

جامعة أحمد دراية أدرار



كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية

الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر (2013 - 2018)

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر علوم سياسية تخصص:
تنظيم سياسي وإداري

إشراف الدكتور:

د. مشاور صيفي

إعداد الطالبة :

• مومنين فاطمة الزهراء

لجنة المناقشة:

رئيساً	جامعة أدرار	د. الهلي عبد القادر	الدكتور
مشرفاً ومقرراً	جامعة أدرار	د. مشاور صيفي	الدكتور
مناقشاً	جامعة أدرار	أ. زين العابدين علي	الأستاذ

السنة الجامعية : 2018/2019

شكر وتقدير

الحمد لله على نعمه وإحسانه والشكر له على توفيقه وامتنانه

ثم الصلاة على خير رسله وأنبيائه الداعي إلى رضوانه والقائل "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

وتأدب بأداب طالب العلم، أتقدم بخالص الشكر إلى من كان لهم له الفضل في تعليمي وبلوغي هذا المقام: أساتذتي الكرام وأخص بالذكر الدكتور: "مشاور صيفي" الذي كان له بالغ الأثر في إثراء هذا العمل من خلال قبوله الإشراف عليه وتوجيهاته السديدة.

الشكر موصول إلى لجنة المناقشة، و على رأسهم " الدكتور : "الهلي عبد القادر" وكذا الأستاذ "زين

العابدين علي" لقبولهم مناقشة هذا العمل وإثراءه وتقديم

و جميع أستاذة قسم العلوم السياسية بجامعة أدرار

جملة من التوصيات التي تزيد من هذا العمل جمالا ورونقا.

هذا والشكر موصول إلى كل من كانت له يد العون في هذا العمل من قريب أو بعيد

فلهم مني جزيل الشكر مع تمنياتي لهم بالتوفيق والنجاح في المشوار

• إلى من نستهم الأقلام ولهم في القلب وجدان شكر من القلب إلى القلب .



خطة الدراسة:

مقدمة

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي النظري للخدمة العمومية الالكترونية والمفاهيم المشابهة

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية.

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية الالكترونية

المطلب الثاني: مبادئ وأهداف الخدمة العمومية الإلكترونية

المطلب الثالث: أساليب وتقنيات تقديم الخدمة العمومية الكترونيا.

المطلب الرابع : مراحل التحول نحو الخدمة العمومية الالكترونية.

المبحث الثاني: المفاهيم المشابهة للخدمة الالكترونية (الإدارة الالكترونية والتجارة الالكترونية).

المطلب الأول: مفهوم الإدارة العمومية الالكترونية

المطلب الثاني: مفهوم التجارة الإلكترونية الحكومية.

الفصل الثاني: واقع الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر 2013 – 2018.

المبحث الأول: الجاهزية الالكترونية في الجزائر.

المطلب الأول: بؤادر التحول الالكتروني في الجزائر.

المطلب الثاني: مؤشرات جاهزية الحكومة الالكترونية في الجزائر.

المبحث الثاني: إستراتيجية الجزائر للانخراط في الخدمة العمومية الالكترونية.

المطلب الأول: أهداف ومحاور إستراتيجية الجزائر الإلكترونية:

المطلب الثاني : نماذج قطاعية للخدمات العمومية الالكترونية في الجزائر.

المطلب الثالث: معوقات تطبيق الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر.

الخاتمة.

مقدمة

يعد العصر الحالي عصر المعلومات والاتصالات نظرا للتطورات السريعة، و في ظل انتشار استخدام شبكة المعلومات العالمية الأنترنت مما أدى إلى الانتقال من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الالكترونية، فنشأ ما يعرف بالإدارة الرقمية أو الإدارة الالكترونية، حيث أفرز التحول نحو الإدارة الالكترونية العديد من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية، حيث وفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات ونقله نوعية في نموذج الخدمة العمومية.

إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الالكترونية يمثل توجهها عالميا ، يشجع على تبني نظم الخدمات الالكترونية ، التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية ، حيث كان هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة توجت بنجاح كبير في مناطق منها وعرفت تحديات وصعوبات في دول أخرى ، ولعل هذه النجاحات وفي المقابل لها المعوقات هي بحاجة إلى القيام ببحوث ودراسات عميقة تمكن من معرفة متطلبات ومعالم الإنجازات ومواصلة البحث بغية الكشف عن بعض التحديات والمعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية كأساس لترشيد الخدمة العمومية.

الجزائر بدورها سعت إلى تطبيق الخدمات الإلكترونية من خلال تجسيد الإدارة الإلكترونية، لاسيما من خلال تجسيدها لمشروع الجزائر الإلكترونية الذي يعتبر نقطة تحول كبير في مجال تطوير الخدمات العمومية، ورغم العراقيل التي واجهت تطبيق هذا المشروع لاسيما من حيث انعدام الجاهزية الالكترونية في الجزائر، إلا أنه تم تطبيق الخدمات الالكترونية في القطاعات المهمة مثل وزارة الداخلية ووزارة البريد والمواصلات ووزارة العدل والضمان الاجتماعي والقطاع البنكي والتعليم العالي والبحث العلمي.

ومن هنا نجد أن المؤسسات و المنظمات بنوعيتها العام والخاص، تتطلع إلى إلغاء التعامل التقليدي للإدارة و التوجه إلى ما يعرف بالخدمة العمومية الإلكترونية لتحقيق رغبات المواطنين، حيث نرى أن السلطات الجزائرية تسعى لمواكبة عصر المعلوماتية، فنلاحظ جهودًا لتجسيد الخدمات العمومية الإلكترونية في كافة القطاعات والإدارات العمومية.

- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها واقع الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر (2013 إلى 2018) انطلاقا كون أن التحول نحو الخدمات العمومية الالكترونية أصبح حتمية عالمية وإستراتيجية لا مفر منها لمواكبة التطور المذهل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وترشيد الخدمات العامة وتحسينها: بالتالي فأهمية هذه الدراسة تأتي من العناصر التالية:

تتضح أهمية البحث من خلال تناولنا موضوع يتعلق بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لصالح تطوير العمل الإداري في الإدارات العامة الجزائرية وكذلك جدية موضوع الخدمة العمومية الالكترونية الذي ظهر في أواخر القرن القرن 20، قلة الدراسات حول الموضوع مما يجعله يتصف بالغموض وعدم الوضوح لدى العديد من الدارسين.

- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف:

- ✓ إزالة الغموض وضبط مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية.
- ✓ محاولة التعرف على إستراتيجية الجزائر للانخراط في الخدمات العامة الإلكترونية ورصد أهم القطاعات التي تبنت هذه الخدمات الإلكترونية.
- ✓ التعرف على البيئة التي أعدتها الجزائر لإخراج مشروع الإدارة الإلكترونية وبالتالي الخدمات الإلكترونية.
- ✓ تسليط الضوء على أهم الصعوبات التي تحول دون تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر.

- مبررات اختيار الموضوع.

المبررات الذاتية: الاهتمام الشخصي بموضوع الخدمة العمومية الالكترونية باعتبارها تمثل مرتكز النهوض بجودة الحكم.

المبررات الموضوعية: وتنتج عن هذا الأخير من القيمة العلمية لموضوع الخدمات العامة الالكترونية وتوفر عنصر الجدة في الموضوع ومحدودية الدراسات والأبحاث التي تعتنى به.

- أدبيات الدراسة:

في حدود اطلاعنا على موضوع الخدمة العمومية الإلكترونية يمكن رصد أهم الدراسات العربية في موضوع الخدمة العمومية الإلكترونية ومنها:

1 . الدراسة التي قام بها بوقلاشي عماد من خلال مذكرة ماجستير في علوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03 سنة 2011 تحت عنوان الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية و دراسة حالة وزارة العدل، وتناولت هذه الدراسة مفاهيم وأهداف الإدارة الالكترونية ومساهمتها في تحسين أداء وزارة العدل، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الإدارة الالكترونية تلعب دورا في تحسين أداء الإدارات العمومية، لهذا أفادتنا هذه الدراسة في الجانب النظري المفاهيمي، ولقد ركزت على قطاع واحد وهو قطاع العدالة ما يجعل هذه الدراسة لا يمكن تعميمها على باقي الإدارات العمومية، على خلاف دراستنا التي تطرقنا فيها إلى قطاع البريد والمواصلات والجماعات المحلية.

2 . الدراسة التي قام بها عاشور عبد الكريم من مذكرة الماجستير كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة متنوري، قسنطينة سنة 2010 تحت عنوان: دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، تهدف هذه الدراسة إلى إزالة الغموض والوصول إلى نجاعة الإدارة الالكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية، تبعا للنموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية.

