

الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر

أ. سايح فطيمة

أستاذ مساعدة

المركز الجامعي، غليزان - الجزائر

sfatima142009@gmail.com

الملخص:

لقد عرّف العالم في العقود الأخيرة، خاصة في الألفية الثالثة، ثورة هائلة في جُل المجالات العلمية والتكنولوجية التي أحدثت تغيير في الحياة اليومية للإنسان و أصبحت من الركائز الجوهرية والمعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية. في الفترة التي يعرف فيها العالم قفزة و نقلة غير مسبوقه من عالم مادي قائم على المادة إلى عالم رقمي قائم في بيئة افتراضية كان لزاماً على الحكومات مجاراة هذه التغيرات و ابتكار مفاهيم جديدة تتلاءم معها. إن التطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، و الذي امتد تأثيره إلى كافة جوانب الحياة العامة، أحدث تغييراً جوهرياً في شكل و دور الإدارات و الأجهزة الحكومية و علاقتها مع بعضها البعض و مع المواطنين، و هذا ما استلزم ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية التي تهدف أساساً إلى تحسين علاقة الإدارة بالمواطنين من خلال تسهيل عملية الاتصال و تقديم خدمات عمومية إلكترونية إليهم. و من هنا كان لا بد من العزوف عن فكرة الإدارة التقليدية، و الاتجاه إلى ما يعرف بالإدارة الإلكترونية. من خلال هذه الورقة البحثية هدفنا إلى إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين و ترقية الخدمة العمومية مع الإشارة إلى حالة الجزائر في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، تحسين الخدمة العمومية، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، الانترنت.

Abstract :

In the period in which the world knew a unsurpassed shift from physical world based on the material to a digital world existing in a virtual environment. Governments had to keep up with these changes and invent new concepts fit in with them, and that led to the emergence of the concept of e-management, which aims primarily to improve the government's relationship with citizens by facilitating the process of contacting them and providing electronic public services to them . The electronic management is a new concept for Algerian public administration and it provide several benefits.

Through this paper we aimed to highlight the importance of e-management and it's role in improving public service with referring to the reality of Algeria in the application of e-management.

Key words: e-management, Algeria, public service, improving public service, information technology.



مقدمة:

أضحى موضوع عصنة الإدارة المحلية وتجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية يشكل أولوية لدى الحكومة الجزائرية، لاسيما في ظل الظروف الاقتصادية الخاصة التي تمر بها البلاد نتيجة انهيار أسعار البترول، وما ترتب عنها من اتخاذ قرارات تهدف إلى ترشيد النفقات العمومية ووقف التبذير، فمن شأن هذا المشروع أن يجنب خزينة الدولة الملايير التي تصرفها في طباعة الوثائق ووضع حد لحالات التزوير والرشوة والمحسوبية التي كانت سببا مباشرا في تعطيل كل المبادرات ومحاولات النهوض الاقتصادي. هذا وتُعتبر الخدمة العمومية المقدمة من طرف الجماعات المحلية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا، والسعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمة العمومية يعني السعي إلى تحقيق رضا المواطن بل يعني تحقيق استقرار المجتمع بصفة عامة وذلك لأن تحسين طرق تقديم الخدمة العمومية بما يتماشى وحاجة المواطن تجعل هذا الأخير يشعر بالاطمئنان، الرضا والثقة بالنظام الحاكم. فالعالم يشهد حاليًا نقلة نوعية في أساليب العمل تقوده تقنية المعلومات في كافة القطاعات. بحيث ظهرت العديد من المصطلحات الجديدة كالتجارة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية والصحة الإلكترونية... هذه التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال أدت إلى ظهور الحكومة الإلكترونية كبديل عن الحكومة التقليدية، مما سمح بظهور مفهوم جديد للخدمة العامة.

و الإدارة الإلكترونية كأحد متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم اليوم فإنها تلعب دورًا كبيرًا في تحسين تقديم الخدمة العمومية، وذلك من خلال تأثيرها على فعالية المؤسسات الحكومية المختصة بتوفير الخدمات العمومية، من خلال تسهيل اتصالها بالمواطن وسرعة إستجابتها ودقة أدائها وغيرها من مظاهر الفعالية، من جهة أخرى اعتماد الإدارة الإلكترونية يساهم بشكل واضح في ترشيد الخدمة العمومية من حيث تقديمها بطريقة شفافة ودائمة وبأقل التكاليف مع الحرص على المساواة والكفاءة في ذلك. و الجزائر بدورها سعت إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لاسيما من خلال تجسيدها لمشروع الجزائر الإلكترونية الذي يعتبر نقطة تحول كبير في مجال تطوير الخدمات العمومية ورغم العراقيل التي واجهت تطبيق هذا المشروع لاسيما من حيث انعدام الجاهزية الإلكترونية في الجزائر، إلا أنه تمَّ تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاعات المهمة مثل وزارة الداخلية، التي تهدف إلى تفعيل جميع الآليات العصرية لتجسيد الإدارة الإلكترونية. و من تمَّ المساهمة في تخفيف حجم الملفات المطلوبة من المواطن وتسهيل مساعيه اليومية وتحسين عمل و أداء الإدارات العمومية قصد تحسين تقديم الخدمة العمومية، مثل رقمنة السجلات الخاصة بالحالة المدنية و جواز السفر البيومتري و بطاقة التعريف البيومترية و رخصة السياقة بيومترية و غير ذلك من مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية.

و من هذا المنطلق فإن المؤسسات والمنظمات بنوعها العام والخاص تتطلع إلى إلغاء التعامل التقليدي للإدارة والتوجه نحو ما يُعرف بالإدارة الإلكترونية لتحقيق رغبات المواطنين. تسعى السلطات في الجزائر جاهدةً لمواكبة عصر المعلوماتية، فنلاحظ جهود حثيثة لتجسيد الإدارة الإلكترونية في كافة القطاعات والإدارات العمومية. و ما إطلاق الجيل الرابع للأنترنت والدفع الإلكتروني مؤخرًا إلاّ لدليل صريح و واضح على هذا. و عليه تتمحور إشكالية الموضوع حول السؤال الآتي:

ما دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل إجراءات الخدمة العمومية؟ و يتفرع عن هذا التساؤل العديد من الأسئلة الفرعية والتي نحاول الإجابة عليها، وهي:

- ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية؟
- ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية؟
- ما مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية؟
- ماهي المعوقات التي تحول دون استخدام الإدارة الإلكترونية في تفعيل إجراءات الخدمة العمومية؟



أهمية البحث

تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر، و الذي يرى فيه البعض بأنه مشروع صعب المنال لصعوبة التغيير أمام العراقيل البيروقراطية وغيرها، و جاءت الدراسة لتوضيح الرؤى و الحصول على حقائق مجردة عن هذا الموضوع، و التوصل إلى نتائج و توصيات بهذا الشأن يمكن الاستفادة منها في المستقبل. يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية و علاقته بالخدمة العامة أهمية بالغة، انطلاقاً من كون التحول نحو الخدمة العمومية الإلكترونية هو أساس ترشيد الخدمات العمومية، و تحسينها، و النهوض بجهودها، مما يؤسس لتطوير نظام إدارة الحكم و الشؤون العامة (الحكم الرشيد)، و بالتالي فأهمية هذه الدراسة تأتي من العناصر الآتية: تتضح أهمية البحث من خلال تناولنا موضوع يتعلق بتوظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لصالح تطوير العمل الإداري في الإدارات العامة الجزائرية.

- جدية موضوع الإدارة الإلكترونية الذي ظهر مع العقد الأخير من القرن العشرين.
 - قلة الدراسات حول موضوع الإدارة الإلكترونية و علاقته بالخدمات العمومية مما يجعل هذا الموضوع يتصف بالغموض و عدم الوضوح لدى العديد من الدارسين، و بالتالي تكمن الأهمية في محاولة توضيح و تبين فحوى هذا الموضوع و تأثيراته على الخدمة العمومية. كما يضيف هذا البحث معرفة جديدة تسهم في تقدم و تطور العمل الإداري في الإدارات العامة.
 - أهمية العمل الإداري في المختلف الإدارات من خلال إسهامه في تحقيق أهداف المرجوة بالإشارة إلى كيفية تطويره و تفعيله.
- أهداف البحث:** نسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إزالة الغموض و التعرف على ماهية الإدارة الإلكترونية كمصطلح جديد افرزه التطور البشري كمرحلة جديدة في ميدان الإدارة و التسيير و إبراز أهمية العمل الإداري و زيادة فعاليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية.
- التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العامة بالجزائر ومدى مساهمتها في تطوير العمل الإداري. و كذا التعرف على أهداف الإدارة الإلكترونية بالجزائر من خلال السياسة العامة للدولة في هذا المجال.
- التعرف على البيئة التي أعدتها الجزائر لاستنبات مشروع الإدارة الإلكترونية.
- الوقوف على أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالجزائر من خلال التقرب من بعض مؤسسات الخدمة العمومية.
- رصد الواقع المعيشي للتعرف على خصوصية التحديات التي تواجه مشروع الإدارة الإلكترونية بالجزائر.
- تسليط الضوء على أهم الصعوبات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية بالجزائر و تحليل تحديات مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر و اقتراح الحلول المناسبة لها.

منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي و تحليلي لتحليل و تفسير مفهوم الإدارة الإلكترونية و إسقاطه على التجربة الجزائرية. بحيث نحاول من خلال هذه الورقة التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في ترقية و ترشيد الخدمات العمومية و التعرف على خصائص التحديات التي تواجه المشروع، و من خلالها يحاول طرح رؤية إستراتيجية للإدارة الإلكترونية في الجزائر. من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة و الوصول إلى هدف هذه الورقة البحثية قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاث محاور رئيسية تتمثل في:



اخور الأول: مفاهيم حول الإدارة الإلكترونية.

اخور الثاني: الإدارة الإلكترونية و أثرها على ترقية الخدمة العمومية.

اخور الثالث: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر و أثرها على الخدمة العمومية.

اخور الأول: مفاهيم حول الإدارة الإلكترونية.

1. تعاريف حول الإدارة الإلكترونية

1.1 مفهوم الإدارة الإلكترونية

يُعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية حديث النشأة حيث يُعد من المصطلحات العلمية المستحدثة في مجال العلوم العصرية، ظهر لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية نتيجة لتطور شبكات المعلومات والاتصالات، و الذي أحدث تحولاً هاماً في أداء المنظمات بتحسين إنتاجيتها و سرعة أداؤها و جودة خدماتها¹. و تشير الإدارة الإلكترونية إلى استخدام المعلومات و وسائل الاتصال التكنولوجي كالشبكات المتكاملة بعيدة المدى، و الإنترنت و الكمبيوتر من قبل الإدارات الحكومية. تُعتبر الإدارة الإلكترونية كعملية ديناميكية مستمرة لتحسين إنجاز مختلف الأعمال. في الوقت الراهن تركز العديد من الدول على هذا النوع من الإدارة بحيث تُوظفها بكثافة لتجعل منها نموذجاً فعالاً لإنتاج و تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين.

