مساهمة هذا التطور التكنولوجي والالتحاق بركب الدول المتقدمة التي تبنت الإدارة الإلكترونية و نجحت في تطوير نشاطها وأعمالها الإدارية، والتخلي عن الإدارة التقليدية الورقية التي تميزت بانتشار الفساد الإداري من رشوة وبيروقراطية وضعف الخدمات المقدمة،

والعمل تبني مشروع الإدارة الإلكترونية الذي محتواه هو عصنة الجهاز الإداري وترقية مخرجاته، والانتقال من الإدارة التقليدية الورقية إلى إدارة حديثة ومعاصرة تعتمد على رقمنة الإدارة وإدراج التعامل الإلكتروني في مختلف أنشطتها من أجل تحسين كفاءة وفعالية الأداء، فكثير من القطاعات والمؤسسات الجزائرية اليوم تحاول تبني الإدارة الإلكترونية من خلال إدخال تكنولوجيات المعلومات والاتصال على مختلف أنشطتها من أجل عصنة وتطوير إدارتها.

في هذا الإطار وبناء على ما سبق، تنبثق إشكالية بحثنا الأساسية التي تتجلى في التساؤل الجوهرى وهو: **كيف سيساهم تبني مشروع الإدارة الإلكترونية على تطوير الجهاز الإداري للمؤسسات الجزائرية؟** من خلال الإشكالية المقدمة يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ماذا نقصد بالإدارة الإلكترونية؟
- ماهية مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟
- ما هي أهم ملامح الإدارة الإلكترونية في الجزائر وأهم التحديات التي تواجهها؟
- ما هي أهم مؤشرات تطور الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

أهمية البحث: تتبع أهمية البحث من أهمية الموضوع الذي تناوله، حيث أن عصنة الإدارة عن طريق تبني الإدارة الإلكترونية له آثار إيجابية سمحت بتحسين كفاءة وفعالية الأداء وهذا ما لم تكن تتميز به الإدارة التقليدية.

أهداف الدراسة: هناك مجموعة من الأهداف نطمح إلى تحقيقها من خلال هذه الورقة البحثية ولعل أهمها هي:

- تبيان المفاهيم النظرية الإدارة الإلكترونية؛
- تحديد مبادئ تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- التعرف على أهداف تبني مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر؛
- التعرف على ملامح لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر؛
- التعرف على أهم التحديات والصعوبات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في الجزائر؛
- التعرف على واقع الجزائر ضمن مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية؛
- تقديم بعض التوصيات المناسبة؛

منهج الدراسة: من أجل الوصول إلى الهدف ومعالجته من مختلف أبعاده وجوانبه وتوضيح الهدف منه، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي وكذا دراسة الحالة، وجمع البيانات والمعلومات المتوفرة من مصادرها ومعالجتها بطريقة علمية موضوعية للوصول إلى نتائج المتوقعة للبحث.

هيكل الدراسة: سنحاول معالجة الموضوع من خلال المحاور التالية :

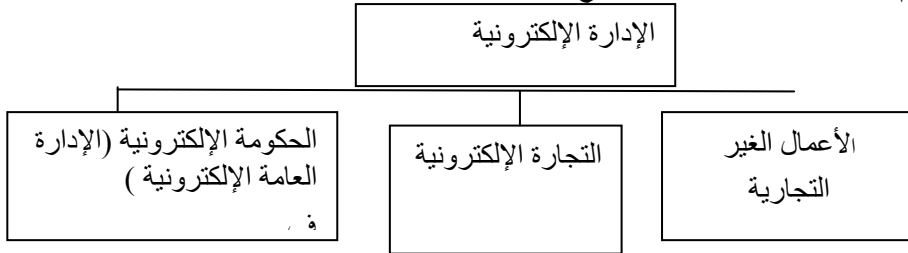
- مفهوم الإدارة الإلكترونية .
- مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر .
- ملامح الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وأهم التحديات التي تواجهها.
- واقع الجزائر ضمن مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية .

1. مفهوم الإدارة الإلكترونية

قبل الحديث عن موضوع البحث محل الدراسة يجب أن نقف عند مفهوم يحتاج للإيضاح وهو الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، حيث تعتبر علاقة الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية علاقة الكل بالجزء، أن الإدارة الإلكترونية هي منظومة متكاملة وفضاء رقمي يتضمن كل الأعمال الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للإدارة العامة (شونوفي، ومولاي، 2016)¹.

و في الشكل التالي رسم توضيحي يبين هيكلية الإدارة الإلكترونية

الشكل رقم (1): علاقة الإدارة الإلكترونية مع المصطلحات المرادفة



المصدر زرار العياشي، الإدارة الإلكترونية نظرة جديدة لإدارة المنظمات، مجلة الحقيقة، العدد 33، 2015، ص 154.

1.1. تعريف الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية الحديثة، لذلك وحتى الآن لم يتم التوصل إلى تعريف دقيق لها، وعليه سيتم ذكر بعض من هذه التعاريف :

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة (العباشي، 2015)²، أو هي عبارة تقديم الخدمات والمعلومات للمواطنين إلكترونياً (المعاني 2010)³.

كما عرفت أيضاً على أنها: القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة، لتنفيذ الأنشطة الإدارية إلكترونياً عبر الانترنت وشبكات الحاسبات الآلية، وتقديم الخدمات الآلية في كل زمان ومكان، مما يؤدي لجودة وتحسين الأداء وتوحيد الإجراءات وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة، بهدف تحقيق أهداف المنظمات بأقل جهد وتطوير العمليات الإدارية (زروقي، 2016)⁴.

كذلك عرفت على أنها: تعرف على أنها استخدام تكنولوجيا ICT لتحسين عمليات الحكومة وتشمل إعادة هندسة الخدمات باستخدام التكنولوجيا عبر الانترنت، تسويق الخدمات التجارية والإعمال الإلكترونية، وتعتبر الحكومة عماد الحكومة حيث يتم تنظيم المجتمع وتحويل الخدمات الورقية إلى إلكترونية (قسوري، صالح، 2015)⁵.

مما سبق يمكن الاعتماد على تعريف شامل ومختصر للإدارة الإلكترونية " هي أسلوب حديث يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تسهيل النشاط الإداري، وذلك عن طريق تحويل العمل الإداري التقليدي إلى إدارة معاصرة تعتمد على تكنولوجيا حديثة، بغرض تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء الخدمات "

1. 2. أهداف الإدارة الإلكترونية :

الإدارة الإلكترونية هي الرغبة في زيادة كفاءة وفعالية نشاط المنظمات، وذلك عن طريق الانتقال من الأساليب التقليدية الورقية إلى أساليب حديثة ومعاصرة، تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصد تحقيق جملة من المكاسب والأهداف ونذكر منها :

- تكريس الشفافية في الأداء والقضاء على البيروقراطية من حيث خفض فرص الفساد الإداري والتقليل من التعقيدات الإدارية.
- تحقيق مبدأ العدالة في تقديم الخدمة بنفس الدقة والتكلفة والجودة والوقت، إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير والاحترام.