و من أهم النتائج المتوصل إليها أن الإدارة الإلكترونية تلعب أهمية بالغة في بناء وترقية الخدمات العمومية الإلكترونية بما يحقق النزاهة والرقابة وسرعة الاستجابة، وتتشابه هذه الدراسة مع دراستنا بحيث أفادتنا في الجانب المفاهيمي والنظري، و إلى ما تطرقت إليه من تحليل التجربة الجزائرية الإلكترونية.

3 - دراسة الطالبتين " إيناس بوركو و خديجة بوعشبة " تحت عنوان "تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفعاليات الإدارة المحلية الجزائر"، مذكرة ماستر، جامعة جيجل، كلية الحقوق العلوم السياسية، 2017. تهدف هذه الدراسة إلى إبراز فعالية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة المحلية في الجزائر، من خلال قياس واقع والبنية الرقمية ومدى مواكبتها للتطورات، وإبراز دورها في تحسين الخدمة العمومية، ومن النتائج المتوصل إليها أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ساهمت بشكل كبير في الانتقال إلى الخدمات الإلكترونية والقضاء على أشكال الإدارة التقليدية، وهذا ما يتشابه مع دراستنا، ويكمن الفرق من خلال تركيزهم على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحقيق الإدارة المحلية، حيث نجد دراستنا شملت واقع الخدمة الإلكترونية والإستراتيجية التي انتهجتها الجزائر لذلك.

- إشكالية الدراسة.

و عليه فإننا إذ نحاول البحث في هذا الموضوع نظرا لأهميته، فإننا نحاول الإجابة على الإشكالية التالية:

• ما هو واقع الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر؟

ويتفرع عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ✓ ما مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية؟ وما علاقتها بالإدارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية؟
- ✓ ما هي حقيقة الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر (2013 . 2018)؟ ما هي معيقات تطبيقها؟

- الفرضيات:

1. أدى التطور التكنولوجي إلى ضرورة إعادة النظر إلى أساليب الممارسات الإدارية التقليدية.
2. التحول نحو الخدمة العمومية الالكترونية أدى إلى ضرورة النظر في كثير من الممارسات الإدارية نتيجة فشل نمط الإدارة التقليدية.
3. إستراتيجية الجزائر للإنخراط في الخدمات الالكترونية هدفها مواكبة حركة التقدم في المجال التكنولوجي وتعزيز كفاءات الإقتصاد الوطني والمؤسسات والإدارات العمومية وتقريب المواطن أكثر من الإدارة، وتبسيط الإجراءات الإدارية.

مناهج الدراسة.

للقيام بهذه الدراسة انتهجنا المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، و الذي يركز على الوصف الدقيق و التفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية، ويتحلى الإعتماد على هذا المنهج من خلال سرد و وصف وتحليل أهم خصائص ومبادئ الخدمة الالكترونية، وكذلك واقع الخدمة في الجزائر، و إستراتيجية الجزائر للإنخراط فيها، وأهم النماذج القطاعية للخدمات الالكترونية فيها.

- حدود الدراسة (المكانية والزمانية).

تتطرق إلى دور وواقع الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر (2013 إلى 2018) وبعض النماذج القطاعية التي حققت قفزة من خلال تقديم خدمات الكترونية في المرافق العامة؛ خاصة و أن الجزائر باشرت انخراطها في الخدمات العمومية الإلكترونية في هذه الفترة في عديد القطاعات ، باستصدارها للأطر القانونية المنظمة للعملية و التي جاءت مكملة للجهود التي انطلقت منذ 2008.

الحدود المكانية لموضوع الدراسة فهو يركز على الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر.

- تقسيم الدراسة:

من أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين رئيسيين:

تطرقنا في الفصل الأول الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية الالكترونية والمفاهيم المشابهة، وتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين المبحث الأول نتناول فيه مفهوم الخدمة الالكترونية وخصائصها ومبادئها وأساليب وتقنيات الخدمات الالكترونية ومراحل التحول نحوها.

أما المبحث الثاني خصصناه للمفاهيم المشابهة فتطرقنا إلى الإدارة العمومية الالكترونية التي تعتبر فيها الخدمة العامة الالكترونية كأحد افرازاتها وكذلك التجارة الالكترونية الحكومية وتعريفها وتناولنا أهم المبادئ والخصائص والمجالات والأهمية التي يلعبانها.

أما الفصل الثاني خصصناه لواقع الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر من (2013 إلى 2018) من تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول تناولنا الجاهزية الالكترونية في الجزائر والذي تطرقنا فيه إلى بؤادر التحول الالكتروني ومؤشرات الجاهزية الحكومية الالكترونية.

أما المبحث الثاني سنتناول إستراتيجية الجزائر للانخراط في الخدمة العمومية حيث تطرقنا إلى أهداف ومحاول الإستراتيجية وكذلك إلى نماذج قطاعية للخدمات العمومية الالكترونية في الجزائر، واخترنا قطاع البريد والمواصلات وخدمات بوزارة الداخلية الجماعات المحلية كنموذج، وفي الأخير تطرقنا إلى معيقات تطبيق الخدمات العمومية الالكترونية.

لنخلص في الأخير إلى خاتمة عرضنا فيها أهم النتائج المتوصل إليها

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية الالكترونية والمفاهيم المشابهة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية الإلكترونية والمفاهيم المشابهة

سنتناول في هذا الفصل الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية الإلكترونية والمفاهيم المشابهة منها الإدارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، وذلك للدور الذي يلعبه هذا الإطار المفاهيمي في مختلف الدراسات والأبحاث وسنتطرق إلى توضيح العناصر الرئيسية لهذا الموضوع، ومحاولة ضبط المفاهيم الرئيسية لكل من الخدمة العمومية الإلكترونية والإدارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، حيث أصبحت من الركائز الجوهرية في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، في الفترة التي يعرف فيها العالم قفزة غير مسبوقة من عالم مادي قائم على المادة إلى عالم رقمي قائم في بيئة افتراضية كان لزاما على الحكومات مجاراة هذه التغيرات وابتكار مفاهيم جديدة تتلاءم معها، خاصة مع التطور في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الذي أحدث تغيرا جوهريا في شكل ودور الإدارات والأجهزة الحكومية وعلاقتها مع بعضها البعض ومع المواطنين.

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية.

يعتبر مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية مفهوما مهما و جديدا رافق التطور الذي عرفته الإدارة العمومية الإلكترونية وقد ارتبط بالدور المتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات من أجل تحسين الخدمات والقضاء على المشكلات الإدارية، والتجسيد الحقيقي والمنفذ لسياسة الدولة.

ولذلك 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.

سنتناول في هذا المبحث تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية وخصائصها ثم مبادئها وأهدافها وأساليبها وتقنياتها ومراحل التحول نحوها.

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية

بالرغم من حداثة مصطلح الخدمة العمومية الإلكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح، ونبداً بتعريف الخدمة، ثم تعريف الخدمة العمومية، ثم تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية.

1 - تعريف الخدمة: هي عبارة عن أنشطة غير ملموسة تحدث من خلال عملية تبادلية من الطرفين، وقد تكون مقترنة بمنتج مادي أو العكس مع عدم إمكانية نقل ملكيتها.⁽¹⁾

ويعرفها "فليب كوتلر" بأنها: "نشاط أو إنجاز مرتبطة بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة، ولا ينتج أية ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون".

2 - تعريف الخدمة العمومية:

يعرفها خبراء الإدارة العامة على أنها: الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهية، والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين⁽²⁾

كما تعرف كذلك بأنها كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تادية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعتها لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين.

⁽¹⁾Phlipkotler.Markeing. Management. 13 éme Pearson éducation. Paris K2009Kp452.

⁽²⁾ العربي بوعمامة ، رقاد حليلة، "الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، ع09 جامعة الوادي، ديسمبر 2014، ص40.

وتعرف أيضا: بأنها تلك الخدمة التي تتميز بالتوافر أي تكون متاحة للجميع وتسد على مفهوم المصلحة العامة.

وتعرف كذلك على أنها تلك الخدمة التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجات عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة.⁽¹⁾

3 - تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية:

تعرف الخدمة العمومية الإلكترونية على أنها كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا، وهي كذلك ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية⁽²⁾.

من خلال التعريف نستنتج أن الخدمة الإلكترونية ما هي إلا عملية ترجمة الأداء إلى أرقام خوارزمية عبر الشبكات والوسائل الإلكترونية موجهة نحو العملاء. وبناء على هذا يمكن القول أن الخدمة الإلكترونية العمومية ما هي إلا تقديم لخدمات عمومية من قبل الحكومة باستخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصالات مقدمتها شبكة الانترنت.