2.1 مختلف التعاريف الإدارية الإلكترونية

الإدارة لغةً هي الإحاطة، و نقول أدار الرأي و الأمر أي أحاط بمما² أما اصطلاحاً فهي فن قيادة و توجيه أنشطة جماعة من الناس نحو تحقيق هدف مشترك³ و الإدارة الإلكترونية اصطلاحاً هي جهود إدارية تتضمن تبادل المعلومات و تقديم الخدمات للمواطنين و قطاع الأعمال بسرعة عالية و تكلفة منخفضة عبر أجهزة الكمبيوتر و شبكات الانترنت مع ضمان سرية و امن المعلومات المتناقلة⁴. كما تُعرف بأنها "الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تحويلها لتكون الوسيط الأساسي للعمل فهي إدارة بلا أوراق تعتمد على الأرشيف و البريد و المفكرات الإلكترونية و تعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم لذلك تسمى أيضاً 24/7"⁵ و تُعرف أيضاً الإدارة الإلكترونية هي "تنفيذ كافة المعاملات و الخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال من خلال شبكات المعلومات و قواعد البيانات باستخدام و سائل الاتصال الحديثة الإنترنت و الهواتف بما يدعم كفاءة و فعالية الأداء الحكومي في إطار من التفاعل بين طالب الخدمة و مقدمها"⁶

من التعريفات الشائعة للإدارة الإلكترونية ما يلي:

- 1- المفهوم الشائع للإدارة الإلكترونية على أنها الاستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و تحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً⁷.
- 2- الإدارة الإلكترونية كما يُعرفها (الفيلكاوي، 2002) هي " استخدام و سائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، و المعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية Teleservices ذات القيمة، و التواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام. بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة"⁸.
- 3- تُعرف الإدارة الإلكترونية بأنها منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات و المعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة⁹ و تُعرف أيضاً على أنها:
- 4- "مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الإنترنت و الاتصالات الإلكترونية عبر جميع طبقات و مستويات الحكومة، لتقديم جميع الخدمات و المعاملات للأفراد و الحصول على المعلومات في شتى المجالات يُيسر و سهولة"¹⁰



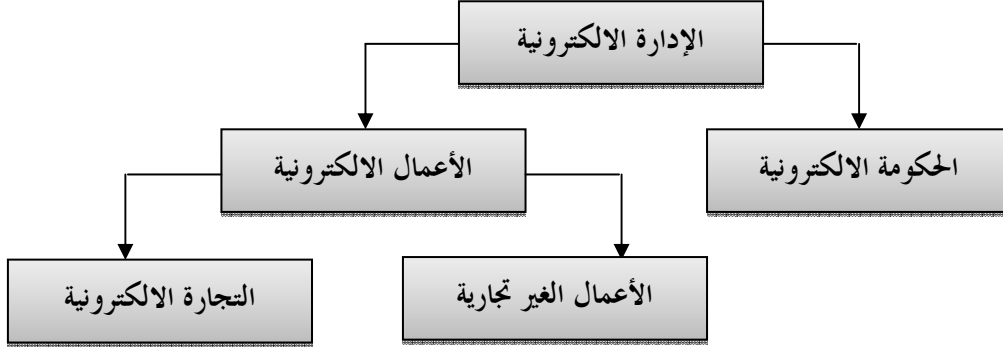
الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر

- 5- فإن الإدارة الإلكترونية إذ ليست مقصورة على توفير الخدمات للمواطنين عن طريق الانترنت فحسب، بل تشمل المحاولة الدائمة للحصول على أجود خدمة حكومية في العلاقات الداخلية والخارجية من خلال الطرق الإلكترونية غير التقليدية في أي مكان و زمان، دون تمييز أو إحلال بتكافؤ الفرص.¹¹
- 6- الإدارة الإلكترونية في معناها الحديث هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيها الممارسة أو التنظيم الإجراءات أو التجارة أو الإعلان، و يطال هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية¹²
- 7- الإدارة الإلكترونية هي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم و الوسائل الإلكترونية بحيث تشمل الأعمال الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية.¹³
- 8- الإدارة الإلكترونية تشمل جميع استعمالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بصورة تُحقق تكامل الرؤية و من ثم أداء الأعمال.¹⁴
- و كتعريف امثل و أشمل للإدارة الإلكترونية هي " إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات و لزمائهن، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقاً للمطالب المستهدفة و بالجوودة المطلوبة مع دعم لمفهوم (ادخل على الخط و لا تدخل في الخط)."¹⁵
- 9- و يُمكن تعريف الإدارة الإلكترونية تعريفاً إجرائياً بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت و شبكات الأعمال في التخطيط و التوجيه و الرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية للشركة و الآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة.¹⁶
- و ممّا سبق وجب التمييز بين المصطلحات التالية: e-Government و الحكومة الإلكترونية e-Commerce التجارة الإلكترونية، e-Business نستنتج ما يلي:
- 1- الأعمال الإلكترونية هي إدارة الأعمال إلكترونياً على مستوى المشروعات أو المنظمات الخاصة و تضم :التجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية الغير تجارية.
- 2- الحكومة الإلكترونية هي تلك الوظائف العامة أو الخدمات الحكومية التي تنفذ بالوسائل الإلكترونية لفائدة الجمهور العام بهدف تقديم الخدمة الحكومية.
- 3- التجارة الإلكترونية هي جزء من الأعمال الإلكترونية.
- 4- الإدارة الإلكترونية هي منظومة الأعمال و الأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً عبر الشبكات.¹⁷
- 5- الإدارة الإلكترونية تتكون من بعدين رئيسيين هما الأعمال الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية.¹⁸
- و القاسم المشترك بين المفاهيم السابقة هو استخدامها لوسائل الإنترنت و الإنترنت و الإكسترنات.¹⁹
- و يُوضح الشكل التالي (رقم 1) طبيعة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و بين المصطلحات الإلكترونية السابقة:



الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر

الشكل رقم 1: طبيعة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و بين المصطلحات الإلكترونية السابقة.



المصدر: الهوش، أبو بكر محمود، الحكومة الإلكترونية، مجموعة النبل العربية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2006، ص. 411.

إن الإدارة الإلكترونية تنفرع عنها تطبيقات مختلفة مثل التجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية، و كذلك الحكومة الإلكترونية و التعلم الإلكتروني، و بالتالي نجد أن الإدارة الإلكترونية أشمل و أعم. و الجدول (رقم 1) التالي يبين الفرق بين الإدارة التقليدية و الإدارة الإلكترونية

الجدول رقم 1 : المقارنة بين الإدارة التقليدية و الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية	الإدارة التقليدية	أسس المقارنة
شبكات الاتصال الإلكترونية	الاتصالات المباشرة و المراسلات الورقية	الوسائل المستخدمة
إلكترونية	ورقية	الوثائق المستخدمة
استخدام التكنولوجيا لتحقيق الأهداف	تعتمد على استغلال امثل للإمكانات المادية و البشرية لتحقيق الأهداف	مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية و البشرية
إرسال الرسالة إلى عدد لا نهائي و في الوفق ذاته	تحتاج إلى وقت أطول حتى يتم التفاعل بشكل المرجو من اجل تحقيق الهدف	التفاعل
اقتصادية على المدى البعيد	مكلفة على المدى البعيد	التكلفة
سهولة الوصول بسبب توافر قواعد البيانات الضخمة جدا	صعوبة الوصول بسبب التسلسل البيروقراطي و كثرة المستندات الورقية	الوصول للبيانات
وثوقية عالية بسبب توافر نظم حماية للبيانات	اقل وثوقية بسبب ندرة توافر نظم حماية للبيانات	الوثوقية
جودة عالية جدا	جودة اقل	الجودة

المصدر: ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الدراسات التربوية، جامعة الدول العربية، ص. 31.

2. خصائص و متطلبات الإدارة الإلكترونية

1.2 خصائص الإدارة الإلكترونية

يُمكن تلخيص مميزات الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:



الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر

- ✓ تخفيض التكاليف: تعتمد الإدارة الإلكترونية على الكمبيوتر بنسبة كبيرة مما يجعلها في غنى عن يد عاملة و هذا ما يؤدي إلى تقليل التكاليف و توفير المال.
- ✓ الإتقان: تعمل الإدارة الإلكترونية على إجراء المعاملات بسرعة فائقة و بدقة و وضوح تام.
- ✓ تبسيط الإجراءات: تعمل الإدارة على تبسيط الإجراءات من خلال استخدام الأمتل للمعلومات مما يسمح بتلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط و سريع.
- ✓ تحقيق الشفافية: تعتمد الإدارة الإلكترونية على الرقابة الإلكترونية التي تضمن الرقابة الدورية و المستمرة لمختلف الخدمات المقدمة.²⁰

2.2 متطلبات الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية تستلزم توافر العديد من النقاط التي نحصرها فيما يلي:

- توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تُقدمها الإدارة الإلكترونية بحيث تنحصر هذه الوسائل في الكمبيوتر (الانترنت) و الهاتف الشبكي (الخلوي) و غيرها من الأجهزة و بأسعار معقولة. فهي تعتمد على نُظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت و بأقل التكاليف. وذلك بالاستعانة بشبكات الحاسب:

✓ الانترنت

✓ الانترنت

✓ الاكسترنات²¹

- البنية التحتية المؤسسية: تتطلب الإدارة الإلكترونية بنية تحية تضم شبكة حديثة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات السلكية واللاسلكية والبيانات. كما تضمن تامين التواصل و نقل المعلومات ما بين الإدارات من جهة و المواطن و مختلف الإدارات من جهة أخرى.

- توافر التشريعات القانونية: العمل وفق الإدارة الإلكترونية يستلزم وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تُسهّل عملها و تُضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.²²

- يد عاملة مؤهلة و ذات كفاءة في تكنولوجيا المعلوماتية: تتطلب الإدارة الإلكترونية يد عاملة مدربة على تكنولوجيات الحديثة و ذلك بواسطة معاهد و الجامعات أو مراكز تدريب متخصصة و تابعة للحكومة.