- سهولة الوصول إلى الخدمة من خلال شبكات الاتصال من أي مكان وفي أي وقت (على مدار 7 أيام و24 ساعة).
- تخفيض تكاليف أداء الخدمة مع ميزة السرعة في إنجازها (توفير الجهد والوقت والنفقات).
- ربط القطاع العام بالقطاع الخاص تحت مظلة واحدة بفضل البنية الإلكترونية التي تجمع القطاعين، فالقطاع العام بحاجة للقطاع الخاص ليحصل على حاجياته من السلع والخدمات، وهذا التواصل بين القطاعين يتم بصورة إلكترونية (شوب، 2013)⁶.
- قدرة الحكومة الإلكترونية على توفير خدمات عامة متكاملة إلكترونيا.
- السرعة في بناء الاقتصاد المبني على المعرفة وتكوين مجتمع المعرفة (زعبيط، بن عزيزة، 2014)⁷.
- رفع كفاءة الأداء الحكومي والإعداد للاندماج في النظام العالمي لمواكبة نظم المعلومات الحديثة المتبعة.
- الارتقاء بثقافة ووعي المواطنين من خلال تشجيعهم على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة (شونفي، و مولاي، 2016)⁸.
- تحسين أداء المؤسسات الحكومية من خلال مجموعة الإجراءات المتمثلة في: تخفيض الإنفاق الحكومي والتكاليف المباشرة، تحقيق التنسيق بين المؤسسات الحكومية، خفض دورة الوقت، سهولة الوصول للخدمات الإلكترونية من خلال النشر الإلكتروني وهذا يحقق مبدأ الشفافية والعدالة لكل شرائح المجتمع وتعزيز الديمقراطية (لعرج، طويطي، 2016)⁹.
- التقليل من الاعتماد على العمل الورقي وتخفيض تكلفة الأعمال الإدارية (يحياوي، 2016)¹⁰.
- الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية بحيث يصبح من المستطاع توجيه الطاقات البشرية للعمل في مهام وأعمال أكثر إنتاجية وذلك إذا تم احتواء المعلومات بشكل رقمي (دراوسي، بن مسعود، 2013)¹¹.
- وعلى ذلك يمكن القول أن الهدف الرئيسي من تطبيقات الإدارة العامة الإلكترونية هي تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات العامة للمستفيدين، و الاستعمال الأمثل للموارد الحكومية المحدودة (حسين الشريف، 2010)¹².
- 3. خصائص الإدارة الإلكترونية :

- تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص تميزها عن الإدارة التقليدية ونذكر منها (بن حسين، 2014)¹³ :
- استعمال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال في أداء الأعمال الإلكترونية.
- تأكيد رفع الكفاءة في أداء الخدمات والفعالية في التعامل.
- القضاء على الهرمية والبيروقراطية في التنظيم، وتبسيط إجراءات وتكاليف العمل.
- الاستجابة السريعة والفورية لمتطلبات طالبي الخدمة ومنظمات الأعمال من خلال التفاعل والاتصال المباشر فيما بينهم إلكترونياً وانخفاض أوقات إنجاز الأعمال.
- تجاوز الحدود الزمنية والمكانية التي تقيد وتعيق حركات التعاملات.
- اعتماد مبدأ التكامل لاستثمار الجهد والوقت والحيز المكاني.
- توفير المتابعة والمراقبة الإلكترونية لسير الأعمال واستبدال البريد الصادر والوارد بالبريد الإلكتروني الذي يوفر المزيد من الوقت والجهد والتكلفة
- الإدارة الإلكترونية هي وسيلة لرفع وتحسين أداء الحكومة.
- تتميز الإدارة الإلكترونية بأنها تنظيم غير جامد، فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

1. 4. مبادئ الإدارة الإلكترونية :

- للإدارة الإلكترونية مبادئ ينبغي التعرف عليها عندما يراد تطبيق الإدارة الإلكترونية وهي :
- ✓ خلق المناخ التشريعي القانوني الملائم الذي يؤمن بتأسيس الإدارة الإلكترونية، ويستلزم ذلك تطوير التشريعات الحالية أو صياغة تشريعات تقترن بالتوضيح الإلكتروني والوثيقة الإلكترونية ودورها في الإثبات واتخاذ القرارات وحل النزاعات وتأييد الحقوق وضمانها.
 - ✓ الارتقاء بالبنية التحتية الإلكترونية من جوانبها المختلفة والتي تشمل ما يلي :
 - أ البنية المادية : عبر توفير الأجهزة المستخدمين من حواسيب وتوفير قواعد منطقية ميسرة لتوثيق البيانات والمعلومات وتداولها، فضلاً عن شبكة الاتصالات، كالانترنت والشبكات الأخرى.
 - ب البنية البشرية : عبر الارتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة لعملية القيادة الإلكترونية وتنفيذها، إذ يعد الاستثمار في رأس المال البشري وحسن إعداد الكفاءات حجز الزاوية لضمان الجهود المبذولة لتأسيس

وترسيخ بيئة الأعمال الإلكترونية رقمية ومتطورة، هنا يتطلب تعزيز المهارات والخبرات الإدارية والتنظيمية قبل حصول تقدم يؤدي للدخول إلى مرحلة الاقتصاد الرقمي، ولذلك تتركز الدول على وضع برامج طموحة هدفها تنمية كفاءتها باستمرار.

ج البيئة التنظيمية : التي تشمل وضع معايير قياس للنظم الفنية لتأمين الخصوصية والسرية للمعاملات المتبادلة بين المنظمة والمنظمات والأخرى والمتعاملين الآخرين، وبين المنظمة والمواطنين الطالبين لخدمات المنظمة.

✓ تأسيس البيئة الثقافية الملائمة من حيث تحديات اللغة والمحافظة على قيم المجتمع، لخلق القناعة لدر الأفراد بضرورة المخرجات الإلكترونية في تحسين لأداء الخدمات المقدمة لهم (بن حسين، 2014)¹⁴.

✓ ضرورة توعية المواطنين والإدارات بفوائد وعائدات الإدارة الإلكترونية.

✓ وضع كل المعاملات في شكل إلكتروني على الانترنت على شكل نماذج للتعامل مع المواطنين ومع القطاع الخاص ومع المؤسسات الحكومية.

✓ وجوب الحفاظ على أمن المعلومات والمعاملات (شوب، 2013)¹⁵.

✓ تقديم أحسن الخدمات للمواطنين : وهذا الاهتمام بخدمة المواطن خلق بيئة عمل تنوع من المهارات والكفاءات، المهياة لاستخدام تكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة، وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

✓ التركيز على النتائج : حيث ينصب اهتمام الحكومة الإلكترونية (الإدارة العامة الإلكترونية) على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة .

✓ سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع، أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمكاتب لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

✓ تخفيض التكاليف : ويعني الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

✓ التغيير المستمر : وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بإنتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس (زادي 2017)¹⁶.

1. 5. مجالات تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية :

تطبق تقنيات الإدارة الإلكترونية أساس علاقات الإدارة، فقد تكون بين الإدارة والمواطن وقد ترتبط بين الإدارة وقطاع الأعمال وهذا ما سوف توضحه فيما يلي (زادي، 2017)¹⁷ :

1. 5. 1. في إطار علاقة الإدارة بالمواطن : من أهم مبررات ظهور نظم الإدارة الإلكترونية هي تطوير علاقة المواطن بالإدارة وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم، ومن بينها مثلا : التسجيل المدني كإصدار شهادة الميلاد، بطاقات التعريف البيومترية، الشيء الذي يؤدي إلى تقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة إنجاز وتنفيذ المعاملات وتسريع وقت الإنجاز، ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارة العمومية.