تعد الخدمة الإلكترونية مجموعة من النشاطات التي يتولد عنها تأثير وعلاقة تبادلية بين الزبون من جهة والهياكل والموارد البشرية من جهة أخرى، عن طريق وسائل وأساليب الكترونية وتتحقق الخدمة في الواجهة الأمامية ويتم عرضها بصف غير حتى وأن تطلب الأمر استخدام عناصر مادية ملموسة كالأجهزة والمعلومات⁽³⁾

⁽¹⁾ المرسي سيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة - النظرية والتطبيق، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2004، ص 29.

⁽²⁾ كريمة جلام، فعالية الحوكمة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية، مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مداخلة مقدمة في المنتدى الدولي العلمي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية يومي 29 و 30 أكتوبر 2014.

⁽³⁾ عبد القادر برانيس، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية، مصر، 2014، ص، ص 45 . 46.

المطلب الثاني: مبادئ وأهداف الخدمة العمومية الإلكترونية.

يرتكز مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية على جملة من المبادئ والأهداف، التي سيتم تناولها في الآتي:

- مبادئ الخدمة العمومية الإلكترونية

إن اعتماد الأفراد على المرافق العمومية في أداء الخدمات الإلكترونية لهم تحكّمها مجموعة من المبادئ العامة والتي كان لها تأثير من طرف الإدارة الإلكترونية من أهمها:

1 - مبدأ الاستمرارية

إن تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرافق العام في تأكيد هذا المبدأ وتطويره إلى الأفضل من حيث سهولة أداء الرسوم اللازمة للانتفاع بخدمات المرافق واستمرارية أداء المرافق لخدماته، ولا شك أن الخدمة الإلكترونية تجعل هذا المبدأ يتجه للتطبيق، حيث لا تحدد مواعيد فتح أو غلق المرافق العمومية وإنما يعمل على مدار الساعة، وبالتالي سيقبل من خطورة إضراب الموظفين وكذلك من خلال توفير البوابات الإلكترونية، حيث سيستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية في أي وقت شاء وفي ذلك تأكيد تام لمبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد⁽¹⁾. ومن جهة أخرى ستقضي هذه الخدمة على الطواير للحصول على معلومات أو إنجاز المعاملات أو إيداع الملفات الإدارية.

2 - مبدأ قابلية المرفق المتغير أو التعديل والتكيف:

وهو حق الإدارة في أن تتدخل للتعديل أو تغير القواعد التي تحكم المرفق العام في أي وقت لتحقيق المصلحة العامة مستعملة في ذلك سلطتها و امتيازاتها، وعليه يكون لها الحق في تغيير الطبيعة القانونية للمرفق العام⁽²⁾.

⁽¹⁾ ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة الإسكندرية: منشأة المعارف، 2005، ص، 43.

⁽²⁾ سليمان المطاوي، القانون الإداري، دراسة مقارنة، الجزء الثاني، الأردن، 1992، ص 125.

ذلك أن الإدارة تعمل في تنظيمها للمرافق العامة على الوصول إلى تشغيلها بأكبر كفاءة ممكنة بطريقة أفضل لزيادة كفاءة المرفق وذلك بغية تحقيق المصلحة العامة بإحداث تعديلات تنظيمه دون اعتراض المنتفعين بالمرفق⁽¹⁾

وما دامت الحياة الإدارية متطورة، كونها وليدة رغبات الأفراد المتعددة، ولذلك يستلزم من السلطة الإدارية لأجل بقاء المرفق أن تقدم تحديثه بما تقدمه التطورات التكنولوجية الحديثة من تدفقات تقنية كفيلة بتطبيق الإدارة الإلكترونية بعد تجسيد المبدأ قابلية المرفق للتغيير⁽²⁾.

3 - مبدأ المساواة:

يقضي مبدأ المساواة تساوي جميع المواطنين أمام المرافق العمومية، مما لاشك فيه أن تطبيق الخدمة العمومية الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة في تقديم الخدمة العمومية وهي تحقق ذلك الهدف بدلا من مواجهة التحلف الإلكتروني، أي ضمان إمام الجميع بالمعرفة الإلكترونية وكذا حياد المرافق العامة، إذ أن الخدمة الإلكترونية تؤدي إلى التغلب على مشكلة الرشوة والوساطة⁽³⁾، ومختلف المظاهر الإدارية السلبية، بحيث سيعلق المواطن آمالا كبيرة على هذا النظام في تحقيق مبدأ المساواة بصورة عملية وذلك لمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد فتطبيق الخدمة الإلكترونية يجعل المتعاملين مع المرافق العامة متساويين الأمر، الذي من شأنه تحقيق المزيد من الشفافية والنزاهة في المعاملات الإدارية.

⁽¹⁾ سعد عباس، حمزة الخفاجي، الحكومة الالكترونية الأبعاد النظرية وآليات النطلب، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، ع.23 بغداد الجامعة، المستنصرية، 2010، ص14.

⁽²⁾ داوود عبد الرزاق الباز، الحكومة الالكترونية وأثرها على النظام القافي للمرفق العام وأعمال موظفيه الإسكندرية: منشأة المعارف، 2007، ص151.

⁽³⁾ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2013، ص 94.

- أهداف الخدمة العمومية الإلكترونية:

إن الخدمة العمومية الإلكترونية تمثل تغيراً جوهرياً في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الإدارية ونظرة الزبائن والأعمال تجاهها، والهدف الاستراتيجي للخدمة العمومية الإلكترونية هو تبسيط ودعم تلك الخدمات لكل الأطراف المعنية بالحكومة والمواطنين، ومؤسسات الأعمال، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساعد في ربط الأطراف الثلاثة معا وتدعيم الأنشطة والعمليات.

يمكن التمييز بين أهداف كل من العمليات مؤداة داخليا والأهداف المرتكزة على الأعمال الخارجية المقدمة للجمهور المتعاملين وأهداف الخدمة الإلكترونية الخارجية تقوم بتحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمة الإلكترونية المتاحة.⁽¹⁾

أما أهداف العمليات الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين تتمثل في التسهيل والسرعة أو الشفافية في إجراءات إدارة أنشطة الإدارة، ويساهم في التوجه لتوفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهريّة. وهناك الكثير من أهداف الخدمة العمومية الإلكترونية نذكر منها:

1. تحسين أداء الخدمة باستخدام أساليب إلكترونية تتسم بالكفاءة والفعالية.
2. تخفيض حدة الجهاز البيروقراطية وتعقيده، إذ لا حاجة إلى تضخيم المستويات الإدارية وتعددتها.
3. التحول نحو الخدمة العامة المتعلقة عن طريق تطوير الإدارة العامة بالآليات التقنية الحديثة.
4. تخفيض الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات.⁽²⁾
5. تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة والذي من شأنه تقديم خدمات أفضل.
6. تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.

⁽¹⁾ هايمرماكل وآخرون، الهندسة و إعادة تأهيل الهندسة نظم العمل في المنظمات، القاهرة، الشركة العربية للإعلام العلمي، 1999، ص 23.

⁽²⁾ أسامة السيد محمود، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، 2010، ص 36.

7. تبسيط واختصار وإتقان الإجراءات الإدارية.⁽¹⁾

- المطلب الثالث: أساليب وتقنيات تقديم الخدمة العمومية الكترونياً.

تعتبر الخدمة العمومية من الحاجات الضرورية في حياة الإنسان، والتي يجب توفيرها له بشكل دائم ومستمر، ومع إدخال الإدارة الإلكترونية كآلية في تقديم الخدمة العمومية، أصبحت تقدم بأساليب وتقنيات حديثة ومتطورة، والتي تعتمد على المؤسسات والمنظمات الحكومية، في مختلف المجالات لتلبية حاجات عملائها.

ومنه نتناول في الأول أساليب تقديم الخدمة العمومية الكترونياً وثانياً التقنيات المتطلبة لتقديم الخدمة العمومية الإلكترونية:

- أولاً: أساليب تقديم الخدمة العمومية إلكترونية.

توجد العديد من الأساليب الإلكترونية والتي يتم من خلالها تقديم الخدمة العمومية للمواطن وتمثل فيما يلي:

- 1 - أسلوب الدفع الإلكتروني.

إن الدفع الإلكتروني هو المال أو العملة التي تتبادل بصفة الكترونياً، يسهل من عملية تسديد رسوم الخدمات الإلكترونية أو المنتجات عن طريق الانترنت وتحويل المبالغ المدفوع لقاء الخدمات؛ أو شراء المنتجات مباشرة بين المستهلك والمؤسسات المالية والتجارية عبر وسائل أمانة ومضمونة.⁽²⁾ يتطلب تطبيق أعمال ومعاملات الإدارية الإلكترونية استخدام العديد من وسائل الدفع الإلكترونية، حيث تمثل هذه الوسائل ركيزة أساسية لنجاح وتطوير هذه الأعمال والمعاملات وتمثل هذه الوسائل فيما يلي:⁽³⁾

⁽¹⁾ أحمد فتحي الحبيب، مبادئ الإدارة الإلكترونية، عمان، دار الحامد، 2015، ص 27.