3. أهمية و أهداف و وظائف الإدارة الإلكترونية

1.3 أهمية الإدارة الإلكترونية

- تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في مُواكبتها للتطور النوعي و الكمي لتقنيات الإعلام و الاتصال فهي تستجيب لتحديات القرن الحالي من خلال تعاملها بفعالية و بكفاءة مع مختلف المتغيرات.²³ كما تهدف إلى دعم و بناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين و توفير البيانات و المعلومات للمستفيدين بصورة فورية. و كذا زيادة الترابط بين العاملين و الإدارة العليا من جهة، كما تعمل على متابعة و إدارة كافة الموارد من جهة أخرى.

- كما توفر الإدارة الإلكترونية السرعة في إنجاز العمل باستخدام تقنيات المعلومات و الاتصالات و المساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار. و تخفيض تكاليف العمل الإداري. و تسمح بتجاوز مشكلة البعدين الجغرافي و الزمني و القضاء على البيروقراطية و الرشوة بالإضافة إلى تطوير آلية العمل و مواكبة التطورات. زيادة على هذا التخطيط للمشاريع المستقبلية و تجاوز مشاكل العمل اليومية بسرعة و رفع كفاءة العاملين في الإدارة.²⁴



الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر

2.3 أهداف الإدارة الإلكترونية

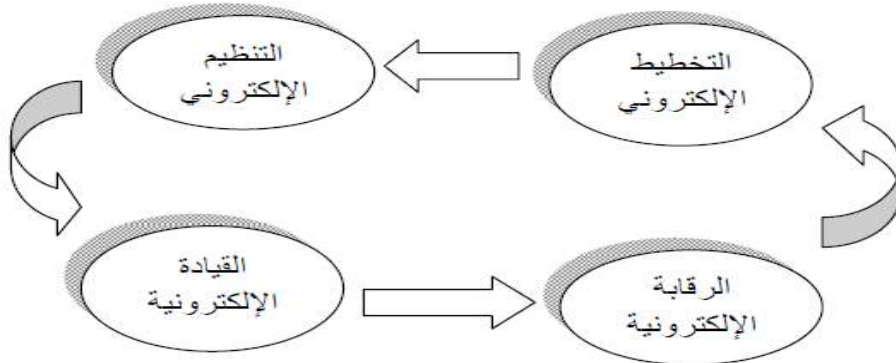
من بين أهم أهداف المباشرة للإدارة الإلكترونية نذكر السرعة و الدقة في إنجاز المعاملات، و تقليل الوقت و الجهد و التكلفة، و بصورة غير مباشرة في منع التزاحم أمام مكاتب الموظفين، و القضاء على مشكلة تكديس الأوراق و غيرها من السلبيات²⁵. كما تهدف أيضا إلى رفع مستوى الأداء و الكفاءة الإنتاجية و تطوير العمل الإداري و تقليص الإجراءات الإدارية و تقديم الخدمات في وقت قياسي و بأقل جهد ممكن و كذا استخدام الأمثل للطاقات البشرية و زيادة دقة البيانات.²⁶ و من أهدافها أيضاً التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث التي تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة حسب قاموس أكسفورد كما أنها تعمل على إتمام الأعمال الصحيحة. فإدارة الإلكترونية تُكاد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت و الزمان الذي يكون فيه المواطن بحاجة إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن. للإدارة الإلكترونية أهمية للدولة، المواطن و المنظمات، كما أنها تسعى إلى خفض تكاليف الإنتاج و زيادة الربحية، تحسين مستوى أداء الهيئات الحكومية و تفادي مخاطر التعامل بالورق. لقد أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال والاقتصاد الرقمي فاعلاً أساسياً في المعاملات بين مختلف القطاعات و الإدارات في الجزائر و هو ما يسمح بالاستغناء عن الكثير من أطنان الورق (أكثر من نصف مليون طن) المستعملة في الطرق التقليدية وتقليل فاتورة الاستيراد في ظل الأزمة التي تعيشها الجزائر.

تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق هذه الأهداف بفضل الاستخدام الأمثل لتقنية المعلومات و الاتصالات و يمكن أن نخصر أهمها في رفع مستوى الجودة و كذا فعالية الكلية للمنظمات و الإدارات من خلال الاستعمال الأمثل لتقنية و نظم المعلومات و الاتصال. تحقيق الشفافية و البعد عن المحسوبة و الحفاظ على سرية المعلومات و التقليل من فقدانها²⁷ كما تهدف إلى الامكانية أداء الأعمال عن بعد و يكمن الهدف الرئيسي للإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات بسهولة و كفاءة و فاعلية عالية. فالثورة رقمية تقضي على كثير من البيروقراطية و تُنعش الاقتصاد الوطني.

3.3 وظائف الإدارة الإلكترونية:

تشمل الإدارة الإلكترونية مثلها مثل الإدارة التقليدية²⁸ أربعة الوظائف مهمة التي تستند عليها الإدارات في أداء مهمتها المنوطة لها و تمثل هذه الوظائف المرتكزات الأساسية في الإصلاح الإداري، و تغييراً جذرياً في أساليب الإدارة التقليدية، و تشمل هذه الوظائف ما يلي: التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية و الرقابة الإلكترونية و الرقابة الإلكترونية مثلما يوضح الشكل رقم 2 التالي:

الشكل رقم 2 : وظائف الإدارة الإلكترونية



المصدر: عبان عبد القادر، 2016، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر-دراسة سوسيولوجية بلدية الكالتوس العاصمة- مذكرة الدكتوراه ل م د، علم الاجتماع، تخصص إدارة الأعمال، جامعة بسكرة، ص. 83.



المحور الثاني : الإدارة الإلكترونية و أثرها على ترقية الخدمة العمومية.

1. تعريف حول الخدمة العمومية

قبل التطرق لأثر الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية يتحتم علينا أولاً و قبل كل شيء التعرف على ماهية الخدمة، الخدمة العمومية و الخدمة العمومية الإلكترونية و أهم خصائصها.

1.1-تعريف الخدمة العمومية

تُعرف الخدمة بصفة عامة من طرف خبراء الإدارة العامة "الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان و تأمين رفاهيته و التي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب و الالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين"²⁹ و هي "عبارة عن ذلك الفعل أو الأداء المقدم من طرف جهة معينة إلى جهة أخرى ... هو عبارة عن نشاط اقتصادي يخلق القيمة و يوفر فوائد للعملاء"³⁰. "أما مصطلح الخدمة العمومية أو المدنية فيوحي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية و المواطنين على مستوى تلبية الرغبات، و إشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية و المنظمات العامة"³¹ هذا و تُعرف أيضاً بأنها " تلك الخدمة التي تتميز بالتوافر أي تكون متاحة للجميع و تستند على مفهوم المصلحة العامة"³²، كما تُعرف كذلك بأنها "كوظيفة يكون أداؤها مضموناً و مضبوطاً و مراقباً من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق و تنمية الترابط الاجتماعي. و هي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين"³³.

2.1-تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية

تُعرف الخدمة الإلكترونية على أنها "كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونياً"³⁴ و هي كذلك "ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة و يوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية و تُنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية"³⁵.

2. استخدام الانترنت في العالم

يشهد العالم حالياً نمواً متسارعاً في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بحيث أصبح اتجاه العالم نحو استعمال الانترنت في جميع الميادين. لذا تشهد معدلات استعمال الانترنت نمواً مطرداً و هذا ما يُبينه الجدول التالي حيث نلاحظ أن عدد مستخدمي الانترنت أكثر من نصف سكان الكرة الأرضية (أكثر من 4,157 مليار مستخدم)³⁶، هذا و قد بلغ عدد مستخدمي الإنترنت في العالم حوالي 3,7 مليار شخص إلى غاية نهاية سبتمبر من سنة 2016³⁷ و 4,157 مليار في نهاية سنة 2017 فيما يتوقع ان يصل الى 4.3 مليار شخص³⁸.



الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر

الجدول رقم (2) عدد مستخدمي الانترنت في العالم للفترة الممتدة من (2000 إلى غاية جوان 2016)

النسبة المئوية %	المستخدمين للانترنت في العالم (مليون)	السنوات
28.8 %	1.971	سبتمبر 2010
30.2 %	2.095	ماي 2011
30.4 %	2.110	جوان 2011
31.5 %	2.180	سبتمبر 2011
32.7 %	2.267	ديسمبر 2011
33.3 %	2.336	ماي 2012
34.3 %	2.405	جوان 2012
34.8 %	2.439	سبتمبر 2012
35.7 %	2.497	ديسمبر 2012
39 %	2.802	ديسمبر 2013
42.3 %	3.035	جوان 2014
42.4 %	3.079	ديسمبر 2014
45 %	3.270	جوان 2015
46.4 %	3.366	ديسمبر 2015
49.5 %	3.631	جوان 2016
50.1 %	3.675	سبتمبر 2016
51.7 %	3,885	جوان 2017
54.4 %	4,157	ديسمبر 2017

Source: Internet World Stats, Usage and Population Statistics, en ligne

<http://www.internetworldstats.com/emarketing.htm>, consulté le 15 Avril 2018, à 14 : 20.

و الجدول التالي يبين تطور مستخدمي الانترنت في العالم لسنة 2017

الجدول رقم () تطور مستخدمي الانترنت في العالم لسنة 2017

معدل النمو بالنسبة المئوية %	الوحدة (مليار نسمة)	مستخدمي الانترنت
/	7,486	عدد سكان العالم
50 %	3,773	عدد مستخدمي الإنترنت
38 %	2,818	عدد مستخدمي الشبكات الاجتماعية
66 %	4,943	مستخدمي الهواتف المحمولة
34 %	2,576	عدد مستخدمي الشبكات الاجتماعية عبر الهواتف المحمولة

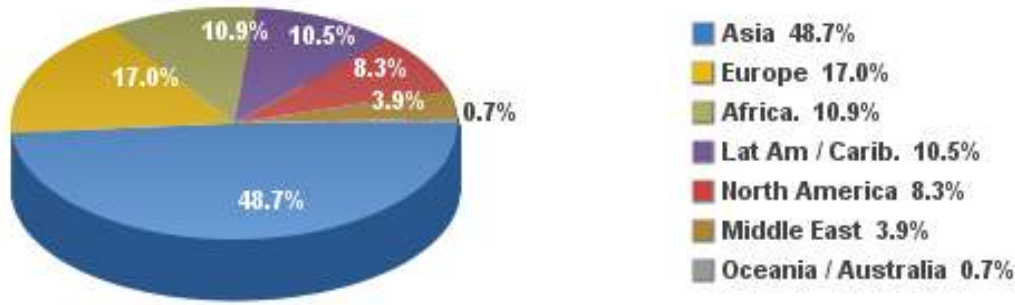
المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على محمد حبش، 2017، إحصائيات استخدام الإنترنت .. مليون مستخدم جديد يوميا، 7 مارس 2017، على الانترنت : <https://www.tech-wd.com/wd/2017/03/07>، تم الاطلاع عليه بتاريخ 15 افريل 2018، على الساعة 18 سا و 57 دقيقة.