استغلال تقنية الاتصالات والمعلومات في البلدية مثلا، من خلال البلدية الإلكترونية هو نمط متطور وجديد من الإدارة يسمح بتقديم خدمات البلدية المؤثرة على حياة المواطن اليومية بطريقة أكثر كفاءة وفعالية، وتمكينه من الحصول على هذه الخدمات عن طريق المواقع الخدمية المتصلة بالبلديات على شبكة الانترنت.

1. 5. 2. في إطار علاقة الإدارة بالأعمال : إذ ترتبط الإدارة بعلاقات مع قطاع الأعمال لما لها من أدوار ووظائف في مجال إعداد الخطط وتوجيه الاستثمار، ودعم القطاعات الاقتصادية وتنظيمها وتحفيزها وحماتها، ومراقبة عمليات الإستيراد والتصدير وتسهيلها، ومن شأن العمل بتكنولوجيا الإدارة الإلكترونية كذلك أن يساعد على استيعاب كل تلك الأدوار لتعزيز الشراكة مع مؤسسات وشركات القطاع الخاص بكل مرونة وشفافية، خاصة عبر النشر الإلكتروني للإعلانات والتشريعات والقوانين لتحقيق أفضل مستويات النجاح، وتنمية قدراتها على الإنتاج وتطويره.

1. 6. الإدارة الإلكترونية كآلية للإندماج في الاقتصاد المعرفة

تشهد الألفية الثالثة تطورا كبيرا وهائلا في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي أصبحت العصب الرئيسي في تطور الدول المتقدمة، فتبني الإدارة الإلكترونية مكنها من إعادة هندسة طرق تنفيذ أعمالها

وهذا ما أدى إلى ظهور مفهوم جديد وحديث هو الاقتصاد المعرفي، الذي يعتبر حصيلته التطورات التكنولوجية.

1.6.1 تعريف اقتصاد المعرفة : ولقد أطلقت عليه تسميات كثيرة منها الاقتصاد الإلكتروني، الاقتصاد الرقمي، اقتصاد الانترنت، وغيرها من التسميات، ذلك نظرا لاختلاف آراء المفكرين موضوع اقتصاد المعرفة، ولذلك تم تعريفه بطرق مختلفة، كل حسب معتقداته وتأثره في هذا المجال. بحيث يعرف اقتصاد المعرفة أنه "نمط اقتصادي متطور قائم على الاستخدام واسع النطاق للمعلوماتية وشبكة الانترنت، مرتكز بقوة على المعرفة والإبداع والتطور التكنولوجي خاصة فيما يتعلق بتقنيات الإعلام والاتصال" (بن ونيسة، 2014)¹⁸.

كما يعرف أيضا "استخدام التقنية وتوظيفها بهدف تحسين نوعية الحياة بكافة مجالاتها وأنشطتها من خلال الإفادة من المعلومات والانترنت وتطبيقات المعلوماتية المختلفة" (مكيدي، يحيياوي، 2014)¹⁹. كذلك عرف على أنه ذلك الاقتصاد الذي ينشئ الثروة من خلال عمليات وخدمات المعرفة (الإنشاء، التحسين، التعلم والتطبيق)، و استخدام المعرفة بأشكالها في القطاعات المختلفة بالاعتماد على الأصول البشرية غير الملموسة وفق خصائص وقواعد جديدة (شبايكي، حفيظ، 2014)²⁰، حيث يتميز الاقتصاد المعرفي عموما بالقدرة على توليد واستخدام وتوليد المعرفة بما يساعد في تحقيق كفاءة عمليات الإنتاج والتوزيع وكذا تحسين كمية ونوعية الإنتاج (كنيدة 2018)²¹.

يمكن القول أن اقتصاد المعرفة هو ذلك الاقتصاد الحديث الذي يعتمد على المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، لخلق الثروة وتحسين الأداء وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

2.6.1 خصائص اقتصاد المعرفة : هناك مجموعة من الخصائص والسمات التي يتميز بها اقتصاد المعرفة، يتمثل أهمها في :

- الاعتماد على التعليم والتدريب وإعادة التأهيل باستمرار بما يضمن للعاملين مستويات عالية من التدريب ومواكبة التطورات التي تحدث في مجالات المعرفة؛
- توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات توظيفا يتسم بالفعالية لبناء نظام معلومات واتصالات فائق السرعة، الدقة والاستجابة؛

- تتعدد وتنوع مجالات إيجاد القيمة المضافة في اقتصاد المعرفة، وذلك بتوليد منتجات وخدمات معرفية وغير معرفية جديدة أكثر إشباعا لحاجات المستهلكين؛
- يعتمد اقتصاد المعرفة على القدرة على التجديد والإبداع والتطوير بالتالي لا توجد حواجز للدخول إليه فهو اقتصاد مفتوح؛ (كنيدة 2018)²².
- انتقال النشاط الاقتصادي من إنتاج السلع إلى إنتاج الخدمات المعرفية؛
- يمتلك القدرة على الابتكار، وإيجاد وتوليد منتجات فكرية معرفية وغير معرفية جديدة لم تكن تعرفها الأسواق من قبل
- أصبحت للمعلومة قيمة تبادلية وقيمة معرفية.
- يتمتع بمرونة فائقة وقدرة على التكيف مع المتغيرات والمستجدات الحياتية التي يتسارع معدل تغيرها ويتكاثف مع حجم تأثيرها مع دقائق الساعة وتحول عقاربها (كركود، 2017)²³.
- مستوي مرتفعة من البحث والتطوير على كل المستويات، الحكومة والجامعات وعالم المؤسسات.
- مستويات عالية من دخول الحواسيب والاتصالات والانترنت وأشكال تقنية المعلومات الأخرى للمنازل والمدارس وأماكن العمل (مكيد، يحيوي، 2014)²⁴.

3.6.1 أهمية اقتصاد المعرفة : تبرز أهمية اقتصاد المعرفي من الدور الذي تؤديه وما تفرزه من نتائج تحقق الكثير من الأهداف، ويمكن تحديد أهمية هذا الاقتصاد في النقاط التالية :

- تعتبر المعرفة (العلمية، العملية) التي يتضمنها اقتصاد المعرفة والفكر الخلاق المبدع المبتكر أساس توليد الثروة في الاقتصاد وزيادتها وتراكمها مصدرا لتحقيق القوة الاقتصادية؛
- أحدث اقتصاد المعرفة تغيرات هيكلية واضحة وملموسة في الاقتصاد، وتمثل أهم هذه التغيرات فيما يلي :
- تصاعد استخدام مضامين المعرفة ومعطياتها في كافة مجالات الأعمال؛
- تزايد أهمية الإنتاج المعرفي؛
- نمو مستمر في المؤسسات والمشروعات التي تعمل في مجال المعرفة توليدا، إنتاجا، استخداما) بوقموم، كنيدة، 2017)²⁵؛