⁽²⁾ صدام الخماسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، الأردن، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، ص 104، 105.

⁽³⁾ محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية الإدارة المعاصرة، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2016، ص 128، 129.

أ - النقود الرقمية أو الالكترونية:

هي سلسلة الأرقام الالكترونية والتي تستخدم للتعبير عن قيم معينة، ويتطلب استخدام هذه النقود الالكترونية ضرورة تحميل قيم الودائع والنقود الحاضرة على الوسيلة الالكترونية، وذلك مقابل قيمة رمزية.⁽¹⁾

ب - أوامر الدفع المصرفية:

تستخدم هذه الأوامر للدفع لشخص معين وفي تاريخ معين، وذلك بناء على طلب العميل، كانت تتم يدويا أما الآن في بعض المصارف تتم الكترونيا.

ج - الهاتف المصرفي:

أنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي، كخدمة يتم تأديتها لمدة 24سا، وتتيح هذه الخدمة للعملاء الاستفسار عن حساباتهم، كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ وتحويلها لدفع بعض الالتزامات مثل فواتير التلفزيون والغاز والكهرباء ... الخ.

هـ - البنوك الالكترونية:

تم استخدام الحاسب الآلي في المجال البنكي منذ فترة طويلة، إلا أن ذلك كان مقتصرًا على تخزين واسترجاع البيانات إلا أنه أصبح وسيلة الكترونية لنقل المنتجات والخدمات البنكية التقليدية والحديثة مباشرة إلى العملاء عبر الانترنت، وهي بذلك تمكنهم من الوصول لحساباتهم وإجراء العمليات والحصول على المعلومات دون الحاجة إلى التنقل بين فروع البنوك.⁽²⁾

(1) أحمد محمد غنيم ، الإدارة الالكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، الأردن ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2012، ص 301،303.

(2) محمود أحمد أبوفرة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت، الأردن ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2009، ص 49.

وبهذا يمكن إنجاز المعاملات البنكية عبر شبكات الاتصالات الإلكترونية، وتقديم الخدمات المختلفة للعملاء الكترونياً، فهي تلعب دوراً هاماً في تلبية حاجات العملاء، ويتمثل هذا الدور فيما يلي:

- تزويد العملاء عن طريق شبكة الانترنت بكل المعلومات عن كل الخدمات البنكية.
- تقوم بإصدار النقود الإلكترونية وتدعيم وتمشيط استخدام وسائل الدفع الإلكترونية.
- توفر البنوك الإلكترونية خدمات عرض الفواتير الإلكترونية وتحليلها.
- تقوم البنوك الإلكترونية بتأسيس مواقع لها على شبكة الأنترنت ويستطيع البائعون عن طريقها عرض منتجاتهم، ويقوم المشتريين هذه المواقع وطلب المنتجات التي يرغبوها.
- تقوم البنوك الإلكترونية بتقديم يد المساعدة لأصحاب المشروعات الصغيرة حيث يمكنها ممارسة كل أعمالها وأنشطتها بطريقة الكترونية.⁽¹⁾

2 - أسلوب التوقيع الإلكتروني:

يقصد به استخدام طريقة أو وسيلة معينة للتحقق من أن صاحب المعاملة هو نفس الشخص الذي قام بإرسالها أو تنفيذها، ويطلق على هذا التوقيع أيضاً بالبصمة الإلكترونية.⁽²⁾

وهو عملية توقيع الملفات الحاسوبية والمصادقة عليها من قبل شخص أو هيئة ما، ونستطيع بواسطة التوقيع الإلكتروني توقيع أي ملف وإرساله بواسطة البريد الإلكتروني، بحيث يكون مستقبل هذا البريد متأكد من الشخص الذي أرسل هذا الملف، وذلك بالتحقق من صحة توقيعه الرقمي، كما يمكن استخدام التوقيع الرقمي في توقيع العقود وفي جميع معاملات الحكومة الإلكترونية؛ ويتم التأكد من خالها من شيئين:

⁽¹⁾ عادل جرجس المرغجي، و آخرون، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية والنشر والتوزيع، ص، ص 19، 20.

⁽²⁾ أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص 325.

أ - ضمان أن الرسالة أرسلت من الشخص الحقيقي وليس شخص آخر.

ب - ضمان أن الرسالة وصلت فعلا وبنفس الشكل الذي أرسلت عليه من الشخص الحقيقي ودون تغيير مع سلامة محتوى الرسالة.

ويتم إصدار التوقيعات الإلكترونية في عدة أشكال أساسية يتمثل أهمها في شكل التوقيع الرقمي التقليدي، ويتم إدخاله وقراءته رقميا من خط اليد أو يتم في شكل مفتاح تشفير شخصي هذا كما توفر بعض المنظمات برامج مجانية تمكن المستخدمين توقيع المستندات ببرامج وورد أو توقيع الرسائل من برامج أتولوك الإلكترونية، ويتم تشفير التوقيع الإلكتروني باستخدام نظام التشفير، حيث يضع المرسل علامة خاصة به ويقوم بتشفيرها بالمفتاح الخاص به.⁽¹⁾

ويوفر التوقيع الإلكتروني درجة عالية من التأمين والحماية والخصوصية عند تنفيذ معاملات الإدارة الإلكترونية⁽²⁾.

3 - أسلوب البوابات:

هي مواقع تستخدم نظم لإدارة كمية كبيرة من المحتويات؛ بحيث تصبح أشبه ما تكون ببوابة تخيلية لتلك الدائرة؛ يستطع المراجع الدخول عن طريقها إلى أغلب الخدمات التي تقدمها الحكومة والمنظمات مباشرة⁽³⁾.

4 - أسلوب النماذج الإلكترونية:

هي نماذج الكترونية تفاعلية عبر الانترنت، تتيح إدخال البيانات بشكل تفصيلي من قبل المواطن، ومن ثم إرسالها للطرف الثاني لتدخل إلى نظام يقوم بمعالجتها الكترونيا أو يمكن تطبيق مفهوم النماذج

⁽¹⁾ صدام الحماسية، مرجع سابق، ص 113.

⁽²⁾ الزهرة الصولي، النظام القانوني للعقد الإلكتروني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2007/ 2008، ص، ص 95-96.

⁽³⁾ محمود القدوة، مرجع سابق، ص 120-121.

الإلكترونية على العمليات النمطية بين الجهات الحكومية سواء كانت على شكل نماذج مطبوعة تقرأ أليا أو ملفات الكترونية ترسل بشكل آمن وتقرأ أليا⁽¹⁾.

5 - أسلوب الخدمة الصوتية عبر التليفون:

تم إدخال نظام الخدمة الصوتية بالتليفون، وذلك للاستعلام عن أي خدمة من الخدمات الحكومية التي تم تطويرها، بما يمكن المواطن من معرفة المستندات المطلوبة والرسوم الواجبة والزمن لانجاز الخدمة⁽²⁾.

6 - أسلوب التشفير الإلكتروني:

هو فن حماية المعلومات عن طريق تحويل النص الأصلي إلى نص آخر غير مقروء يدعى النص المشفر، ولا يمكن فك تشفير إلا من خلال مفتاح سري، يملكه أشخاص محددین، لتحويله إلى نص آخر مقروء بواسطة علم التشفير يمكن من نقل البيانات بشكل امن عبر الشبكة العنكبوتية، حيث لا يمكن أحد من الاطلاع عليها إلا الأطراف المعنيين والمسموح لهم بذلك، ويعتبر التشفير أحد النظم الأساسية التي تحقق تأمين وحماية كل الأعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية⁽³⁾.

ما نخلص إليه أن تطبيق الخدمة الإلكترونية، يتطلب أساليب حديثة و وسائل متطورة غير الأساليب القديمة التقليدية التي تعتمد على وسائل بسيطة، ومن أجل التماشي والتطور الحاصل في مختلف المجالات وتلبية حاجات المواطنين وتحسين أداة الخدمات العامة لهم.

- ثانيا: التقنيات المتطلبة لتقديم الخدمة العمومية إلكترونياً.

يتطلب تقديم الخدمة العمومية الكترونياً تقنيات عديدة ومتنوعة، ويقصد بالتقنيات هي تلك البرامج والأنظمة الإلكترونية المستحدثة في مجال الإدارة الإلكترونية، لتحقيق أهدافها المختلفة، ورفع كفاءة

⁽¹⁾ صدام الحماسية ، مرجع سابق ، ص 109 .