و الشكل التالي يوضح عدد مستخدمي الانترنت في العالم حسب المناطق لسنة 2017:



الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر

الشكل رقم (3) عدد مستخدمي الانترنت في العالم حسب المناطق (الى غاية 31 ديسمبر 2017)



Source: Internet world stats-<https://www.internetworldstats.com/stats.htm>, Basis: 4 156 932,140 Internet users in December 31, 2017. Consulté le 15 Avril 2018, à 15H et 22 mn.

3. دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

تعد الإدارة الإلكترونية، كمنظومة للأعمال و الأنشطة المنفذة باستعمال الانترنت و الشبكات الاتصالية، عملية ديناميكية مستمرة لتحسين و إنجاز الأعمال في مختلف الإدارات و التي تأتي من طبيعة التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، حيث تم توظيفها بكثافة في العديد من الدول لتجعل من الإدارة الإلكترونية نموذجاً فعالاً لإنتاج و تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين. و يعتبر تطبيق الإدارة الإلكترونية من أهم و أحدث وسائل الإصلاح الإداري الرامية لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين باستخدام التكنولوجيا الحديثة كالإجابة الصوتية (الهاتف) و أكشاك المعلومات التي يمكن للمواطنين الوصول إليها بسهولة و الاستفادة منها و غيرها.

ففي الولايات المتحدة الأمريكية يبلغ عدد المستخدمين الكمبيوتر 70 % تقريبا في حين أن 60% من المواطنين في أمريكا أصبحوا مواطنين الكترونيين. و تسعى أمريكا إلى تطبيق سياسات عامة و شاملة تدفع بهذه المعدلات إلى الارتفاع. بما أن الإدارة الإلكترونية توفر ما يقارب 70 % من التكلفة بالتحويل إلى الخدمة الإلكترونية مقارنة بتكلفة الإدارة التقليدية. فعلى سبيل المثال تجديد الرخص في ولاية أريزونا عن طريق التعامل الإلكتروني حيث تقدر تكلفته بحوالي 2 دولار أمريكي لكل عملية مقابل 7 دولار أمريكي بالطرق التقليدية. كما توفر نظم الشراء الإلكتروني في ولاية واشنطن من 10 إلى 20 % من قيمة المشتريات.³⁹ و كمقارنة بسيطة بين العمل الحقيقي و الافتراضي فان 87 % من أصل 30 موظف افتراضي في الولايات المتحدة الأمريكية يؤكدون أن إنتاجيتهم في العمل ارتفعت عما كانت عليه في العالم الحقيقي.⁴⁰ أما في الإمارات فلقد سمحت الإدارة الإلكترونية لآلاف من شركات الشحن و النقل بخفض الوقت و التكلفة و وفرت خدمات تخلص على مدار الساعة، بما لا يقل عن 50% جهداً أو مالاً و هذا بعدما تبنت هيئة الموانئ و الجمارك بدي للإدارة الإلكترونية إذ تتطلع الهيئات الحكومية بدي للأعمال و الأفراد تحقيق أكثر من 10 %⁴¹ و وفقاً لدراسة أجرتها «غوغل»، احتلت دولة الإمارات مركز الصدارة عالمياً بنسبة انتشار الهواتف الذكية، حيث يمتلكها 62% من المستهلكين، و بنمو سنوي معدله 18%.⁴² من خلال التعاون مع حكومة دبي، تقدّم دائرة حكومة دبي الذكية للهياكل الحكومية و موظفيها خدمات عبر موقع شركتها الإلكتروني. كما تتولى حكومة دبي الذكية إدارة الموقع الرسمي لحكومة دبي، والذي يقدم أكثر من 2000 خدمة مختلفة للمواطنين و المقيمين بمدينة دبي، وللشركات و الزائرين، مع العلم أن دولة الإمارات حافظت على ريادتها الإقليمية في مؤشر الخدمات الإلكترونية و ذكية بحيث تحتل المرتبة الأولى (1) عربياً و الثامنة عالمياً (8) بقيمة 0,89 في حين احتلت بريطانيا المرتبة الأولى بقيمة 1 و هذا حسب قيمة المؤشر الخاص بالخدمات الإلكترونية و الذكية ضمن استبيان تنمية الحكومات الإلكترونية (EGDI) الصادر عن لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية و الاجتماعية (UNDESA) لجولية 2016.⁴³



المحور الثالث: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر و أثرها على الخدمة العمومية.

1. شبكة الانترنت في الجزائر

حسب إحصائيات 2011 بلغت أجهزة الكمبيوتر المستخدمة في الجزائر حوالي 3.7 مليون جهاز و بلغ عدد مستخدمي الانترنت 7.7 مليون أما بالنسبة لمشاركي الهاتف الثابت 3.1 مليون و فيما يخص المحمول 35,7 مليون مشترك. كما أن مؤشر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات 1.36 نقطة. حيث صنف "دافوس" الجزائر في تقريره لتكنولوجيات و تقنية المعلومات في المرتبة 129 عالمياً من أصل 148 دولة. كل المؤشرات الخاصة بهذا التقرير تشير أن الجزائر تحتل المراتب الأخيرة.⁴⁴ حسب تصنيف المنتدى الاقتصادي العالمي "دافوس" احتلت الجزائر المرتبة 105 عالمياً سنة 2015 من إجمالي 144 دولة من ناحية شبكة الاتصالات و الطرقات.⁴⁵

و حسب وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام و الاتصال فإن عدد مستخدمي الأنترنيت عالي النطاق بالجزائر قد بلغ 11 مليون مستخدم بزيادة قدرت بـ 7 مليون مستخدم مقارنة بالعام 2011 وذلك بالنسبة لمستخدمي الاديصال و حاملي الحواسيب المحمولة و مستخدمي الشبكة في المؤسسات والأسر و الفئات الاجتماعية المختلفة. كما أكد على أن جميع المؤسسات التربوية و الجامعات و المعاهد التكوينية هي حالياً مبروطة بشبكة الانترنت و أن نحو 400 إقامة جامعية مبروطة بشبكة الانترنت. و فيما يتعلق بقطاع التربية و التعليم، أكد الوزير أن 85% من المؤسسات التربوية تستخدم الشبكة العنكبوتية بالإضافة إلى 70% من المتوسطات و 25% من المدارس الابتدائية. كما يعرف قطاع الصحة شبكة معلوماتية ماثوقة في إطار مشروع الصحة الإلكترونية. كما أنها حالياً تعمل جاهدة على إستبدال الكابلات الكلاسيكية بالألياف البصرية.⁴⁶ النسبة لبلدان العربية، فقد احتلت المغرب المرتبة 13 إفريقياً بمعدل سرعة تدفق 6.1م/ث، أما موريتانيا تحصلت على المرتبة 17 إفريقياً بمعدل سرعة اتصال 5.7م/ث تليها تونس المرتبة 18 إفريقياً بمعدل سرعة تدفق 4.9م/ث ثم الجزائر في المرتبة 21 إفريقياً بـ 3.3م/ث، في حين احتلت مصر المرتبة 23 إفريقياً بسرعة تدفق 2.99م/ث و المرتبة الأخيرة عربياً كانت من نصيب السودان بمعدل سرعة اتصال 2.44م/ث حسب إحصائيات سنة 2015.⁴⁷ هذا و قد تمكنت الجزائر بفضل إستراتيجيتها لتطوير تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من فرض نفسها كأحد البلدان الأكثر حيوية في هذا المجال خلال سنة 2016 بحيث حققت تقدماً معتبراً في إطار سياستها الرامية إلى بناء مجتمع المعلومات و الاقتصاد الرقمي من خلال تحسين مكائنها بتسع مراتب ضمن التصنيف الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية و اللاسلكية في قراره المتعلق بمجتمع المعلومات خلال سنة 2016. ف الجزائر توجد هذه السنة ضمن البلدان الثلاثة الأولى في العالم التي حققت تقدماً أكثر في مجال مؤشر تطور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من 3.74 في سنة 2015 إلى 4.40 في سنة 2016 أي من المرتبة الـ 112 إلى المرتبة 103 في ظرف سنة واحدة. و يذكر أنه ما بين 2010 و 2015 لم تتقدم الجزائر سوى بمرتبة واحدة لتنتقل من المرتبة 114 إلى المرتبة 112 في التصنيف العالمي الذي شمل 167 بلد في مجال مؤشر تطوير تكنولوجيا الإعلام و الاتصال. و أكد الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات السلكية و اللاسلكية هولين زهاو فإن الجزائر تقدمت بسرعة كبيرة لتتجاوز نسبة الـ 115 بالمائة مقارنة ببلدان الأخرى من القارة الإفريقية و تتقدم بـ 9 مراتب ضمن التصنيف العالمي لسنة 2016. كما تم ربط 17920 مؤسسة مدرسية بالإنترنت. من خلال الجدول التالي نلاحظ تطور عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر من خلال تقرير البنك الدولي للفترة الممتدة من (2000 إلى غاية جوان 2017)



الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر

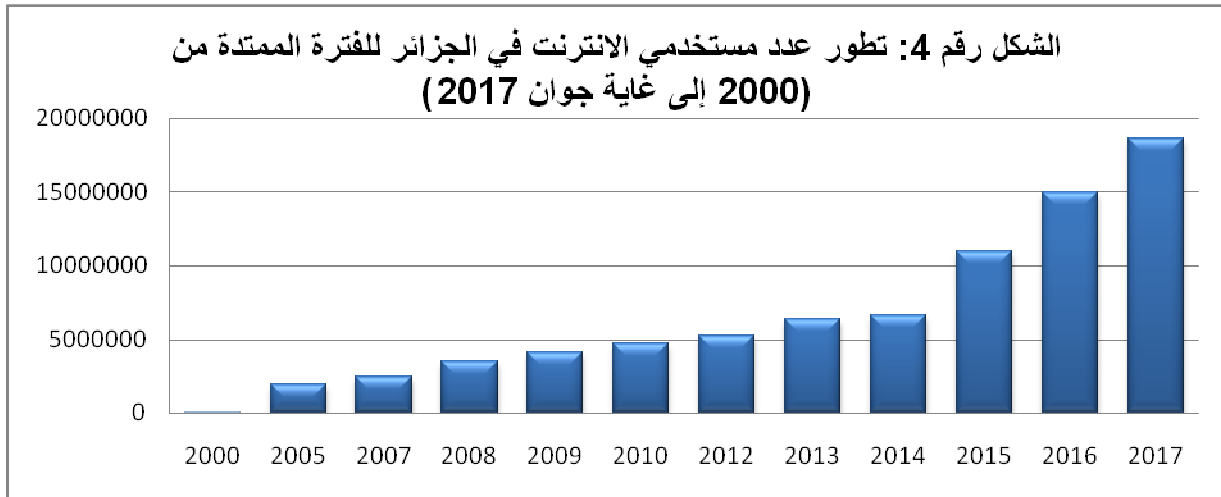
الجدول رقم (3) عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر للفترة الممتدة من (2000 إلى غاية جوان 2017)