- خفف اقتصاد المعرفة من قيود الموارد التقليدية وخاصة الطبيعية منها، بتحويل المعرفة والمعلومات إلى مورد اقتصادي متجدد، بما يقلل من ندرة الموارد ويضمن التوسع في الأنشطة الاقتصادية (بوقوموم، كنيذة، 2018) ²⁶؛
- المساهمة في تحسين أداء المنظمات، ورفع إنتاجيتها، وخفض كلفة الإنتاج وتحسين نوعيته من خلال استخدام الوسائل والأساليب التقنية المتقدمة التي يتضمنها اقتصاد المعرفة، وما يتاح في إطاره من أجهزة ومعدات إلكترونية، وبرمجيات، و تكنولوجيايات مستحدثة ومتطورة ؛
- يساهم اقتصاد المعرفة في إحداث التجديد والإبداع والتطور لنشاطات منظمات الأعمال، الأمر الذي يؤدي إلى توسعها ونموها (شبايكي، حفيظ، 2014) ²⁷؛

2. مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

في ظل الصعوبات والمشاكل التي أصبحت تعاني وتتخبط فيها الإدارة الجزائرية، عملت الحكومة الجزائرية على عصنة وتطوير الإدارة، من خلال تبنى مشروع الإدارة الإلكترونية قصد تطوير الإدارة وتحسين مستوى الخدمات المقدمة، في هذا المحور سنحاول التعرف على مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر، المحاور الرئيسية لمشروع الإدارة الإلكترونية، أهداف الإدارة الإلكترونية في الجزائر، و أخيرا برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية.

2.1. تقديم عام حول مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

يعد مشروع الجزائر الإلكترونية من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بداية من عام 2009 في إطار تشاورات شملت مؤسسات وإدارات عمومية إضافة إلى متعاملين اقتصاديين وخواص، كما شملت الجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومن هذا المنطق يرمي هذا البرنامج الإستراتيجي إلى الإسراع في مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي في الجزائر، من خلال تعميم استخدام التكنولوجيا الحديثة في كافة القطاعات (المؤسسات، الإدارات العمومية، قطاع التربية والتعليم... إلخ)، بما يساهم في عصنة الإدارة العمومية ويجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين، وبذلك يعتبر هذا البرنامج بمثابة إستراتيجية وطنية شاملة ومتكاملة لتأطير وتحسين السياسة الوطنية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تشكل إحدى القنوات لتنفيذ الاتجاهات الكبرى لسياسة الوطنية للتنمية (فرطاس، 2016) ²⁸.

2.2. محاور مشروع الجزائر الإلكترونية :

يعتمد مشروع الجزائر الإلكترونية على 13 محورا رئيسيا وتتلخص هذه المحاور في (عبان، 2016) ²⁹:

- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية : إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الإدارات العمومية تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكييف الخدم المقدمة للمواطنين بشكل أنسب.
- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات : استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال أضحى أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات.
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال: إعادة بعث عملية "أسرتك" عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات الدفع السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفئات المجتمع
- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي : وذلك من خلال توفير الظروف الملائمة لثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير خدمات والتجهيز.
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفع السريع والفائق السرعة: من خلال تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات.
- تطوير الكفاءات البشرية عن طريق التكوين والتعليم : من خلال إعادة النظر في برامج التعليم والتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- تدعيم البحث والتطوير والابتكار: الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال
- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات: لا بد من ضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات.
- الإعلام والاتصال من خلال إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر
- تميمين التعاون الدولي : من خلال إقامة شراكات إستراتيجية بهدف تملك التكنولوجيا والمهارات.
- آليات التقييم والمتابعة : و ذلك من خلال إعداد قائمة مؤشرات ملائمة.
- إجراءات تنظيمية من خلال تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا بين القطاعات.

- الموارد المالية: يستلزم تنفيذ إستراتيجية الجزائر الإلكترونية موارد مالية معتبرة، لذلك فإن برنامج الجزائر الإلكترونية يستلزم ميزانية إستراتيجية وفق المراحل التنفيذية المرتقبة.

2.3. أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية

هدفت السلطات الحكومية من وراء وضع مشروع الجزائر الإلكترونية إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن إجمالها في الآتي (باي، وهدار، 2017)³⁰ :

- تحسين فعالية تدخل الدولة فيما يتعلق بالتكفل بانشغالات المواطنين، ووضع قيد العمل السياسة الوطنية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية من أجل مواجهة الأزمات.
- تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة.
- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا للتنمية.
- تحديد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة.
- تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
- حماية المجتمع من آفة الجريمة المنظمة، وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود، وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.
- و عليه فإن مشروع الجزائر الإلكترونية يتمحور حول هدف أساسي وهو عصنة الإدارة العمومية وتقريبها من المواطن من خلال الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصال وإدخالها في كل مؤسسات الدولة بشكل يجعل إجراء المعاملات ومنح خدمات أكثر سرعة وسهولة وأقل تكلفة، وأكثر فعالية.

2.4. برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية.

يأتي برنامج الحكومة الإلكترونية ضمن السياسات والإستراتيجيات التي تهدف إلى تطوير وعصنة الإدارة من أجل تحقيق التنمية، ويتمثل عمل تنفيذ مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية (http://www.journal.cybrarians.org)³¹ :

- **برنامج تطوير التشريعات :** والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات.
- **برنامج تطوير البنية المالية :** يعمل على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.
- **برنامج التطوير الإداري والتنفيذي :** والذي يشمل تطوير أساليب العمل المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية .
- **برنامج التطوير الفني :** يركز هذا البرنامج على إستخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءات التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات، وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.
- **برنامج تنمية الكوادر البشرية :** من خلال العمل على تطوير فكرة القيادات الحكومية بما يتلائم مع مفهوم الحكومة الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الإلكترونية التي تشارك في مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته حسب اختصاصه.
- **برنامج الإعلام والتنوعية :** يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.

3. ملامح الإدارة الإلكترونية في الجزائر وأهم التحديات التي تواجهها

في هذا المحور سنحاول تسليط الضوء على بعض القطاعات التي تبنت الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وتحديد أهم التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر والتي قد تسبب في عرقلة وفشل الإدارة الإلكترونية :

3.1. نماذج لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

هناك عدة قطاعات كانت سباقة لتبني مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر، كونها من القطاعات الحساسة التي تتخبط في مختلف المشاكل والعراقيل التي سببت الكثير من المشاكل للإدارة وحتى المتعاملين معها نتيجة الطرق البدائية التي كانوا يعتمدون عليها وانتشار البيروقراطية والفساد، وحتى ارتفاع معدل الجهد والوقت والتكلفة، ومن القطاعات التي حققت تطور ملحوظ في مجال الإدارة الإلكترونية نجد :

قطاع العدالة : بادرت وزارة العدل بإنجاز عدة مشاريع ذات بعد إستراتيجي في مجال عصنة العدالة، تهدف أساسا إلى ترقية أداء مرفق القضاء ومواكبة عملية التحول التكنولوجي والارتقاء إلى مرحلة الخدمات الذكية وذلك من خلال الاستغلال الأمثل للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وقد تم³²:

- تم إنجاز وتوسيع ورفع شبكة الاتصال الإلكتروني الداخلية لقطاع العدالة : إذ تم ربط كافة الجهات القضائية والمؤسسات العقابية بواسطة الألياف البصرية ذات التدفق العالي، كما تم العمل على رفع تدفق الشبكة العنكبوتية، بما يتناسب ومختلف الخدمات العمومية المتاحة عن بعد لفائدة المواطنين والمتقاضين ومساعدتي العدالة.
- استحداث منظومة معلوماتية مركزية متكاملة للمعالجة الآلية للمعطيات تتعلق بنشاط وزارة العدل والمؤسسات التابعة لها وكذا نشاط كافة الجهات القضائية على اختلاف درجاتها، وفق القانون رقم **03-15**، المؤرخ في **01** فيفري 2015، المتعلق بعصنة العدالة، حيث إنشاء المركز الوطني للأنظمة المعلوماتية لوزارة العدل للسهر على إدارة وتسيير مختلف الأنظمة المعلوماتية المستحدثة.
- إدماج تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين في المجال القضائي.
- اعتماد تقنية السوار الإلكتروني، وهو عن آلية المراقبة الإلكترونية.
- استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية (جلسات التحقيق والمحاکمات الوطنية والدولية).
- الاعتماد على نظام التسيير الإلكتروني للوثائق الإدارية والقضائية (**GED**)، مع رقمنة سجلات الحالة المدنية وأرشيف القطاع، تحديدا لمبدأ الإدارة الإلكترونية، قصد تحسين طرق حماية الوثائق، وسرعة عملية البحث.
- استخدام آلية إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الإلكتروني، و التبليغ بواسطة الرسائل النصية القصيرة (**SMS**).
- الاعتماد على تقنية البريد الإلكتروني الداخلي لتبادل الوثائق والمراسلات الإدارية الإلكترونية.
- اعتماد البطاقة المهنية البيومترية لقطاع العدالة في مجال تسيير الموارد البشرية : إذ يتم تحصيل المعلومات الشخصية والمهنية البيومترية الخاصة بالقضاة ومستخدمي القطاع، بواسطة تطبيق الشخصية ويتم استغلال هذه البطاقة بواسطة تطبيق خاصة تسمح براءة المعلومات المدرجة بها

وتحيينها عن بعد، مع إتاحة الحصول على مختلف الوثائق المتعلقة بالمسار المهني، على غرار شهادة العمل، كشف الراتب، مقرر الإجازة السنوية، ممضاة إلكترونيا.

- إتاحة العديد من الخدمات القضائية عن بعد لفائدة المواطن والمتقاضي تتجلى أهمها :
 - خدمات سحب السوابق العدلية القضائية، مرسوم التجنيس، وشهادة الجنسية ممضاة إلكترونيا عبر الانترنت، وكذا على مستوى الممثلات الدبلوماسية أو القنصلية بالخارج، حيث يتم تلقي الوثيقة التي يحتاجونها دون التنقل إلى الجهة القضائية.
 - خدمة تتبع مآل القضايا والإطلاع على منطوق الحكم عبر البوابة الإلكترونية.
 - خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة بسجلات الحالة المدنية.
 - المصادقة الإلكترونية على جميع الوثائق القضائية الموجهة للاستعمال بالخارج.
- ففتح عناوين إلكترونية (البريد الإلكتروني) على مستوى الواب بوزارة العدل بهدف تقريب العدالة من المواطن والاستفادة من الخدمات القضائية عن بعد (www.mjustice.dz، 2018).

- 3. 1. 2. النظام المصرفي الجزائري : وذلك من خلال استعمال شبكة الاتصالات الإلكترونية، حيث بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية لتطوير شبكات الإلكترونية للدفع والتسديد منتشرة في بعض نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته، وذلك بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة غير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية، وكذا عدم التزايد الطلب على هذه الخدمات، حيث أن هذا العامل الذي كان من الممكن أن يشجع هذه المؤسسة على مواصلة العمل بهذه الوسائل (العامل أي زيادة الطلب)، ورغم ذلك فقد بادرت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل :

- بطاقات السحب من الصرافات الآلية (DAB) لمؤسسة البريد.
- البطاقات المصرفية للسحب والدفع للمصارف التالية : القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك البركة الجزائري (غربي، والأخضر، 2016)³³.

3. 1. 3. قطاع التربية الوطنية: سجل قطاع التربية في الجزائر انفتاحا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيره من القطاعات الأخرى ولإبراز ما قام به هذا القطاع من مبادرات الخدمة الإلكترونية كمدخل لترقية وما يقدمه للطلبة، ويمكن رصد أهم هذه الخدمات على مستويين:

- مستوى التعليم النظامي: هنا تسجيل مبادرات محتشمة لا تتعدى شكل الخدمات الظرفية مثل ما يتعلق بالإعلان عن نتائج شهادة التعليم المتوسط، وشهادة البكالوريا على شبكة الهاتف النقال موبيليس أو على شبكة الانترنت.

- مستوى التعليم عن بعد: يقدم هذا المستوى خدمات إلكترونية للطلبة الذين يتلقون دروس التعليم عبر الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد (التعليم بالمراسلة)، إذ يتيح الموقع الإلكتروني الخاص بالديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد خدمات إلكترونية للمسجلين بالمركز، تتعلق بإمكانية التسجيل وسحب الاستمارة الإلكترونية، إضافة إلى التعريف بالمركز وفتح فضاء إلكتروني للاتصال به والاستعلام، مع توفير خدمات الدروس المقررة وفق المنهاج التربوي، وغيرها من خدمات تعليم الإعلام الآلي واللغات الأجنبية، كما يقدم الموقع جملة من الفروض والامتحانات للتحميل إلكترونيا وغيرها من الخدمات (www.m.education.gov.dz) (عبان عبد القادر، 2016)³⁴.

3. 1. 4. قطاع التعليم العالي والبحث العلمي: كثيرة هي صور استغلال التكنولوجيا الحديثة في القطاع أو مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي، ويمكن إبراز أمثلة عنها وفقا ما يلي:

- الإطلاع على الموقع الرسمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وكذا جميع الجامعات والمراكز الجامعية على المستوى الوطني، وهذا ما يقرب كل الطلبة والأساتذة وجميع المواطنين منها.

- عمليات التسجيلات الجامعية بالوسائل الإلكترونية للطلبة الحاصلين على البكالوريا وتمنحهم الجامعة فرصة التسجيل عن طريق الانترنت بملأ استمارة إلكترونية يتم إتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا في المواقع الإلكترونية.

- الاتصال بالمكتبات الإلكترونية المركزية للجامعات بهدف السماح لكل من الطلبة والأساتذة بالاستفادة من خدماتها.

