

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



## جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية الحقوق العلوم سياسية

قسم العلوم السياسية

الميدان: حقوق وعلوم سياسية

الشعبة: علوم سياسية

التخصص: دراسات استراتيجية وأمنية

# دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر ل م د

دفعة: 2022

### لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. دريدي محمود	أستاذ محاضر ب	رئيسا
د. لعجال ليلي	أستاذ محاضر أ	مشرفا ومقررا
د. بلقاسمي رقية	أستاذ محاضر ب	مناقشا

تحت إشراف:

• د. ليلي لعجال

من إعداد الطالب:

• فضيل مسعي

السنة الجامعية: 2022/2021

## شكر وعرفان

أشكر الله العليّ القدير الذي أنعم عليّ بنعمة العقل والدين. القائل في محكم التنزيل " وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ" سورة يوسف آية 76.... صدق الله العظيم.

وقال رسول الله (صلي الله عليه وسلم): "(من صنع إليكم معروفاً فكافئوه, فإن لم تجدوا ما تكافئونه به فادعوا له حتى تروا أنكم كافأتموه ) ..... "رواه أبو داوود.

وأثني ثناء حسنا على أستاذتي الفاضلة الدكتورة : لعجال ليلي وأستاذتي المحترم : أزروال يوسف على مجهوداتهما المبذولة في سبيل أن أتم مذكرتي على أكمل وجه وأيضاً وفاءً وتقديراً وإعترافاً مني بالجميل أتقدم بجزيل الشكر لأولئك المخلصين الذين لم يألوا جهداً في مساعدتنا في مجال البحث العلمي.

ولا أنسي أن أتقدم بجزيل الشكر إلى أخي خالد سليمان و نجيب مسعي .... " اللذان قاما بتوجيهي طيلة هذه الدراسة,

وأخيراً ,أتقدم بجزيل شكري إلي كل من مدوا لي يد العون والمساعدة في إخراج هذه الدراسة على أكمل وجه.

## إهداء

أحمد الله عز وجل على منه و عونه لإتمام هذا البحث .إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله، إلى من كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل المبتغى، إلى الإنسان الذي إمتلك الإنسانية بكل قوة، إلى الذي سهر على تعليمي بتضحيات جسام مترجمة في تقديسه للعلم، إلى مدرستي الأولى في الحياة،أبي الغالي على قلبي أطل الله في عمره ؛ إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء و الحنان، إلى التي صبرت على كل شيء، التي رعتني حق الرعاية و كانت سندي في الشدائد، و كانت دعواها لي بالتوفيق، تتبعنتي خطوة خطوة في عملي، إلى من إرتحت كلما تذكرت إبتسامتها في وجهي نبع الحنان أمي أعز ملاك على القلب و العين جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين؛ إليهما أهدي هذا العمل المتواضع لكيّ أدخل على قلبهما شيئا من السعادة إلى أخي و أخواتي الذين تقاسموا معي عبء الحياة ؛ كما أهدي ثمرة جهدي لأستاذي الكريم الدكتور: أزروال يوسف الذي كلما تظلمت الطريق أمامي لجأت إليه فأنازها لي و كلما دب اليأس في نفسي زرع فيا الأمل لأسير قدما و كلما سألت عن معرفة زودني بها و كلما طلبت كمية من وقته الثمين وفره لي بالرغم من مسؤولياته المتعددة؛ إلى كل أساتذة قسم العلوم السياسية بجامعة العربي التبسي تبسة ؛ و إلى كل من يؤمن بأن بذور نجاح التغيير هي في ذواتنا و في أنفسنا قبل أن تكون في أشياء أخرى...

إلى كافة زملائي بمعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

الصفحة	المحتوى
01	شكر وعرهان
02	إهداء
03	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للموضوع</b>	
05	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.
06	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية.
09	المطلب الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية، المبادئ والأهداف.
13	المبحث الثاني: الأطر المعرفية للخدمة العمومية
13	المطلب الأول: ضبط مفهوم الخدمة العمومية
15	المطلب الثاني: نظم وأنواع الخدمة العامة
<b>الفصل الثاني: التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر</b>	
21	المبحث الأول: واقع الجاهزية الإلكترونية في الجزائر:
21	المطلب الأول: إرهابات التحول الإلكتروني في الجزائر ومؤشرات جاهزيته وبنيته التحتية.
28	المطلب الثاني: مؤشرات جاهزية الحكومة الإلكترونية في الجزائر وبناء مجتمع المعلومات.
34	المبحث الثاني: استراتيجية التحول الإلكتروني في الإدارة العامة بالجزائر
34	المطلب الأول: تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية

36	المطلب الثاني: دعم الاقتصاد الرقمي في الجزائر.
38	المطلب الثالث: رفع كفاءة العاملين بالإدارة العمومية.
الفصل الثالث: مظاهر مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر	
43	المبحث الأول: قطاع البريد والاتصالات، البنوك، العدل و قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.
43	المطلب الأول: قطاع البريد والاتصالات والبنوك.
52	المطلب الثاني: العدل و قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.
59	المبحث الثاني: التكوين المهني والتربية الوطنية
59	المطلب الأول: قطاع التكوين المهني
60	المطلب الثاني: قطاع التربية الوطنية
62	خاتمة:
66	قائمة المصادر والمراجع:

مكتبة



رافق التأسيس لنظام دولي جديد بروز العولمة والتي افرزت كما هائلا في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات علمستويات عدة، وكان لذلك أثرا كبيرا علنا لإنسان وعلى أسلوبه ومنهجه في الإدارة، ومن ثم أصبح منالضروري التعرض لدراسة العناصر الإدارية والنفسية المؤثرة والمتأثرة بتلكالتكنولوجيا، وهذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر المحرك لعجلة التنمية في الدولة وبالتالي خدمة المواطنين، كما أن هذهالتغيرات أحدثت تحولات كبرى وجذرية شملت مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية داخل المجتمع، وأضحت من العوامل المهمة والأساسية المعول عليها في دفع عجلة التنمية في شتى المجالات، كما أن النمو المتسارع في هذا المجال أدى بالكثير من دول العالم للاستفادة من السرعة والفعالية التي توفرها هذه التقنية وخاصة في المجال الإداري.

وفي السياق فإن الإدارة الإلكترونية كأحد متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم اليوم فإنها تلعب دورا كبيرا في تحسين جودة الخدمة العمومية، وذلك من خلال تأثيرها على فعالية المؤسسات الحكومية المختصة بتوفير الخدمات العمومية من خلال تسهيل اتصالها بالمواطن وسرعة استجابتها ودقةأدائها وغيرها من مظاهر الفعالية.

من جهة أخرى اعتماد الإدارة الإلكترونية يساهم بشكل واضح في ترشيد الخدمة العمومية منحيث تقديمها بطريقة شفافة ودائمة وبأقل التكاليف مع الحرص على المساواة والكفاءة في ذلك، هذهالخدمة العمومية التي تعتبر من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا، والسعي لإيجاد أفضلالآليات لتحسين تقديمها يعني السعي إلى تحقيق رضا المواطن بل يعني تحقيق استقرار المجتمع بصفة عامة، وذلك لأن تحسين طرق تقديمها بما يتماشى وحاجة المواطن تجعل هذا الأخير يشعر بالاطمئنانوالثقة بالنظام الحاكم.

سعت الجزائر إلى تطبيق الإدارة الالكترونية لاسيما من خلال تجسيدها لمشروع الجزائر الإلكترونية الذي يعتبر نقطة تحول كبيرة في مجال تطوير الخدمات العمومية، فرغم العراقيل التي واجهت تطبيق هذا المشروع لاسيما من حيث انعدام الجاهزية الالكترونية في الجزائر، إلا أنه تم تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاعات المهمة مثل وزارة الداخلية التي تهدف إلى تفعيل جميع الآليات العصرية لتجسيد الإدارة الإلكترونية ومن ثم المساهمة في تخفيف عبئ وحجم الملفات المطلوبة من المواطن وتسهيل مساعيه اليومية وتحسين عمل وأداء الإدارات العمومية قصد تحسين تقاسم الخدمة العمومية من خلال رقمنة السجلات الخاصة بالحالة المدنية وجواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية وغير ذلك من مظاهر تطبيق الإدارة الالكترونية.

على هذا النحو تسعى دراستنا في البحث حول الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، وعليه:

### 1- أهمية الموضوع :

- التعرف على الإدارة الإلكترونية في شقها المعرفي
- تحديد أنجع الآليات المتخذة في عصرنة القطاع الإداري
- معرفة مردودية الإدارة الإلكترونية على المواطن

### 2/ أسباب دراسة الموضوع : ترتبط الدوافع الموضوعية لاختيارنا هذا الموضوع في :

- الإستفادة من تجسيد النتائج العلمية و النظريات التي توصل إليها الباحثون في هذا الميدان
- قياس مدى إمكانية تأثير العامل المعلوماتي على تحسين الإدارة العمومية
- إستخراج أهم التهديدات الإلكترونية التي شكلت خطرا على الإدارة الإلكترونية
- المساهمة في صياغة جملة الإقتراحات و البدائل الإستراتيجية كحلول لمعظلة تحسين الإدارة الإلكترونية

### 3/ أهداف الدراسة:

- التعرف والتحكم الجيد في الإطار النظري للدراسة إنطلاقا من آليات تحقيق الإدارة الإلكترونية.
- التعرف على أسباب عصرنة الإدارة.
- تأثير واقع الإدارة الإلكترونية بالتركيز على جانب عصرنة الإدارة الجزائرية.
- التعرف على مدى تخفيف عبء البيروقراطية من خلال تفعيل الإدارة الإلكترونية.

### 4/ الدراسات السابقة :

1 - الدراسة التي قام بها عاشور عبد الكريم من خلال مذكرة الماجستير، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة سنة 2010، تحت عنوان " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، تناولت هذه الدراسة تأثير الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية حيث تناولت دولتين مختلفتين الأولى متقدمة والثانية نامية، أما دراستنا فتناولت الموضوع من زاوية واحدة، وهدفت الدراسة إلى تبيان مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كألية في ترشيد الخدمة العمومية ،



2- الدراسة التي قام بها الباحث مختار حماد بعنوان: تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية بجامعة يوسف بن خدة الجزائر سنة 2008، حيث سعت هذه الدراسة للوصول إلى معرفة كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام وإدارته، وتوصل الباحث إلى أن الإدارة الإلكترونية تعتبر فرصة وأداة لأجل الرقي بالإدارة العمومية وسيورتها، وأن معظم الدول العربية مازالت تتخبط في مشاكلها الإدارية المعهودة بالرغم من محاولاتها المتكررة لتكريس الإدارة الإلكترونية بسبب افتقارها لسياسة تكنولوجية تعتمد على رؤية مستقبلية جيدة، وأوضح الباحث أن زيادة الأجهزة والمعدات وتطوير شبكة الإنترنت في المكاتب يعتبر بمثابة زينة فقط ما لم تتوفر الإرادة الحقيقية في تكريس الشفافية من خلال الإدارة الإلكترونية، اعتمد الباحث في دراسته على استعمال المنهج الوصفي التحليلي و المنهج المقارن .

3- الدراسة التي قام بوقلاشي عماد من خلال مذكرة ماجستير في علوم التسيير بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03 سنة 2011، تحت عنوان " الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل"، وتناولت هذه الدراسة مفاهيم وأهداف وخصائص الإدارة الإلكترونية، ومساهمتها في تحسين أداء وزارة العدل، وذلك بالإعتماد على وسائل وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات،

#### 5/ حدود الدراسة:

- 1- الحدود المكانية: تتمحور دراستنا في حدودها المكانية على الجزائر بإعتبارها دراسة الحالة، وبالتالي الحدود المكانية تتمحور حول هذا الحيز.
- 2- الحدود الزمانية: يعتبر الحصر التاريخي لمجال الدراسة أمر ضروري لتسديد الجهد وتوضيح المقصود منها، وما أن الدراسة تدور حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر وعليه تتمحور الحدود الزمانية منذ بداية عصرنة القطاعات بالجزائر أي منذ بداية العقد الأول من القرن الواحد والعشرين.

#### 6/ إشكالية الدراسة:

مثل ما يعرف عن البحوث العلمية ودراساتها فإنها تأتي إستجابة لحل تعقيدات ومشكلات بحثية عادة ما يعبر عنها في شكل سؤال مركزي، وأسئلة فرعية تخوض في البحث محل الدراسة، حيث تتمحور

الدراسة على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، في الجزائر في تحديد الآليات والإستراتيجيات المتبعة من الجزائر في تحقيق عصرنة الإدارات، وعليه نطرح الإشكال التالي:

- هل حققت الجزائر إستراتيجية ناجزة في تحسين الخدمة العمومية من خلال العصرنة؟

الأسئلة الفرعية:

- ماذا نقصد بمفهوم الإدارة العمومية؟
- كيف يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية؟
- ماهي المحددات الأساسية التي تحكم عصرنة الإدارة الجزائرية؟
- ما هي آليات الجزائر في تجسيد الإدارة الإلكترونية؟
- كيف يمكن أن تسهم جهود الدولة الجزائرية في تثبيت الاستقرار داخل الإدارة من خلال العصرنة؟

/7 الفرضيات:

- 1- الفرضية المركزية:
- بناء إستراتيجية مشتركة بين إدارات الجزائر في عصرنة قطاعاتها، من شأنه ان يساهم في تحسين الغدارة العمومية.
- 2- الفرضيات الفرعية:
- إعتقاد آليات في تحقيق عصرنة الغدارة الجزائرية، سيحكم السيطرة على تفشي ظاهر البيروقراطية.
- كلما تم تبني إستراتيجية هادفة في تفعيل الإدارة الإلكترونية، سيساهم ذلك في التخفيف من عبء المشاكل الإدارية المختلفة.

/8 المناهج والتقنيات المتبعة:

- المنهج الوصفي التحليلي: لأننا بصدد رصد وجمع وترتيب المفاهيم والمعطيات التي تساعدنا في فهم مسألة الإدارة الإلكترونية ومدى تحسين الخدمة.
- المنهج التاريخي: حيث سنحاول تحديد أسلوب العرض الكرونولوجي من خلال مراحل ضبط عصرنة القطاعات بالجزائر.
- تقنية السيناريو: من خلال هذا المنهج نتبع دراسة الإدارة الإلكترونية بالجزائر وأفاقها المستقبلية.

**9/ ضبط المفاهيم:**

- الإدارة الإلكترونية: نستخدم هذا المصطلح في دراستنا في الفصل الأول بالمقاربة المفاهيمية وفي باقي لأفصلين في الجانب التطبيقي.
- العصرية: نحدد المفهوم كمقارب مفاهيمي للإدارة الإلكترونية في دراستنا.

**10/ خطة الدراسة:**

إعتمدنا في دراستنا على الخطة التالية: المقاربة المفاهيمية للإدارة الإلكترونية حيث فصلنا فيها الإطار المفاهيمي وتحديد أبرز المقاربة المفاهيمية للإدارة الإلكترونية، أما الفصل الثاني فإتخذنا أبرز الآليات المعتمدة في تفعيل الإدارة الإلكترونية بالجزائر وذلك من خلال التعرف على أبرز الإستراتيجيات المتبعة من طرف الجزائر في تطبيق الإدارة الإلكترونية وعصرية القطاعات، أما بالنسبة للفصل الثالث فتم التعرف على أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر

# الفصل الأول:

## الإطار المفاهيمي للموضوع



انطلاقاً من الدور المحوري للإطار المفاهيمي في مختلف الدراسات والأبحاث، سيتطرق هذا الفصل إلى توضيح العناصر الرئيسية لهذا الموضوع، وبالتالي الاتجاه نحو محاولة ضبط المفاهيم الرئيسية لكل من الإدارة الإلكترونية، والخدمة العمومية، ومن ثم البحث في نموذج الخدمة العمومية الإلكترونية كنمط جديد.

لقد مثلت الإدارة الإلكترونية حلقة جديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم الخدمة العمومية، مما نتج عنه تحولاً جوهرياً في طرق أداء الخدمات للمواطنين، في مرحلة اتسمت بتشكّل معالم ومنطلقات مغايرة توحى بنهاية التعقيدات، والمعوقات التي تعترض الخدمات العمومية.

إن إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمية الحكومية، وبذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية، بهدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات للحكم الراشد هي الشفافية، الرقابة، المحاسبة، روح المسؤولية، دولة الحق والقانون، سرعة الاستجابة للخدمات العامة... وغيرها بما يصل إلى غاية ترشيد الخدمة العمومية.

## المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

يركز هذا المبحث على الجوانب المرتبطة بنشأة الإدارة الإلكترونية، ومحاولة ضبط مختلف ما قدم حولها من تعاريف، وأهم المبادئ، والأهداف دون إهمال ما تتسم به الإدارة الإلكترونية من خصائص، مع التطرق إلى أهم مراحل، ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

## المطلب الأول: نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية.

## 1- نشأة الإدارة الإلكترونية:

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها، وجودة خدماتها، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية، أو إدارة الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية. بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت<sup>1</sup>.

في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية<sup>2</sup>.

وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا، أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل مع الناس، ويعملون، ويتبادلون العلاقات الاجتماعية، ويتواصلون في شتى بقاع العالم<sup>3</sup>.

ومما سبق يمكن القول أن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة

1 - ياسين، سعدغالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص 3.

2 - سعيد، بن معلا العمري، " المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ "رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص 14

3 - المرجع نفسه، ص 14

علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها<sup>1</sup>.

إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء، ويستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول، وكذا طريقة توزيع بنودها، وقد ظهر أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات.

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخراً، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، ومفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة.

ومن ثمة فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية، وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة، تساعد على إنجاز المهام المناطة بها، وتنفيذها على الوجه الأكمل، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية، وتبعها فيما بعد دول أخرى مثل المملكة المتحدة والنمسا، خلال العقد الأخير من القرن الماضي.

## 2- مفهوم الإدارة الإلكترونية

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح، وأن كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الإلكترونية نظراً لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية، حيث عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها "استخدام الوسائل، والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة، أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة، أو الإعلان"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - تطوير الإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال يشير إلى عملية تغيير استراتيجي جذري وشامل، تغادر من خلاله المنظمة وسائلها التقليدية في العمل والتنظيم الإداري، وممارسة الأنشطة الوظيفية المتخصصة. (ياسين، سعد غالب، مرجع سبق ذكره، ص 238، 241).

<sup>2</sup> - محمد، محمود الطعامة، طارق، شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الأردن، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004، ص 11.10.

وانطلاقاً مما تضمنه تطبيقات الإدارة الإلكترونية على الأجهزة البيروقراطية الحكومية، وخاصة منها الخدمية توجهت تعريفات للإدارة الإلكترونية حاولت ربطها بالخدمة العامة المعقنة، إذ يرى الباحث سعيد بن معلا العمري بأن الإدارة الإلكترونية "تمثل تحولاً أساسياً في مفهوم الوظيفة العامة، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات، وتعزيز دوره في المشاركة، والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة"<sup>1</sup>

في حين ركزت دراسات أخرى على محاولة تبين مدى إمكانية اختصار الوقت والسرعة في إنجاز المعاملات، وتقريب المسافات، فعرفت الإدارة الإلكترونية بأنها "إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات"<sup>2</sup>.

أما الدكتور سعد غالب إبراهيم فيقدم تعريفاً للإدارة الإلكترونية، انطلاقاً من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها، مثل الحكومة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية، ويعرف الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة، وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة "هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة للأعمال، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة"<sup>3</sup>.

كما عرفت الإدارة الإلكترونية انطلاقاً من شكل العلاقة التي أصبحت تحدد طبيعة التواصل بين الفواعل داخل الدولة الوطنية، وكيف أثر التحول لتوظيف التكنولوجيا الحديثة على صياغة تلك الروابط باختلاف أنواعها، حيث عرفت الإدارة الإلكترونية من طرف البنك الدولي بأنها مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، والمؤسسات التجارية

1 - سعيد، بن معلا العمري، مرجع سابق، ص، 15.

2 - علي، حسن باكير، "المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية"، مجلة آراء حول الخليج، الإمارات العربية المتحدة، العدد 23، مركز الخليج للأبحاث، 2006، متاح في: 8: تاريخ الاطلاع: 2009/01/13.