² أحمد محمد غنيم ، مرجع سابق ، ص 323 .

³ محمود القدوة ، مرجع سابق ، ص، ص 121 ، 122 .

وفاعلية أداء المنشأة، و ذلك أن تحسين تقديم الخدمة العمومية للتعامل، يتطلب بالإضافة إلى التحول الحكومة الإلكترونية، مجموعة من البرامج التقنية والأنظمة الرقمية.

تتمثل المتطلبات الفنية عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في توافر جانبين مهمين هما الجانب البرمجي والمتمثل في تصميم البرمجيات ونظم قاعدة البيانات، والجانب المادي والمتمثل في شبكة الحواسيب.⁽¹⁾

أولاً: الجانب البرمجي: يعني الشق الذهني من نظم وشبكات تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام وبرامج تطبيقات.

أ - برامج التطبيقات: وتضم برامج تطبيقات عامة مثل مستعرضات الويب، برامج البريد الإلكتروني، برامج الدعم الجماعي، الجداول الإلكترونية وقواعد البيانات، أما برامج التطبيقات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها متنوعة ومتباينة، نذكر منها على سبيل المثال البرامج المحاسبية، حزم البرامج المالية وبرامج تخطيط موارد المنشأة.

ب - برامج إدارة الحاسوب: فهي في الواقع أكثر تعقيدا من الناحية التقنية مقارنة بغيرها من البرامج ومن أمثلتها نظام التشغيل operating Systems، نظم إدارة الشبكة.

أما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترنت.

ج - نظام إدارة قواعد البيانات:

هو عبارة عن مجموعة من البرمجيات software، والتي تتحكم في إنشاء قواعد البيانات وصيانتها واستخدامها، وتعبير آخر يؤدي نظام إدارة قواعد البيانات دور الوسيط البيئي، والذي يربط المستفيد بقاعدة البيانات، وهناك عدة برامج يتم تصميمها لإدارة قاعدة البيانات، ولكن أحدثها وأكثرها تطورا

⁽¹⁾ سعد غالب ياسين ، الإدارة الإلكترونية ، الأردن ، دار البازوري العملية للنشر و التوزيع ، 2010 ، ص 319 .

كان متمثلاً بعائلة "أوراكل" الذي يعد أحد أفضل أنظمة إدارة قواعد البيانات بما يتمتع به من قدرات عالية تسمح تخزين كميات كبيرة من البيانات، ويمكن تطبيقه ونقله من أي حاسوب للأخر.⁽¹⁾

ويتطلب تطبيق تصميم قاعدة البيانات به، لكي تغطي احتياجاته من البيانات المتعلقة بأنشطة المنظمة المعنية والمنظمات ذات العلاقة بها.

- د - نظم المعلومات الإدارية:

ويقصد بها النظم التي صممت لأداء وظيفة وهي غالباً تتمثل في الأعمال الروتينية اليومية والتي تقوم بها دائرة حكومية ما مثل الاتصالات الإدارية للصادر والوارد، إدارة ملفات الطبية في المستشفيات، نظم المحاسبة ونظم شؤون الموظفين.⁽²⁾

- هـ - إدارة حلقة أو سلسلة التوريد:

وهي تلك الأنظمة والبرامج التكنولوجية، التي تعمل على إدارة دورة الكاملة للمنتجات والخدمات، بدءاً من الحصول المواد الخام حتى التسليم إلى المنتج أو للعميل، وهي تسعى إلى تحقيق أعلى درجة من الكفاءة والفاعلية.

- ثانياً: الجانب المادي:

يتضمن الجانب المادي من المتطلبات الفنية مختلف أنواع ونظم ومكونات الشبكات.⁽³⁾

1 - تصميم الشبكات وأنواعها: يقصد بشبكات الحواسيب، مجموعة من الحواسيب المترابطة معا بخطوط اتصالات، بحيث يمكن لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة، ونقل المعلومات فيما بينهم وتبادلها، وذلك لغرض تصميم شبكات الحواسيب الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

⁽¹⁾ عادل حروش المفرجي ، أحمد علي صالح ، بيداء ستار البياني ، مرجع سابق ، ص، ص 147 ، 148 .

⁽²⁾ صدام الحماسية ، مرجع سابق، ص 105.

⁽³⁾ سعدي غالب ياسين ، مرجع سابق، ص 31.

واتخذت الشبكات أشكالاً وأنواعاً مختلفة ناتجة عن التطور الحاصل في مجال تقنيات الحاسوب، وبسبب الحاجة إلى المواصفات المرغوبة لأداء الأعمال وتقديم الخدمات للمتعاملين.

2 - مكونات الخدمة الرئيسي: لكي تقوم المنظمات ببناء الشبكات وتصميمها لا بد من توفر عناصرها الأساسية والتي تكون الشبكة وهذه المكونات متعددة ومختلفة الوظائف ومنها:

أ - جهاز الخدم الرئيسي: يحتاج تصميم شبكة الحواسيب إلى جهاز الخدمة الرئيسي، وهو عبارة عن جهاز حاسوب مركزي متطور ذي قدرات عالية في معالجة المعلومات وتخزينها واسترجاعها، يسمى بالخدّام أو مجهز الخدمة، يؤمن الاتصال بالشبكة ويقدم العديد من الخدمات.

ب - الأجهزة الملحقة: مثل الطابعات، الرسامات وغيرها بحث يستطيع المستخدم الاستفادة منها في تأدية الأعمال.

ج - محطات العمل: هي عبارة عن مجموعة الحواسيب الشخصية الملحقة بالشبكة

د - وسائط التوصيل: هي من المكونات التي تقوم بتوصيل أجزاء الشبكة ببعضها البعض والتي من خلالها تنتقل البيانات والمعلومات في الشبكات.

يلعب تصميم الموقع وواجهة الاستخدام دوراً كبيراً في نجاح الموقع، حيث تساعد المستخدم في الوصول المباشر والسريع إلى المعلومات المطلوبة، ومن أهم العوامل المتعلقة بتصميم الموقع وواجهة الاستخدام هم المستخدمون، ويعتبرون الهدف الأساسي لإنشاء الموقع، لذلك يجب أن يتوافق التصميم مع طبيعة المستخدمين.⁽¹⁾

تعتبر المكونات التقنية الحجز الأساس لموضوع الحكومة الإلكترونية حيث تمثل الأجهزة والتقنيات الأمانة لإنجاح المشروع، ويتم من خلالها تقديم المعلومات ونقلها إلكترونياً، وإن جوهر العمل الإلكتروني أساساً يعتمد على خصائص أساسية هي:

⁽¹⁾ محمود القدوة، مرجع سابق، ص 122 ، 126

- أ . التخزين : **Stockage** ونعني به حفظ المعلومات الكبيرة في أحجام صغيرة وتحويل الملفات الورقية الإلكترونية.

- ب . النقل : **transportation** : ويعني تحديث المعلومات المخزنة الإلكترونية بسرعة كبيرة وإمكانية نقلها من جهة إلى أخرى، وان من أهم التقنيات للاتصال هي منظومات الانترنت وشبكات الانترنت والتي بفضلها تغيرت قواعد العمل، ولأنها مكنت قبل كل شيء من استثمار الفرص المتاحة في بيئة تكنولوجيا المعلومات لتحقيق نمو ومكاسب عديدة، وقد ساعدت شبكة الانترنت في هذا السياق التطورات النوعية الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وخاصة بعد زيادة تقنية الأقمار الصناعية ونمو قوة المحاسبة، وظهور تقنيات المعالجة الموزع والمتوازية.⁽¹⁾

إن صفحات الويب الموجودة على شبكة الانترنت هي مستندات تزود المستخدمين بالمعلومات التي يحتاجونها، وقد تشرف عليه جامعة، حكومية أو مؤسسة وذلك من أجل تلبية احتياجات وتقديم شبكات الانترنت جميع الخدمات وتقنيات الويب لمستخدميها خدمات عديدة منها: خدمة البريد الإلكتروني وتقنية الملفات الإلكترونية المحمولة وخدمة نقل الأخبار، ومن شبكات الانترنت والاكسترنات تستخدم تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمنظمة إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية.⁽²⁾

وما نخلص إليه أن الخدمة الإلكترونية تعتمد على التقنيات وأساليب إلكترونية حديثة ومعتمدة، والتي تعتبر الأساس والجوهر في القيام بعملها ووظائفها، بأسرع وقت وتكلفة وأحسن أداء للمواطنين.

⁽¹⁾ صدام الخماسية ، مرجع سابق ، ص، ص 105، 106 .

⁽²⁾ سعد غالب ياسين ، بشير عباس العلاق ، مرجع سابق ، ص 59 .