● برنامج التعليم عن بعد : قصد تخفيف نقائص التأطير من جهة، وأيضا من أجل تحسين نوعية التكوين، تماشيا مع متطلبات ضمان النوعية، ثم إدخال طرائق جديدة للتكوين والتعليم تتضمن إجراءات بيداغوجية جديدة خلال المسار التكويني، لهذا تم إطلاق المشروع الوطني للتعليم عن بعد والذي يرمي إلى تحقيق أهداف تتوزع على ثلاث مراحل وهي :

المرحلة الأولى: وهي مرحلة استعمال التكنولوجيا المحاضرات المرئية على الخصوص قصد امتصاص الأعداد الكبيرة للمتعلمين مع تحسين مستوى التعليم والتكوين (سياق على المدى القصير)

المرحلة الثانية: تشهد على اعتمادا على التكنولوجيات البيداغوجية الحديثة، التي تعتمد خاصة على الواب (التعلم عبر الخط أو التعلم الإلكتروني)، وذلك قصد تحقيق ضمان النوعية (سياق على المدى المتوسط)

المرحلة الثالثة: هي مرحلة التكامل، وخلالها يصادق على نظام التعليم عن بعد ويتم نشره عن طريق التعلم "عن بعد" بواسطة قناة المعرفة، التي تتعدى مجال استعمالها والاستفادة منها بكثير النطاق الجامعي، حيث يستهدف جمهورا واسعا من المتعاملين مثل : أشخاص يريدون توسيع معارفهم، أشخاص يحتاجون لأمر متخصصة، مرضى متواجدين في المستشفيات... إلخ، ويتركز التعليم عن بعد حاليا على شبكة منصة للمحاضرات المرئية والتعليم الإلكتروني، موزعة على غالبية مؤسسات التكوين، والدخول إلى هذه الشبكة ممكن عن طريق الشبكة الوطنية للبحث (ARM) (غريبي، والأخضر، 2016).³⁵

3.1.5. قطاع الداخلية والجماعات المحلية

ضمن برنامج عصرنة لإدارة الإلكترونية، تم إطلاق أواخر 2013 مشروع "المواطن الإلكتروني"، حيث أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وهو آلية تختصر أرشيف كل مواطن في رقم يتبعه رقم واحد مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق، يكون هذا الرقم مطبوعا على بطاقة الرقم الإلكتروني التي تشمل بطاقة التعريف الوطنية بشكلها الإلكتروني بدل الدفتر العائلي، هذه البطاقة التي من شأنها تسمح بتخلي المواطن عن كل الملفات والأوراق في مختلف الإدارات العمومية أبرزها : الصحة، المؤسسات العمومية والمرافق العمومية.

التسجيل الإلكتروني لقوائم الحج : أطلقت تسجيلات الحج 2016 على موقع إلكتروني، حيث قامت وزارة الداخلية عن طريق فتح حساب على الموقع، بعدما كانت عملية التسجيل في المكاتب الخاصة بفروع

تقدمها وزارة الشؤون الدينية وكذلك الجماعات المحلية للتسجيل في الحج، والهدف تسهيل عملية تسجيل سريعة من خلال فتح حساب مجاني، يقوم بتأكيد الحساب بوصول رسالة إلى البريد الإلكتروني الخاص بالمسجل، تستكمل عملية التسجيل بملاً استمارة معلومات على الموقع وتطبع وتقدم لمركز التسجيل (بوقاسم، 2015).³⁶

3. 2. أهم التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر :

في ظل تبني الجزائر مشروع الإدارة الإلكترونية، ظهرت بعض الصعوبات والعراقيل التي تحد من نجاح الإدارة لإلكترونية ويمكن توضيحها فيما يلي:

- أمية المواطن للتقنيات الإلكترونية وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول الإلكتروني.
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، مثل غياب تشريعات قانونية تجرم اختراق برامج إلكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.
- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، ومشاكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية (نزلي، 2016).³⁷
- مشكلة دخول الشبكة، كيفية استخدامها، صعوبة فهم المضمون.
- عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وفلسفة الإدارة الإلكترونية، وعدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة التقليدية.
- المخاوف المتعلقة بالأمن المعلوماتي، بسبب إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، وما يترتب عليه من فقدان خصوصية وسرية المعلومات وسلامتها من التزوير والتلاعب والتخريب المقصود للشبكات وغيرها (قرطاس، 2016).³⁸
- عدم اكتمال الثقافة الإلكترونية لدى معظم أفراد المجتمع الجزائري، وبقاء عامل الخوف حاجز بينه وبين استخدام هذه التقنية، وذلك ليس خوفاً من التقنية في حد ذاتها وإنما مسيرها والمسؤول عن أمانها.

- ضعف الدخل الفردي، مما يمنع توصيل ودفع مستحقات الانترنت التي تعتبر المحرك الرئيسي لإدارة الإلكترونية (بوقاسم، 2015)³⁹.

4. واقع الجزائر ضمن مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية:

إن المظهر الرئيسي للاقتصاد المعرفي في أي دولة يتوقف على درجة استخدامه لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، يتم تصنيف الدول العالم على أساس مقياس **EGDI** وهو مؤشر نمو الحكومة الإلكترونية، ويمكن إظهاره ترتيب الجزائر ضمن هذا المؤشر من خلال الجدول التالي⁴⁰:

الجدول رقم (1): ترتيب الجزائر ضمن مؤشر نمو الحكومة الإلكترونية.

| Année | EGDI | OSI | TII | HCI | RANK | Niveau |
|-------|--------|--------|--------|--------|------|--------|
| 2014 | 0.316 | 0.0787 | 0.1989 | 0.6543 | 136 | Milieu |
| 2016 | 0.2999 | 0.0652 | 0.1934 | 0.6412 | 150 | Milieu |
| 2018 | 0.4227 | 0.2153 | 0.3889 | 0.6640 | 130 | Milieu |

SOURCE : - Department of economic and social affairs, E-Government for the world we want, United Nations, E-Government Survey 2014-2016-2018

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن ترتيب الجزائر وفق هذا المؤشر ترتب في المرتبة 130 عالميا من 193 دولة في العالم بلد شملها الإحصاء بقيمة تقدر 0.4227 بمستوى وسط، حسب تقرير الأمم المتحدة في سنة 2018 حول الحكومة الإلكترونية التي نريد، وتكون الجزائر قد ارتفعت 20 درجة مقارنة ب 2016 وهذا يدل على بعض الجهود التي تبذلها بعض القطاعات من اجل تحسين والنمو. طريقة حساب مؤشر نمو الحكومة الإلكترونية هو محصلة قيم مؤشرات فرعية وهي :

1. وجود الخدمات عبر الخط (OSI) Online Service Component :

تسجل الجزائر في هذا المؤشر قيمة ضعيفة تقدر ب 0.2153، وهذا نتيجة ضعف الخدمات عن طريق الانترنت، باعتبار أن مختلف القطاعات التي تبنت الإدارة الإلكترونية مازلت في مرحلة البناء، والخدمات المطبقة هي عبارة عن تطبيقات جزئية من النظام الكلي، ولكن نلاحظ أن هناك تحسن وأنه يوجد بعض

القطاعات أصبحت تقدم الخدمات عبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال ولو بمستوى قليل، حيث ارتفع المؤشر من 0.0787 في 2014 إلى 0.2153 في سنة 2018 .

هياكل الاتصالات (TII) **Telecomm Infrastructure Component** :

مؤشرات شبكة الهاتف الثابت: عرفت نسبة ولوج شبكة الهاتف الثابت للأسر 35.76% في 2017 وانخفضت مقارنة ب 2016 حيث كانت النسبة تقدر ب 43.40%، وهذا راجع للتوجه لتكنولوجيا الهاتف النقال، وقد فاق عدد المشتركين ثلاث ملايين مشترك.

ولقد تم الاستغناء نهائيا عن تكنولوجيا الهاتف الثابت اللاسلكي وذلك راجع لإستراتيجية الدولة في تطوير قطاع الاتصال.