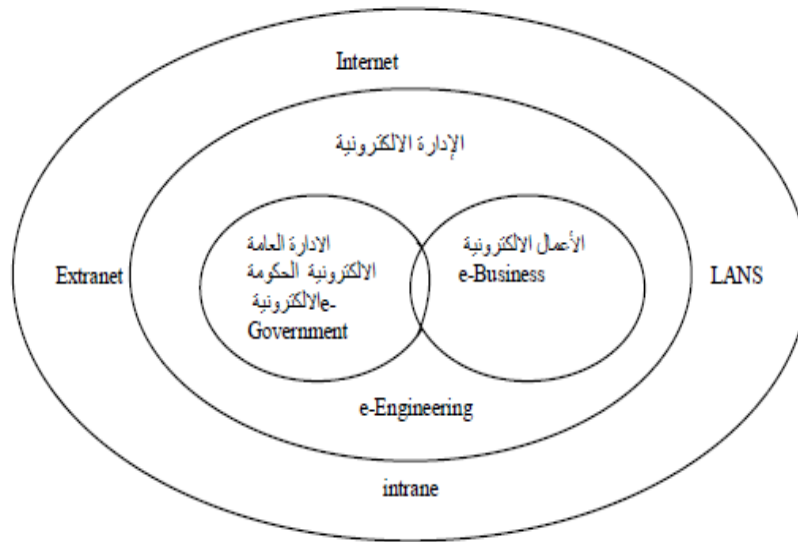
<http://alibakeer.maktooblog.com/85589%D>

3 - ياسين، سعد غالب، مرجع سابق، ص 21 .



مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية، وتعزيز المجتمع المدني<sup>1</sup>.

ومنه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقاً من التغيير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة، ومضامين الخدمة العامة، كمحصلة للتحوّل في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي، إلى شكل يرتكز أساساً على تقنيات الإنترنت، والانترنت، والاكسترنات والبرمجيات، لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل الحكومات، ولعل هذا ما يمكن توضيحه في الشكل رقم 01.



شكل رقم (1) أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية

المصدر: ياسين، سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد

الإدارة العامة، 2005، ص 21

وبالتالي إذا كانت الإدارة الإلكترونية هي المضلة التي تطوى في إطارها أنشطة إدارة الأعمال، والإدارة العامة، فإنها أيضاً الفضاء الرقمي الذي يسهم في توحيد معايير إجراءات العمل الإلكتروني بغض النظر عن نوع وطبيعة المنظمة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - Riadh , Bouriche, " Le rôle des TIC dans la bonne gouvernance ", participation avec cette communication au séminaire national intitulé, Informations et société de la connaissance , Lafaculté des sciences sociales et humaines, Université Mentouri Constantine- Algérie, organisées 18/19 avril 2009 , P 3.

من خلال الشكل المبين يتضح أن الإدارة الالكترونية مفهوم يشمل كل الأعمال الالكترونية في إشارة إلى قطاع منظمات الأعمال، كما يحتوي على الحكومة الالكترونية (الإدارة العامة الالكترونية) والتي تمثل الهيئات ذات الطابع الخدمي الحكومي، التي توجه خدماتها للأفراد أو المؤسسات، في مقابل ذلك تعمل الإدارة الالكترونية وفق آلية شبكية تضم الانترنت، الإكسرانت، الانترنت، في ظل وجود نظام معلومات.

**المطلب الثاني: خصائص الإدارة الالكترونية والمبادئ والأهداف.**

### 1- خصائص الإدارة الالكترونية:

لعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي، إلى نموذج إدارة الكترونية مبني أساساً على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص، حددها الدكتور رأفت رضوان عند تطرقه لمكاسب الإدارة الالكترونية في جملة من السمات والخصائص يمكن إجمالها في الآتي:<sup>2</sup>

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين
- التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد.

إن الإدارة الالكترونية تعني مختلف التدفقات الإدارية للبيانات، إذ يصبح شكلها الكترونياً، ومتداولاً بين الأجهزة والمستويات الإدارية المختلفة، وإذ يميز الإدارة الالكترونية عن غيرها من الإدارات التقليدية سمات عديدة منها السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية، كما أنها إدارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الالكتروني، والأرشفة الالكترونية والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية.

1 - ياسين، سعد غالب، مرجع سابق، ص 21 .

2 - رأفت، رضوان، "الإدارة الالكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة"، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، 2004، ص 04.

إذ أن تقليل استخدام الورق يقضي على مشكلة عمليات الحفظ والتوثيق وفتح المجال نحو استخدام أماكن حفظ الأرشيف إلى مجالات أخرى، وتسهيل الاتصالات داخل المؤسسة، وخارجها، ودقة ووضوح الوظائف الإدارية لدى المنظمات.

- صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن

- مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة كما يضيف تطبيق الإدارة الإلكترونية مرونة على التنظيم الإداري، ويوفر الخدمات بشكل مباشر، ويسمح بالتخلص من التبعية اللصيقة بالمؤسسة العامة، والخاصة، وحتى طبيعة الخدمات، وبفضل المهام المنوطة بها تسمح الإدارة الإلكترونية برقمنة جميع الوثائق، وتحقق نوعية رفيعة في معالجة البيانات، وخفض عدد العناصر الهامة الضرورية لخدمات غير محدودة<sup>1</sup>.

بذلك فالإدارة الإلكترونية تحقق مزيداً من الترابط في انجاز المعاملات، والقيام بالوظائف الإدارية بشكل يخلق مزيداً من التشاركية، بين مختلف القطاعات الحكومية، والعمل على زيادة المصداقية في تقديم الخدمة المدنية، واكتمال عنصر الشفافية إذا ما تم تعزيز علاقة الدولة بالمواطن، من خلال الخدمات العامة الإلكترونية. إضافة إلى ذلك تمثل الإدارة الإلكترونية مدخلاً تكاملياً لاستثمار الجهد والوقت والحيز، والكيونو الاقتصادية وتعزيز الخدمة، وتحقيق الرضا للجميع، فضلاً عن أنها عمل مستمر<sup>2</sup>.

حيث تتميز الإدارة الإلكترونية بتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة، وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة للبيانات، وربطها بمراكز اتخاذ القرار، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات، لدعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين<sup>3</sup>.

مما سبق يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية وفق الآتي:

<sup>1</sup> - Jacques, Sauret, "efficacité de L'Administration et Service à L'Administraté": Les Enjeux de L'Administration Electronique , Revue Française d'aministration publique , ecole nationale d'dministrative, N° 110 , 2004 , p 288-

<sup>2</sup> - محمد، محمود الطعمانة، طارق، شريف، العلوش، مرجع سابق، ص 11، 12.

<sup>3</sup> - إيهاب، خميس أحمد مير، "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، (دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين)"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007، ص: 23، 24.

أ/ **زيادة الإتقان:** إن الإدارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام، والأنشطة الإدارية التقليدية، وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات.

ب/ **تخفيض التكاليف:** إذا كانت الإدارة الالكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بدف دفع عملية التحول، فإن انتهاج نموذج المنظمات الالكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.

ج/ **تبسيط الإجراءات:** أمام الحاجة للتحديث، والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل، لما لها من إمكانيات، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

د/ **تحقيق الشفافية:** فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، " إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن، ومؤسسات المجتمع المدني، من جهة، والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية"<sup>1</sup>.

إن خصائص تطبيق الإدارة الالكترونية قد مثلت دافعا أساسيا لدى القائمين على مبادرات التحول الالكتروني في الكثير من الدول، والحكومات وتوج بخلق استراتيجيات الكترونية متنوعة، مقسمة على مراحل حسب الظروف، والإمكانيات، وهذا ما يبين أن التحول للإدارة الالكترونية لا بد أن يتم عبر مراحل.

## 2- الإدارة الالكترونية المبادئ والأهداف:

يرتكز مفهوم الإدارة الالكترونية على العديد من المبادئ، والأهداف، والتي سيتم تناولها في الآتي:

أولا: **المبادئ:** يرى الأستاذ الدكتور عمار بوحوش أن من مبادئ الإدارة الالكترونية الحكومية مايلي<sup>2</sup>:

1/ تقديم أحسن الخدمات للمواطنين (Citizen oriented) وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات، المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف

<sup>1</sup> - أحمد، درويش، الشفافية والنزاهة حلمنا القادم، "تشرية تكنولوجيا الإدارة"، العدد الثامن، فيفري / مارس 2007، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، مصر، ص 03.

<sup>2</sup> - عمار، بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دارالغرب الإسلامي، 2008، ص:

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.

2/ التركيز على النتائج: (Results oriented) حيث ينصب اهتمام الحكومة الالكترونية (الإدارة العامة الالكترونية) 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 (دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف، الغاز، لتسديد الرسوم، والفواتير المطلوبة).

3/ سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع، أي إتاحة تقنيات الحكومة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

4/ تخفيض التكاليف: ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، يؤدي إلى تخفيض التكاليف

5/ التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.

**ثانياً / الأهداف:** تعمل اغلب مبادرات الإدارة الالكترونية على تحقيق انتقال، وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية، إلى العمل الالكتروني، لتجسيد عدد من الأهداف العامة نوجزها في الآتي:<sup>1</sup>

- إدارة الملفات، واستعراض المحتويات بدلاً من حفظها، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلاً من كتابتها
- التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الالكتروني بدلاً من الصادر والوارد.
- اختصار الوقت وسرعة انجاز المعاملات، حيث ان التعامل الالكتروني يتم بشكل آني دون انتظار
- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيده، إذ لا حاجة إلى تضخم المستويات الإدارية وتعددتها
- التحول نحو الخدمة العامة المعقلنة عن طريق تطوير الإدارة العامة، بالآليات التقنية الحديثة
- التوجه نحو شفافية العمل الإداري، وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء، المواطنين، الموردين... إلخ

<sup>1</sup> - علاء، عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية، الأردن، دار وائل للنشر، ص 39

وبالتالي تعتبر إدارة الحكومة الإلكترونية تحولاً أساسياً في مفهوم الخدمة العامة، بما يرسخ قيم الخدمة العامة، ويصبح الجمهور المستفيد من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، ويزيد مفهومها عن مجرد التميز في أداء الخدمات العامة، إلى خلق التواصل مع الجمهور عن طريق المعلومات، وتعزيز دوره في المشاركة، والرقابة، كما تتضمن تعديلات هيكلية في البناء التنظيمي للإدارة.

ومن ثم فالإدارة الإلكترونية تعمل على تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة، إلى أيادي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ مشاريع الإدارة، عن طريق إعادة التأهيل لمواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة، والاستغناء على الموظفين غير الأكفاء، وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد، وتقليل معوقات اتخاذ القرار، عن طريق توفير البيانات، وربطها بدوائر صنع القرار.<sup>1</sup>

ومما سبق يلاحظ تركيز هذه الأهداف والمبادئ التي قدمت للإدارة الإلكترونية، على الجوانب المتصلة بعمليات الإصلاح الإداري، كالقضاء على الروتين، وزيادة فعالية الأجهزة الإدارية، والتعامل الجيد مع طالبي الخدمة بشكل يدعم الثقة لدى عملاء الإدارة، حيث يسجل عدم اهتمامها بالمحددات البيئية، والتي تنعكس على مستوى المردود المنتظر أن يحققه التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، بسبب المشاكل التي تفرزها هذه البيئة، والتي تؤثر سلباً على محتوى ونوع الخدمات الإلكترونية، وجعل أسرار الأعمال الحكومية عرضة للتهديد، ومخاطر الجرائم الإلكترونية، كإتلاف المواقع والبيانات، وتدميرها عن طريق الفيروس المعلوماتي.

### المبحث الثاني: الأطر المعرفية للخدمة العمومية

#### المطلب الأول: ضبط مفهوم الخدمة العمومية

يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، ولذلك يركز الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين:<sup>2</sup>

#### أولاً: مفهوم الخدمة العامة كعملية (Serviceas process)

<sup>1</sup> - بدر، بن محمد المالك، "الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية (دراسة مسحية)"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007، ص 13.

<sup>2</sup> - ثابت، عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، دون بلد النشر، الدار الجامعية، 2001، ص 455، 460.

حيث يمكن أن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تتطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فان هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

أ/ الأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته. مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى، فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة، مثل محاكمة الأفراد، وسفرهم وغيرها من الأمثلة.

ب/ الموارد: حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة؛ أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات، والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.

ج/ المعلومات (Information): تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

### ثانياً/ مفهوم الخدمة العامة كنظام (Service as a system)

انطلاقاً من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي<sup>1</sup>:

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة (Service operation system) وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات (Inputs) الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.
- نظام تسليم الخدمة: (Service delivery) ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة. ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:
- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن).

<sup>1</sup> - المرجع نفسه، ص: 457، 458 نقلاً عن:

Lovelock. c.services marketing. prentice-Hall. englewood cliffs. Inc.(1996). new jersey

- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني (CoreTechnical) غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية (Frontoffice)، أو المنظورة في نظام الخدمة، وتعبير المكتب الخلفي (Back office) بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة.

ولتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقاً من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع، فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها، فبداية يقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة، ويسدد ما هو مخصص ومطلوب من نقود لمثل هذه الوثائق في الخزينة، وعليه بالانتظار قليلاً لكي تنتهي الخدمة، وهنا يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن (يراه بنفسه)، لأنه يرى الإدارة والموظفين والمعدات الإدارية والأجهزة، غير أنه وحتى يحصل على الخدمة المطلوبة، يتطلب الأمر مهام وأعمال أخرى تجري داخل مكتب الخدمة العامة (مكتب المرور مثلاً)، مثل الفحص في الدفاتر أو الحاسب الآلي عن تاريخ السيارة، والمخالفات، التسجيل، المراجعة الداخلية، وكل هذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي، الذي لا يراه المواطن، وهو ضرورياً لاستكمال الخدمة وتقديمها.

### المطلب الثاني: نظم وأنواع الخدمة العامة

يمكن تقسيم نظم الخدمة العامة كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى نظامين: نظام الخدمة العامة المفتوحة، ونظام الخدمة العامة المقفلة.

#### 1- نظام الخدمة العامة المفتوحة<sup>1</sup>:

حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية، يتم إعداد الفرد لها، ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية، وتقوم المؤسسات أو المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفق نوع الخدمة اقتصادية، زراعية، تجارية، حيث يتم تعيين العاملين تبعاً لمتطلبات العمل الحقيقية، بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

وما هو جدير بالذكر هو أن منظمات الخدمة العامة قبل توظيف الأفراد تقوم بتحديد الشروط الواجب توفرها في المرشحين للوظائف العامة، إلى جانب إجراء مقارنة بين الوظائف المتشابهة، بهدف الحد من

<sup>1</sup> - عبد الحميد، محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، دون بلد النشر، منشورات ELGE، 1997، ص: 164، 166.



الازدواجية في المسؤوليات والتضارب في الاختصاصات، حيث تدون مهام كل وظيفة في كتيب خاص يسمى (كتيب المهام) ويمتاز نظام الخدمة العامة المفتوحة بجملة من الخصائص تتمثل في:

### 1-1- البساطة: إذ يظهر ذلك من خلال:

- لا تبذل المنظمة جهداً في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم، وتحمل نفقات هذا الإعداد.
- لا مسؤولية الإدارة عن التدريب أثناء العمل، سواء بدورات تدريبية أو غيرها (الموظف هو المسئول عن تحسين مستواه بنفسه)، حيث تنص مسؤوليات المنظمة وفق نظام الخدمة المفتوح على الآتي:
- تصنيف الوظائف وتقييمها والإبقاء على هذا التقويم صالحاً على الدوام.
- تقديم دراسات حول الرواتب، ومقارنتها بالرواتب التي تمنحها المؤسسات الخاصة، والتأكد من مدى استقطاب هذه الرواتب للموظفين الذين تحتاجهم المنظمة.

**1-2- مرونة النظام:** تترجم حرية الإدارة في التخلي، وإلغاء الوظائف التي لم تعد الحاجة إليها قائمة، كما يعطي هذا النظام هامش حرية للموظف، كي يبحث على وظيفة أخرى، تتناسب مع ميوله، واستعداداته أو تضمن له عائداً أكبر.

### 1-3- اقتصادية النظام: تتبع اقتصادي النظام من الاعتبارات التالية:

- التعيين في الوظيفة تتم وفق الاحتياجات الحقيقية للعمل، كما للإدارة حق الاستفادة من العناصر المتخصصة، التي يتم إعدادها في القطاعات الأخرى، وبذلك تتجنب الإدارة التزامات الإعداد والتدريب.
- عنصر الانفتاح على المجتمع، وعدم تمييز العاملين الحكوميين عن غيرهم في القطاعات الأخرى أما عيوب النظام المفتوح للخدمة العامة فتكمن في أنه يتطلب العمل بالمنظمات العامة نظام ما، وذهنية خاصة، ومهارات تختلف عن المهارات المطلوبة في القطاعات الخاصة، إضافة إلى افتراضية وجود أنظمة تعليمية تشمل مختلف التخصصات، تقوم بإعداد موظفين مؤهلين، وتضمن توفيرهم للمنظمة العامة، وبالتالي هناك حاجة لوجود قطاع خاص متطور، يتبادل الخبرات في إطار متكامل مع القطاع العام، بهدف نقل الخبرة وتنمية المهارات.

2- نظاما لخدمة العامة المقفلة<sup>1</sup>:

وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالبا بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات، واكتشاف الاستعدادات، كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات. ويرتكز نظام الخدمة العامة المقفلة على محورين هما كالتالي:

**1-2- قانون الموظفين:** هو مجموعة قواعد قانونية محددة لأوضاع مختلف العاملين في المنظمات الحكومية، تجعلهم يتميزون عن الموظفين في القطاعات الأخرى، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة، تتعلق بالتعيين، والمعاملة المالية، والإجازات والمنافع المادية، والمعنوية المختلف، كما يحدد أيضا كل المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظف، ومختلف الإجراءات الجزائية، الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل في الخدمة العامة.

**2-2- حياة وظيفية متميزة:** إذا كان النظام المفتوح للخدمة العامة يتم التحاق الفرد فيه من أجل شغل وظيفة محددة، فإن النظام المقفل يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل، استنادا إلى العديد من الاعتبارات، تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المنظمة، وما يمكن أن يقدمه طول حياته من خلال أدائه لوظائف كثيرة. يقوم نظام الخدمة العامة المقفلة على بعض المميزات وهي:

- إمكانية الحصول على الموظفين القادرين على التجاوب مع الإدارة وتفهم أهدافها.
- رعاية الموظفين، وتنمية الحس الوظيفي لديهم، أي الشعور والالتزام بالمصلحة العامة.
- الإعداد والتدريب لدى الإدارة يجعلها تحصل على كل احتياجاتها من العناصر البشرية، دون الاعتماد على عناصر خارجية مثل سوق العمل، نظام التعليم السائد.

أما عيوب هذا النظام يمكن إجمالها في الآتي:

- صعوبة قيام الإدارة بعمليات ترتيب الوظائف والترقيات والعلاقات، مما يضيف التعقيد في الهياكل الإدارية.
- إشكالات قياس حجم الإنتاجية، ومقارنتها بين القطاع العام والخاص (إنتاجية الموظف).
- كثرة الحقوق والامتيازات للعاملين تؤدي في العادة إلى كثرة الخمول، والإتكالية، والقضاء على عنصر التجديد والابتكار، مع إشكالات الرواتب، وإمكانية استقطابها للكفاءات، والخبرات التي تحتاجها الإدارة.

<sup>1</sup> - المرجع نفسه، ص 169، 170.

وتمثل إدارة شؤون الأفراد نموذجاً آخر لنظام الخدمة المقفلة، حيث أن ما يلاحظ على نظام الخدمة العمومية في فرنسا، هو منحه صفة الموظف العام للمستخدمين في المرافق الحكومية التقليدية (التعليم، الصحة، الأمن..)، ومع ظهور بعض النشاطات الجديدة الناتجة عن تطور مؤسسات الإدارة، شملت صفة الموظف العام العاملين في وظائف ذات علاقة بالنظام الاقتصادي، وتختص منهم ذوي الوظائف القيادية في هذه المؤسسات، دون غيرهم من العاملين في المؤسسات الاقتصادية.

## الفصل الثاني:

التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر



شهد العالم في العقود الاخيرة تطورات تقنية متسارعة، اثرت على ميادين الحياة المتعددة وظهر في عالم الاقتصاد ما يسمى بالاقتصاد الرقمي، حيث اوجد حالة جديدة تماما خصت حياة وتطور المؤسسات كما غيرت في وجه مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الحكومية، حيث تعتمد الحكومات في جميع انحاء العالم على مدى فعالية التطورات التي تحدث في حقل تقنية المعلومات والاتصالات لتطوير الاليات المتبعة في تقديم الخدمات وسعيها منها لإرضاء المواطنين نحو الاداء الحكومي بالإضافة الى اكتساب ميزة تنافسية عالية مقارنة بالدول الاخرى خاصة ما يتعلق بجذب الاستثمار.

نحاول في هذا الفصل التطرق إلى التحول في الإدارة الإلكترونية من خلال عصرنة القطاع

المؤسساتي.