السنوات	المستخدمين الانترنت	عدد السكان	النسبة المئوية %
2000	50 000	31 795 500	0.2 %
2005	1 920 000	33 033 546	5.8 %
2007	2 460 000	33 506 567	7.3 %
2008	3 500 000	33 769 669	10.4 %
2009	4 100 000	34 178 188	12 %
2010	4 700 000	34 586 184	13.6 %
2012	5 230 000	37 367 226	14 %
2013	6 404 264	38 813 722	16.5 %
2014	6 669 927	38 813 722	17.2 %
2015	11 000 000	39 542 166	27.8 %
2016	15 000 000	40 263 711	37.3 %
2017	18,580,000	41,063,753	45.2 %

Source: Internet World Stats, Usage and Population Statistics, en ligne

<http://www.internetworldstats.com/af/dz.htm>, consulté le 15 Avril 2018, à 14 : 00.

و يوضح الشكل رقم 3 تطور عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر للفترة الممتدة من (2000 إلى غاية جوان 2017) حيث عرف نمواً مستمراً و ايجابياً.



المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على معطيات الجدول رقم 3

و حسب تقرير الأمم المتحدة لتطور الحكومة الالكترونية فان عدد مستعملي الانترنت 18,09 % و الهاتف الثابت لكل مئة شخص حوالي 7,75 % و النقال 93,31 % و عليه تقدر قيمة مؤشر الهياكل القاعدية للاتصالات بحوالي 0,193 حسب الجدول التالي:



الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر

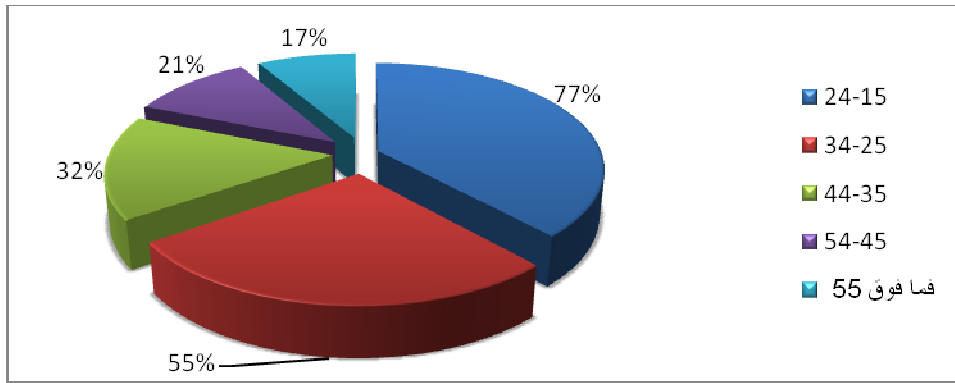
الجدول رقم (4) مؤشرات البنى التحتية الهياكل القاعدية للاتصالات و مكوناتها (TII)

Country	TII	Percentage of Individuals using the Internet	Fixed-telephone subscriptions per 100 inhabitants	Mobile-cellular telephone subscriptions per 100 inhabitants	Fixed (wired)-broadband subscriptions per 100 inhabitants	Wireless broadband subscriptions per 100 inhabitants
Afghanistan	0.1066	6.39	0.33	74.88	0.00	1.20
Albania	0.3530	60.10	7.76	105.47	6.57	28.20
Algeria	0.1934	18.09	7.75	93.31	4.01	0.00

Source: e-government in support of sustainable development, united nations e-government survey 2016, united nations, New York, 2016, p. 177.

و يتصفح أكثر من 13,10 مليون جزائري الانترنت يومياً حسب دراسة حول الانترنت وشبكات التواصل الاجتماعي بالجزائر قامت بها الشركة المختصة "إمار للبحوث والاستشارات". حيث يتراوح سنهم 15 عاما وما فوق يتصفحون يومياً الانترنت وهو ما يمثل نسبة 46% من هذه الشريحة من المجتمع و أن حوالي 82,10% من هذه الفئة العمرية يترددون يومياً على مواقع التواصل الاجتماعي أي نسبة 38% من عدد السكان. ويعتبر الانترنت أهم وسيلة إعلام لدى الشباب باعتبار أن السن عامل محدد للسلوك إزاء هذه الوسيلة الإعلامية بحيث سجلت 77% من الفئة العمرية 15-24 سنة و 55% من فئة 25-34 سنة و 32% من فئة 35-44 و 21% من فئة 45-54 سنة إضافة إلى 17% من فئة 55 سنة فما فوق يتصفحون الانترنت و يزورون مواقع التواصل الاجتماعي يوميا مثلما يوضح الشكل التالي:

الشكل رقم 5 : استعمال الأنترنيت حسب الفئات العمرية



المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على معطيات :

الانترنت-في-الجزائر13مليون-متصفح-يوميا-و الفايبر-في-الصادرة، تاريخ الاطلاع 12 http://www.elkhabar.com/press/article/120707 افريل 2018 على الساعة 12 سا و 56 دقيقة.

و سُجّلت الكثافة الإجمالية للأنترنيت بالجزائر قدرت بـ 82.08 بالمائة خلال الثلاثي الأول من سنة 2017 مقابل 71.17 سنة 2016. هذا وقد بلغ العدد الإجمالي للمستخدمين المسجلين في الانترنت الثابت والنقال 33.815 مليون في نهاية مارس 2017، مقابل 29.538 مليون مشترك سنة 2016 أي ارتفاع بـ 4.28 مليون مشترك، وفسرت الوزارة ذلك بانتقال مشترك نظام "جي. أس. أم" نحو شبكات الجيل الثالث والرابع. وأبرزت وزارة البريد وتكنولوجيايات الإتصال، أن عدد المشتركين في الانترنت الثابت، انتقل من 2.859.157 سنة 2016 إلى 2.954.083 في مارس 2017، في حين انتقل عدد المشتركين في الانترنت من 26.679.543 سنة 2016 إلى 33.815.995 في مارس الفارط. و تظهر أرقام الوزارة أن خطوط الاتصال للأنترنيت الثابت أي نسبة الدخول للأنترنيت مقارنة بالسكان قد انتقلت من 6.88 بالمائة سنة 2016 إلى 7.17 بالمائة في مارس



الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر

2017. و تمّ تسجيل نحو 50.5 مليون مشترك في شبكات الهاتف الثابت والنقال (جي.أس.أم الجيلين الثالث والرابع) سنة 2016 مقابل 46.6 مليون سنة 2015 أي ارتفاع ب3.7 مليون مشترك حسب ما أكدّه رئيس مجلس سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية و اللاسلكية محمد أحمد ناصر و يدل هذا إلى أن ملايين الجزائريين يمتلكون أكثر من شريحة (بورتابل)

2. الإدارة الإلكترونية في الجزائر

لاشك أن مختلف التحديات و فرص استثمار المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دفعت بالجزائر إلى البدء في انتهاز إستراتيجية تبني مشروع الإدارة الإلكترونية الهادف إلى تحويل عمل الإدارات العمومية من الأساليب الإدارية التقليدية إلى الأساليب الإلكترونية بهدف تحديث البنية و طريقة تنفيذ الأعمال، لتعزيز الدور الإيجابي في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية من خلال السرعة و الدقة و الإتقان في الأداء، و تنظيم سير العمل الإداري، و زيادة نوعية الخدمات، و تبسيط الإجراءات الإدارية، و تحسين علاقة المواطن بالدولة. حيث أطلقت وزارة الداخلية في أواخر سنة 2013 مشروع المواطن الإلكتروني و الإدارة الإلكترونية و اعتمد قطاع البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في سنة ذاتها إستراتيجية الجزائر الإلكترونية بهدف تنويع تكنولوجيا الاتصال الحديثة، و منها الانترنت ذو التدفق السريع و السريع جدا للهاتف الثابت و النقال التي بدأت في إعطاء نتائج ملموسة نوعا ما. و في هذا الصدد وضعت الحكومة " الإدارة الإلكترونية" و تحسّن الخدمة العمومية من بين أهدافها المسطرة حيث يعتبر استخراج الوثائق في الجزائر و التطورات التي عرفها أحد مظاهر هذه الإدارة الإلكترونية و القضاء على البيروقراطية التي لطالما اشتكى منها المواطنون، حيث أكد وزير الداخلية و الجماعات المحلية أن الحكومة تهدف إلى إحداث إدارة إلكترونية عصرية سريعة مبنية على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، مشيراً إلى فتح ورشة جديدة لتفعيل الإدارة الإلكترونية على جميع المستويات و يكفي المواطن بطاقة التعريف البيومترية ورقمه الوطني لحل جميع مشاكله.

و في هذا السياق كانت وزارة الداخلية قد اتخذت عديد الإجراءات في سبيل تقديم خدمة عمومية نوعية للمواطنين الذين أصبح بإمكانهم استخراج جميع لوائح المتعلقة بالحالة المدنية، من أقرب بلدية ممكنة بغض النظر عن البلدية التي وُلدوا فيها، زيادة على بطاقات التعريف و جوازات السفر البيومترية ما عجلّ باستئصال الطوابير التي كانت تشهد الدوائر و البلديات على حد سواء مثلما أكدّه مواطنون اللذين استحسنوا كذلك قرار استخراج البطاقات الرمادية على مستوى البلديات. و لم يقتصر تعميم الإدارة الإلكترونية على البلديات و الجماعات المحلية فحسب، بل تعداه إلى قطاع العدالة في الجزائر الذي عرف قفزة نوعية في مجال تحسين الخدمة العمومية من خلال عمليات العصرية التي شملته، حيث يُعدّ نظام الإمضاء و التصديق الإلكتروني للوثائق القضائية بمثابة ثورة حقيقية في مجال القضاء و تحسين الخدمة العمومية للمواطن الذي أصبح بإمكانه الحصول على شهادة الجنسية و شهادة السوابق العدلية عبر البريد الإلكتروني بعد طلبها في مرحلة قادمة. و يتم تعميمها مستقبلاً على جميع السندات الإدارية و القضائية ذات الصلة بقطاع العدالة. و حتى قطاع الضرائب تم استحداث بعض الوثائق الإلكترونية مثل وثيقة G50 التي تُمكن للمكلف بالضريبة ملئها إلكترونياً و بعثها عبر البريد الإلكتروني.