مؤشرات شبكة الهاتف النقال : حيث بلغت نسبة ولوج شبكة هاتف النقال في 2017 ب 121.05%، خاصة مع بدأ خدمة الجيل الثالث في ديسمبر عام 2013، وأيضا في إطار التحديث وتوجه البلاد نحو الاقتصاد الرقمي خاصة مع إطلاق خدمة الجيل الرابع حيث بلغ عدد المشتركين في الهاتف النقال أكثر من 49 مليون مشترك، بهذه الأرقام تضع الجزائر ضمن الدول الأولى في العالم في استخدام هذه التقنية.

مؤشرات شبكة الانترنت : بلغ عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر (محمول +نقال) ب 37836425 مشترك⁴¹. (وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيا الرقمية، 2018)

مؤشر رأس المال البشري **Human Capital Component(HCI)** : سجلت الجزائر تطور في 2018 في ميدان رأس المال البشري وذلك بتسجيل مؤشر يقدر ب 0.6640، وهو راجع لانخفاض نسبة الأمية في الجزائر من خلال السياسة المطبقة في الجزائر للقضاء عليها، كما ارتفع نسبة التمدرس بمختلف أطوارها.

أما كيفية تحديد المستوى فهو على الشكل التالي :

EGDI عالي جدا (أعلى من 0.75)

EGDI عالي (ما بين 0.5-0.75)

EGDI متوسط (ما بين 0.25-0.5)

EGDI ضعيف (أقل من 0.25)

4- الخاتمة :

مما سبق يمكن القول أن عملية الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية في الإدارات والمؤسسات العمومية الجزائرية مزال في مراحلها الأولى، وما تم إنجازه لا يتعدى كونه تطبيقات صغيرة حول رقمنة بعض الإدارات والخدمات فقط، وهذا راجع لصعوبات والعوائق التي حالت دون تطور الإدارة الإلكترونية، وعلى العموم يمكن تلخيص أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة مع تقديم الاقتراحات اللازمة في النقاط التالية :

5. النتائج :

- مشروع الجزائر الإلكترونية يتمحور حول هدف أساسي ورئيسي وهو عصنة الإدارة العمومية وتقريبها من المواطن، من خلال الاستثمار في تكنولوجيات المعلومات والاتصال وإدخالها في كل مؤسسات الدولة بشكل يجعل من إجراء المعاملات وخدمات أكثر سرعة وسهولة وأقل تكلفة وأكثر فعالية.
- الإدارة الإلكترونية هي أسلوب حديث يسمح بالانتقال من الإدارة التقليدية الورقية إلى إدارة عصرية، تهدف إلى تقديم أحسن الخدمات والتخلص من حدة البيروقراطية والفساد الإداري
- يعتبر مشروع الإدارة الإلكترونية بمثابة إستراتيجية وطنية شاملة ومتكاملة لتأطير وتحسين السياسة الوطنية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تشكل إحدى القنوات لتنفيذ الاتجاهات الكبرى لسياسة الوطنية التنموية.
- مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر مزال في مراحلها الأولى، وما تم إنجازه لا يتعدى كونه تطبيقات فرعية حول رقمنة بعض الإدارات والخدمات فقط، وذلك نتيجة لصعوبات وعراقيل قد تكون مادية، بشرية أو تنظيمية.
- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية أصبح ضرورة للحكومة الجزائرية طالما أنها تعمل في بيئة سريعة التغير، من أجل مواكبة كافة التغيرات وضمان استمراريتها.
- عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية أصبحت ضرورة حتمية تفرضها عليها التغيرات المحيطة و العالمية، فهي تعمل على تحسين الأداء وجودة العمل بالمنظمات من خلال

استخدامها أساليب الإدارة الإلكترونية الحديثة وعصرية، بالإضافة إلى قدرتها على تجاوز مشاكل الإدارة التقليدية.

- ضعف الخدمات المقدمة عن طريق الانترنت، والسبب راجع لأن معظم القطاعات التي تبنت الإدارة الإلكترونية ما زالت في مراحل التصميم والتجريب.
- المرتبة 130 عالميا حسب تقرير الأمم المتحدة في سنة 2018 "حول الحكومة الإلكترونية التي نريد"، يعكس الصعوبات والمشاكل التي تعاني منها الجزائر من أجل تبني الإدارة الإلكترونية.

6. التوصيات:

- العمل على الاستفادة من التجارب الناجحة للدول التي تطبق الإدارة الإلكترونية التي لها نفس ظروف بيئة العمل الخاصة بالجزائر .
- الاستعانة بالخبرات الأجنبية.
- ضرورة التأهيل والتكوين المتواصل للموظفين في المؤسسات والإدارات العمومية في مجال التقنيات الحديثة.
- ضرورة الرفع من الدعم المالي الموجه لمشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مع العمل على خلق مداخل دائمة موجهة لتطوير الإدارة الإلكترونية، خاصة مع الأزمة الاقتصادية الخانقة التي تمر عليها الجزائر حاليا.
- العمل على الترويج ونشر ثقافة أهمية الإدارة الإلكترونية لدى أفراد المجتمع الجزائري، وذلك من خلال تنظيم ملتقيات وأيام دراسية تعمل على القضاء على عامل الخوف والتردد من استعمال هذه التكنولوجيا الحديثة، وإبراز إيجابياتها على مستوى تحسين الخدمات المقدمة.
- العمل على تطوير البنية التحتية للاتصالات، وذلك عن تطوير خدمة الانترنت وتعميمها على كامل أرجاء الوطن والعمل على تخفيض أسعارها، من أجل الرفع من أعداد المشتركين، باعتبارها المحرك الرئيسي لإدارة الإلكترونية، خاصة في ظل الأزمة الاقتصادية وتدهور القدرة الشرائية للمواطنين، هذا ما يحد من تطور الإدارة الإلكترونية.
- العمل على وضع تشريعات قانونية تنظم وتحمي طريقة عمل الإدارة الإلكترونية.

- العمل على خلق الرغبة في التغيير، خاصة من طرف المسؤولين بضرورة تبني فلسفة الإدارة الإلكترونية والتخلي على الإدارة التقليدية، التي أصبحت أمرا حتميا وليس اختياريا نتيجة التطور التكنولوجي الكبير والتغير في البيئة المحيطة.
- ضرورة العمل على تطوير الأمن المعلوماتي من اجل المحافظة على خصوصية وسرية المعلومات وسلامتها من التزوير والتخريب.
- تحسين جودة وسرعة الانترنت في الجزائر والتي تعتبر هذه الأخيرة الأضعف عالميا.