المطلب الرابع:مراحل التحول نحو الخدمة العمومية الالكترونية:

إن تطبيق الإدارة الالكترونية وتقديم الخدمات العامة إلكترونيا لا يمكن تنفيذه دفعة واحدة، وإنما يمر بمراحل، لذا نجد العديد من الباحثين الذين حاولوا فهم ظاهرة الإدارة العمومية الالكترونية من وجهة تطويرية ، انطلاقا من تقسيم عملية تطور الإدارة الالكترونية إلى العديد من المراحل من أجل تحقيق الأهداف المرجوة منه⁽¹⁾.

- **مرحلة الوجود:** تنشأ المنظمة الإدارية في المرحلة الأولى موقعا على الشبكة العنكبوتية لتزويد المواطنين ورجال الأعمال بالمعلومات التي يحتاجونها، ويمكن في هذه المرحلة لمستخدمي ومستعملي المرافق العامة الحصول على النماذج أو الاستثمارات الإدارية من لشبكة الانترنت مباشرة وتنزيلها في حاسوب، ثم سحب من الاستمارة وتعبئها وإرسالها إلى الإدارة المعنية بالبريد العادي.

- **مرحلة التفاعل:** يتم في هذه المرحلة التفاعل بين الإدارة العامة والمستفيد من الخدمة، وذلك من خلال الطلبات الالكترونية. ومن خصائص إمكانية طرح الاستفسارات والأسئلة باستخدام البريد الالكتروني. وباستخدام محركات البحث على شبكة المعلومات العالمية، كما يمكنهم بالإضافة لذلك تحميل الاستثمارات والمستندات.

- **مرحلة التنفيذ:** تتزايد التعقيدات في هذه المرحلة ،حيث يتم التفاعل مع البرامج والأنظمة التي تتعرف على طالب الخدمة ومدى إمكانية إنجاز الخدمة له، ثم توافق الاستمارة الالكترونية مع مسارات العمل والوثائق اللازمة للإنجاز المعاملة وتتم هذه العملية دون الحاجة إلى الزيارة أو الذهاب إلى المؤسسة المعنية،وقد صممت هذه المرحلة بشكل يراعي الجانب الأمني للمعلومات وهذا لاتسام هذه المرحلة بالخصوصية والشخصية حيث سيصبح التوقيع الالكتروني ضروريا للتحويل القانوني للمعاملات ،ويستطيع مستخدم المرافق العامة في هذه المرحلة إرسال استثماراتهم المعالجة آليا عن بعد بالبريد الإلكتروني⁽²⁾.

(1) حمدي قبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية، القاهرة ، دار وائل للنشر والتوزيع ،2014، ص، ص34،35.

(2) علاء عبد الرزاق، محمد حسين السالمي، الإدارة الإلكترونية، عمان، دار وائل للنشر، 2006، ص86.

- **مرحلة التكامل:** تميز هذه المرحلة بالتحول إلى لا مادية الإجراءات بصورة مطلقة، إذ يستطيع مستعمل المرفق العام إعطاء المعلومات التي تتعلق بطلباته من خلال الاستمارة الموجودة على شبكة الانترنت ويتلقى من الإدارة رسالة مع علم الوصول وذلك لمتابعة حالة ملفه من خلال الشبكة ويجب على الإدارة المعنية النظر في طلباته ومعالجتها آليا.

أي أن خدمات الإدارة الإلكترونية تبدأ بنشر المعلومات على الموقع، ثم التفاعل المتبادل بين المرفق العام أو الإدارة وبين متلقي الخدمة، ثم إيجاد موقع موحد، موحد شخصي للمستخدم يتناسب مع احتياجاته، ومنه يتم تجميع الخدمات المشتركة للوصول إلى التكامل بين المؤسسات الحكومية⁽¹⁾.

المبحث الثاني: المفاهيم المشابهة للخدمة العمومية الإلكترونية

سنتطرق في هذا المبحث إلى الإدارة العمومية الإلكترونية التي تعتبر فيها الخدمة العامة الإلكترونية كأحد إفرازاتها وكذلك التجارة الإلكترونية الحكومية ومحاولة ضبط مختلف ما قدم حولهما من تعاريف وأهم المبادئ والخصائص والمجالات والأهمية التي يلعبانها.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة العمومية الإلكترونية:

تعتبر الإدارة العمومية الإلكترونية أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصرة المعرفة عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والولوج إلى العالم الإلكتروني. يهدف تقديم وإيصال المعلومات والخدمات الكترونيا في كافة المجالات حيث 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.⁽²⁾

⁽¹⁾ محمد الشايب، الحكومة الإلكترونية كآلية لتوطيد الحكم الجيد، دراسة في تطبيقات العالم المتقدم والنامي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، غير منشورة، جامعة باتنة، 2008-2009، ص 15.

⁽²⁾ علاء عبد الرزاق، محمد حسين السالم، مرجع سابق، ص، 87.

انطلاقاً من الدور الذي تلعبه الإدارة العمومية الإلكترونية سنتطرق في هذا المطلب إلى توضيح العناصر الأساسية لهذا الموضوع وبالتالي محاولة تعريفها وأسباب التحول نحوها وأهم خصائصها والمبادئ التي تقوم عليها ولا تنسى أهميتها ومتطلبات تطبيقاتها.

1: تعريف الإدارة العمومية الإلكترونية.

هناك العديد من التعريفات المبسطة والمركبة لمفهوم الإدارة العمومية الإلكترونية ومن أهمها: البنك الدولي تعريفاً شاملاً بأنها: عملية استخدام المؤسسات الحكومية تكنولوجيا المعلومات تمثل الشبكات العريضة مثل: الشبكات العريضة وشبكة الانترنت والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات بين المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية، وهذه التكنولوجيا يمكنها أن تحقق عدداً كبيراً من الأهداف مثل: تقديم خدمات أفضل للمواطنين، وتحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية أو جدارة أكثر كفاءة لمؤسسات الحكومية.⁽¹⁾

تعرف أيضاً بأنها: مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها للمواطنين من خلال استخدام التكنولوجيا.⁽²⁾

من تعاريفها بأنها: استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تسيير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام، باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة كالشبكات المعلوماتية، والانترنت والكومبيوتر⁽³⁾

⁽¹⁾ عيسى قروش، دروس في مقياس الإدارة العمومية الإلكترونية، مطبوعة دروس بيداغوجية، السنة الجامعية 2017 / 2018، ص 16.

⁽²⁾ عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار الغرب الإسلامي، 2006، ص 182.

⁽³⁾ سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 9.

2: أسباب التحول وخصائص ومبادئ الإدارة العمومية الإلكترونية

أولاً: أسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية:

هناك اتحاد الكثير من العوامل وتزامنها أدى إلى ضرورة إعادة النظر في كثير من الممارسات الإدارية وإعادة تشكيل دور الدولة وعلاقتها بالمواطنين بالاعتماد على مجموعة من الأسس والاستراتيجيات الجوهرية والتي منها ظهور الإدارة العمومية الإلكترونية والتي ينظر إليها الكثير من المتخصصين بأنها فلسفة إدارة العمومية حديثة فرضتها الثورة الرقمية وتوجهاتها العولمة والديمقراطية ومن أهم الأسباب التي ساهمت في ذلك:

- بروز ظاهرة العولمة حيث أصبحت الحكومات جميعاً جزءاً من نظام اقتصادي وسياسي عالمي ميزته الانفتاح والترابط في مختلف الأبعاد والمجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، والإدارية مما جعلها تفكر في ابتكار مؤسسات أكثر ديمقراطية وإعادة صياغة علاقتها بالمواطنين ومؤسسات الأعمال⁽¹⁾.

- العجز على توحيد البيانات على مستوى المؤسسة وصعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.

- تقدم وانتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

- تزايد مستويات الضغط الشعبي على الحكومات

- مساندة نشاطات الإصلاح الإداري الذي يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح ويتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من أعمال للمواطنين وليس فقط استجابة⁽²⁾.

(1) عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2001 ص 45.

(2) مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، عدد خاص رقم 04، 2013، ص 44.

ثانيا: خصائص ومبادئ الإدارة الإلكترونية:

تتميز بجملة من الخصائص والمبادئ نبين أهمها فيما يلي:

أ- خصائص الإدارة الإلكترونية.

إن تحول نمط الإدارة من الشكل التقليدي إلى نموذج إدارة إلكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات

المعلومات والاتصال يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص نذكر منها:

- عدم التقيد بالزمن والمكان.
- المرونة والسرعة في الأداء.
- التفاعلية والشيوع والانتشار.
- الرقابة الآنية والمباشرة والسرية.
- الخصوصية والالتزامية والتفاعلية والشيوع والانتشار.

ب- مبادئ الإدارة الإلكترونية.