3. دور الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية

دفعت إستراتيجية الإدارة الإلكترونية بفضل الانترنت ذو التدفق السريع للهاتف الثابت من خلال بلوغ أكثر من 70000 كلم من شبكة الألياف البصرية و هي تكنولوجيا تسمح بربط أسرع — 5 مرات من الأسلاك النحاسية (من 20 ميغا اوكتي إلى 100 ميغا اوكتي).

و إضافة إلى الألياف البصرية عملت الجزائر على تحسين انترنيت الهاتف النقال من خلال إطلاق الجيل الرابع 4 في سنة 2016 و هو ما يسمح بتدفق أسرع ب 10 مرات مقارنة بالجيل ال3 المتوفر منذ ثلاث سنوات. و يسمح الجيل الرابع 4 بتحميل أسرع للمضامين و



الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر

إرسال أفضل من هاتف ذكي أو من لوحة الكترونية. هذا و سيكون من السهل جداً مشاهدة الفيديوهات بجودة عالية و الاستماع إلى المحتويات الصوتية و تحميل الصور و الملفات ذات الحجم الكبير مما يساهم في تسهيل حياة المواطنين و المهنيين الذين يستعملون هواتفهم كوسيلة عمل. و من المرتقب أن تعزز هذه التكنولوجيا استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر. و فور الشروع في استغلالها من قبل المتعاملين الثالث للهاتف النقال (موبيليس و أوريدو و جازي) عرفت تكنولوجيا الجيل الرابع إقبالاً كبيراً من طرف مستعملي الانترنت الجزائريين الذين سارعوا بعد الإعلان عن إطلاقها إلى الوكالات التجارية لتحديث شرائحهم من الجيل الثالث. فبالنسبة لوزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام والاتصال يندرج مشروع إطلاق تكنولوجيا الجيل الرابع ضمن أولويات السياسة الوطنية الرامية إلى عصنة إدارة و جعلها أكثر وأقرب من المواطن و مرفق عام، يضمن خدمات مبسطة و ذات جودة عالية للمواطنين. كما أطلقت الجزائر بالموازات مع إطلاق تكنولوجيا الجيل الرابع "الدفع الالكتروني" لتسهيل المعاملات التجارية. و تُعد أيضاً من بين المراحل الرئيسية لمسار عصنة المنظومة البنكية و منظومة الدفع المندرجتان في إطار إستراتيجية الجزائر الالكترونية. فالدفع الالكتروني لا يهدف إلى التقليل من تكاليف و أجال المعاملات البنكية فحسب بل يساهم أيضاً في تحسين الوضع المالي للشركات. و تسمح هذه الخدمة بالشراء سلع أو خدمات من المواقع التجارية عن بعد بطريقة آمنة و سريعة. حيث مُنحت أزيد من 500.000 كلمة سر لحاملي البطاقات البنكية (المقدر عددهم ب 1.3 مليون) في غضون أسابيع فقط عن تاريخ إطلاق خدمة الدفع الالكتروني التي خصت في البداية حوالي عشرة بنوك و عشر شركات.⁴⁸ كما تم إصدار البطاقة البيومترية و الالكترونية بالنسبة لجواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية كخطوة هامة في عصنة و رقمنة الإدارة الجزائرية و جعلها مواكبة لتطورات العصر و مسايرة التكنولوجيا الإعلام والاتصال. و قامت الجزائر بتحديث مصالح الحالة المدنية عبر 1541 بلدية بأجهزة الإعلام الآلي. يدل إطلاق تكنولوجيا الجيل الرابع للهاتف النقال على الأهمية التي توليها السلطات العمومية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال لوضعها في خدمة التنمية الاجتماعية و الاقتصادية للبلاد و توجيه البلاد نحو اقتصاد المعرفة⁴⁹. هذا و قد التزمت الحكومة بإدراج تكنولوجيا الجيل الرابع للاتصالات النقالة في الجزائر أكتوبر 2016 حيث تُوفر خدمة الجيل الرابع سرعة تدفق تفوق (الأدي أس أل) من 2 إلى 3 مرات بينما تتجاوز سرعتها تدفق الجيل الثالث من 05 إلى 10 مرات. من الناحية الاقتصادية سيشكل نشر التدفق العالي للهاتف النقال في أكبر أقطاب النشاطات إضافة كبيرة للمجهودات المبذولة في إطار عصنة القطاع الاقتصادي كما يُعد ركيزة أساسية لتعزيز متطلبات الاقتصاد الرقمي. و لهذا الغرض قامت الجزائر بتكثيف الجهود الرامية إلى تحديث الإدارة و تغيير السلوكيات، حيث يتم في هذا الإطار إقامة مرصد للخدمة العمومية تُسند له صلاحيات تقديم اقتراحات للمساهمة في "معالجة الاختلالات والقضاء على البيروقراطية وانعدام الفعالية". حيث خُصص لتحسين الخدمة العمومية ما بين 2000 و 2013 غلاف مالي يقدر بـ 1666 مليار دج. هذا و لقد صنف موقع المؤشر العالمي للابتكار الجزائر عام 2014 من حيث استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية في المرتبة 128 من أصل 135 دولة، الأمر الذي يُترجم النمو المتباطئ الذي حققته الجزائر نحو استخدام مفاهيم الحكومة الإلكترونية. في حين احتلت الجزائر المرتبة 150 عالمياً من ناحية مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، بحيث قدرت قيمة المؤشر بـ 0,299 و بلغت قيمة مكونات الخدمة الإلكترونية 0,065 أما البنية التحتية للاتصالات بلغت 0,193 سنة 2016 حسب ما يُوضحه الجدول التالي:



الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر

الجدول رقم 5: مؤشرات تطور الإدارة الإلكترونية لسنة 2016

Rank	Country	EGDI Level	EGDI	Online Service Component	Telecomm. Infrastructure Component	Human Capital Component
171	Afghanistan	Low	0.2313	0.3043	0.1066	0.2830
82	Albania	High	0.5331	0.5942	0.3530	0.6520
150	Algeria	Medium	0.2999	0.0652	0.1934	0.6412

Source: E-government in support of sustainable development, united nations e-government survey 2016, UNITED NATIONS, New York, 2016, p. 154.

أما مؤشر المشاركة الإلكترونية قد بلغ 0,1186، مجموع ما يقارب 13,3% و بهذا تحتل الجزائر المرتبة 167 عالميا سنة 2016 مثلما يبين الجدول التالي:

الجدول رقم 6: مؤشرات تطور المشاركة الإلكترونية (EPI) و استعمالها لسنة 2016

Rank	Country	EPI	Total %	Stage 1 %	Stage 2 %	Stage 3 %
104	Afghanistan	0.4237	43.3%	61.8%	26.3%	0.0%
55	Albania	0.6441	65.0%	73.5%	68.4%	14.3%
167	Algeria	0.1186	13.3%	17.6%	10.5%	0.0%

Source: E-government in support of sustainable development, united nations e-government survey 2016, united nations, New York, 2016, p. 171.

النتائج:

من بين الخدمات العمومية التي تم إطلاقها نذكر مايلي:

- ✓ بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و جواز السفر الإلكتروني المطابق للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني (OACI) و التي تعتبر من أهم الخدمات التي خفضت معانات المواطنين و حل مشاكلهم، إنَّ عصرة مثل هذه الوثائق يهدف لتبسيط و تخفيف الإجراءات الإدارية و مكافحة البيروقراطية، حيث تم تسليم أكثر من 12 مليون جواز سفر بيومتري و 7 ملايين بطاقة التعريف البيومترية في نهاية 2017 كما تتوقع الجزائر إجراء انتخابات الكترونية ببلوغ سنة 2022⁵⁰؛
- ✓ مشروع رقمنة إمضاءات الجزائريين المقرر من طرف وزارة العدل بالاشتراك مع أحد المتعاملين العموميين و الذي ينص على تسهيل عملية استخراج مختلف الوثائق الإدارية و التمكن من التعريف بالمضى، و كذلك من التعبير عن موافقته بخصوص محتوى النص المضى، حيث يتمتع الإمضاء الإلكتروني بنفس القيمة القانونية للإمضاء الخطي؛
- ✓ مشروع الدفع الإلكتروني باستعمال الهواتف النقالة و الإنترنت، أطلق هذا المشروع من طرف بريد الجزائر بالاشتراك مع اتصالات الجزائر حيث تم منح أزيد من 500.000 كلمة سر لحاملي البطاقات البنكية (المقدر عددهم ب 3.1 مليون) في غضون أسابيع فقط عن تاريخ إطلاق خدمة الدفع الإلكتروني التي خصصت في البداية حوالي عشرة بنوك و عشر شركات؛
- ✓ إنشاء مواقع إلكترونية تسمح للمواطنين بالحصول على المعلومات الخاصة بالخدمة العمومية على الإنترنت؛
- ✓ السعي الحثيث للحكومة نحو تجسيد الإدارة الإلكترونية لتحقيق "رشد الحكم و مكافحة البيروقراطية و تحسين الخدمة العمومية"؛
- ✓ الحفاظ على الأموال العمومية من كل إهدار و تبذير و مكافحة الفساد و كافة أشكال الإضرار بالاقتصاد الوطني بالإضافة إلى تعزيز الديمقراطية التشاركية بتعبئة مساعدة المجتمع المدني خاصة في التسيير المحلي؛
- ✓ التعجيل بتقريب الإدارة الإقليمية من المواطنين التابعين لدائرة اختصاصها؛



الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر

- ✓ التخطيط لإطلاق رخصة سياقة الكترونية بيومترية لتحسين الرقابة و التقليل من حوادث المرور و كذا تطبيق القانون على الجميع؛
- ✓ ومست الإصلاحات في إطار تحسين الخدمة العمومية مختلف القطاعات كالعادلة التي "ستزود بوسائل إضافية بغية تعزيز استقلاليتها في تطبيق القانون و حماية حقوق الإنسان والحريات الأساسية؛
- ✓ إنَّ تطبيق لمبادئ الإدارة الالكترونية يعمل على ضمان الأمن و الأمان داخل البلد كونها تحمي المجتمع من عدة آفات اجتماعية نذكر منها جريمة المنظمة العابرة للحدود و ظاهرة الإرهاب التي تعتمد عادة على تزوير الوثائق و تقليد المعلومات والجوازات و غيرها؛
- ✓ تحسين فعالية تدخل الدولة و التكفل بانشغالات المواطنين و وضع سياسة للتنمية الاقتصادية و الاجتماعية؛
- ✓ تحقق الإدارة الالكترونية ما يسمى بالعدالة الاجتماعية و المساواة و تحقيق السياسة الجوارية من خلال تقريب الإدارة من المواطن؛
- ✓ إنَّ استعمال الطريقة الالكترونية في حفظ ونقل الملفات يوفر على الحكومة ويجعلها تقتصد الشيء الكثير إضافة إلى كونها توفر أكثر من نصف مليون طن من الورق المستورد بالعملة الصعبة فإنَّ الخدمة الالكترونية الذي انتهجتها وزارة التعليم العالي من خلال تسجيل طلبة الجامعات و الناجحين الجدد من خلال التسجيل الالكتروني (عن طريق الانترنت) سمح للوزارة توفير ما قيمته 100 مليار سنتيم السنة الماضية حسب يونس قرار الخبير في تكنولوجيايات الاتصال قائلا إنَّه لو حاولنا تعميم هذه الطريقة على خدمات أخرى داخل الوزارة نفسها والوزارات الأخرى (قطاع العدالة، التعليم بمختلف أطواره و مختلف الإدارات المالية كالضرائب و الجمارك و البنوك و غيرها) لَتَمَّ توفير الملايير من الدينارات. وهذا ما يسمح بتوفير الجهد والمال في العملية للمواطن والإدارة.
- ✓ سمحت الإدارة الالكترونية بإقضاء حوالي 16800 ملف لو كالة عدل للسكن بسبب تزوير الوثائق (الإقامة، الدخول الفردي شهادات العمل).

- ✓ فالإدارة الالكترونية تجنب الخزينة العمومية العديد من المليارات مثلا لإخراج 50 الف وثيقة يتطلب هذا 50 مليون سنتيم كما أنَّها تقضي على التزوير و الرشوة و البيروقراطية. كما أنَّ عصرنة الإدارة يرفع من المردودية مما ينعكس إيجاباً على الاقتصاد.⁵¹

الخاتمة

تُعَدُّ الخدمة العمومية من أهم اهتمامات الدول والحكومات الساعية لتقديم أفضل الخدمات، وهذا ما يدفعها إلى عصرنة و تحديث المستمر للإدارة وتقريبها من المواطن. حيث يرتبط المواطن بعدة إدارات عمومية قصد قضاء حاجاته والاستفادة من الخدمات التي تقدمها. ولعل أهم ما هو متداول في السنوات الأخيرة، الإدارة الالكترونية التي تعمل على تنشيط وتنظيم العلاقة بين المواطن و الإدارات العمومية و كذا تقريبها من المواطن الأمر الذي يكرس لديه روح المواطنة و الانتماء للمجتمع. و هذا ما يحقق التنمية الاقتصادية و التنمية المستدامة ككل. تمثل الإدارة الالكترونية أسلوباً إدارياً متطوراً لتقديم الخدمات للمواطن. بحيث تهدف لرفع كفاءة الأداء الحكومي و ترشيد الاتصال العمومي، و اختصار الإجراءات الروتينية التي يعانى منها المواطنون، و توفير المعلومات و المعطيات بطريقة بسيطة للاستفادة من التقدم التكنولوجي و الرقمي الحاصل في عالم اليوم. فقد اهتمت في السنوات العشر الماضية حل الحكومات العالمية بالإدارة الالكترونية حيث نقلت معظم خدماتها إلى الإنترنت، و أصبح بإمكان أي مواطن أن يقوم بالخدمات العمومية، مثلاً كتجديد جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية عبر مواقع الإنترنت الحكومية وبطريقة آمنة و سرية. إنَّ الإدارة الإلكترونية تحقق النمو والتطور والتواصل الدائم والسريع بين المجتمعات، وترفع درجة الشفافية الإدارية للأجهزة التنفيذية وتسهل عمل الأجهزة الرقابية مما يقضي على الفساد. هذا و قد اهتمت الحكومة بهذا القطاع لما له من آثار إيجابية على التنمية الشاملة و التفاعل



الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر

معها بشكل إيجابي. يجمل الاتصال بالإنترنت مخاطر أمنية عدة كعمليات حرق و قرصنة للبيانات و هذا ما يمكن أن تتعرض له الحكومة الذكية أو الحكومة الإلكترونية. فالاعتماد الكامل على التكنولوجيا يزيد المخاطر مما يستدعي تأكيد من ضرورة توفير معايير لأمن المعلومات بموازاة و أهمية الخدمات الإلكترونية وخاصة أن أمن المعلومات مهدد، يكفي الاطلاع على تسريبات إدوارد [سودن](#). هذا بالإضافة لخطر برامج الـ **Botnet** و البرامج الخبيثة التي تستهدف و تضرب الأجهزة الذكية. فالجهاز الذكي الذي يقوم المواطن من خلاله بخدماته مع الحكومة يمكن أن يجوي برامج خبيثة التي باستطاعتها الاستيلاء على بيانات بطاقة الائتمان و على المعلومات الشخصية. و هذا ما يحشاه المواطن اليوم، سرقة بياناته الشخصية وبياناته المصرفية، لذا على الحكومات أن تأخذ بعين الاعتبار موضوع حماية البيانات، فأبي خطأ في هذا الإطار سيجعل المواطن يفقد الثقة بالتطبيقات الذكية و الخدمات الإلكترونية. و من خلال ما ورد في هذه الورقة البحثية لازالت الإدارة الإلكترونية في الجزائر في طور الانحاز و لازالت بذورها الإدارية تنمو و بشكل بطيء مقارنة مع الدول العربية و الأجنبية التي كانت السبقة لتبني إستراتيجية الإدارة الإلكترونية ضمن ما يُسمى بعملية الترقية الإدارية و تطوير الخدمات و تحسينها بشكل يرقى إلى مستوى طموحات المواطن. و وفق ما تتطلبه حاجاته المتغيرة باستمرار، لذا كان لزاماً على الإدارات الجزائرية مواكبة تلك التغيرات المستمرة لحاجات المواطن بالشكل والكيفية التي تتماشى مع التطور الحاصل في الثورة الإعلام و الاتصال.

التوصيات

- من خلال الورقة البحثية التي تم عرضها نورد مجموعة من التوصيات الهامة و المتمثلة أساسا فيما يلي:
- تعميق الوعي لدى المواطن و خاصة المواطن البسيط بمفهوم الإدارة الإلكترونية و أهميتها من خلال تنظيم أيام دراسية، الندوات، محاضرات، ورش العمل لعرض جوهرها و التعريف بالتقنيات الحديثة الضرورية لقيامها.
 - إعادة بناء الهياكل التنظيمية و الإجراءات الإدارية بما يتوافق مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.
 - إيجاد حلول لمشاكل و للمعوقات التي يمكن أن تكبح سير النظم المعلوماتية و التقنية داخل الإدارة الإلكترونية.
 - القيام بالدورات التكوينية، ورشات و أيام تدريبية للموارد البشرية تماشياً مع احدث التطورات التكنولوجية بهدف رفع كفاءة، فاعلية و جودة أداء العمل.
 - إصدار التشريعات اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية و تنظيمها وفق إطارا قانوني.
 - وضع رؤية مستقبلية و إستراتيجية واقعية على مستوى الدولة و خطة تسير وفقها كل القطاعات باختلاف مجالات تخصصها، كشكل من الأشكال التواصلية الجديدة التي تفرضها البيئة التكنولوجية، و تجسيد السياسة مستحدثة في الاتصال العمومي بالجزائر لفائدة المواطن بالدرجة الأولى.
 - تخصيص ميزانية لتصميم و تطوير برامجيات و تطبيقات الحاسب الآلي داخل كل منظمة.
 - يجب توفير إطار لأمن المعلومات لمختلف الخدمات الذكية على الأجهزة الذكية. فأنظمة الحماية الحالية المعتمدة هي أنظمة قديمة و هذا لا يكفي إذ يجب الانتقال من مرحلة ردة الفعل و المعالجة إلي مرحلة التخطيط المسبق لمواجهة التهديدات الأمنية بشكل مسبق (أي التنبؤ بالمخاطر مسبقاً).
 - التنسيق على مستوى عالٍ لمختلف الهيئات و السلطات العمومية، التي تكون هي مركز و موقع القرار.
 - يجب أن تكون هذه الأجهزة الذكية متصلة بالإنترنت، و كمثل ما تقوم به مدينة دبي في جعل المدينة مدينة متصلة بالإنترنت **Connected City**، و العمل على توفير الإتصال بالشبكة في الأماكن العامة و الحدائق العامة التي



الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر

- أصبحت مزودة بنقاط ساخنة Hotspot تتيح الوصول المجاني إلى شبكة الإنترنت، بحيث يمكن للمواطن أن يتابع معاملاته الإدارية عبر الأجهزة الذكية المحمولة المتصلة.
- تزويد أجهزة الإعلام الآلي بأنظمة حماية قوية فقد يحدث تجسس و اختراق لقاعدة بيانات الإدارة و الشركة، كاختراق موقع وكالة الأنباء الجزائرية مؤخراً، نتيجة ضعف الجانب الأمني في حماية نظام الأرشيف الإلكتروني التي تتعلق بالمعلومات، و الوثائق، و بيانات الموظفين، و الإدارة، فمع التطور التقني يستطيع الشخص التجسس و سرقة البيانات إذا كان نظام الحماية ضعيفاً.
- توفر الإدارات الإلكترونية على أيدي عاملة ذات كفاءة عالية و خبرة لمعالجة مختلف المشاكل التي قد تنجم من المعاملات الإدارية الإلكترونية كالغش باستعمال الكمبيوتر مثلاً (إدخال البيانات/ تخزين البيانات/ تشغيل البيانات)، و التزوير المعلوماتي، و الإضرار بالبرامج و البيانات، و تخريب الحاسبات، و سرقة المعلومات و برامج الحاسب، و النسخ غير المشروع للبرامج، و التجسس المعلوماتي و جرائم الإنترنت.
- عند التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالنسبة للجزائر يجب أن يكون تدريجياً لتفادي أي خلل في الإدارة أو تعطل أو تأجيل الخدمات التي تقدمها إلى العملاء، و هذا قد يؤدي إلى تراجع في الأداء، لذا يُفضل عند الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أن تكون عناصرها قد ارتقت إلى المستوى المطلوب من الكفاءة، و الخبرة و دراية حتى يسهل للإدارة و العاملين فيها التعامل مع هذا الأسلوب الجديد و التقنية المستحدثة بكل سهولة و دون أي عوائق تذكر و التأقلم معه.