7. قائمة المراجع:

1. نور الدين شنوفي ، مولاي خليل ، (2016)، الاتجاه نحو إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، الإنجازات و المعوقات، تجربة قطاع الضمان الاجتماعي ، مجلة الإستراتيجية و التنمية ، العدد 10، جامعة عبد الحميد ابن باديس ،مستغانم ،الجزائر ، ص 261 .
2. زرار العياشي ،(2015)، الإدارة الإلكترونية نظرة جديدة لإدارة المنظمات ، مجلة الحقيقة ، العدد 33 ، جامعة أحمد دراية ، أدرار، الجزائر ص 151 .
3. أيمن عودة المعاني ، (2010) ، الإدارة العامة الحديثة ، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، ص 231 .
4. زروقي نسرين ، (2016)، الإدارة الإلكترونية كأحد إفرزات عالم تكنولوجيا الانترنت و التجارة الإلكترونية ، مجلة الاقتصاد الجديد ، العدد 15، جامعة خميس مليانة ، الجزائر ، ص 236 .
5. فهيمة قصوري ، نصيرة صالحى (2015)، متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية في الدول القومية ، مجلة الحقوق و العلوم السياسية ، العدد4 ،جامعة خنشلة ، الجزائر ، ص 61 .
6. نصيرة شبوب، (2013) الإدارة البنكية الإلكترونية في الجزائر، دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام و الاتصال، تخصص مجتمع المعلومات، كلية العلوم السياسية، قسم علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر 3، ص ص 41-42.
7. زعبيط نور الدين ،بن عزيزة صورية ، إرساء قواعد الحكومة الإلكترونية ، المملكة العربية السعودية نموذجاً ، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 02، جامعة 20 أوت 1955سكيكدة ، الجزائر ، ص 85 .

8. نور الدين شنوف، مولاي خليل ، مرجع سبق ذكره ، ص 263
9. لرج مجاهد نسيمة ،طويطي مصطفى ،(2016)، إستراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية "المحاول الجزائرية" ، مجلة ميلاف للبحوث و الدراسات ، عدد رقم 3 ، مركز الجامعي ميله ، الجزائر ، ص 210 .
10. إلهام يجاوي ،(2016)، الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع و التحديات ،مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، العدد 16 ،جامعة فرحات عباس سطيف ، الجزائر ، ص 23 .
11. مسعود دراوسي ، بن مسعود آدم (2013)، الحكومة الإلكترونية متطلباتها و معوقات تطبيقها ، مجلة الإدارة و التنمية للبحوث و الدراسات ، العدد4 ، جامعة البليدة 2، الجزائر ، ص293 .
12. طلال بن عبد الله حسين الشريف (2010)، الحكومة الإلكترونية ثورة القرن الحادي و العشرون في تطوير الإدارة العامة ، "تجربة المملكة العربية السعودية" ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، مصر ، ص 82 .
13. سليمة بن حسين ،(2014)، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية ، مجلة الجزائر للأمن و التنمية ، العدد7، جامعة الجزائر 3، ص216 .
14. سليمة بن حسين ،(2014)، مرجع سبق ذكره ، ص212 .
15. نصيرة شوب ،(2013)، مرجع سبق ذكره ، ص ص 48-49 .
16. صفية زادي ، (2017)، تأثير الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية ، مجلة تاريخ العلوم ، العدد8، جامعة زيان عاشور ، الجلفة ، الجزائر ، ص 280.
17. صفية زادي ،(2017)، مرجع سبق ذكره ، ص 282 .
18. بن ونيسة ليلي ،(2014)، اقتصاد المعرفة و النمو الاقتصادي في الجزائر ، المجلة الجزائرية للاقتصاد و الإدارة ، العدد 5 ، جامعة معسكر ، الجزائر ، ص 87 .
19. مكيد علي ، يجاوي فاطمة ،(2014)، واقع التعليم العالي في ظل اقتصاد المعرفة ، المجلة الجزائرية للاقتصاد و المالية ، العدد 01،جامعة يحي فارس ، المدية ، ص 11 .

20. سعدان شبايكي ، مليكة حفيظ ،(2014)، واقع و آفاق اقتصاد المعرفة في الجزائر ، مجلة جديد الاقتصاد ، العدد 09، جامعة الجزائر 3، ص 39 .
21. بوقوم محمد ، كنيذة زوليخة،(2018)، الاندماج في اقتصاد المعرفة ،بين متطلبات و مؤشرات القياس ، مجلة اقتصاديات المال و الأعمال، العدد 06 ، المركز الجامعي ميلة ، الجزائر ، ص 514 .
22. بوقوم محمد ، كنيذة زوليخة ،مرجع سبق ذكره ، ص ص 515- 516 .
23. كركود أحلام ،(2017)، دور الاستثمار في رأس المال البشري في تحقيق النمو الاقتصادي في ظل اقتصاد المعرفة ، مجلة أبعاد اقتصادية ، العدد 07، جامعة محمد بوقرة ،بومرداس ، الجزائر ، ص ص 512-513 .
24. مكيد علي ، يحيوي فاطمة ،(2014)، مرجع سبق ذكره ، ص ص 11-12 .
25. بوقوم محمد ، كنيذة زوليخة ، (2017)، آليات الانتقال إلى اقتصاد المعرفة ،قراءة عن مؤشر المعرفة العربي لسنة 2016 "حالة الجزائر" ، مجلة أبحاث اقتصادية، العدد 22، جامعة محمد خيضر، بسكرة ،الجزائر ، ص ص 126-127 .
26. بوقوم محمد ، كنيذة زوليخة ، (2017)، مرجع سبق ذكره ، ص 518 .
27. سعدان شبايكي ، مليكة حفيظ (2014)، مرجع سبق ذكره ، 41 .
28. فرطاس فنيحة، (2016)، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين خدمة المواطنين ، مجلة الاقتصاد الجديد ، جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة ، العدد 15-المجلد 02 ، ص 316 .
29. عبان عبد القادر،(2016)، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر ، دراسة سوسولوجية ببلدية الكاليتوس ، العاصمة ، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علم الاجتماع ، تخصص إدارة و عمل ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص ص 91-93 .
30. أحمد باي ، رانية هدار ، (2017)، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر ، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، العدد 11 ، جامعة باتنة 1 ، ص 133 .

31. <http://www.journal.cybrarians.org> بتاريخ 2018/09/10 على الساعة 00 : 15.
32. www.mjjustice.dz/ بتاريخ 2018/11/04 على الساعة 00 : 15.
33. غريبي على، رينوبة الأخضر، (2016)، إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية و أفاق ترشيدها، مجلة العلوم الإسلامية و الحضارة، العدد 03، مركز البحوث للعلوم الإسلامية و الحضارة الأغواط، الجزائر، ص 429.
34. عبان عبد القادر، (2016)، مرجع سبق ذكره، ص 103.
35. غريبي على، رينوبة الأخضر، مرجع سبق ذكره، ص 427.
36. أمال بوقاسم، (2015)، التحول الإلكتروني كخيار إستراتيجي و ضرورة لإصلاح الإدارة الجزائرية، المجلة الجزائرية للسياسات العامة، العدد 08، جامعة الجزائر 3، الجزائر، ص ص 33-34.
37. غنية نزي، (2016)، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية و السياسية، عدد 12، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي- الجزائر، ص 189.
38. فرطاس فتيحة، (2016)، مرجع سبق ذكره، ص 320.
39. أمال بوقاسم، (2015)، مرجع سبق ذكره، ص 39.
- 40.- Department of economic and social affairs, E-Government for the world we want, United Nations, E-Government Survey, P 205, 2014
- Department of economic and social affairs, E-Government for the world we want, United Nations, E-Government Survey, P160, 2016.
- Department of economic and social affairs, E-Government for the world we want, United Nations, E-Government Survey, P234-235, 2018.
- 14 www.mpttn.gov.dz/ar/content /مؤشرات-تكنولوجيات-الإعلام- والاتصال-و-مجتمع-المعلومات: بتاريخ 2018/09/10 على الساعة 00 : 15