### المبحث الأول: واقع الجاهزية الإلكترونية في الجزائر:

تتطلب خطوات التطوير الأولى في التأسيس لمشروع الإدارة الإلكترونية، نحو إيجاد واقع وبيئة مناسبة لإحداث تحول ناجح، وانطلاقاً من ذلك سيتطرق هذا المبحث إلى محتوى الاستعدادات والتجهيزات، التي تشكل الأرضية الأساسية، وتعتبر عن مستوى الجاهزية الإلكترونية في الجزائر، كمرحلة أولية ضمن خطوات التحول الإلكتروني.

### المطلب الأول: إرهابات التحول الإلكتروني في الجزائر ومؤشرات جاهزيته وبنيته التحتية.

#### 1- إرهابات التحول الإلكتروني في الجزائر:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الأعمال الحكومية، كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها، وبالتالي تمكينها من تنفيذ سياساتها وخططها بكفاءة مرتفعة. حيث يمثل انتشار الانترنت كتقنية محورية في إستراتيجية التحول الإلكتروني مرحلة هامة في إرهابات الانتقال نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتحول للخدمات الإلكترونية في المؤسسات الحكومية بالجزائر، واعتماد مفهوم الإدارة الإلكترونية، كأداة لتطوير وإصلاح منظمات الخدمة العمومية.

حيث عملت الجزائر على الاستفادة من خدمات شبكة الانترنت، ومختلف التقنيات المرتبطة بها من خلال ارتباطها بشبكة الانترنت في مارس من عام 1994 عن طريق مركز البحث العلمي والتقني ( Center de recherche et d'information scientifique et technique)، الذي تم إنشاؤه من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مارس 1986، وكان من مهامه الأساسية إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية ودولية<sup>1</sup>.

ومع انطلاق الربط بالانترنت في الجزائر، عرفت الجزائر منذ سنة 1994 تزييدا وتقدما هاما في مجال الاشتراك والتعامل بالانترنت، ففي نفس السنة ارتبطت بالانترنت عن طريق إيطاليا بسرعة تقدر بـ 9600 حرف ثنائي في الثانية، وتجدر الإشارة إلى أن هذه النسبة كما يرى ذلك الدكتور بختي إبراهيم جد ضعيفة.

<sup>1</sup> - إبراهيم بختي، " الانترنت في الجزائر"، مجلة الباحث، عدد 01، جامعة ورقلة، 2002، ص 31.

وقد جاء الربط بين الجزائر وإيطاليا ضمن مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو لإقامة شبكة في أفريقيا (Réseau d'information africain) (RINAF) وتمثل معلوماتية الجزائر النقطة المحورية للشبكة في شمال إفريقيا<sup>1</sup>.

كما قدر عدد الهيئات المشتركة في الانترنت سنة 1996 حوالي 130 هيئة وفي سنة 1999، أي بعد خمس سنوات من دخول الانترنت إلى الجزائر بلغ عدد المشتركين في الشبكة 800 هيئة، منها 100 هيئة في القطاع الجامعي، 50 في القطاع الطبي، 500 في القطاع الاقتصادي، و150 في القطاعات الأخرى وخلال هذه السنة قدر عدد مشترك مركز (Cerist) بحوالي 3500 مشترك، حيث عرفت الجزائر في هذه الفترة نموا ضعيفا في نسبة استعمالات واشتراكات الأفراد في الانترنت، وهذا ما يمكن تسجيل العكس منه لدى المؤسسات، مثل مقاهي الانترنت والمؤسسات العامة، بسبب ارتفاع تكاليف الربط بالشبكة<sup>2</sup>.

ويرجع الدور الأساسي في انتشار شبكة الانترنت في البداية إلى مركز البحث العلمي والتقني، باعتباره تنظيم حكومي تولى مسؤولية ترقية، واستعمال المعلومات العلمية والتقنية، واهتم بدعم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الجزائر، كما تكفل بتطبيق مشاريع مغربية في إطار شراكة مع بعض الدول في شمال إفريقيا، إضافة إلى ذلك استفاد المركز من تجهيزات للربط بالانترنت، ومن برامج لتكوين المستخدمين، الذين يقومون بتنظيم الاشتراك من خلال المركز ليغطي مؤسسات مختلفة في كل القطر<sup>3</sup>.

وبالنظر إلى نسبة تطور اشتراكات الانترنت في الجزائر، يلاحظ التغير التدريجي لهذا المؤشر، لارتباطه بظروف وأسباب مختلفة ترجع في أغلبها إلى ضعف الدخل الفردي وصعوبة الربط الشبكي، ولعل هذا ما يبرزه التزايد النسبي لمستخدمي الانترنت لكل 100 شخص في الجزائر وفق ما يبينه الجدول التالي :

2000	2005	2007	2008
0.5	5.8	10.3	10.3

جدول رقم (1): يبين تطور مستخدمي الانترنت لكل 100 شخص في الجزائر (من سنة 2000

إلى 2008)

1 - ابراهيم بختي، مرجع سابق، ص 31.

2 - المرجع نفسه نقلا عن: محمد، لعقاب، الانترنت وعصر المعلومات، الجزائر، دار هومة، 1999، ص، ص 120، 122.

3 - حفيظة، بومايلة، " علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال والمعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث: الجزائر "، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم السياسية، فرع تنظيمات سياسية وإدارية، جامعة باتنة، 2003، ص 167.

المصدر: The world Bank Group , country Algeria , [http // ddpext.world bank.org /ext/dd preports / view shared Report 2](http://ddpext.worldbank.org/ext/ddpreports/viewsharedReport2) , seen on: 14 / 04 // 2009

وكحلقة في مراحل تطور الانترنت جاء المرسوم التنفيذي رقم 98، 257 بتاريخ 25 أوت 1998<sup>1</sup>، والمعدل بمرسوم تنفيذي آخر تحت رقم 2000-307 بتاريخ (14 أكتوبر 2000)<sup>2</sup>، من اجل تحديد المعايير والشروط المتعلقة بكيفيات وضع الانترنت والاستفادة من خدماتها.

إن هذه المرحلة حسدت بروز مزودون جدد آخرون في قطاعات عامة وخاصة، تتقاسم مهمة التزويد بالانترنت مع مركز البحث العلمي والتقني، وهو ما أدى إلى تطور في عدد مستخدمي الشبكة، كما افرز عن وصول عدد الرخص الممنوحة إلى الخواص عبر كامل التراب الوطني إلى 65 نهاية 2001<sup>3</sup>.

إضافة إلى ذلك يمكن رصد نسبة التحول في استخدامات الهاتف الخليوي في الجزائر باعتباره يشكل أداة وآلية للتواصل، حيث يرصد التقرير السابق التدرج في استخدام الهاتف لكل 100 شخص كما هو مبين في الجدول التالي:

2000	2005	2007	2008
00	42	81	81

جدول رقم (02): يوضح تطور الاشتراكات في الهاتف الخليوي المحمول لكل 100 شخص

بالجزائر من سنة (2000 إلى 2008)

المصدر: The world Bank Group , country 0 2000 42 2005 81 2007 .119 81 2008 , Algeria , [http // ddpext.world bank.org/ext/dd preports / view shared Report 2](http://ddpext.worldbank.org/ext/ddpreports/viewsharedReport2) , seen on: 14 / 04 // 2009

<sup>1</sup> - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي رقم 98 - 257 المؤرخ في 25 أوت 1998، المتعلق بضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 63، 4 جمادي الأولى، 1419 هـ الموافق لـ: 26 أوت 1998، ص 5.

<sup>2</sup> - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي رقم 2000 - 307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000، المتعلق بضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها الجريدة الرسمية، العدد 60، الصادر في: 17 رجب 1421 هـ الموافق لـ: 15 أكتوبر 2000، ص 15.

<sup>3</sup>-. "Fournisseur d'accès Internet ", disponible sur [www.posttelecom.dz/provider.htm](http://www.posttelecom.dz/provider.htm). page web consultée le: 09 /12/2008.



تأسيساً على ما سبق يمكن القول أن إرهاصات انفتاح الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد ارتكز على محاولة توفير البيئة الملائمة، وفي مقدمتها دعم الربط بالانترنت، والتي فرضت ضرورة إيجاد سياسة وطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

## 2- حاجة الجزائر إلى سياسة وطنية لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات:

يرتبط الارتقاء بمستوى تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كمطلب أساسي وهام، في كل إستراتيجية إلكترونية لأي دولة، بضرورة وجود سياسة وطنية تهتم بالتكنولوجيا وإدارتها، وبالنسبة للجزائر كان هناك توجه نحو بناء قدرات محلية في مجال التكنولوجيا الحديثة، وهو ما يبرر ضرورة وجود سياسة وطنية لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وتوظيف هذه السياسة لكي تكون قادرة على منح حلولاً مدروسة، ومخططة، وشاملة لمختلف الميادين، وتحمل رؤية مستقبلية وإستراتيجية بعيدة المدى.

لقد انطلقت بوادر السياسة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بداية مع الخطوات الهامة في تطوير البنية القاعدية للاتصالات، كحلقة محورية في تأسيس وبناء مجتمع المعلومات؛ فاهتمام الجزائر بوضع سياسة وطنية لتكنولوجيا المعلومات، والاتصال تمحور حول نقاط أساسية يمكن التطرق إليها فيما يلي:

- إيجاد بنية قاعدية قوية واسعة ومتكاملة - اعتماد المعرفة كسبيل لبلوغ التنمية ودعمها، خاصة بعد أن زادت أهميتها بفضل العولمة، والتطور التكنولوجي السريع في مجال الاتصالات والمعلومات.
- الانفتاح على الاقتصاد الجديد، مع ضرورة الاستثمار في العنصر البشري، عن طريق استغلال الكفاءات أو ما يسمى برأس المال الفكري.
- تجاوز التحدي المفروض في ظل متغيرات العصر الجديدة بخصوص مجتمع المعلومات، خاصة فيما يتعلق بالاقتصاد المرتكز على المعرفة.
- ضرورة توفير آليات جديدة للتنمية قائمة على إيجاد بنية قاعدية قوية، ضامنة لحسن الاستغلال للشبكة الدولية للمعلومات<sup>1</sup>.

لقد اتجهت الجزائر من أجل تنمية واقعها التكنولوجي إلى تحقيق بعض الاستراتيجيات المرحلية، حيث اعتمدت على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع قدرات النمو الاقتصادي، وأحد مصادر التنافسية وارتفاع المداخيل، ولتحقيق ذلك عمدت السياسة الوطنية إلى محاولة تعميم تكنولوجيا الإعلام والاتصال

<sup>1</sup> - حفيظة، يوميلة، مرجع سابق، ص 163، 165.

في المؤسسات الجزائرية، كرهانات أساسية للتنمية الاقتصادية المحلية، وتنافسية للاقتصاد، وهو ما يعد مرتكزا هاما لبناء مجتمع المعلومات، والذي ينطلق من إدماج المؤسسات في الاقتصاد الرقمي.

وتحقيقا لهذا التوجه اعتمدت الجزائر في سياستها الوطنية الرامية إلى تأهيل الشبكة الوطنية على

محورين<sup>1</sup>:

- عصرنة الشبكة الوطنية للاتصالات التي تضم مليوني مشترك في الهاتف، بإدخال مكثف للتكنولوجيات الجديدة، وبالرقمنة الكاملة للشبكات، وتشغيل خدمات جديدة مثل: الانترنت، الحوسبة التامة للتسيير التقني والمالي والتجاري.

- رفع طاقة الشبكة الوطنية للاتصالات، لاسيما بانجاز البرامج التالية:

- إنجاز شبكة ترانس وطنية ذات ألياف بصرية يقدر طولها بـ: 15.000 كم على حلقتين.
- أما الخطوط الدولية فتعتمد أساسا على كابل بحري بألياف بصرية تقدر سرعته بـ: 10.5 حياقيبت، إضافة إلى تشغيل أرضية انترنت ذات 100.000 مشترك، مع إمكانية توسيعها إلى 1.5 مليون مشترك.

- إضافة 500.000 خط جديد في شبكة الهاتف النقال (GSM) التابعة لـ " اتصالات الجزائر "، ثم مليون خط إضافي جديد، مع توسيع شبكة ترانس المعطيات للتكفل بسرعة بحاجيات الهيئات الاقتصادية والمالية مثل شبكات البنوك وغيرها.

كما أن هناك محور يتعلق بالتعجيل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العامة، من خلال إدخال هذه التكنولوجيات الجديدة، وتعزيز استخدامها في مجال الإدارة العامة. في هذا السياق أنفقت الحكومة مبالغ مالية ضخمة لتطوير الحكومة الإلكترونية منذ عام 2003، إذ تقدر نسبة الإنفاق لدى وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات 18 مليار دينار جزائري لتطوير تكنولوجيا المعلومات، مع وجود التخطيط لاستخدام المدفوعات الإلكترونية، وإدخال التجارة الإلكترونية لتعزيز الشفافية في المعاملات التجارية بالجزائر<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة البريد والمواصلات، " إصلاح وتطوير قطاع الاتصالات في الجزائر "، (وثيقة عمل مقدمة من ادارة البريد والمواصلات الى الاجتماع العربي التحضيري الثاني للقمّة العالمية مجتمع المعلومات )، تونس، 15/16 / أفريل / 2002، ص 26.

<sup>2</sup>- Développement de l'administration électronique: La révolution tranquille " , disponible sur: [http://news.fibladi.com/site/?page=actualite algerienne & page1 = newsdetailnews1 & ida = 43775](http://news.fibladi.com/site/?page=actualite%20algerienne%20&page1=newsdetailnews1%20&ida=43775) , page web consultée le: 21 /12/2009.

إذ يبدو اهتمام الجزائر بنشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والانترنت واضحا في العديد من الخطوات، بداية من فتح السوق على المنافسة الحرة، ودعم نشر المعارف التكنولوجية، من خلال برامج مخصصة لذلك، مثل برنامج أسرتك الأول والثاني، وذلك في إطار دعم مجتمع المعلومات.

إضافة إلى ما يتعلق بالتخطيط لمشكلة القرصنة، والجرائم الإلكترونية التي تمثل حاليا الخطر الأكبر أمام استخدامات شبكة الانترنت، دفعت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال نحو تعيين لجنة وطنية لدراسة مشكلة القرصنة<sup>1</sup>، خاصة أما م خطر هذه الأخيرة على أمن وخصوصية التعاملات الإلكترونية.

إن سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، باعتبارها ضرورية لإحداث نقلة نوعية في مجال الإدارة الإلكترونية، لا يمكن الحكم على نجاحها، أو فشلها، إلا بعد النظر فيما تم تحقيقه في الواقع الفعلي والميداني، وهو ما يدعو إلى حتمية التطرق إلى مستوى الجاهزية الإلكترونية، التي تكون محصلة لنوع السياسات التي تتكفل ببرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا ما سيتم تناوله في العنصر الموالي، والذي يتطرق إلى معرفة المؤشرات التقنية، وضبط مستوى الجاهزية الإلكترونية في الجزائر.

### 3- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر:

يساعد تحديد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تقييم جهوزية البيئة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، تمهيدا لإجراء المعاملات عن طريق الانترنت، والشبكات الإلكترونية الأخرى، وضمن هذا السياق عملت الجزائر نحو إيجاد بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، كمرحلة تمهيدية لتأسيس واستكمال المسارات الضرورية للتحول الإلكتروني، ويمكن التطرق إلى أهم البرامج لمعرفة مدى الاهتمام بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجزائر فيما يلي<sup>2</sup>:

1/- الوكالة الفضائية والقمر الصناعي الجزائري: يرجع إنشاء هذه الوكالة الفضائية إلى شهر جانفي 2002، وتعرف باسم الوكالة الفضائية الجزائرية التي شهدت في نوفمبر سنة 2002 إطلاق القمر السات 1، ووضعها في مساره (ALSSAT1)، وهو ما يمثل إسهام، وبرنامج وطني هام، ومركزي في دعم حركة التنمية والتكنولوجيا والتطوير.

<sup>1</sup> - Ibid.

<sup>2</sup> - مقدم، عبيرات، زيد الخير، ميلود، "متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة والكفاءات البشرية"، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 09/10 مارس 2004، ص 170، 171

**1/- جهود شركة سونلغاز:** تماشيا مع ضرورة التطوير التكنولوجي، وتوفير الفرص الكاملة للاتصالات السريعة والمتاحة لشريحة أكبر من المجتمع، وتوسيع، وتسهيل ربط الأفراد بالمؤسسات العامة، بما يتماشى والتفاعل الآني بين مؤسسات الخدمة العامة والمواطنين، قامت الشركة الوطنية سونلغاز بربط مركزها كإحدى التجارب الأولى بولائتين (عنابة وهران)، إذ عن طريق هذا الربط تم تحويل كابل الكهرباء من مجرد ناقل كهربائي إلى ناقل لتدفق انترنت، يصل حوالي 5,4 ميغابايت، وذلك عن طريق التحول نحو الاعتماد على استخدام تكنولوجيا الانترنت بواسطة الكهرباء وهو ما يسمى (POWERLINE COMMUNICATION)، حيث تم الاستغناء عن استخدام الهاتف ضمن هذا التوجه، ويرى بعض الباحثين أن هذه الطريقة لها أهمية بالغة في الجزائر<sup>1</sup>، انطلاقا من أن نسبة السكان الذين يتوفر لديهم الاشتراك في الكهرباء تقدر بـ 97%، بينما لا يتجاوز عدد مشتركى الهاتف 10%.

### 3/- تجربة الحظيرة السيبرية سيدي عبد الله:

ترمي هذه التجربة إلى نقلة نوعية في إطار تحقيق وتهيئة مناخ تشريعي وتنظيمي ملائم، كمحصلة للتطور الذي شهده قطاع البريد والمواصلات وما اتسم به من تغير جذري، وكان الإطار التقديري لها يتمحور حول جوانب ثلاث تبنى عليها الحظيرة، والتي تنحصر في مراكز البحث والتكوين، ثم المؤسسات، إضافة إلى الحضانة والدعم، ويجدر التأكيد على أن الحظيرة السيبرية سيدي عبد الله تتكون من معهد عالي للاتصالات، ومدرسة للناخبين، ووكالة انترنت، ووكالة اتصالات، وكذلك مكاتب الحاضنات لمؤسسات التكنولوجيا المتقدمة، والذي يتجسد في مشروع قطب تقني (TECHNOPOLE) واقتصادي مستقبلي، والذي يلقي دعما وتمويلا من أطراف محلية، إضافة إلى الشراكة الدولية بين الجزائر ودول أخرى منها (أمريكا، كندا، فرنسا، كوريا)<sup>2</sup>.

**4/- اتفاقيات أوراكل مع سوناطراك والبريد:** حيث تتمثل اتفاقيتين مع مجموعة (ORACLE) الأمريكية، والتي تعتبر من كبار الرواد العالميين في مجال برمجيات المؤسسة، وقد ارتبطت مجموعة أوراكل في اتفاقيتها الأولى مع المدرسة الوطنية للبريد والمواصلات بغية تحقيق (ORACLE UNIVERSITY)، وتعلق بالعمل على ضبط، وتنظيم مختلف البرامج الحكومية في مجال التقنيات الحديثة الخاصة بتكنولوجيا

<sup>1</sup> - المرجع نفسه، نقلا عن :

Djamila belhout << Internet à haut débit via le réseau électrique » in It - Mag N 20 du 29 / 10 / 2002 , algérie.page 5

<sup>2</sup>- " Cyber park " , Disponible sur: www.sitickarcouche22.pdf.page web consultée le: 13/06/2008

الإعلام والاتصال في حوالي 12 مؤسسة للتعليم العالي، وفي إطار هذه الشراكة التزمت أوراكل بتقديم العديد من التجهيزات المختلفة للإعلام الآلي، وبعض برامج التكوين، أما الاتفاقية الثانية فقد ربطت الشراكة بين مركز مؤسسة سونا طراك، وأوراكل لأول مرة على مستوى إفريقيا حيث منح مركز سونا طراك شهادة مطابقة، مما مكنته من الوصول الى تقديم خدمات في مجال التكوين من طرف (ORACLE) وذلك في المنتجات التكنولوجية التي ترتبط بنظم المعلومات معتمدة مثل أدوات مجموعة التصميم، إنتاج برمجيات التسيير المدمجة، وقواعد المعطيات وكذا شبكة المعلومات<sup>1</sup>.

ووفقا لما جاء في دليل الجاهزية الالكترونية المعتمد في مركز التطوير الدولي في جامعة هارفارد والذي يحدد مؤشر الجاهزية للتحويل الالكتروني في خمس فئات<sup>2</sup>، يمكن تحديد مؤشرات الجاهزية الالكترونية في الجزائر ومحاولة ضبط، وتقييم مختلف العناصر التي تساهم في إعطاء دلالة رقمية لمستوى الجاهزية الالكترونية.