تقوم الإدارة العمومية الإلكترونية على جملة من المبادئ من أهمها:

- التفكير بالمستفيد لا بالإدارة الحكومية والرؤية الإستراتيجية للحكومة.
- الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.
- التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المستفيد.
- إعادة هندسة عمليات الحكومة وليس حواسيبها.
- وهناك مبادئ إرشادية تقوم عليها الإدارة العمومية الإلكترونية وتتمثل في:
- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع والخصوصية والأمان والتحديث
- التركيز على النتائج والتعاون والمشاركة
- قلة التكلفة والتعمير المستمر⁽¹⁾.

⁽¹⁾ عيسى قروش، مرجع سابق، ص، ص 19-20-21-22

ثالثا: أهمية ومتطلبات تطبيق الإدارة العمومية الإلكترونية.

تشكل الإدارة الإلكترونية استجابة فورية للمتطلبات التي تفرضها البيئة الحالية، ونظام متكامل من المكونات البشرية والتقنية والمعلوماتية وغيرها وبالتالي لا بد من توافر متطلبات عديدة لإخراجها إلى حيز الواقع، ومن هنا نتناول أهميتها ومتطلبات تطبيقها.

1. أهمية الإدارة العمومية:

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما أنها تشكل استجابة فورية للتحديات التي تفرضها البيئة الحالية وتتجلى أهميتها في⁽¹⁾:

- تحسين مستوى المنظمات الحكومية وانخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة وتلافي مخاطر التعامل الورقي.
- توفير المال والوقت والموارد المستخدمة والمعلومات والبيانات.
- الشفافية والعدالة في الحصول على الخدمة الملائمة واحترام قواعد السرية والخصوصية.
- الوصول إلى أسواق جديدة وتسهيل عملية الرقابة وتعزيز المنشآت والمحاسبة الإدارية.
- زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني.

2. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية يقتضي متطلبات عديدة من أهمها⁽²⁾ :

- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس
- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية
- تعليم وتدريب العاملين وتوعية وتثقيف المتعاملين
- إصدار التشريعات الضرورية وتعديل الحالة وتحديثها

⁽¹⁾ غنيم أحمد محمد، مرجع سابق، ص، 43.

⁽²⁾ عيسى قروش، مرجع سابق، ص30

- ضمان أمان وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية⁽¹⁾

المطلب الثاني: التجارة الإلكترونية الحكومية

سنتطرق في هذا المطلب إلى التجارة الإلكترونية من خلال تعريفها ومجالاتها وفوائدها ودور الذي تلعبه في تطوير الحكومات.

أولاً : تعريف التجارة الإلكترونية

تعرفها المنظمة التجارية العالمية أنها تنفيذ كل ما يتصل بعمليات شراء وبيع البضائع والخدمات والمعلومات عبر شبكة الأنترنت والشبكات التجارية العالمية الأخرى وتشمل الآتي⁽²⁾:

- الإعلانات عن السلع والخدمات وتقديم معلومات عنها
- التفاعل والتفاوض بين البائع والمشتري
- عقد الصفقات وإبرام العقود وسداد الالتزامات المالية ودفعها
- الدعم الفني للسلع التي يشتريها الزبون وتبادل البيانات الكترونياً كاستعلام هن السلع والفواتير الإلكترونية والمعاملات المصرفية.

ثانياً : مجالات التجارة الإلكترونية الحكومية

إن مجالات التجارة الإلكترونية الحكومية كثيرة ومنها:

1 . التجارة الإلكترونية (B-to-G) أو (b2-G): ويشمل هذا النمط جميع التعاملات التي تخص الشركات ومدى تعلقها بالأجهزة الحكومية ويتم عن طريقة طرح المناقصات الخاصة بالأعمال الحكومية المختلفة للمشاركة بها من قبل الشركات.

2 . التجارة الإلكترونية (G2G): حيث تشمل التعاملات التجارية الإلكترونية وتبادل المعلومات والتنسيق بين الأجهزة الحكومية.

(1) عيسى قروش، مرجع سابق، ص، ص 30، 33.

(2) إبراهيم أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية، دراسة تطبيقية على المكتبات، المملكة العربية السعودية، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، دراسة تطبيقية على المكتبات، 2011، ص27.

3 - التجارة الإلكترونية (حكومة-حكومة) أو (G2G) حيث تشمل التعاملات التجارية الإلكترونية

وتبادل المعلومات والتنسيق بين الأجهزة الحكومية

4 - التجارة الإلكترونية (حكومة- قطاع الأعمال) أو (G2G) تستخدم الحكومة شبكة الانترنت

في تبادل المعلومات مع الشركات منها المعلومات الخاصة بالضرائب الجمركية والضرائب التجارية.

5 - التجارة الإلكترونية (حكومة-مستهلك) أو (G2B) يتم تبادل المعلومات بين الأجهزة الحكومية

والمستهلكين ويشمل أيضا الخدمات التي تقدمها الأجهزة الحكومية للمواطنين كالخدمات التعليمية أو

الثقافية أيضا الإعلان عن الوظائف الشاغرة.

ثالثا: فوائد التجارة الإلكترونية

إن التجارة الإلكترونية لها منافع عديدة ومنوعة ويمكن حصر أهمها فيما يلي:

1 - بالنسبة إلى قطاع الأعمال:

- خفض كلفة المعاملات وتوسيع الأسواق

وتقليل زمن وصول المنتج إلى السوق

-تحكم أفضل في إدارة المخزون وتخصيص الزبائن

وتفعيل مفهوم المنافسة الكاملة في السوق⁽¹⁾.

2 - بالنسبة إلى الزبائن (المستهلكين):

- سرعة الوصول إلى المعلومات.

- إمكانية البحث وإتاحة خيارات أكثر وأسعار أقل.

- السماح بالتفاعل بين الزبائن وتمكينهم من الشراء على مدار الساعة ومن أي مكان يريدون 24/7 سا

على المستوى الاقتصادي الوطني ككل.

(1) عابدين عابد العدلي، التجارة الإلكترونية في الدول الإسلامية، الواقع التحديات- الآمال، المؤتمر العالمي الثالث للاقتصاد الإسلامي كلية الشريعة، جامعة أم القرى مكة المكرمة، السعودية، 2005، ص21.

- دعم التجارة الخارجية والتنمية الاقتصادية والقطاعات التكنولوجية حيث توفر فرض زيادة معدلات الصادرات.
- دعم التنمية الاقتصادية من خلال دعم المؤسسات المتوسطة والصغيرة بحيث التجارة الإلكترونية تعد واحدة من الأدوات التي تحقق المشروعات الصغيرة، المتوسطة الحجم والقدرة على المشاركة في حركة التجارة الدولية.
- دعم القطاعات التكنولوجية، حيث أن انتشار التجارة الإلكترونية يخلق قطاعات متخصصة في تقنية المعلومات والاتصالات، الأمر الذي يؤدي إلى توطين وخلق قطاعات تكنولوجية متقدمة تدعم الاقتصاد الوطن.
- دعم التوظيف: حيث تقدم التجارة الإلكترونية فرصا جديدة للتوظيف من خلال إقامة مشاريع تجارية صغيرة، متوسطة للأفراد وفتح المجال للأعمال الحرة، وتوفير لفرص الوظيفية في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات.⁽¹⁾

⁽¹⁾ رأفت رضوان ، عالم التجارة الإلكترونية ، مصر ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 1999 ، ص 41 .

الفصل الثاني

واقع الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر 2013 - 2018

الفصل الثاني: واقع الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر (2013 إلى 2018)

يمكن إيجاد واقع وبيئة مناسبة لأحداث تحول ناجح من خلال انطلاق خطوات التطوير الأولى في التأسيس لمشروع الإدارة الإلكترونية، ومن هنا سنتناول في هذا الفصل واقع الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر، وما هي بؤادر التحول الإلكتروني فيها ومؤشرات جاهزية الجزائر الإلكترونية، ثم في المبحث الثاني نتناول إستراتيجية الجزائر للانخراط في العمومية الإلكترونية، وما هي أهداف هذه الإستراتيجية، وأهم نماذج القطاعية للخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر و معيقاتها.

. المبحث الأول: الجاهزية الإلكترونية في الجزائر

توجهت الجزائر على غرار باقي الدول نحو الدخول في عصر المعلومات، 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 تحول إلكتروني، تستهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطن، ولإبراز منجزات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وما أفرزه على شكل ومضمون الخدمة العمومية يتطلب ذلك البحث في الجوانب عديدة، أهمها معرفة المستوى الحقيقي للتحول الإلكتروني، مع التحليل المفصل للتطبيقات القطاعية لمعرفة مكامن التفوق، وضبط مستويات الفشل في تجربة الخدمة العامة الإلكترونية بالجزائر⁽¹⁾.