- ¹ سميرة مطر المسعودي، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري و موظفي الموارد البشرية، الجامعة الافتراضية الدولية، المملكة المتحدة، بدون سنة النشر، ص. 24.
- ² مصطفى إبراهيم و آخرون، المعجم الوسيط، المكتبة الإسلامية، اسطنبول، تركيا، 1960، ص. 302.
- ³ كشك محمد مجت، مبادئ الإحصاء و استخداماتها في مجالات الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، دار الطباعة الحرة، 1999، ص. 4.
- ⁴ الحمادي بسام عبد العزيز و الحميضي وليد سليمان، الحكومة الالكترونية: الواقع و المعوقات و سبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، ورقة بحثية مقدمة للندوة الدورية العاشرة المنعقدة بمعهد الإدارة العامة، الرياض: معهد الإدارة العامة، 2004، ص. 3.
- ⁵ الحمادي، عبد العزيز بسام، مفاهيم و متطلبات الحكومة الإلكترونية. معهد الإدارة العامة، مؤتمر الحكومة الإلكترونية، الرياض 29 يناير 2002، ص. 32.
- ⁶ توفيق عبد الرحمن، الإدارة الإلكترونية. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2003، ص. 95.
- ⁷ السالمي، علاء عبد الرازق، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص. 32.
- ⁸ هيم الفيلكاوي، "الحكومة الإلكترونية"، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19، السنة الخامسة، نوفمبر 2002، ص. 50.
- ⁹ عامر، طارق عبد الرؤوف، الإدارة الالكترونية، دار السحاب للنشر و التوزيع، مصر، الطبعة الأولى، 2007، ص. 28.
- ¹⁰ محمد، المتولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، بحث قدم إلى المؤتمر العلمي الأول شرطة دبي في الفترة من 24 إلى 26 إبريل 2003، ص. 18.
- ¹¹ Zhiyuanfang , E_Government in Digital era : Concept, practice, and Development ,International ,Journal of the Internet and Management, vol.1.,no , 2, 2002, p. 3.
- ¹² الطعامة، محمد محمود، و العلوش، طارق شريف، الحكومة الإلكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2004، ص. 10.
- ¹³ ياسين، سعد، الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، السعودية، 2005، ص. 22.
- ¹⁴ الهوش، أبو بكر محمود، الحكومة الإلكترونية، مجموعة النيل العربية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2006، ص. 410.
- ¹⁵ كلثم محمد الكبيسي، 2008، المرجع سبق ذكره، ص. 31.
- ¹⁶ نجم، نجم عبود، الإدارة الإلكترونية، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، 2004، ص. 127.
- ¹⁷ يوسف محمد يوسف أبو أمونه، "واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً e-RHM في الجامعات الفلسطينية النظامية - قطاع غزة"، ماجستير إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية - غزة، 2009، ص. 30.
- ¹⁸ ايهاب خميس احمد المير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الادارة الالكترونية : دراسة تطبيقية على العاملين بالادارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، مذكرة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، 2007، ص. 13.
- ¹⁹ يوسف محمد يوسف أبو أمونه، 2009، المرجع سبق ذكره، ص. 30.
- ²⁰ الطعامة، محمد محمود، و العلوش، طارق شريف، 2004، المرجع سبق ذكره، ص. 11 و 12.
- ²¹ كلثم محمد الكبيسي، "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر" الجامعة الافتراضية الدولية، الماجستير إدارة أعمال، 2008، ص. 30.
- ²² طارق مجدوب، الإدارة العامة و الوظيفة العامة و الإصلاح الإداري. بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، 2005، ص. 923.
- ²³ خليفة بن صالح بن خليفة المسعود، المتطلبات البشرية و المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس و كلائها. محافظة الرس، مذكرة الماجستير في الإدارة التربوية و التخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008، ص. 19.
- ²⁴ كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، مذكرة ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008، ص. 38 و 39.
- ²⁵ مروان سليم الأغا، خليل جعفر حجاج و رؤى علي كساب، العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية و تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مجلة جامعة الأزهر - غزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2012، المجلد 14، العدد 1، ص. 76.
- ²⁶ سميرة مطر المسعودي، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري و موظفي الموارد البشرية، الجامعة الافتراضية الدولية، المملكة المتحدة، بدون سنة النشر، ص. 27.
- ²⁷ لين علوطي، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد 42 ربيع 2008، ص. 147 و 148.
- ²⁸ فرطاس فتيحة، 2016، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 2، ص. 309.
- ²⁹ Daniel Chavez (ed), Beyond the Market: The Future of Public Services, TNI Public Services Yearbook 2005, p. 6.



- ³⁰Lovelock.ch & wirtz. J: Services Marketing: People, Technology, Strategy, 5Th edition, Prentice Hall, 2004, p.9.
- ³¹ ثابت، عبد الرحمان إدريس: " المدخل الحديث في الإدارة العامة"، الدار الجامعية، مصر، 2001، ص. 445.
- ³² Horgues-debat.J, Service public et au public : de quoi parle-t-on ? -Définition et classement des termes et des concepts, Association pour le Développement en Réseau des Territoires et des Services (ADRETS) , 2007. p. 3.
- ³³ Jaques Chevallier, le service public, 1er édition ,press universitaires de France, France, 1971. p. 21.
- ³⁴EVANSCHITZKY. H, GOPALKRISHNAN R. I, E-services- opportunités and threats, Springer, USA, 2007, p. 16.
- ³⁵ دجلال كريمة، فعالية الحوكمة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية: مع الإشارة إلى حالة الجزائر، جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية: حالة البلدان العربية، يومي 29 و 30 أكتوبر 2014، جامعة بومرداس، ص. 5. ص. 1-14.
- ³⁶ عدد مستخدمي الإنترنت في العالم سيرتفع إلى 4,157 مليار شخص نهاية 2016، 17/09/2016، على الإنترنت، تم الاطلاع عليه يوم 21 فيفري 2018 على الساعة 17 سا و 45 د. <http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20160917/88111.html>
- ³⁷ 3.7 مليار مستخدم للإنترنت حول العالم، على الإنترنت (-7-3)../.../abumahjoobnews.com/2017/.../3-7-2017، مليار مستخدم-للإنترنت (، تم الاطلاع عليه يوم 19 اوت 2017، على الساعة 19 سا و 4 د.
- ³⁸ تقرير جديد يتوقع بلوغ عدد مستخدمي الإنترنت حوالي 4.3 مليار شخص، معظمهم من الشباب، على الإنترنت : <https://news.un.org/ar/story/2017/07/280202>، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 15 افريل 2018 على الساعة 18 سا و 55 دقيقة.
- ³⁹ مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص. 452.
- ⁴⁰ روبرت هارجروف، الإدارة الافتراضية: مهارات القيادة والاتصال والتفاعل عن بعد، السنة العاشرة، العدد العاشر، ماي، 2002، ص. 2.
- ⁴¹ مريم خالص حسين، المرجع سبق ذكره، 2013، ص. 453.
- ⁴² حكومة دبي الإلكترونية تؤكد جاهزيتها للتحويل إلى "الذكية"، 2013، تم الاطلاع عليه يوم 23 فيفري 2017 على الساعة 21 و 20 د. <http://www.emaratalyoun.com/local-section/other/2013-06-18-1.584537>
- ⁴³ الإمارات الأولى عربياً والثامنة عالمياً في قيمة مؤشر الخدمات الإلكترونية والذكية ضمن استبيان الأمم المتحدة 2016، 31 جويلية 2016، تم الاطلاع عليه يوم 24 فيفري 2017، على الساعة 17 سا و 32 د. على الإنترنت- <https://www.tra.gov.ae/ar/media-hub/press-releases/2016/7/31/uae-ranks-8th-globally-and-1st-regionally-in-uns-2016-e-smart-services-index.aspx>
- ⁴⁴ ايت محمد مراد و عبد القادر حدادوي مصطفى، "دور الحراك الالكتروني في تحقيق التنمية المستدامة"، ورقة بحثية في المنتدى الدولي الأول حول "التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات و تنافسية المؤسسة"، 18 نوفمبر 2015، الجزائر، ص. 10 و 11.
- ⁴⁵ محمد حمزة بن قرينة و خالد بن ساسي، واقع الإمداد المرتبط بالتجارة الالكترونية في الجزائر، ورقة بحثية في المنتدى الدولي الأول حول "التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات و تنافسية المؤسسة"، 18 نوفمبر 2015، الجزائر، ص. 17.
- ⁴⁶ 11 مليون مستخدم للإنترنت في الجزائر، 2013، تم الاطلاع عليه يوم 21 فيفري 2017 على الساعة 15 سا و 15 د. على الإنترنت: <http://www.echoroukonline.com/ara/articles/164875.html>
- ⁴⁷ ترتيب البلدان الإفريقية من حيث سرعة تدفق الإنترنت، جوان 2015، تم الاطلاع عليه يوم 21 فيفري 2017، على الساعة 12 و 32، على الإنترنت، <https://pro3xplain.com/2015/07/>
- ⁴⁸ وكالة الأنباء الجزائرية، الجزائر تفرض نفسها في مجال التكنولوجيات الإعلام والاتصال الجزائرية سنة 2016، يوم 31 ديسمبر 2016، تم الاطلاع عليه في 21 فيفري 2017، على الساعة 21 سا و 02 د. على الإنترنت، <http://www.djazair.com/aps/438149>
- ⁴⁹ وكالة الأنباء الجزائرية، إطلاق الجيل الرابع تقدم تكنولوجي في خدمة التنمية الاجتماعية والاقتصادية، يوم 02 أكتوبر 2016، تم الاطلاع عليه يوم 21 فيفري 2017 على الساعة 22 سا و 30 د على الإنترنت <http://www.djazair.com/aps/434528>
- ⁵⁰ حسب تصريح وزير الداخلية والجماعات المحلية و التهيئة العمرانية نوردين بدوي،
- ⁵¹ سعيد باتول، 2017، الإدارة الالكترونية.. اقتصاد للملايين ومحاربة للرشوة والبيروقراطية، تم الاطلاع عليه ، <https://www.echoroukonline.com> ، بتاريخ 15 افريل 2018 على الساعة 20 سا و 54 دقيقة.