**المطلب الثاني: مؤشرات جاهزية الحكومة الالكترونية في الجزائر وبناء مجتمع المعلومات.**

#### 1- مؤشرات جاهزية الحكومة الالكترونية في الجزائر:

يتوقف تحديد الجاهزية الالكترونية في الجزائر على ضرورة الكشف عن جملة من المؤشرات والتي تتمثل في الآتي:

1- **مؤشر الوصول إلى الشبكة:** بالنظر إلى درجة وصول الأفراد إلى الشبكة، يمكن القول أن دخول الانترنت إلى الجزائر مع سنة 1994 قد أعطى إمكانية جديدة لإعادة صياغة إستراتيجية حديثة، وتنظيم الخدمات والمهام بسرعة ووقت وجيز، وبالتالي فبيئة التكنولوجيا الحديثة تسيطر عليها شبكة الانترنت كشبكة يمكن الوصول إليها من طرف فئة كبيرة من المجتمع، فبالرغم من البدايات المحتشمة لتطور

<sup>1</sup>- مقدم، عبيرات، زيد الخير، ميلود، مرجع سابق، ص 170، نقلا عن: 4 / 20 du oct / 2003 No: 20, It mag , Algerie  
., p • 124

<sup>2</sup> - الفئات هي: ( 1 الوصول الى الشبكة: ماهو المتوفر، وماهي الكلفة، 2 التعليم عبر الشبكة: هل يتكامل نظام التعليم مع التكنولوجيا، 3 انتشار الشبكة في المجتمع: حير الشبكة في الحياة الشخصية للأفراد، 4 إنتشار الشبكة في الإقتصاد: كيف تتفاعل الشركات والحكومات عن طريق التكنولوجيا مع الجمهور، 5 سياسة الشبكة: مدى تشجيع البيئة السياسية للموتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها ) - اللجنة الإقتصادية والإجتماعية لغربي آسيا، " بناء القدرات في تطبيقات مختارة لتكنولوجيا المعلومات والإتصال لدى الدول الأعضاء في الإسكوا "، ( الجزء الاول ) الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، منشورات الأمم المتحدة، بيروت، أكتوبر 2003، ص 15.

الشبكة مع أول دخول لها، وفي السنوات الأولى من انطلاق خدماتها في الجزائر، إلا أنه في الوقت الحالي أصبحت شبكة أساسية في تقديم خدمات الاتصال، حيث كانت استفادة الأفراد في البداية من خدمات شبكة الانترنت داخل نطاق المراكز العلمية والبحثية لتنتقل أين كان تواجدتها الأول في المركز العلمي والتقني (SERIST) بعدها إلى جهات أخرى.

وبعد عامين من دخول الانترنت إلى الجزائر، بلغ عدد الهيئات المشتركة بالانترنت حوالي 130 هيئة، وفي سنة 1999 قدر عدد الهيئات المشتركة في الشبكة 800 هيئة، منها 100 في القطاع الجامعي، 50 في القطاع الطبي، 500 في القطاع الاقتصادي، 150 في القطاعات الأخرى<sup>1</sup>. وقد عقب تطور الانترنت في الجزائر ما عرف بالمقاهي الإلكترونية، والتي لا يمكن إغفال دورها الأساسي في إتاحة الوصول إلى شبكة الانترنت، حيث يمكن تبريره بانخفاض التكلفة التي يدفعها المواطن نتيجة استخدامه للشبكة، وكانت بداية الربط بالانترنت قد عرفت تركيزا على المؤسسات العمومية، والخاصة قبل أن تنتقل إلى الأفراد في المنازل، وتضطلع مؤسسة اتصالات الجزائر بالدور الأساسي في عمليات الربط بالانترنت.

وفي سياق التحول نحو خدمات شبكة الانترنت تحتاج الجزائر إلى الاستفادة مما يتيح بعض المبادرات الإلكترونية من خبرات وهنا يمكن الاستعانة بالمنظمة العربية لمعايير الإنترنت، " حيث ينبغي على المواقع أن تشارك في برنامج شهادات الجودة من المنظمة، من أجل التمكن من تطبيق أفضل الممارسات عالميا في مجال صناعة المواقع، والذي يعود بعدة منافع على كل موقع مشترك، أهمها تسريع عملية نمو الاقتصاد الرقمي وجعله يواكب التطور، مع توفير بيئة الكترونية آمنة لكل من مستخدمي الموقع وعملائه، التأكد من محتوى الموقع ضد القرصنة الإلكترونية وسرقة البيانات"<sup>2</sup>.

2- مؤشر التعليم عبر الشبكة<sup>3</sup>: إن تحليل مؤشر التعليم عبر الشبكة يدعو إلى ضرورة الكشف عن واقع وأثر تكنولوجيا الإعلام والاتصالات في مجال التعليم، ومحدداته ومدى الاستفادة منه، وتبيين حلوله والعقبات التي تحد من نشره وتعميمه، إذ تعمل تكنولوجيا الانترنت على توجيه مجال التعليم والبحث العلمي، خدمة

<sup>1</sup> - إبراهيم، يختي، مرجع سابق، ص 31

<sup>2</sup> - المنظمة العربية للانترنت: هي مبادرة عربية غير ربحية تسعى لترسيخ مجموعة من معايير الجودة لتمثل مرجعية تلتزمها المواقع الإلكترونية العربية لتأني متوافقة مع المعايير العالمية في هذا المجال.

Ajrani , Duri , " the arab inter net standards organization Boosting the internet industry " , e - All ., Dubai , Issue N ° 34 , August 2006 , p14

<sup>3</sup> - حفيظة، بومايلة، مرجع سابق، ص، 174، نقلا عن :

Kamel benelkadi , les craintes des providers , El watan du30septembre 2002

لمصالح الطلبة والأساتذة، فعن طريق شركة (SWAN INFORMATIQUE) - التي تم إنشاؤها سنة 1991 في إطار تعزيز دور أكثر للانترنت في تقديم الدعم لميدان التعليم والجامعة تم التمسك فل بوضع أنظمة للاتصال بواسطة الأقمار الاصطناعية بسرعات عالية تكلفة منخفضة وإقامة نظام يضطلع بمهمة الربط بين الجامعات والمدارس، لرفع مستوى الاتصال وتقويته فيما بينها.

كما تستفيد كل الجامعات بما فيها المراكز من خدمات الانترنت، والتي تمثل أداة للبحث، والاستزادة المعرفية كأحد ضرورات العصر، وكتقنية مركزية في الدعم وتطوير البحث والابتكار العلمي، فاستخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة قد أسس لمبادرات التعليم والتكوين عن بعد، وكمحاوله مهمة في هذا المجال يمثل مشروع شبكة البحوث الأكاديمية (ACADEMIC RESEARCH NET WORK) أحد التوجهات التي توفر خدمات التكوين، والتعليم والبحث وفق شبكة تكنولوجية تضطلع بمهام توفير الأساسيات في مجال الاتصالات، والبحث العلمي، وهو ما يمهد لإقامة مشروع الجامعة الافتراضية بالجزائر.

3- مؤثر انتشار الشبكة في المجتمع: يمكن الانطلاق من السياسة الحكومية لمعرفة مدى وجود مبادرة نشر تكنولوجيا المعلومات، والتي في مقدمتها تمكين المواطنين من الوصول إلى خدمات الانترنت، والتزود بتكنولوجيا المعلومات، إذ يمثل برنامج جهاز كومبيوتر لكل عائلة في الجزائر أحد المنطلقات الأساسية الرامية إلى توسيع استخدام الشبكات، ونشر التكنولوجيا بين أفراد المجتمع. إضافة إلى محاولة تعميم الربط بالانترنت، التي أصبحت اليوم تتوفر في المنازل والمكاتب الخاصة، إذ تقوم الجزائر في إطار تعميم استخدام الحاسوب الشخصي " أسرتك " كومبيوتر لكل أسرة بتحقيق الوصول إلى عدد مشتركين يقدر بـ: 700 ألف مستفيد، وتستورد 50000 كومبيوتر و250000 آلة نسخ سنويا<sup>1</sup>.

4- انتشار الشبكة في الاقتصاد: تحديدا ووفق هذا المؤشر عملت الجزائر على محاولة الاستفادة من شبكة الانترنت في المجال الاقتصادي، ويرى بعض الباحثين - اعتمادا على مؤشرات البيئة الرقمية - أن الجزائر لا تزال بعيدة حتى على الدول العربية في مجال إدماج التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في الاقتصاد. كما أن الواقع يبين أن التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في الجزائر هي حبيسة قطاعات قليلة وأشخاص محددين، وهذا غير كاف لإقامة اقتصاد معرفي فعال، ويكرس الفشل في الاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة في تدارك التخلف الاقتصادي. أما المبادرات الجزائرية، فيمثل مشروع السداد الإلكتروني،

<sup>1</sup> - سهام، بلقمرى، التعليم الإلكتروني: رؤية مستقبلية جديدة، الجزائر مودجا، " مجلة علوم انسانية "، العدد 32، جانفي

2007، متاح في: www.ulum.nl، تاريخ الاطلاع: 13/11 / 2008.

والصيرفة الإلكترونية التي تقدمها البنوك احد الخدمات التي تتم من خلال شبكات اتصال الكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها، وفقا لشروط العضوية المحددة من طرف البنك<sup>1</sup>.

**5 / مؤشر سياسة الشبكة:** بالنسبة للجزائر يمكن تحديد سياسة الشبكة انطلاقا المخطط من الاستراتيجي الإلكتروني 2013، الرامي إلى تامين، ودعم ترقية تحويل التكنولوجيا والمعرفة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

أما دعم نشر تكنولوجيا المعلومات وسياسة تحرير الاتصالات فيلاحظ هناك حرية كبيرة يتمتع بها مستعملي الانترنت في الجزائر، ودون مضايقات على نطاق واسع من السلطة، حيث وبالرغم من غياب رقابة مركزية على تصفح شبكة الانترنت، تقع المسؤولية القانونية على المحتوى الذي يتم نشره مباشرة على مزودي الخدمة، حيث تنص المادة 14 من مرسوم الاتصالات الصادر عام 1998 على مسؤولية مزودي خدمات الانترنت عن المادة المنشورة، والمواقع التي يقومون باستضافتها. كما ترصد بعض التقارير أنه في الفترة الأولى لاستخدام شبكة الانترنت في الجزائر شهدت بعض المدن تشديدا على عمل مقاهي الانترنت، من خلال طلب الشرطة من مديري المقاهي الاحتفاظ بالمعلومات الكاملة عن الزوار، وتسليم القوائم يوميا لقسم الشرطة<sup>2</sup>.

وتذهب بعض الآراء إلى أن التشديد على استخدام الانترنت، والرقابة الدورية على مقاهي الانترنت، يدخل ضمن باب التضيق على الحريات وانتهاكها، غير أن بعض الجهات المهمة بقضايا الأسرة طالبت بضرورة سن تشريع قانوني ينظم العمل في مقاهي الانترنت، لتفادي التأثير السلبي لهذه الشبكة على الأطفال، من خلال إقامة رقابة أمنية عليها، مع تحديد السن القانوني اللازم لدخولها، وفرض عقوبات صارمة على أصحاب مقاهي الانترنت إذا لم تطبق هذا القانون<sup>3</sup>.

أما تقييم سياسة الوصول إلى شبكة الانترنت في الجزائر، فيمكن القول فان أهم العراقيل التي تحد من استفادة المواطن الحقيقية من شبكة الانترنت هي سوء الخدمات التي تقدمها الشبكة، والتي تنتج عن

<sup>1</sup> - عماري، عمار، واحرون، " واقع الاقتصاد الحديدي في العالم العربي والاسلامي "، محلة الباحث، جامعة ورقلة، عدد 5، 2007، م 130، 131.

<sup>2</sup> - الحجب والرقابة والمصادرة، متاح في: تاريخ الاطلاع: 07/06/2009 :

[www.openarab.net/reports/net2006/algeria.shtml](http://www.openarab.net/reports/net2006/algeria.shtml)

<sup>3</sup> - ليلي، ك، نحو رقابة شديدة على مقاهي الانترنت، متاح في:

// <http://www.el-bilad.com/article.php?codear=4010>، تاريخ الاطلاع: 27/09/2009 ..



الانقطاع المتكرر في الخدمات وتواصل ذلك أحيانا ليوم كامل، مما يؤثر سلبا على بعض الأعمال، ويؤدي إلى اضطرابات في انجاز المهام.

ولإيجاد بيئة مساعدة على عملية التحول لمفاهيم الإدارة الإلكترونية، والخدمة العامة الإلكترونية، وما تتطلبه من تحضيرات يقتضي ذلك الاهتمام بالقدرات المجتمعية وتنميتها، وبالتالي العمل على الارتقاء بمجتمع المعلومات وتطويره كمنطق تفرضه مرحلة التحول للإدارة الإلكترونية.

## 2- بناء مجتمع المعلومات في الجزائر:

بناء مجتمع المعلومات وفق منطق التحول الإلكتروني أصبح أحد ضرورات الانفتاح على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحياة اليومية للمواطنين، وفي ظل الاعتماد على التكنولوجيا، واعتبارها المنطلق الأساسي والمحوري، الذي يشغل قضايا التنمية، وتماشيا مع هذا أولت الجزائر اهتماما أساسيا يدعو إلى تعزيز القدرات والمساعدة التقنية، التي جاء بها الاتحاد الدولي للاتصالات موجب القرار رقم 112 عام 2006.

ضمن هذا الإطار ركزت مطالب الجزائر في المنتدى العالمي لسياسات الاتصالات بالجزائر في أفريل 2009 على ضرورة نقل المعرفة والخبرة لصالح البلدان النامية، التي هي بأمس الحاجة لتحسين مستواها بهدف إقامة مجتمع معلومات عالمي شامل، كما التزمت بمبادرة، وخطة جنيف وبرنامج عمل تونس بشأن مجتمع المعلومات.

وبالتالي سعت الجزائر الى وضع لجنة قيادة مجتمع المعلومات ( Comité de pilotage de la société de L' information)، هدفها البحث عن آفاق تنمية التكنولوجيا في الجزائر، والتي تتكون من مختلف القوى المؤثرة في هذا المجال للتأكيد على العمل المشترك، بما يخدم أهداف السياسة الوطنية<sup>1</sup>.

وضمن التوجهات الأساسية لإرساء دعائم مجتمع المعلومات يمكن ذكر بعض المشاريع المهمة، والتي تشمل<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> - ترأس لجنة قيادة مجتمع المعلومات السيد محي الدين أو الحاج، وضمت موظفين من وزارات مختلفة هي pti، الداخلية، التعليم، الصحة، ومراكز بحث مثل، Cerist، والمعهد الوطني للمعلوماتية INI، وممثلي خواص لمزودي خدمات الانترنت، مثل مدير GECOS ومدير L'EEPAD، وطلب منها تقديم تقرير لرئيس الحكومة انذاك علي بن فليس، حول آفاق تنمية التكنولوجيا في الجزائر، ( حفيظة، يومائلة، مرجع ساق، ص 181 )

<sup>2</sup> - المرجع نفسه نقلا عن <http://www.postelecome.dz/ptinternet> , Internet et ptt .htm

- انجاز نقطة عبور لرأس الشبكة الدولية وبالتالي سعت الجزائر إلى وضع لجنة قيادة مجتمع المعلومات (للربط بواسطة الانترنت بين المزودين، وبعض الإدارات عبر اتصال للألياف الضوئية بقدرة: 34 ميغابايت ولها امتداد حتى 140 ميغابايت).

- تعاقد إدارة البريد والمواصلات مع المزود الأمريكي (Lucent Technologies) والذي يهدف لوضع قاعدة للتنفيذ إلى الانترنت، موجهة خصيصا للمؤسسات، ولها طاقة 10000 منفذ متزامن موزع على 48 ولاية، ويمك من القدرة ما يجعله يوفر 100000 اشتراك، ومنح خدمات البريد الإلكتروني، الويب..).

أما فيما يتعلق بالدخول إلى مرحلة مجتمع المعلومات يمكن القول أن الجزائر ولجت إليه منذ سنة 1999، بالإضافة إلى أنها ولوقت ليس بالبعيد كانت تمتلك إستراتيجية منذ السبعينات في مجال استعمال تقنيات الإعلام والاتصال، من خلال امتلاكها أمانة وطنية للإعلام الآلي، بما يؤكد الدخول الفكري، والاستراتيجي في مجتمع المعلومات، ففي سنوات 2000 و 2001 و 2002 تمت عملية تحسسية كبيرة، وهو ما يدل على أن الجزائر لم تتأخر في إدخال، واستعمال نظام (DSL) كتقنية جديدة عرفها العالم سنوات 2002، 2003، ففرنسا مثلا ترددت في السنوات الأولى حول استعمال هذه التقنية، وهو أمر طبيعي جدا؛ إلا أن العملية في الجزائر عرفت بعض الصعوبات التي كانت في معظمها تجارية محضة، بالإضافة إلى عمليات التوعية، والتحسيس لأمر جديد الذي بطبيعة الحال يتطلب وقتاً<sup>1</sup>

في هذا السياق يمثل برنامج أسرتك (OSRATIC) الأول والثاني أحد المخططات المهمة في مجال تنمية مجتمع المعلومات في الجزائر، وتعميم المعلوماتية بين أوساط المجتمع، وبالرغم من مرور فترة زمنية على وجود هذا البرنامج "أسرتك" إلا أن هناك إشكالات تعوق من تحقيقه للأهداف المرجوة، والتي تتمثل في غياب التمويل الواضح لهذا البرنامج من قبل البنوك، خاصة في ظل نقص الدخل لدى العديد من الأسر الجزائرية، الأمر الذي يدعو إلى إعادة النظر في البرنامج بشكل يتيح الاستفادة القصوى، والحصول الميسر على الحواسيب.

ويرى وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال "حميد بصالح" بأن مجتمع المعلومات يتمثل أساسا في تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في كل المجالات، وربط كل المواطنين بشبكة الانترنت، وهو ما يتطلب إعداد عدة محاور مرتبطة فيما بينها، بما في ذلك الإدارة الإلكترونية التي تهدف

<sup>1</sup> - على، قسمية، نوار حرز الله الحكومة الإلكترونية ليست بعيدة، الإذاعة الوطنية الجزائرية، 08/02/2009، متاح في :

http://www.radioalgerie.dz/?p=2426، تاريخ الإطلاع: 18/09/2009

إلى التوجه نحو الحكم الراشد، وتحسين أداء الإدارة، وتقريبها من المواطنين، وتسهيل عملية تقديم الخدمات لهم، إضافة إلى التعليم الإلكتروني الذي يهدف إلى تمكين التلاميذ على مستوى المدارس بمختلف الأطوار، والربط بخط الانترنت ذات التدفق العالي "أدي أس أل" وإعادة تأهيل كل المؤسسات التربوية والتعليمية، إضافة إلى الصحة الإلكترونية التي تمكن المستشفيات التي لا تتوفر على تخصصات معينة من الاستفادة منها عن بعد، وبأقل تكلفة، وهو ما يساعد المؤسسة والمواطن في الوقت نفسه<sup>1</sup>.

### المبحث الثاني: استراتيجية التحول الإلكتروني في الإدارة العامة بالجزائر

يتطلب تحسين وترشيد الخدمات العامة الرفع من مستوى تقديم الخدمات داخل الإدارات العمومية، وترقية التعاملات بين الأجهزة العمومية والمواطنين، وبحثا عن تحقيق هذه الأهداف، "سعت الجزائر إلى تبني مشروع الحكومة الإلكترونية، الذي يشمل وضع شبكات ربط ما بين المؤسسات، وما بين الوزارات، يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي ستسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية، باستعمال الوسائل التكنولوجية المتطورة".

وضمن مبادرة التحول الرقمي ودفعاً لمخططات التحول للخدمة العامة الإلكترونية، كشكل من أشكال الحكم الإلكتروني، عرفت الجزائر بعض المخططات الهادفة إلى تحقيق هذا التوجه، ولتوضيح ذلك سيحاول هذا المبحث التطرق إلى فحوى تلك المخططات للكشف عن مدى نجاعة واختيار الأساليب المناسبة لتحقيق هذا التطوير، والتحول في مفهوم الإدارة العامة.

### المطلب الأول: تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية

اهتمت المحاور الرئيسية الإستراتيجية الجزائرية الإلكترونية 2013 بما سيحدثه إدخال وتعزيز استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية، من تحول في الأساليب التنظيمية والأعمال الحكومية بشكل يعيد النظر في كيفية السير والتنظيم وتكليف الخدمة المقدمة للمواطنين. إذ ترمي الجزائر في تحولها للحكومة الإلكترونية إلى إعطاء الأولوية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وفي مقدمتها شبكة الانترنت التي تسمح بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن التوقع المادي، وبتتيح توفر ال معلومات في أي وقت وفي أي مكان، وهو ما يوجب ضرورة فك مركزية تسيير المعلومات، هدف تحسين نوعية عملية صنع القرار، ويجدر التنبيه إلى

<sup>1</sup> - ف، بعبط، " الحكومة الإلكترونية هدفها تقليص البيروقراطية وتحريك الاقتصاد "، متاح في:

<http://www.sawtalahrar.net/online/modules.php?name=News&file=article&sid=7371> 130

تاريخ الاطلاع: 11/09/2009

أن محاولة الجزائر تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية يعرف مراحلها الأولى، وبذلك " وضعت أهداف خاصة وأحيانا مشتركة لكل دائرة وزارية تخص الجوانب التالية"<sup>1</sup>

- استكمال البنى الأساسية للمعلومات، ووضع نظم إعلام مندمجة، وتنمية الكفاءات البشرية.

- نشر تطبيقات قطاعية متميزة.

- تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

وفي إطار متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة، يمكن تقديم نموذجين حول اثر تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية الجزائرية وهما<sup>2</sup>:

**1 / محاولات قطاع التكوين المهني:** إذ شرع قطاع التكوين بالجزائر في بناء شبكة داخلية، وهو مشروع الانترنت، الذي يضطلع بمهام الربط بين كل مؤسسات القطاع ضمن برنامج واحد للتمكن من بناء قاعدة معطيات بها شقين أساسيين:

1-1: المعلومات المتعلقة بالجانب الإداري والتجهيزات والموارد البشرية والمالية: التي تهتم بربط الهيكل الإداري ومختلف مستوياته داخل القطاعات، إذ يتيح تبادل المعلومات والبيانات، ويوفر معلومات شاملة حول الموارد المختلفة للقطاع.

1-2: المعلومات المتعلقة بالجانب البيداغوجي وتسيير وهندسة التكوين: يمكن القول أن هذا الجانب يحتوي على عدد من الفروع، والاختصاصات، وبرنامج التكوين، والمتربصين، ومختلف قاعات الدروس والمحاضرات والمخابر وغيرها.

ودعما لهذه المبادرة تم تعميم توفير التجهيزات، والقيام بتربصات من اجل تأهيل العاملين في مجال استخدامها، إضافة إلى وجود مشروع آخر لدى قطاع التكوين المهني يعرف بنظام المعلومات الجغرافية، الذي يختزل مؤسسات التكوين المهني في خريطة جغرافية رقمية، ويرقى القطاع إلى دعم هذا المشروع بكتالوج حول التجهيزات بالقطاع، وخصائصها التقنية، ويجزئ التحليل الإحصائية بناء على المعطيات الرقمية.

<sup>1</sup> -République algérienne démocratique et populaire , " e - commissino , e - Algérie2013 Synthes " , décembre 2008 , p7,8.

<sup>2</sup> - مقدم، عبيرات، زيد الخير، ميلود، مرجع سابق، ص 171.

2 / مؤسسة الضمان الاجتماعي: إذ تم تسجيل تدعيم مؤسسة الضمان الاجتماعي بشبكة انترانت، كما أعلنت المؤسسة عن مبادرتها في عملية إعادة التقييم للمشاركين، في إطار بناء قاعدة معطيات وطنية لهم، الشيء الذي مكنها من تأسيس مكتبة وطنية رقمية، تتيح إمكانية الاتصال بها من جميع وكالاتها، والتأكد من المشترك، وهو ما يمكن أن يحقق دمج المعلومة بالتسيير.

إذ تعتبر أهم مرحلة من مراحل التحول للخدمة الإلكترونية داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي توجه هذه الأخيرة نحو خدمات " بطاقة الشفاء الإلكترونية للتأمينات الإجتماعية، التي تسمح بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعيا وذوي الحقوق، من خلال تسهيل مستحقات المؤمن لدى مصالح الضمان الاجتماعي، أو مقدمي العلاج، من خلال احتواء البطاقة على شريحة الكترونية، دونت فيها كل المعلومات التي تسمح بالتعرف على المرضى وذوي الحقوق، ومن خلال المعلومات المدونة على الشريحة يسمح للأفراد بالحصول على مستحقاتهم في التعويض، وبذلك يتم استحداث بطاقة الشفاء الإلكترونية محل بطاقة التأمينات الاجتماعية السابقة"<sup>1</sup>.

كما تعتبر محاولة تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العامة الجزائرية أحد المؤشرات الايجابية التي تترجم مدى وجود الإرادة الحقيقية، ولو على مستوى التخطيط الأولي في دفع ودعم التحول الرقمي بهدف إعطاء فرصة جديدة لمؤسسات الخدمة العامة لكي تحسن مستوى أدائها.

**المطلب الثاني: دعم الاقتصاد الرقمي في الجزائر.**

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسائل للتسيير والإدارة المتطورة في ظل اعتماد السوق العالمية على اقتصاد المعرفة كقيمة أساسية، وهو الأمر الذي فرض على الجزائر ضرورة ايجاد إستراتيجية إلكترونية عن طريق الاهتمام باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، كدعامة ضرورية من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى المؤسسات وتمكينها.

وتماشيا مع هذه الأهمية سعت الجزائر إلى تحديد الهدف الأساسي المتمثل في محاولة إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القطاعات الاقتصادية، ودعم امتلاك تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل

<sup>1</sup> - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء، " تعليمات استعمال بطاقة الشفاء للمؤمن له اجتماعيا "، مطبعة الضمان الاجتماعي، نوفمبر

الشركات، إذ يتم تحديد بعض الأهداف الخاصة، والتي تمثلت في دعم تملك تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتطوير عرض خدمات الكترونية من طرف الشركات<sup>1</sup>.

في حين ترى دراسة أخرى أن التحول الإلكتروني في الجزائر وإن كان قد سجل نمواً فإن أثره على التنمية الاقتصادية يبقى بالمستوى غير المطلوب، لأن قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال لا يمثل سوى 1 % من الناتج المحلي الخام، وهو ما يحد من أثر تكنولوجيا المعلومات على النسيج الصناعي<sup>2</sup>.

حيث أن تطوير الاقتصاد الرقمي هو محور رئيسي يحتوي جملة من الأهداف الخاصة بمواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات، في إطار إعداد إستراتيجية الجزائر الإلكترونية، وتوفير الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية، في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيز، مع وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون.

ويمكن القول أن الاقتصاد الرقمي في الجزائر بدأ مع ظهور التعاملات الخاصة ببطاقة السحب الإلكتروني التي كانت بدايتها مع 1997، غير أنه وبالرغم من أن هذه البطاقات تمثل خطوة متطورة نحو الانتقال للاقتصاد الرقمي، بحكم أنها تمثل طريقة السداد والسحب الآلي في العالم، فهي لم تحقق إلى حد الآن واقعا ملموسا في الجزائر، والجزائر بعيدة جدا حتى على بعض الدول العربية المجاورة (المغرب، تونس)، إذ أن استعمال بطاقة السحب الإلكتروني في تونس يضاعف مثيله في الجزائر بـ: 15 مرة، غير أنه وعلى صعيد التنبؤ بالمستقبل يمكن القول أن مبادرة الجزائر العمل عن طريق بطاقات السحب الإلكترونية، وإمكانية إيقاف محاولات القرصنة بنسبة 99 % تصريح الشركة، هو مؤشر ايجابي يمكن أن يحقق تقدم في مراحل الاقتصاد الرقمي بالجزائر<sup>3</sup>.

إن مقارنة استعمال النقود الإلكترونية كشكل من أشكال الاقتصاد الرقمي في العالم يضيفي إلى نتيجة مفادها التأخر الواضح للجزائر في هذا المجال، إذ تشير إحدى الإحصائيات في فنلندا والسويد مثلا أن أكثر من ثلثي عملاء البنوك يستفيدون من ميزة المعاملات المصرفية الإلكترونية حيث ما يزيد عن 75 % من البنوك تقدم هذه الخدمة، وفي الولايات المتحدة الأمريكية حيث تتركز الخدمات الإلكترونية في المجالات ذات

<sup>1</sup>- e - commission " , e-Algérie2013 " , op.cit, p 8,9

<sup>2</sup>- Nadia chattab "économie, tic et bonne gouvernance en algérie", Disponible sur: [www.dst.cerist.dz/Seminaries/communications](http://www.dst.cerist.dz/Seminaries/communications): page consultée le 10/11/2008.

<sup>3</sup>- عماري، عمار، وآخرون، مرجع سابق، ص 133، 134

الطلب الكثيف، مثل الحصول على القروض، وخدمات السمسرة وقد بلغ عدد البنوك التي تقدم خدمات الكترونية عبر شبكة الانترنت منتصف 2001 حوالي 44 % من مجمل البنوك الأمريكية<sup>1</sup> وبالنسبة لتطور الاهتمام بالاقتصاد الرقمي يمكن الاستشهاد بالواقع الفرنسي، حيث تم إنشاء حقيبة وزارية مكرسة للاقتصاد الرقمي هي الأولى من نوعها في تاريخ المؤسسات بجمهورية فرنسا، لتنضم إلى غيرها من البلدان المتقدمة، تماشيا والتحول التطبيق تكنولوجيا المعل ومات كأداة أساسية التطوير وتحديث الخدمات العامة<sup>2</sup>.

مما تقدم يتبين أن الوضع في حاجة إلى اعادة هيكلة كلية تتجاوب مع مؤشرات الاقتصاد الرقمي، خاصة في ظل تحديات البيئة العالمية، والاقليمية، فالتخلف المسجل يفرض على الحكومة الدخول في شراكة أجنبية بهدف تطوير البنية التحتية، والاستثمار في مجال الاقتصاد الرقمي.

### المطلب الثالث: رفع كفاءة العاملين بالإدارة العمومية.

انطلاقا من قطاعات الحكومة، التعليم العالي، التربية، الصحة العمومية، العدالة، المصارف والمالية حاولت الحكومة الجزائرية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحديث الممارسة الادارية، وربط الهياكل الادارية بكل القطاعات المعنية ضمن نظام شبكي<sup>3</sup>.

حيث أن رفع كفاءة القوى العاملة التقنية والفنية، التي تطرح كضرورة ومطلب أساسي في التحول الناجح نحو الإدارة الالكترونية، أصبحت مهمة قبل التفكير في شكل التحول الالكتروني للإدارة العامة المراد إتباعه، وضمن هذا الإطار تركز المحاور الرئيسية لإستراتيجية الجزائر الالكترونية (E-Algerie 2013) على تطوير الكفاءات الإستراتيجية، وتتطلق من وجوب تطوير الكفاءات البشرية، وترقية البي والهياكل التحتية - وما تشمله من مبادرات تعميم النفاذ إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال - بإجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطوير الموارد البشرية، بهدف تعميم أفضل وكامل لتكنولوجيا

<sup>1</sup> - محمود، محمود، " النقود الالكترونية وأثرها على المصارف المركزية في إدارة السياسة النقدية "، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 09، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع - عين مليلة - الجزائر، مارس 2006، ص 31، نقلا عن: سحنون محمود، الجهاز المصرف والبطاقات البلاستيكية، مؤتمر تشريعات عمليات السوك بين النظرية والتطبيق، كلية القانون با لتعاون مع قسم العلوم المصرفية والمالية، جامعة اليرموك، 22 / 24 ديسمبر 2002 - أريد - الأردن  
<sup>2</sup> " -Le développement de l'économie numérique " , disponible sur: ttp: //www.gouvernement.fr - / gouvernement / conseil - des - ministres - du - 9 - avril - 2008 , page web consultée le: 08/08 /2009.

<sup>3</sup> - عبد القادر، خلادي، مرجع سابق، ص 5

المعلومات والاتصال، وكذا ضمان تملكها على مستويات عدة ومختلفة، إذ تتجه الإستراتيجية الإلكترونية الجزائرية لتحقيق التطوير في مجال الكفاءات البشرية نحو هدفين أساسيين هما<sup>1</sup>:

1- إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

2- تلقين تكنولوجيا الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.

والملاحظ لهذين الهدفين يمكن أن يسجل غياب التركيز على الدورات التكوينية لموظفي مؤسسات الخدمة العمومية، فالتغلب والتمكن من الاستخدام الجيد للتقنية يطرح ضرورة تزويد الإدارات التي تشهد عملية تحول الكتروني بموارد بشرية مؤهلة في مجال التقنية الحديثة، تضطلع داخل الإدارة بمهام التدريب، الصيانة التقنية لتسهيل مراحل التحول الإلكتروني، والتمكن من تخفيض حدة مقاومة التغيير التكنولوجي داخل الإدارة العامة، وهنا يمكن للجزائر أن تقوم بتسخير الطاقات العلمية من مهندسين وتقنيين.

كما يمثل إعادة بعث عملية أسرتك أحد الخطوات التي تهدف للرفع من نسبة مستخدمي ومالكي الحواسيب، كما يسجل وجود توجه نحو اعداد ملف حول المقاربة الجديدة لهذه العملية، وإعداد ملفات أخرى تسمح بالاستفادة من الحواسيب لصالح العاملين بمختلف الإدارات العمومية، وقطاع التربية، الصحة، وأصحاب المهن الحرة، وفئة المعوقين لتسهيل اندماجها في النشاط الاقتصادي، والسياسي، والاجتماعي للبلد، إضافة الى إدراج مادة الإعلام الآلي في الجزائر كمادة تعليمية جديدة في مرحلة السنة الأولى ثانوي كتوجه ايجابي ومبادرة مهمة في القضاء على الأمية الإلكترونية، وتكوين موارد بشرية في مجال التكنولوجيا.

وانطلاقا من أن المؤسسات العامة تمثل جهات وديعة لآمال الجماهير في المستقبل، ووسائل لتنفيذ هذه التطلعات، أصبح بوسع البرامج المستندة للأداء أن تحسن الفعالية<sup>2</sup>، وهو ما يلزم وجود كفاءة العاملين بالادارة.

وإذا كانت بطاقة السحب المغناطيسية الخاصة مؤسسة بريد الجزائر ستعوض الصك البريدي، فان الامر يتطلب أن تحظى بقدر أكبر من الاهتمام من قبل الجمهور، الذي يجب تحسيسه هو الآخر وحثه على

<sup>1</sup> - e- commission , " e- Algérie 2013 " , op. cit. p 9.

<sup>2</sup> - لجنة خبراء الإدارة العامة، المجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة، " تعزيز قدرة الإدارة العامة على تنفيذ إعلان الأمم المتحدة بشأن الألفية "، موجز تقرير الأمانة العامة، بيروت، 2002، ص 12



ضرورة، واهمية استخدام هذه الوسيلة المالية الجديدة، وهي المهمة التي توكلها المؤسسة إلى أعوان بريد الجزائر وبالخصوص أعوان الشبابيك<sup>1</sup>.

بالموازاة مع ذلك يتطلب الامر إعادة تأهيل الكوادر البشرية داخل الادارات العمومية، وحتمية الاستفادة من الإمكانيات المتاحة، ولعلّ هذا ما يؤكدّه خطاب رئيس الجمهورية، والذي يوحي متطلب إدماج موارد بشرية ذات كفاءة عالية ضمن قطاع الخدمة العمومية. "... إنه لم يعد لدينا عذر نتذرع به فيما يتعلق بسوء تأطير إدارتنا، وخدماتنا، ومشاريعنا، في بلد يرتاد جامعاته 9 ملايين تلميذ في التعليم الابتدائي، والمتوسط والثانوي، و600000 في التكوين المهني، فهذه المعاينة تستوقفنا عند ضرورة التوصل إلى حلول بغية دمج هذه القدرات في دواليب الإنتاج وإدارة البلاد..."<sup>2</sup>.

مما سبق يمكن القول أن تطوير مستوى العاملين بالادارة العامة كأحد أوجه المعادلة الخاصة بترشيد وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، يتطلب بالاساس إعادة النظر في كفاءة العاملين، من خلال دمج الموارد البشرية للمنظمات العامة ضمن برامج رفع المستوى التأهيلي، بهدف التوافق مع مستجدات، وواقع هذه المؤسسات في ظل استراتيجية التحول الرقمي، وتحسين مردود موظفي الخدمة العامة، وتجاوبهم مع هذا الوافد الجديد.

<sup>1</sup> - " Utilisation de la carte CCP " , Le facteur , Direction de la communication d ' Algérie poste , N ° 63 , Janvier 2009 , p 09.

<sup>2</sup> - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الشؤون الخارجية، كلمة عبد العزيز بوتفليقة رئيس الجمهورية في افتتاح

ندوة الحكومة والولاية بقصر الأمم، 06 / 25 / 2006،

متاح في: [http://193,194,78,233/ma\\_ar/stories.php?story=06/06/26/934550](http://193,194,78,233/ma_ar/stories.php?story=06/06/26/934550)

تاريخ الاطلاع: 2008/08/19

## الفصل الثالث:

مظاهر مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين

الخدمة العمومية في الجزائر



توجهت الجزائر على غرار باقي الدول نحو الدخول في عصر المعلومات، ومواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف المؤسسات الحكومية، ومنظمات الخدمة العامة التي تبنت إحداث سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمية، بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية، ومن ثم الخدمات العامة الإلكترونية، بحثا عن سبل ترشيد الخدمة العمومية.

لقد حاولت العديد من القطاعات العمومية جملة من تطبيقات الخدمة العامة الإلكترونية، تترجم وجود مبادرات وبرامج التحول الكترونية، تستهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، ولإبراز منجزات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وما أفرزه على شكل ومضمون الخدمة العمومية يتطلب ذلك البحث في جوانب عديدة، أهمها معرفة المستوى الحقيقي للتحول الإلكتروني، مع التحليل المفصل للتطبيقات القطاعية لمعرفة مكامن التفوق، وضبط مستويات الفشل في تجربة الخدمة العامة الإلكترونية بالجزائر. يتوقف الإلمام والمعرفة الكاملة بتجربة الخدمة العامة الإلكترونية في الجزائر كأحد إفرازات تطبيق الإدارة الإلكترونية، على ضرورة الفحص الدقيق لبعض التجارب القطاعية في ميدان تقديم الخدمات عن بعد، للوصول إلى ترشيد الخدمة العمومية، وذلك ما يمكن تناوله من خلال تجارب قطاعات عمومية وفق الآتي:

المبحث الأول: قطاع البريد والاتصالات، البنوك، العدل و قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

المطلب الأول: قطاع البريد والاتصالات والبنوك.

### 1- قطاع البريد والاتصالات:

في إطار التغيرات والتحولات الجذرية التي شهدتها الجزائر في المجالات الاقتصادية والسياسية، وفي ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تولدت الحاجة إلى القيام بتغيرات وتعديلات جذرية قطاع البريد والمواصلات، وهو ما سمي بإعادة هيكلة هذا القطاع، حيث انه ووعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، باشرت الجزائر منذ سنوات إصلاحات عميقة في هذا القطاع

1/ إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات في الجزائر: لقد تحسدت تعديلات هذا القطاع (البريد والمواصلات) في سن قانون جديد للقطاع في أوت 2000 والذي جاء ليحد من احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات، مدعما الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا، وماليا، ومتعاملين احدهما يتكفل بالنشاطات البريدية، والخدمات المالية البريدية، وآخر بالاتصالات.<sup>1</sup>

وبالتالي تولد عن التغيير الحاصل في وظائف ونشاطات وزارة البريد والمواصلات إلى المؤسسة العمومية للبريد كمؤسسة ذات الطابع صناعي وتجاري، والى متعامل المواصلات السلكية واللاسلكية وفق الآتي<sup>2</sup>:

1/1 بريد الجزائر: تم فصلها كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري

2/1 اتصالات الجزائر: هي مؤسسة عمومية اقتصادية (EPE)، شركة ذات أسهم. (SPA)

3/1 سلطة الضبط: اذ أمام فتح سوق الاستثمار في الاتصالات كانت هناك ضرورة إلى تأسيس نظام سلطة خاصة تتخذ من الجزائر العاصمة مقرا لها، تعرف بسلطة الضبط تضطلع بالعديد من المهام:

- العمل على خلق نوع من المنافسة الفعلية، والمشروعة في سوقي البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

<sup>1</sup> - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة البريد والمواصلات، " إصلاح وتطوير قطاع الاتصالات في الجزائر"، مرجع سابق، ص 26.

<sup>2</sup> - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 2000-03، المؤرخ في 05 أوت 2000، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات، الجريدة الرسمية، العدد 48، الصادر في 06 جمادى الأولى 1421 هـ الموافق لـ: 06 أوت 2000، ص 08.

- الفصل في كل التراعات المتعلقة بالتوصيل البيئي.

- التحكيم في ما هو قائم من نزاعات سواء بين المتعاملين أو مع المستعملين تقديم ترخيص الاستغلال، وكذلك اعتماد تجهيزات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، وتحديد كل المقاييس والمواصفات الواجب توافرها فيها.

- الحصول على المعلومات الضرورية من المتعاملين للقيام بالمهام المخولة لها.

إضافة إلى ذلك فقد تم إنشاء المديرية الولائية للبريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وهي تابعة لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، ومواصلة لهذه الإصلاحات تم تحديد السلطات، والمهام الموكلة لوزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال وفق الشكل الآتي:

\* العمل والسهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

\* التأكد من السير العادي لمختلف شبكات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والعمل على توفير الشروط الكفيلة بدوام واستمرارية عملها وأمنها، مع ضرورة الاحترام للمقاييس المقررة في هذا المجال تقديم الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، وفق ما تحدده الترتيبات القانونية والتنظيمية.

\* المساهمة في تحضير وإعداد المخططات والدراسات وتنفيذ برامج التنمية المسجلة في القطاع مع تقييم النتائج. وبعد التطرق إلى عملية إعادة الهيكلة التي مست قطاع البريد والمواصلات في الجزائر، وما أفرزته من تحسينات جوهرية، سيتم التطرق بعد هذا إلى واقع الخدمة العامة الإلكترونية لمؤسسة بريد الجزائر وفق الآتي:

**2/ مؤسسة بريد الجزائر والخدمة العامة الإلكترونية:** تمثل مؤسسة بريد الجزائر أحد مؤسسات الخدمة العمومية التي لها حماية شبه كلية من الدولة، بالنظر إلى وضعيتها الاحتكارية، وفي ظل الضعف أو الانعدام الكلي للأطراف المنافسة لها، أصبحت مؤسسة تخضع لرقابة عمومية هي وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وبالتالي يصبح تدخل الدولة فيها متطورا، وهو ما يفسره البعض بأنه ناتج عن حجم وكبر المؤسسة في مجال تقديم الخدمات، إذ يرون أن مؤسسة بريد الجزائر إلى جانب مؤسسات أخرى مهمة

مثل (SONALGAZAIR ALGERIE)، (SNCF)، ومؤسسة اتصالات الجزائر، تعد من الاقطاب الكبرى في تقديم الخدمات العامة بالجزائر<sup>1</sup>، إذ تقوم - مؤسسة بريد الجزائر - بجملة خدمات تتمثل في: (خدمات الحساب البريدي الجاري، وتقدم خدمة الاطلاع على الحساب، الدفع، السحب، صناديق التوفير الطرود البريدية، الحوالات البريدية، الرسائل).

وتماشيا مع التطور المحيط بمؤسسة بريد الجزائر، اتجهت سياسة هذه الأخيرة إلى الاعتماد على نموذج الخدمات التي تكفل احترام حقوق المواطنين، وتكسب ثقتهم بالمؤسسة، وموازة مع محاولة عصنة قطاع البريد تم إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، بشكل يعزز من الثقة ويكرس أفضل النتائج والانجازات ؛ وبالتالي تركز التأسيس لنظام الخدمات العامة الالكترونية التي تبذلها مؤسسة بريد الجزائر، ويمكن ترجمتها في النماذج الآتية:

**1/2 الشباك الالكتروني:** ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، وهي كل الأجهزة الالكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا<sup>2</sup>.

**2/2 بطاقة السحب الالكترونية:** تمثل بطاقة السحب الالكترونية (La carte CCP) بطاقة يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، والتي تعمل مع وجود الشباك الالكتروني إذ عن طريقها يتمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود في أي شبك بريدي، أو موزع أتماتيكي، عبر القطر الجزائري، ويقوم استخدام بطاقة السحب الالكترونية على: الأمن (Sécurité)، التوفر (Disponibilité)، السرعة (Rapidite)، ودعما لسرعة الاستجابة وتلبية لطلبات المواطنين في الحصول على الخدمة بشكل متواصل، قامت مؤسسة بريد الجزائر بتوزيع 6 ملايين بطاقة سحب، إضافة إلى تأسيس 500 مركز سحب الكتروني لبريد الجزائر، وبعد انطلاق عملية توزيع بطاقات السحب كبدائيات أولية، باشرت مصالح البريد ابتداء من الفاتح جانفي 2007 عملية توفير بطاقات السحب الالكتروني، وتعميم استعمالها، حيث أختيرت الجزائر العاصمة كمرحلة أولى قبل أن تشمل العملية باقي المناطق<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - عبد القادر، براتيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، (دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر )، " أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006 / 2007، ص ص 59، 61.

<sup>2</sup> - conditions générales de fonctionnement de la carte CCP " , Algérie poste , page 01.

<sup>3</sup> - تصريح نورالدين بوفارة المكلف بالاعلام لدى المديرية العامة للبريد، " يومية المساء "، متاح في: <http://www.el-massa.com/ar/content/view/1964/41/> تاريخ الاطلاع: 23/09/2009

لقد عمدت مؤسسة بريد الجزائر ضمن إستراتيجية تطوير خدمات بطاقة السحب الالكترونية وحصول المواطن على خدماتها من تحقيق رقم أعمال قدر بـ: 25 مليار دينار، إضافة إلى توسيع شبكة البريد والمواصلات، حيث وصل عدد المكاتب البريدية إلى 3310 مكتب منها 3190 مكتب موصول بشبكة الإعلام الآلي، و11 مليون حساب جاري، وتوسعى المديرية العامة للبريد في توجيهها لتجسيد الخدمات العامة الالكترونية الى القيام بعملية تحديد لبطاقات السحب الالكترونية لتصل الى 4.5 مليون بطاقة محددة سنة 2009، في حين بلغ عدد بطاقات السحب الالكترونية الموزعة معدل 47 % وتوسعى المؤسسة الى بلوغ 7 ملايين بطاقة موزعة بداية 2010<sup>1</sup>.

كل ذلك يترجم أن مؤسسة بريد الجزائر كأحد مؤسسات الخدمة العامة تعرف تطورا ملحوظا في برنامج تطوير الخدمات بالاعتماد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وهي من بين أكثر المؤسسات في الجزائر التي عرفت نموا متزايدا في إطار التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال<sup>2</sup>. ووفقا لخدمات بطاقة السحب المغناطيسية، وتوفر الشبائيك الالكترونية خارج مؤسسات البريد تم تحقيق العديد من التسهيلات للمواطنين، حيث لم تعد هناك حاجة للوقوف في طابور الانتظار لسحب الأموال، إضافة إلى ما تنتجه هذه التقنية - البطاقة المغناطيسية - من امتياز الاستعمال الفوري، ربح الوقت، بالرغم من أنها لم تحقق الاهداف المرجوة.

و من خلال بطاقة السحب الالكتروني (La carte ccp) يمكن تحقيق الأهداف التالية:<sup>3</sup>

- الأمان أو الأمن (Sécurité): يشير إلى تأمين العمليات التي تجري بواسطة البطاقة المغناطيسية، اذ عن طريق الرمز السري يتحقق أمن المعاملات، وتتم حماية مصالح المتعاملين، لان امتلاك كل فرد رمز سري خاص ببطاقته المغناطيسية يمنع اطلاق أي طرف آخر على حسابه البريدي، وهو ما يحدد مسؤولية كل حامل للبطاقة مسؤولية فردية.

كما تحدد شروط بعض الإجراءات الخاصة بالمستعملين للبطاقة، والتي من بينها تنظيم الإجراءات الخاصة بحالة السرقة أو الضياع، حيث يجب على كل من يحوز على البطاقة المغناطيسية التبليغ الفوري

<sup>1</sup> - الإذاعة الوطنية الجزائرية، نشرة الأخبار، الثانية مساء، يوم 06/10/2009.

<sup>2</sup> - شبكة الاعلام العربية متاح في: [http // us.moheet.com / show news.aspx ? nid = 2341](http://us.moheet.com/show_news.aspx?nid=2341)

تاريخ الاطلاع: 2009/08/14

<sup>3</sup> - " La carte ccp " , algerie poste , Disponible sur: [www.posta.dz](http://www.posta.dz). page web consultée le: 23/12/2008.

عن طريق الرقم 15.30 في حالة الضياع، وهذا بهدف الحصول على بطاقة جديدة. تتوفر (Disponibilité): فإذا كانت الطريقة التقليدية في سحب الأموال تتطلب من الأفراد الدخول إلى مراكز البريد، والتقرب من الشبايك، بهدف سحب النقود بواسطة الصكوك الورقية، فمع بطاقة (ccp) لم تعد هناك حاجة للدخول إلى هذه المكاتب، وانتظار أوقات العمل الخاصة لمؤسسات البريد، لأن تقنية البطاقة المغناطيسية أصبحت تتيح عمليات السحب في كل وقت، دون الحاجة إلى الطابور، واستعمال الصك.

**السرعة: (Rapidite)** لقد أتاحت بطاقة البريد المغناطيسية الخاصة بسحب النقود من الموزعات الآلية فرص جديدة، وضعت حدا لطوابير الانتظار (Plus de file d'attente)، التي كانت تملأ مؤسسة بريد الجزائر، وتعرقل غالبا عمل المؤسسة، ويتجلى هذا التطور في أداء خدمات سحب النقود من خلال طريقة الاستعمال الفوري دون انتظار، مما يسمح بسرعة الاستجابة للخدمات، وريح الوقت (Gain temps).

واعتمادا على بطاقة السحب المغناطيسية والموزعات الآلية للنقود توفر مؤسسة بريد الجزائر بعض الخدمات الإلكترونية والتي تتمثل في:

**3/2 خدمات السحب:** إذ توفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرصة سحب الأموال للمواطنين، والتي دعمت العمليات التقليدية.

**4/2 خدمات الاطلاع على الرصيد:** إذ عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية، مع تشكيل الرقم السري الخاص بكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيده، وله إمكانية الاحتفاظ بتذكرة خاصة بكشف الرصيد.

**5/2 خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية:** التي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري، حيث تمنحه طلب نماذج بعد ملاء الاستمارة الإلكترونية التي يتم استظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية.

إن تحليل أهم الأهداف السابقة الذكر (الأمان، السرعة، التوفر) يلاحظ أنها تمثل منطلقات ومفاهيم جديدة تؤسس في النهاية إلى تقريب الإدارة العامة من المواطن، واختزال الزمان والمكان والقضاء على الروتين البيروقراطي، التي تشكل مهددات للإدارة العامة والخدمة العمومية.

إضافة إلى ذلك يمثل عنصر السرعة في أداء الخدمة كأحد أهداف بطاقة السحب الإلكترونية مبدأ أساسيا تقوم عليه الحكومة الذكية وهو سرعة الاستجابة (Responsiveness)، إذ يرى الاستاذ الدكتور



عمار بوحوش " أن سرعة الاستجابة، والمساءلة، والبساطة، والشفافية، والأخلاقية: هي مبادئ تقوم عليها الحكومة الذكية وهي نفسها المبادئ التي تقوم عليها الإدارة العامة الإلكترونية (الحكومة الإلكترونية)<sup>1</sup> ومن ثم يمكن القول أن كل المبادئ أنفة الذكر هي متوفرة من خلال الخدمات التي تقدمها البطاقة المغناطيسية، والموزعات الآلية للنقود الورقية، الخاصة بمؤسسة بريد الجزائر وفق ما تؤديه من خدمات سبق التطرق إليها.

ودعما لخدمات البريد الإلكترونية، فإن هناك خدمات أخرى تقدمها المؤسسة، وهي خدمات يتم توفيرها من خلال شبكة الانترنت.

**6/2 خدمات عبر شبكة الانترنت** اذ تشمل هذه الخدمات ما يلي<sup>2</sup>:

**1/6/2 خدمات الاطلاع على الرصيد:** إذ توفر شبكة الانترنت خدمات الكترونية لكل الأفراد، والمتعاملين لدى مؤسسة بريد الجزائر، والذين يملكون حساب بريدي جاري، إذ لهم إمكانية الاطلاع على رصيد حسابهم البريدي، إذ يلزم كل متعامل ضمن هذا الشكل من الخدمات أن يمتلك رقم سري يقوم بتشكيله انطلاقاً من رقم حسابه البريدي (ccp).

**2/6/2 خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية:** عن طريق ملأ المعلومات الخاصة بكل متعامل بشكل إلكتروني على شكل إستمارة إلكترونية.

**3/6/2 خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية:** من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الإلكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي جاري معين.

وبالرغم من ايجابيات خدمات بريد الجزائر من خلال شبكة الانترنت، إلا انه يمكن التنبه إلى بعض المخاطر والمهددات التي تعوق نجاح هذه الخدمة العامة، والمتمثلة في إمكانية التجسس، والاطلاع على أسرار المتعاملين فمن خلال تشكيل رقم الحساب البريدي الجاري لأي فرد أو مؤسسة أو هيئة - استخراج الرقم السري من خلال رقم الحساب البريدي - تتاح إمكانية الاطلاع على رصيد الآخرين، م ما يؤدي إلى غياب الأمان في التعامل على شبكة الانترنت لدى زبائن مؤسسة بريد الجزائر.

<sup>1</sup> - عمار، بوحوش، مرجع سابق، ص 182

<sup>2</sup> - consultation CCP " , Algérie poste , Disponible sur: [http // ccp.poste.dz.page](http://ccp.poste.dz.page) web consultée , Le: 13/08/2009.

لقد أدى هذا الأمر إلى تفتن إدارة مؤسسة البريد إلى احتمال المخاطر الواردة من هذا الشكل من الخدمات، الأمر الذي جعلها تتخذ إجراءات تصحيحية، تمثلت في توزيع أرقام سرية خاصة بمتعاملي بريد الجزائر عن طريق الانترنت، إلا أن هذا الإجراء قد تولد عنه هو الآخر مشاكل تنظيمية، تتمثل في صعوبة الحصول على الرقم السري الخاص بكل عميل، نتيجة الطابع المركزي الذي يباشر هذه العملية (أي حصول الأفراد والمتعاملين على الرقم السري الخاص بالحساب البريدي من طرف بريد الجزائر المركزي)

وفي هذا سياق تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات العمومية للمواطنين، تسعى مؤسسة البريد إلى التخلي عن استعمال نماذج الصكوك البريدية، عندما يتم استلام آخر الزبائن بطاقته المغناطيسية ويستعملها مرة واحدة على الأقل، كما تهدف المؤسسة إلى البطاقة المغناطيسية، وسحب الصك البريدي الذي سيعوض بالاستمارة الموحدة المتوفرة منذ سنة على مستوى الشبايك، والتي من شأنها أن تحل محل الصك البريدي مع تقديم بطاقة السحب.

ومواكبة للتطورات الحاصلة في حقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتقريب الإدارة من المواطن، وتحسن الخدمات العامة المقدمة للأفراد، وتخفيض الضغط لدى الشبايك البريدية، تم تسطير بعض البرامج التي ترمي إلى إدخال الإعلام الآلي على البريد، وجعل الشبايك تقدم خدمات نوعية، وتعميم استخدام البطاقات الالكترونية، وإدخال الإشهار عبر البريد، وتوفير الانترنت عبر مكاتب مؤسسات البريد، والشروع في استعمال أنماط التجارة الالكترونية<sup>1</sup>.

**3 / معوقات الخدمات الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر:** اذا كانت بطاقة السحب المغناطيسية تمثل الخطوة الأهم في التحول للخدمة العامة الالكترونية بمؤسسة بريد الجزائر، فان هذه الأخيرة تعاني من نقص مسجل في استخدامات هذه البطاقة على مستوى الشبايك، إذ ترى بعض الدراسات أن بطاقة السحب المغناطيسية، إلى جانب مطبوع العملية الوحيدة المستعمل مع بطاقة الحساب البريدي الجاري على مستوى الشبايك، لم تبلغ هذه العملية النتيجة المنتظرة، حيث انه بالرجوع إلى تطور عدد العمليات الجارية باستعمال وسيلة السحب الجديدة يلاحظ زيادة مستمرة، غير أن التطور الذي أحرزته هذه الوسيلة للسحب لا يتوافق مع التوقعات المسطرة في البداية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - تصريح وزير البريد وتكنولوجيا الاتصال، جريدة الأحداث، يوم 11 ماي 2009، العدد 2131، متاح في :

www.elahdath.net / index - php ? Option = com conten & task. تاريخ الاطلاع: 05 / 12 / 2009

<sup>2</sup> - Utilisation de la carte CCP " , op. cit. p 09.

حيث هناك مشاكل يعاني منها واقع الخدمة الإلكترونية ضمن مؤسسة بريد الجزائر تشمل العناصر

التالية:

- مشاكل مرتبطة بانتهاء صلاحية البطاقات المغناطيسية، والتي تترجمها شكاوي العديد من المواطنين في الأحيان نتيجة تعطيل مصالحهم، مما يستدعي معاودة الرجوع إلى السحب التقليدي، والتقرب من الشبايك أو القابض على مستوى مكاتب البريد<sup>1</sup>.

- نقص في تقديم الخدمات الخاصة بالبطاقة المغناطيسية، التي تحدد المبلغ القابل للسحب، وهو ما يعرقل سحب المبالغ كاملة التي يريد الأفراد الحصول عليها في وقت واحد.

- مشكل التغطية الشبكية (problème de réseau)، الذي يمنع المواطنين من الوصول إلى خدمات شبكة الإنترنت التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر، إضافة إلى مشكل التغطية الشبكية الخاص بالموزعات الآلية للنقود الورقية في العديد من المناطق، فتوقف هذه الموزعات عن الخدمة إضافة (guichet ours service) يلحق ضررا بمصالح الافراد وحصولهم على الخدمات.

إضافة إلى مشاكل تجديد البطاقات المغناطيسية، يسجل إحجام بعض الزبائن غير المبرر تجاه استخدام البطاقات الذكية، من قبل الكثير من المواطنين المالكين لها<sup>2</sup>، والتي تعود في اغلب الأحيان إلى بعض التصورات المسبقة حول خدمات السحب المقدمة عبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية، حيث كثيرا ما يشكك البعض في أمن عمليات السحب، ودقة المحاسبة وشفافية العمليات، خاصة في ظل انعدام التوعية، وضعف إدراك فوائد التحول للخدمات الإلكترونية.

## 2- قطاع البنوك:

أدت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تجاوز الأطروحات الاقتصادية التقليدية، ومحاولة الخروج من حلقة التخلف الناجم عن هياكلها، التي تعد غير قادرة على مواجهة تحديات الاقتصاد الجديد، وهو ما فتح المجال أمام الأطروحات الجديدة، التي كانت في النهاية محصلة للعصر الرقمي، أو الاقتصاد الجديد، أو تسيير الرقمنة، ومن ثم التوجه نحو بناء آليات هذا الاقتصاد، وما توفره، (Electronic

<sup>1</sup> - غنية، قمرابي، البطاقات المغناطيسية، متاح في :

<http://www.echoroukonline.com/ara/index.php?News=35466>، تاريخ الاطلاع: 2009/04/17.

<sup>2</sup>- " Carte de retrait électronique d'Algérie Poste: Intégration de l'option paiement à partir d'aout , Le courrier d'Algérie " , disponible sur: <http://www.algeria-isp.com/article.php?articleid> , Page web consultée le: 19/10/2009

(banking) والتي يأتي في مقدمتها - الآليات - البنوك الإلكترونية من إمكانية الوصول الى قاعدة اوسع من العملاء، وتقديم خدمات مصرفية كاملة، وجديدة، بما يضمن خفض التكاليف.

ويتجلى من خلال واقع القطاع البنكي في الجزائر، أن هناك بعض المبادرات نحو التحول للصيرفة الإلكترونية أو الصرافة الإلكترونية، التي تقوم على تقديم البنوك للخدمات المصرفية التقليدية، أو المبتكرة، من خلال نظام شبكي، أو ما يعرف بشبكات الاتصال الإلكترونية، وهو ما يجعل الوصول إليها يقتصر على المشاركين فيها، تبعا لشروط العضوية التي يحددها البنك، إذ يصبح الدخول ممكنا لكل فرد عضو من خلال احد المنافذ على الشبكة، التي تعد وسيلة متاحة أمام العملاء للاتصال بالبنك.

ولإبراز مستوى التحول نحو الخدمات الإلكترونية داخل البنوك، يمكن توضيح ذلك من خلال الآتي:<sup>1</sup>

**1- بطاقة الخصم (Cache de debit):** التي يتم استعمالها في السداد عن طريق خصم يتم مباشرة من الحساب البنكي الخاص بالعميل، ويكون الحساب بالضرورة دائنا.

**2- بطاقة الائتمان (Carte de crédit):** تقدم هذه البطاقة خدمات للعميل، تشمل السماح له بالسداد حتى وإن كان حسابه مدينا، غير أن ذلك يجري وفق حدود يقرر فيها مقدار المبلغ، الذي يعتبر قرضا ضمن هذه الحالة إلى مدة معينة.

**3- البطاقة الذكية:** تعرف البطاقة انتشارا كبيرا، ويرجع سبب ذلك إلى طريقة استعمالها، التي تتسم بالمرونة مقارنة ببطاقتي الخصم والائتمان السابقين، وبالتالي تحتوي البطاقة الذكية على يسمح بتخزين الأموال، وذلك من خلال البرمجة الأمنية، وللتوضيح فان هذه (puce) معالج البطاقة لاتشكل وسيطا بين البائع والمشتري والبنك، من خلال الشبكة البنكية الموسعة كبطاقتي الخصم والائتمان، اللتان تتجزان عملهما على الحسابات البنكية للبائع والمشتري، بل هي تحمل مبلغا ماليا ينقص بالاستعمال، وبالتالي تشكل نموذجا للنقود الإلكترونية وهي صفة لا توجد في بطاقتي الخصم والائتمان.

ولتوضيح نوع الخدمة التي يقدمها البنك أكثر، يمكن القول أنه بإمكان المستهلكين صرف نقودهم الإلكترونية في المحلات، أو حتى مواقع التجارة الإلكترونية، التي تعترف وتقبل النقد الإلكتروني كوسيلة للسداد، وبالنسبة للجزائر فقد عرفت النقود الإلكترونية مع بداية مارس 2005.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - عماري، عمار، وآخرون، مرجع سابق، ص132، نقلا عن David bounie Sébastien soriano « La monnaie électronique principes, fonctionnement et organisation » lcn, volume4,N1 2003, pages71à 92. Disponible sur egsh-enst.fr/ bounie/ documents / recherché.

<sup>2</sup> - المرجع السابق، ص 133.

امام ذلك ولتدعيم تحول رقمي آمن في القطاع البنكي بالجزائر، جاء مشروع (Ris) الذي يتمثل في إقامة وتأسيس شبكة متخصصة، تربط بين مختلف البنوك عبر كامل القطر الجزائري، هدفها التبادل وفق شكل مؤمن والتي تسمى (Réseau interbancaire spécialisé)، وواقع مقنن بين مختلف المؤسسات البنكية، حيث من بين البنوك التي عرفت تحولا نحو تطبيق الخدمات الإلكترونية، انطلاقا من البطاقة المصرفية للسحب والدفع، نجد البنوك التالية (القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك البركة الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وبنك البركة الجزائري).

ويمثل بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) أحد أهم البنوك في الجزائر في مجال التحول الإلكتروني وتقديم الخدمات إلكترونيا، وذلك لكونه يحتوي على نظام اتصالات متطور، ناتج عن امتلاكه لشبكة اتصالات تعم جل مناطق القطر الجزائري، وهي مخصصة للتحويل المالي المباشر من وكالاتها، وتعتبر بطاقة (BADR) دعما لهذه الخدمات الإلكترونية.

### 3- الخدمات البنكية عبر الإنترنت

تحتوي معظم بنوك الجزائر على مواقع الكترونية على شبكة الانترنت، ويمثل موقع بنك الجزائر (www.bank-of-algeria.dz) فضاء يبين مجموعة من المعطيات، والبيانات عن، السياسة المالية والنقدية، وإحصائيات مختلفة، ولكنها غير متجددة، إضافة إلى أنه لا يقدم أي خدمة معلوماتية إلكترونية، وهذا ما يختلف عن ما هو موجود ضمن مواقع البنوك المركزية في العالم، والتي يوجد من بينها من يشرف على أنظمة الدفع الإلكترونية لمصارف تلك الدول، من خلال الموقع الإلكتروني<sup>1</sup>.

المطلب الثاني: العدل و قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

#### 1- قطاع العدل:

يمثل مشروع إصلاح قطاع العدل احد مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة الجزائرية، والذي ترمي من وراءه إلى محاولة تحقيق التראה، وإقرار العدالة، والتأسيس لدولة الحق والقانون، كمتطلبات هامة في ظل الحكم الراشد. أما الجوانب المتعلقة بالتنظيم والتسيير، فيمكن تسجيل ملاحظة أساسية، وهي توجه قطاع

<sup>1</sup> - كمال، آيت زيان، حورية، آيت زيان، "الصيرفة الإلكترونية في الجزائر" المؤتمر العلمي الخامس نحو مناخ استثمار وأعمال مصرفية إلكترونية، 4، 5 جويلية 2007، جامعة فيلادلفيا، الأردن، ص 4 - 3 .

العدل في الجزائر إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهياكل الإدارية والتنظيمية للقطاع، ويمكن رصد أهم الاجازات في الآتي<sup>1</sup>:

**أولاً: الأنظمة المعلوماتية:** هي أنظمة موجهة لخدمة المواطن، والمتقاضي، ولتحسين الخدمات العمومية التي يقدمها مرفق القضاء، حيث أعطيت لها أولوية تتمثل في:

أ. النظام الآلي لتسيير الملف القضائي يسمح هذا النظام بـ:

1. تسيير الملف القضائي آلياً، منذ تسجيل القضية في المدني مصلحة تسجيل الدعاوى، إلى غاية صدور الحكم أو القرار، وفي المادة الجزائية منذ تحريك الدعوة العمومية، وصدور الحكم أو القرار إلى غاية تنمية العقوبة .

2. يمكن المواطن من الاطلاع على القضية التي تهمه من خلال الشاك الالكتروني، والحصول على المعلومة الخاصة به في الحين، دون تنقل للبحث عنها في مكاتب أمناء الضبط.

3. يسمح بإضفاء الشفافية على عمل القضائي، وفي التعامل مع المتقاضي.

4. المعالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة.

ب. النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي وهو نظام:

1. يتكفل بتسيير مساط وسلم التريل، منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية إلى غاية خروجه، والتمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بالإحرام مختلف أشكاله.

2. معالجة سريعة وفعالة لإجراءات العفو.

3. الحصول على بطاقة خاصة لكل مسجون يمكن الاعتماد عليها في حالة إفادة المسجون بالإفراج المشروط أو اتحاد أي إجراء آخر من طرف قاضي تنفيذ العقوبات.

**ج- نظام صحيفة السوابق القضائية:** هو نظام يمكن من خلاله تسليم الصحيفة رقم 03 للمواطن والصحيفة رقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير، ومن أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني، وكذلك يتم بواسطة هذا النظام معالجة عملية رد الاعتبار بقوة القانون بضعة آلية.

<sup>1</sup> - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، حوار وزير العدل حافظ الأختام الطيب بلعيز، منشور خاص بوكالة الأنباء

الجزائرية، الأحد مارس 2007، فن 10

د- النظام الآلي لتسيير الأرشيف التاريخي: يتكفل هذا النظام بعثة المسجونين أثناء فترة حرب التحرير الجزائرية، وهذا هدف حفظ الذاكرة الوطنية، وحدة لهذه الفئة التي تقدم إلى وزارة الغالب، هدف الحصول على شهادة التواحد بالسحى أثناء الثورة.

هـ- نظام تسيير الأوامر بالقبض: يهدف نظام تسيير الأوامر بالقبس إلى ضمان الحريات الفردية، العدل في خلال توفير قاعدة معطيات وطنية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في إطار القانون، وكذا الذين كف البحث عنهم، وهذا النظام متاح بأيدي الضبطية القضائية تستعمله في تنفيذ أوامر القضاء.

#### ثانيا: الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرار ورسم السياسات المستقبلية

الخريطة القضائية: تمثل نظام يسمح بالتعرف على ما تحتاجه الوزارة على المدى القريب، والبعيد للقضاة وأمناء الضبط، ومختلف الموظفين، إضافة إلى المياكل على المؤسسات العقابية.

الجدول التحليلي: يعبر عن نظام يسمح جمع كل الإحصائيات المتعلقة بالقطاع، والتي يمكن من خلالها إجراء حصيلة تساهم في رسم الإستراتيجية المستقبلية .

نظام تسيير المسار المهني للقضاة والموظفين: يهدف للوصول إلى تحسيد التسيير العلمي للموارد البشرية. نظام تسيير ملفات مساعدي القضاء: يمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بكل المعلومات المتعلقة مساعدي القضاء، بمختلف أصنافهم (الخبراء، الموثقين، المحامي، محافظي البع بالمزايدة، المترجمين)، وذلك للتعرف على تعييناتهم، حركة تنقلهم، أماكن الممارسة للنشاط ومختلف ما يتعرضون له من عقوبات تأديبية.

ومجمل هذه الأنظمة المعلوماتية المذكورة هي اليوم مطبقة، وتعمل ضمن هيكل قاعدي أساسي يسمى الشبكة القطاعية لوزارة العدل، كما يعتبر هذا الانجاز دعامة يضمن الديمومة، والاستمرارية لعصرنة قطاع العدل، ويضمن الأمن للمعلومات، انطلاقا من كونها شبكة داخلية، إضافة الى أن وزارة العدل تنفرد بممول لخدمات الانترنت يشمل مؤسسات قطاع العدل (Fournisseur de services Internet) الأمر الذي يجعل القطاع يسير في فضاء الاعلام والاتصال بالمواطن والمتقاضي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - المرجع نفسه، ص 11، 12.

ومن خلال تلك التطبيقات الخدمية استطاع قطاع العدل في الجزائر ان يصبح من اهم القطاعات التي سارت في مواكبة التطور التكنولوجي، بهدف عصرنه القطاع، والتحول للخدمة العمومية الالكترونية، لرعاية وحماية مصالح المواطن.

### ثالثا: خدمة الشباك الالكتروني عبر الانترنت

يهدف تكملة نظام المعلوماتية السابق جاء إطلاق خدمة الشباك الالكتروني لتطوير قطاع العدل وتقريبه من المواطن، وقد تجسد هذا في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الالكترونية، التي تمكن المواطن من الحصول على الإجابة المباشرة عن طريق بريده الالكتروني، وذلك بعد التشخيص للقضية، أو الاستفسار من قبل الخلية المشكلة من قضاة، ورجال القانون، وإطارات من وزارة العدل.

إضافة إلى ذلك يقوم الشباك الالكتروني كجهاز خدمة عمومية، بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسألة قانونية، من خلال إرشاده إلى الأركان المتخصصة لذلك علنة مستوى الموقع، ويقدم الشباك عددا من الوثائق القانونية، تضم تشكيلة مكتملة متعلقة بالتشريع الجزائري، والقوانين، والاتفاقيات الدولية الموجهة لرجال القانون، فضلا عن دلائل وكتيبات توضع تحت تصرف المواطن، كما تم تزويد الموقع بمنتهى يتم في إطاره تنظيم نقاش عاما دوريا حول مسائل الساعة الهامة، وذلك بغية نشر الثقافة القانونية، ووضع مصلحة الاستقبال والاستعلام والتوجيه في مختلف الجهات القضائية.<sup>1</sup>

### 2- قطاع التعليم العالي والبحث العلمي:

عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار عصرنه الإدارة ومواكبة التغيير الحاصل في بيئة الإدارة العامة، على محاولة الارتقاء بنموذج إداري يتماشى وأهداف منظومة التعليم العالي والبحث العلمي، اذ يمكن الانطلاق من أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأحد أساسيات الإدارة ال الكترونية، وإبراز دورها في مجال التعليم والبحث العلمي والتكوين، إذ أن هناك توجه واضح للارتقاء بالخدمات المقدمة للطلبة والأساتذة، من خلال الربط بين العديد من الجامعات، إضافة إلى توفير الشبكة لأساليب جديدة للتكوين.

إن أهمية التحول للإدارة الالكترونية، وتوفير فرص النجاح لأساليب وطرق عمل الجامعة، قد أصبح مطلب ضروري تمليه ظروف الواقع السياسي، والاقتصادي، والاجتماعي للشعوب المتحضرة، خاصة في ظل

<sup>1</sup> - م.، س، "في إطار عصرنه العدالة وتقريبها من المواطن، إطلاق شباك الالكتروني قانوني لإعلام المواطنين السبت المقبل"، جريدة الاحرار، العدد 3356، 4 مارس 2009، ص2،



التحول نحو مفاهيم التعليم الإلكتروني، والجامعات الافتراضية، والتعليم عن بعد، أحد المسارات الجديدة التي سطرت من قبل الدول المتقدمة، سعيا إلى تجسيدها في الواقع العملي داخل جامعاتها.

وفيما يتعلق بمختلف التحولات التكنولوجية الرامية إلى تطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ومفاهيم الحكومة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية، فإنه يمكن الانطلاق من مشروع اللجنة الأوربية (Avicenne) الذي يهدف إلى دعم مبادرة الجامعة الافتراضية، والارتقاء بمستوى، جامعات البحر الابيض المتوسط، عن طريق خلق روابط شبكية فيما بينها، تؤدي إلى تطوير نظم التعليم بواسطة التكنولوجيا.

و يطرح مشروع الجامعة الافتراضية العديد من الإشكالات، قامت بتحديدتها منظمة اليونسكو، التي اهتمت بدراسة هذا المشروع، حيث من بين التحديات التي سجلت هو مسألة التكلفة الباهظة، وهو ما يعيدنا إلى طرح فكرة الفجوة الرقمية، وأسبابها، وفي مقدمها العجز عن التكفل بالإنفاق التكنولوجي، كذلك ضرورة الانفتاح على القطاع الخاص، كأحد الأقطاب التي تغطي عجز الدولة، وفتح المجال أمامه للمساهمة في دعم مجال التعليم، والبحث والتكوين.

وهنا يمكن تسجيل الدور الرائد للممون لبياد (LEEPAD) ، وما يقوم به من دور هام في التغطية الشبكية ومحاولة تعميم النفاذ إليها، وذلك ضمن التوجه نحو انفتاح الشبكة على الزبائن، ومؤسسات التكوين حيث تحتوي على بناء قاعدي للموارد البيداغوجية ضمن الخط، ترقى إلى بعث وتنمية نظام التعليم عن بعد وترقيته<sup>1</sup>.

لقد تم الاعتماد على شبكة الانترنت لدى مؤسسات العليم العالي والبحث العلمي في العديد من المجالات إذ تتوفر العديد من المخابر، ومراكز البحث، والجامعات على التغطية الكاملة من طرف الشبكة، وهذا تماشيا مع حاجة القطاع الملحة إلى مواكبة التطور التقني والتكنولوجي.

وبالتالي البحث عن أساليب تطوير هذا القطاع، في ظل بروز مفاهيم، ومداخل جديدة لتحسين نوع خدمات هذا القطاع، وتطوير مردوديته، وهو ما أصبح يعبر عنه بجودة التعليم العالي ؛ فتطبيق الخدمات الإلكترونية في الجامعات الجزائرية يرمي بالأساس إلى تحقيق عدد من الأهداف تشمل التطوير النوعي وتحديث كامل طرق التسيير، بما يضمن السرعة العالية في أداء المهام، ويدعم تنمية مختلف الأنشطة

<sup>1</sup> - " Qui sommes - nous " , disponible sur: [http // www.djazair - connect / files / Presentation.ht](http://www.djazair - connect / files / Presentation.ht) page web consultée le: 17/09/2008.

المتعلقة بالبحث العلمي، والانصهار في مجتمع المعلومات، والاستفادة من الخبرات التي تكونها الجامعة، أو تقوم باستقطابها.

حيث عملت مختلف الجامعات الجزائرية، إلى جانب المراكز على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الإلكترونية، والتي يمكن استعراضها من خلال:

- التسجيلات الجامعية: حيث توفر الجامعة الجزائرية خدمات الكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد، وتمنحهم - الجامعة - فرصة للاستفادة من خدمات التسجيل الأولي عن طريق الانترنت بملء بطاقة الرغبات في شكل استمارة الكترونية، يتم إتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا عبر مواقع إلكترونية هي:

[www.mesrs.dz](http://www.mesrs.dz)

[www.orientation.ini.dz](http://www.orientation.ini.dz)

[www.ini.dz](http://www.ini.dz).

إذ تتم عملية التسجيل الجامعي الأولي وفق المراحل التالية<sup>1</sup>:

أ / ملأ وإرسال البطاقة الإلكترونية: إذ من خلال هذه المواقع يتمكن الطالب عبر منفذ الانترنت المجاني من المشاركة في الترتيب، حيث يتم إرسال البطاقة الإلكترونية للتسجيل المبدئي أو الأولي عبر مواقع الواب المبينة أعلاه، ويتمكن الطالب من الدخول عبر الرمز الشخصي الممنوح له ضمن كشف النقاط، وتعتمد عملية التوجيه على المعالجة المعلوماتية الوطنية لبطاقات الرغبات لحاملي شهادة البكالوريا.

كما يتم التعرف على قائمة الميادين، والجذوع المشتركة، والفروع التي يمكن للطلاب الجديد الاستفادة منها والتسجيل ضمنها، والتي يطلع عليها الطلبة من خلال المواقع الإلكترونية سابقة الذكر، ويقوم بتحميلها وبطباعتها.

كما يوفر تنبيه البرنامج المعلوماتي في الحين للطلاب الذي يقوم بعملية التسجيل، إذا ما قام بأي خطأ محتمل مثال: يرفض البرنامج المعلوماتي الاختيار الذي لا يتوافق مع علامة البكالوريا، وهو ما يسمح له بتفادي وتجنب خانة معينة من الاستمارة الإلكترونية الخاصة بالرغبات، وبالتالي فقدان الحق في احد الاختيارات، وهذا ما كان موجود أث ناء التسجيلات التقليدية.

<sup>1</sup> - La préinscription , guide du nouveau bachelier , ministère De L'enseignement supérieur et de la recherche scientifique , 2008 , p 6 , 10.

وبفضل الاستمارة الإلكترونية يمنح الطالب إمكانية تصحيح وتعديل لبطاقته مرة ثانية بعد إيداعها، أي تعديل وتصحيح الرغبات مرة ثانية ؛ غير انه في المرة الثانية تقبل الاستمارة الإلكترونية المودعة، وهي تمثل الاستمارة النهائية، والتي تحتوي على أسماء الفروع، ورموزها بشكل مرتب حسب رغبات الطالب ونتائجه.

**ب / مرحلة الاطلاع على نتائج التوجيه:** بعد إيداع الاستمارة الإلكترونية تخضع الاختيارات إلى نظام المعالجة المعلوماتية الوطنية، وضمن هذه المعالجة يتم الترتيب، والتوجيه، حسب الفروع مع الأخذ في الاعتبار نتائج المعالجة الوطنية. كما تظهر أهمية هذه الأخيرة في كونها توفر عنصر الحياد، وشفافية التعامل أثناء التوجيه، فالتعامل يتم آليا دون تدخل العوامل الأخرى، إذ يتم الاطلاع على نتائج التوجيه الخاص بكل طالب عبر زيارة وتفقد المواقع الإلكترونية الخاصة بالتسجيل الجامعي الأولي من خلال شبكة الانترنت عبر الخط مباشرة.

**ج / مرحلة تأكيد التسجيل:** بعد الاطلاع على نتائج التوجيه على المواقع سابقة الذكر تأتي مرحلة تأكيد التسجيل (confirmation)، وذلك عن طريق استمارة الكترونية يتم الحصول عليها عبر مواقع التسجيل أنفة الذكر.

**د / مرحلة الطعون:** وهي تتزامن مع مرحلة تأكيد التسجيل، حيث يمكن للطالب الذي وجه إلى فرع أو تخصص لا يرغب في التسجيل، والدراسة ضمنه، أن يقدم طعنا خاص حول توجيهه، وتتم الطعون كذلك عبر الخط فقط.

ومن خلال نموذج التسجيل الأولي عبر الانترنت الذي تم التطرق إليه، يمكن القول أن ذلك يترجم توجهها فعليا للمنظومة الجامعية لتطبيق الخدمات العامة الإلكترونية، الأمر الذي يسمح لها بأن تحقق بعض الامتيازات والانجازات والتي تشمل :

- القضاء على ظاهرة الطابور في مراكز التسجيل الأولي داخل الجامعات.
- تخفيض التكلفة (تكلفة السفر والتنقل الخاصة بالطلبة).
- ترشيد استخدام الموارد داخل الجامعات، والاحتفاظ بها للحاجة الملحة (كل موارد التنظيم).
- السرعة والدقة في تقديم الخدمات على الخط.
- مواكبة التطور الحاصل في منظومة التعليم العالي كما هو الحال لدى الدول المتطورة، كخطوة أساسية في التحول نحو الجامعات الافتراضية.

إضافة إلى ذلك تتيح مواقع التسجيل الأولي على شبكة الانترنت خدمات عامة الكترونية، تمكن الطالب من الاطلاع على شروط الاستفادة من الخدمات الجامعية (المنحة، الإطعام، النقل)، كما تعتمد الجامعة الجزائرية على شبكة الانترنت لتقديم بعض الخدمات العامة الالكترونية، وهذا ما يتجلى على بوابات الجامعات والمراكز الجامعية، من إتاحة للإعلان عن فتح المسابقات، وإعلان النتائج عن طريق موقع الجامعة، وهذا كله يرمي إلى التوجه نحو مشروع الجامعة الافتراضية، التي يتم التحضير لها ضمن إستراتيجية الجزائر الإلكترونية في آفاق 2013.

#### المبحث الثاني: التكوين المهني والتربية الوطنية.

على غرار القطاعات الأخرى شهد كل من قطاع التربية، والتكوين المهني في الجزائر بعض المبادرات في مجال الخدمة الالكترونية، والتي يمكن وصفها بالمبادرات المتواضعة نحو هذا الشكل من الخدمات، كونها تمثل بداية وانطلاقة أولية، حيث تمحورت تلك التحولات وفق الآتي:

**المطلب الأول: التكوين المهني.**

نتج عن برامج إصلاحية شاملة مست قطاع التكوين المهني، رؤية جديدة ترمي إلى جعل القطاع يساير برامج التكوين ذات الجودة العالية، خاصة مع التطور التكنولوجي النوعي، وضرورة الاستفادة من الثورة التكنولوجية؛ فتوجه التكوين المهني نحو تطبيق الخدمة العامة الإلكترونية، يهدف أساسا للرفع من مردودية هذا القطاع، والارتقاء بنموذج جيد للتسيير داخله. وتستفيد مؤسسات التكوين المهني العامة من شبكة الانترنت، تؤدي وظيفة الربط بين مختلف المصالح الإدارية ومراكز التكوين المهني، ومن ثم فقد استطاعت هذه المؤسسة التوصل إلى بث

دروس افتراضية عبر الشبكة المحلية، ويهدف الربط الشبكي بين مؤسسات القطاع في برنامج واحدة إلى بناء قاعدة معطيات بها شقين<sup>1</sup>:

-المعلومات المتعلقة بالجانب الإداري، التجهيزات والموارد البشرية والمالية المعلومات المتعلقة بالجانب البيداغوجي: مثل تسيير وهندسة التكوين وهو ما تؤديه ضمن عدد من الفروع والاختصاصات، وكذلك رزنامة التكوين والمتربصين وقاعات الدروس والمحاضرات إضافة إلى مشاريع أخرى خاصة بمؤسسات التكوين المهني، مثل نظام المعلومات، والذي يقدم مؤسسات التكوين المهني في خريطة جغرافية رقمية، كما سعت

<sup>1</sup> -مقدم، عبيرات، زيد الخير، ميلود، مرجع سابق، ص 171.

مؤسسات التكوين إلى تدعيم ذلك بكتالوج حول مختلف التجهيزات بالقطاع وخصائصها التقنية، وبجزء من التحاليل للإحصائيات وفقا للمعطيات الرقمية.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: قطاع التربية الوطنية.

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

**1مستوى التعليم النظامي:** هنا تسجل مبادرات محتشمة لا تتعدى شكل الخدمات الظرفية مثل ما يتعلق الأمر بالإعلان عن نتائج شهادة التعليم الأساسي، وشهادة البكالوريا على شبكة الهاتف النقال موبيليس، أو على شبكة الانترنت.

**2-2مستوى التعليم عن بعد:** يقدم هذا المستوى خدمات عامة إلكترونية للطلبة الذين يتلقون دروس التعليم عبر الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بع (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 تعلم الإعلام الآلي واللغات الأجنبية، كما يقدم الموقع جملة من الفروض والامتحانات للتحميل إلكترونيا، وغيرها من الخدمات.<sup>2</sup>

1 - المرجع السابق، ص 171.

2 - الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد، التسجيل عبر الانترنت، وزارة التربية الوطنية، متاح في:

http://www.onefd.edu.dz، تاريخ الاطلاع: 03، 2009/10/

خاتمة

A decorative flourish consisting of a central floral motif with four petals, from which two symmetrical, flowing lines extend outwards to the left and right, ending in small circular curls.

### الخاتمة:

تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة، إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة، والمعدات، وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتقدم حلولاً للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي .

إن نوعية الإدارة في ظل التحولات الإلكترونية والرقمية قد بدأت تتشكل، بإعادة هيكلة شاملة لمفاهيم البنى التنظيمية، والمؤسسية، النظم المالية، والإدارية، والسلوكية، والتقنية، نحو غاية الارتقاء بفعالية الإدارة في كافة جوانبها، وأبعادها الكمية، والنوعية ومعايير الكلفة والتوقيت، والرضا العام للمستهلكين والعاملين والمستثمرين.

لقد أصبح من الضروري على كل الحكومات، الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الإلكترونية، والانطلاق مما تتيحه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كأداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية، وتساهم بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين، وترفع من مستوى رقابة الفرد على كل ما تؤديه المنظمات العامة من خدمات، بما يتيح درجة عالية من الجودة على وظائفها، والتي في مقدمتها تقديم الخدمات العمومية .

بذلك مثلت الإدارة الإلكترونية مطلباً هاماً تفرضه التحولات الإلكترونية، وتنتهجه برامج الإصلاح الإداري، كمرحلة ضرورية في ظل العصر الرقمي، والانفتاح على المجتمعات العالمية والتفاعل الإنساني، وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي لمؤسسات الخدمة العمومية، الرامي إلى القضاء على التحديات البيروقراطية، وتسهيل مهمة طالبي الخدمات العمومية، فالخدمات العامة الإلكترونية نسق خدمي بديل، يكرس الرقابة والشفافية، ويمنع المحاباة، والرشوة والمحسوبية، خاصة إذا كان التعامل يتم بشكل افتراضي وفق مقولة اتصل ولا تنتقل، وهو ما جعل الإدارة الإلكترونية تمثل الخيار التنظيمي الأول لجميع مؤسسات الخدمة العامة، ولا سبيل لترشيد الخدمات إلا بالتحول للنموذج الإلكتروني الخدمي منها، لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات، ولما تضيفه من قيم الخدمة العامة المعقنة. من خلال دراستنا لموضوع الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة بالجزائر في تحديد الأطر المفاهيمية للإدارة الإلكترونية والآليات المتبعة من الجزائر في تحقيق هاته الخدمة، إستخلصنا مايلي:

- تطور مفهوم الإدارة وفق مقتضيات الفترة حيث توسع إلى الإدارة الإلكترونية في ظل العمولة وإفرازاتها.
- تأثر الإدارة بالتكنولوجيا إلى حد عصرنة جل القطاعات.
- تعدد مفاهيم الإدارة الإلكترونية لتشمل عصرنة كل المعطيات والبيانات بشكل كلي.
- إن ظهور الامن الإلكتروني مرتبط بظهور الحاسب الآلي، وشبكة الأنترنت، حيث إعتمدت الإدارة الإلكترونية من خلال العصرنة والتحيين.
- أقامت الجزائر عمليات العصرنة وفق مراحل،
  - التحيين: إدخال البيانات الخاصة في الخوادم.
  - العصرنة ربط المعطيات والخوادم بالشبكات.
  - الرقمنة: إجراءات التخلي عن الأوراق.

### المقترحات:

- توفر المتطلبات المادية التقنية الأساسية لانتشار العمل عن بعد والمتمثلة في الأجهزة المطلوبة وملحقاتها، والانترنت، والدعم الفني.
- العمل على توفير مراكز للتدريب والتأهيل للعمل عن بعد.
- العمل على نشر ثقافة العمل عن بعد في المؤسسات كتوجه جديد تنتهجه المنظمات.
- دعم الدراسات العلمية الموجهة نحو تفعيل العمل عن بعد.
- تنمية وعي الموظفين حول أهمية العمل عن بعد كخيار استراتيجي من خلال الدورات والندوات والمحاضرات والمطبوعات...
- إصدار تشريعات وقوانين التي تنص على التوجه نحو العمل عن بعد، والتي تضمن حقوق الموظفين عن بعد.
- دعم السياسات التي تتجه وتشجع العمل عن بعد.
- الاستفادة من تجارب الدول التي انتهجت أسلوب العمل عن بعد لزيادة كفاءة وفاعلية استخدامه حتى يكون خيار مستقبلي ناجح.
- تعميم الرقمنة من خلال توفير بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.



- التحديث المستمر لقواعد البيانات لتوفير آخر ما يستجد منها لتمكين مواردها البشرية من رصد كل التغيرات ومواكبتها .
- ينبغي على الجهات الرسمية توفير البنية التحتية ووسائل الاتصال الحديثة حتى يتسنى للمؤسسات زيادة العمل به.

قائمة

المصادر والمراجع



قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

1. ياسين، سعد غالب، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005.
2. محمد، محمود الطعمنة، طارق، شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الأردن، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
3. عمار، بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار الغرب الإسلامي، 2008.
4. علاء، عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية، الأردن، دار وائل للنشر.
5. ثابت، عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، دون بلد النشر، الدار الجامعية، 2001.
6. عبدالحميد، محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، دون بلد النشر، منشورات ELGE 1997.
7. علي، زغود، المؤسسات العمومية والإدارية، تعريفها، طبيعتها القانونية، الشخصية المعنوية، الجزائر، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية، دونتا ريخنشر.
8. أحمد ، عثمان طلحة ، إدارة المؤسسات العامة في الدول النامية منظور استراتيجي ، الأردن دار الحامد للنشر والتوزيع، 2008.
9. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء، " تعليمات استعمال بطاقة الشفاء للمؤمن له اجتماعيا "، مطبعة الضمان الاجتماعي، نوفمبر 2007.

مذكرات:

10. سعيد، بن معلا العمري، " المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ "رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003.
11. علي، حسن باكير، " المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية"،مجلة آراء حول الخليج، الامارات العربية المتحدة، العدد 23، مركز الخليج للأبحاث، 2006، متاح في :8تاريخ الاطلاع: 2009/01/13.
12. بدر، بن محمد المالك، "الأبعاد الادارية والامنية لتطبيقات الإدارة الالكترونية في المصارف السعودية (دراسة مسحية)"، رسالة ماجستير في العلوم الادارية غير منشورة، قسم العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007.

13. رأفت، رضوان، "الإدارة الالكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة"، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، 2004.
14. إيهاب، خميس أحمد مير، "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، (دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين)"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007.
15. حفيظة، بومائلة، " علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال والمعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث: الجزائر "، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم السياسية، فرع تنظيمات سياسية وإدارية، جامعة باتنة، 2003.
16. عبد القادر، براتيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، (دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر) "، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006 / 2007.
17. عبد القادر، براتيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، (دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر) "، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006 / 2007.

#### المجلات:

18. أحمد، درويش، الشفافية والنزاهة حلمنا القادم، "نشرية تكنولوجيا الإدارة"، العدد الثامن، فيفري / مارس 2007، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، مصر.
19. ابراهيم بختي، " الانترنت في الجزائر"، مجلة الباحث، عدد 01، جامعة ورقلة، 2002.
20. سهام، بلقمرى، التعليم الالكتروني: رؤية مستقبلية جديدة، الجزائر مودجا، " مجلة علوم انسانية"، العدد 32، جانفي 2007، متاح في: [www.ulum.nl](http://www.ulum.nl)، تاريخ الاطلاع: 13/11 / 2008.
21. محمود، محمود، " النقود الالكترونية وأثرها على المصارف المركزية في إدارة السياسة النقدية "، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 09، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع - عين مليلة - الجزائر، مارس 2006، نقلا عن: سحنون محمود، الجهاز المصرف والبطاقات البلاستيكية، مؤتمر تشريعات عمليات السوق بين النظرية والتطبيق، كلية القانون با لتعاون مع قسم العلوم المصرفية والمالية، جامعة اليرموك، 22 / 24 ديسمبر 2002 - أريد - الأردن.
22. عماري، عمار، واحرون، " واقع الاقتصاد الحديد في العالم العربي والاسلامي "، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، عدد 5، 2007.

23. م. ، س ، " في إطار عصرنة العدالة وتقريبها من المواطن ، إطلاق شبك الكتروني قانوني لإعلام المواطنين السبت المقبل " ، جريدة الاحرار ، العدد3356 ، 4 مارس ، 2009.

#### الملتقيات:

20. مقدم، عبيرات، زيد الخير، ميلود، " متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة والكفاءات البشرية " ، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 09/10 مارس 2004.

#### المؤتمرات:

21. كمال ، آيت زيان ،حورية ، آيت زيان ، "الصيرفة الالكترونية في الجزائر "المؤتمر العلمي الخامس نحو مناخ استثمار وأعمال مصرفية إلكترونية ، 4 ، 5 جويلية 2007 ، جامعة فيلادلفيا ، الأردن.

#### مراسيم:

22. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي رقم 98 - 257 المؤرخ في 25 أوت 1998، المتعلق بضبط شروط و كفاءات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 63، 4 جمادى الأولى، 1419 هـ الموافق ل: 26 أوت 1998.

23. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي رقم 2000 - 307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000، المتعلق بضبط شروط و كفاءات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها الجريدة الرسمية، العدد 60، الصادر في: 17 رجب 1421 هـ الموافق ل: 15 أكتوبر .

#### مناشير:

24. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة البريد والمواصلات، " إصلاح وتطوير قطاع الاتصالات في الجزائر " ، ( وثيقة عمل مقدمة من ادارة البريد والمواصلات الى الاجتماع العربي التحضيري الثاني للقممة العالمية مجتمع المعلومات )، تونس، 15/16 / أفريل / 2002.

25. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 2000 -03 ، المؤرخ في 05 أوت 2000، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات، الجريدة الرسمية، العدد 48، الصادر في 06 جمادى الأولى 1421 هـ الموافق ل: 06 أوت 2000.

26. لجنة خبراء الإدارة العامة، المجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة، " تعزيز قدرة الإدارة العامة على تنفيذ إعلان الأمم المتحدة بشأن الألفية "، موجر تقرير الأمانة العامة، بيروت، 2002.

27. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الشؤون الخارجية، كلمة عبد العزيز بوتفليقة رئيس الجمهورية في افتتاح ندوة الحكومة والولاية بقصر الأمم، 06 / 25 / 2006،  
متاح في: [http://193,194,78,233/ma\\_ar/stories.php?story=06/06/26/9345](http://193,194,78,233/ma_ar/stories.php?story=06/06/26/9345)  
تاريخ الاطلاع: 2008/08/19  
مواقع الكترونية:

1. تصريح نور الدين بوفارة المكلف بالاعلام لدى المديرية العامة للبريد، " يومية المساء "، متاح في:  
تاريخ الاطلاع: 23/09/2009

[/http://www.el-massa.com/ar/content/view/1964/41/](http://www.el-massa.com/ar/content/view/1964/41/)

2. الإذاعة الوطنية الجزائرية، نشرة الأخبار، الثانية مساء، يوم 06/10/2009.  
شبكة الاعلام العربية متاح في: تاريخ الاطلاع: 2009/08/14  
[http://us.moheet.com/show\\_news.aspx?nid=234](http://us.moheet.com/show_news.aspx?nid=234)

" La carte ccp " , algerie poste , Disponible sur: [www.posta.dz](http://www.posta.dz).page web consultée le: 23/12/2008.

3. تصريح وزير البريد وتكنولوجيا الاتصال، جريدة الأحداث، يوم 11 ماي 2009، العدد 2131، متاح في :

[www.elahdath.net/index.php?Option=com\\_content&task=view](http://www.elahdath.net/index.php?Option=com_content&task=view)، تاريخ الاطلاع: 05 / 12 / 2009

4. غنية، قمر اوي، البطاقات المغناطيسية، متاح في :

<http://www.echoroukonline.com/ara/index.php?News=35466>، تاريخ الاطلاع: 2009/04/17

5. " Carte de retrait électronique d'Algérie Poste: Intégration de l'option paiement à partir d'aout , Le courrier d'Algérie " , disponible sur: <http://www.algeria-isp.com/article.php?articleid> , Page web consultée le: 19/10/2009

6. " Qui sommes - nous " , disponible sur: <http://www.djazair-connect.com/files/Presentation.htm> page web consultée le: 17/09/2008.

7. La préinscription , guide du nouveau bachelier , ministère De L'enseignement supérieur et de la recherche scientifique , 2008 .

8. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، حوار وزير العدل حافظ الأختام الطيب بلعيز ، منشور خاص بوكالة الأنباء الجزائرية ، الأحد مارس 2007 ، فن 10

9. الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد ، التسجيل عبر الانترنت ، وزارة التربية الوطنية ، متاح في

تاريخ 03 الاطلاع <http://www.onefd.edu.dz> 2009/10/

10. Riadh , Bouriche, " Le rôle des TIC dans la bonne gouvernance " , participation avec cette communication au séminaire national intitulé,

Informations et société de la connaissance , Lafaculté des sciences sociales et humaines, Université Mentouri Constantine- Algérie, organisées 18/19 avril 2009.

11. Jacques, Sauret , "**efficacité de L'Administration et Service à**

**L'Administraté**": Les Enjeux de L'Administration ElectroniQue , Revue

12. Française d'aministration publique , ecole nationale d'administrative, N° 110 , 2004 .

**Fournisseur d'accès Internet "**, disponible sur "13.

14. [www.posttelecom.dz/provider.htm](http://www.posttelecom.dz/provider.htm).page web consultée le: 09 /12/2008.

15. **Développement de l'administration électronique: La révolution tranquille "** , disponible sur: <http://news.fibladi.com/site/?page=actualite> algérienne & = newsdetailnews1 & ida = 43775 , page web consultée le: 21 /12/2009.

16. Nadia chattab "économie, tic et bonne gouvernance en algérie", Disponible sur: [www.dst.cerist.dz/ Seminaries / communications](http://www.dst.cerist.dz/Seminaries/communications): page consultée le 10/11/2008.

17. "**Cyber park "** , Disponible sur: [www.sitickarcouche22.pdf](http://www.sitickarcouche22.pdf).page web consultée le: 13/06/2008

18. Ajrami , Duri , "**the arab inter net standards organization Boosting the internet industry "** , e - All , Dubai , Issue N ° 34 , August 2006 , p14  
19. حفيظة، بومائلة، مرجع سابق نقلا عن :

Kamel benelkadi , **les craintes des providers** , El watan du30septembre 2002  
20. الحجب والرقابة والمصادرة، متاح في: تاريخ الاطلاع: 07/06/2009 :

[www.openarab.net / reports / net2006 / algéria.shtml](http://www.openarab.net/reports/net2006/algéria.shtml)

21 . ليلي، ك، نحو رقابة شديدة على مقاهي الانترنت، متاح في:

[http // www.el-bilad.com/article.php ? codear = 4010](http://www.el-bilad.com/article.php?codear=4010)  
تاريخ الاطلاع: 27/09/2009.

République algérienne démocratique et populaire , "**e - commissino , e -** .21

**Algérie2013 Synthes "** , décembre 2008 , p7,8.

22. ف، بعيط، " الحكومة الالكترونية هدفها تقليص البيروقراطية وتحريك الاقتصاد "، متاح في:

<http://www.sawtalahrar.net/online/modules.php?name=News&file=article&sid=7>

تاريخ الاطلاع: 11/09/2009

23. على، قسمية، نوار حرز الله الحكومة الإلكترونية ليست بعيدة، الإذاعة الوطنية الجزائرية،

08/02/2009، متاح في :

<http://www.radioalgerie.dz/?p=2426>، تاريخ الإطلاع: 18/09/2009

**"Le développement de l'économie numérique "** , disponible sur: ttp: "**24.** -  
[//www.gouvernement.fr - / gouvernement / conseil - des - ministres - du - 9 -](http://www.gouvernement.fr/gouvernement/conseil-des-ministres-du-9-avril-2008)  
avril - 2008 , page web consultée le: 08/08 /2009.

25. " **Utilisation de la carte CCP** " , Le facteur , Direction de la communication d ' Algérie poste , N ° 63 , Janvier 2009 , p 09.
26. **conditions générales de fonctionnement de la carte CCP** " , Algérie poste



ملخص:

تناولنا في دراستنا تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر والتي كنا نهدف من خلالها الى إزالة الغموض حول مفهوم الحكومة الالكترونية ومعرفة مدى تطبيقها على ارض الواقع إضافة الى السياسة العامة هي هيئات القطاع العام لتحسين مستوى الفاعلية و الكفاءة للحكومة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تؤثر على علاقة المواطن و باستطاعة الحكومات دفع فكرة الحكومة الالكترونية في مراحلها المتعددة من خلال تكوين رؤية الكترونية وضمن التزام السياسي الفعال لعمليات صنع السياسة العامة وتضمن احتياجات وراء الجهات المعنية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، الخدمات العمومية.

**Abstract :**

In our study, we discussed the experience of e-government in Algeria, through which we aimed to demystify the concept of e-government and to know the extent of its application on the ground. In addition, public policy is the public sector bodies to improve the efficiency and efficiency of the government by using information and communication technologies that affect their relations with the citizen and Governments can push the idea of e-government in its multiple stages by creating an electronic vision, ensuring effective political commitment to policy-making processes, and incorporating the needs and views of stakeholders.

**Keywords :** electronic management, public services.