(1) عبد الكريم عاشور ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على

شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق ، جامعة متشوري، قسنطينة، 2010، ص 120.

المطلب الأول: بؤادر التحول الالكتروني في الجزائر

يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق 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 الالكتروني مرحلة هامة في إرهاصات الإنتقال نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتحول للخدمات الالكترونية في المؤسسات الحكومية ، و اعتماد مفهوم الإدارة الإلكترونية، كأداة لتطوير وإصلاح منظمات الخدمة العمومية.

حيث عملت الجزائر على الإستفادة من خدمات شبكة الأنترنت، ومختلف التقنيات المرتبطة من خلال ارتباطها بشبكة الأنترنت في مارس من عام 1994 عن طريق مركز البحث العلمي والتقني. الذي تم إنشائها من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مارس 1986، وكان من مهامه الأساسية إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية ودولية.⁽¹⁾

لقد جاء الربط بين الجزائر وإيطاليا ضمن مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو لإقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا، وتمثل الجزائر النقطة المحورية للشبكة في شمال إفريقيا. (Réseau de information africain) (RINAF)

كما قدرت 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 الطبي ، 500 في القطاع الاقتصادي.

و 150 في القطاعات الأخرى وخلال هذه السنة قدر عدد مشركي مركز بجوالي 3500 مشترك ، حيث عرفت الجزائر في هذه الفترة نموا ضعيفا في نسبة استعمالات واشتراكات الأفراد في الانترنت ،

⁽¹⁾ إبراهيم بختي، الانترنت في الجزائر، مجلة الباحث ، عدد 01 ، جامعة ورقلة ، 2002 ، ص 31 .

وهذا ما يمكن تسجيل العطس منه لدى المؤسسات ، مثل مقاهي الانترنت و المؤسسات العامة ، بسبب ارتفاع تكاليف الربط بالشبكة.

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 مغاربية في إطار شراكة مع بعض الدول من شمال إفريقيا؛ إضافة إلى ذلك استفاد المركز من تجهيزات للربط الأنترنت؛ ومن برامج لتكوين المستخدمين؛ الذين يقومون بتنظيم الاشتراك من خلال المركز ليغطي مؤسسات مختلفة في كل القطر.

و بالنظر إلى نسبة تطور اشتراكات الانترنت في الجزائر؛ يلاحظ التغير التدريجي لهذا المؤشر؛ لارتباطه بظروف و أسباب مختلفة ترجع في أغلبها إلى ضعف الدخل الفردي صعوبة الربط الشبكي؛ ولعل هذا ما يبرزه التزايد النسبي لمستخدمي الانترنت لكل 100 شخص في الجزائر.

وكحلقة في مراحل تطور الانترنت جاء المرسوم التنفيذي رقم 98 . 257 بتاريخ 25 أوت 1998؛ والمعدل بمرسوم تنفيذي آخر تحت رقم 307 2000 بتاريخ 14 أكتوبر 2000؛ من أجل تحديد المعايير والشروط المتعلقة بكيفيات وضع الانترنت والاستفادة من خدماتها.⁽¹⁾

إن هذه المرحلة جسدت بروز مزودون جدد آخرون في القطاعات عامة وخاصة، تتقاسم مهمة التزويد الأنترنت 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.

إضافة إلى ذلك يمكن رصد نسبة التحول في استخدامات الهاتف الخليوي في الجزائر باعتباره يشكل أداة وآلية للتواصل.

(1) حفيظة بومايلة، علاقة الأنترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال و المعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث، الجزائر ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، قسم العلوم السياسية ، جامعة باتنة ، 2003 ، ص167.

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

ووفقا لما جاء في دليل الجاهزية المتعمد في مركز التطوير الدولي في جامعة هارفارد والذي يحدد مؤشر الجاهزية للتحويل الإلكتروني في خمس فئات؛ يمكن تحديد مؤشرات الجاهزية الإلكترونية في الجزائر ومحاولة ضبط؛ وتقييم مختلف العناصر التي تساهم في إعطاء دلالة رقمية لمستوى الجاهزية الإلكترونية.

المطلب الثاني: مؤشرات جاهزية الحكومة الإلكترونية في الجزائر

إن تحديد الجاهزية الإلكترونية في الجزائر يكون الكشف عن جملة من المؤشرات والتي تتمثل في الآتي:

1- مؤشر الوصول إلى الشبكة : بالنظر إلى درجة وصول الأفراد إلى شبكة ؛ 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.⁽¹⁾

فبالرغم من البدايات المحتشمة لتطور 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 الخدمات شبكة الانترنت داخل نطاق المراكز العلمية والبحثية لتنتقل أين كان تواجدها الأول في المركز العلمي والتقني بعدها إلى الجهات أخرى.

⁽¹⁾ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي وورث 98 - 257 المؤرخ في 25 أوت 1998، المتعلق بضبط شروط وكيفية إقامة خدمات الانترنت، واستغلالها الجريدة الرسمية، العدد 4663، جمادى الأولى 1419 هجرية الموافق ل 26 أوت 1998، ص 05.

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. قد عقب تطور الانترنت في الجزائر ما عرف بالمقاهي الالكترونية⁽¹⁾؛ و التي لا يمكن إغفال دورها الأساسي في إتاحة الوصول إلى شبكة الانترنت؛ حيث يمكن تبرير بانخفاض التكلفة التي يدفعها المواطن نتيجة استخدامه للشبكة. وكانت بداية الربط الأنترنت قد عرفت تركيزا على المؤسسات العمومية؛ والخاصة قبل أن تنتقل إلى الأفراد في المنازل؛ وتضطلع مؤسسة اتصالات الجزائر بالدور الأساسي في عمليات الربط الأنترنت.

في سياق التحول نحو خدمات شبكة الانترنت تحتاج الجزائر إلى الاستفادة مما يتيح بعض المبادرات الالكترونية من خبراء وهنا يمكن الاستعانة بالمنظمة العربية لمعايير الانترنت؛ "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 الالكترونية آمنة لكل من مستخدمي الموقع وعلامته؛ التأكد من محتوى الموقع ضد القرصنة الالكترونية وسرقة البيانات.."⁽²⁾

2. مؤشر التعليم عبر الشبكة: إن تحليل مؤشر التعليم عبر الشبكة يدعو إلى ضرورة الكشف عن واقع وأثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال التعليم؛ ومحدداته ومدى الاستفادة من، وتبيين حلوله والعقبات التي تحد من نشره لمصالح الطلبة والأساتذة؛ فعن طريق شركة التي تم إنشاؤها سنة 1991.

في إطار تعزيز دور أكثر الأنترنت في تقديم الدعم لميدان التعليم عالية؛ مع تكلفة منخفضة وإقامة نظام يضطلع بمهمة الربط بين الجامعات والمدارس؛ لرفع مستوى الاتصال وتقويته فيما بينها.⁽³⁾

⁽¹⁾ عبد الكريم عاشور، مرجع سابق، ص 125.

⁽²⁾ إبراهيم بختي، مرجع سابق، ص 31

⁽³⁾ عبد الكريم عاشور، مرجع سابق، ص 126.

كما تستفيد كل الجامعات بما فيها المراكز من خدمات الانترنت ح والتي تمثل أداة للبحث والاستزادة المعرفية كأحد ضرورات العصر؛ كتقنية مركزية في الدعم وتطوير البحث والابتكار العلمي.

فاستخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة قد أسس لمبادرة التعليم والتكوين عن بعد وكمحاولة مهمة في هذا المجال يمثل مشروع شبكة البحوث الأكاديمية أحد التوجيهات التي توفر خدمات التكوين؛ التعليم والبحث وفق شبكة تكنولوجيا تضطلع بمهام توفير الأساسيات في مجال الاتصالات؛ والبحث العلمي وهو ما يمهد لإقامة مشروع الجامعة الافتراضية بالجزائر.

3 . مؤشر انتشار الشبكة في المجتمع: يمكن الانطلاق من السياسة الحكومية لمعرفة مدى وجود مبادرة نشر تكنولوجيا المعلومات؛ التي في مقدمتها تمكين المواطنين من الوصول إلى خدمات الانترنت والتزويد 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 الأنترنت 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 وتستود 50000 كومبيوتر و250000 آلة نسخ سنويا⁽¹⁾.

4 . انتشار الشبكة في الاقتصاد: تحديدا ووفق هذا المؤشر عملت الجزائر على محاولة الاستفادة من شبكة الانترنت في مجال الاقتصادي؛ ويرى بعض الباحثين . اعتمادا على مؤشرات البيئة الرقمية .

إن الجزائر لا تزال بعيدة حتى على الدول العربية في مجال إدماج التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في الاقتصاد.

⁽¹⁾ حفيضة بومايلة ، مرجع سابق ، ص 174 .

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، والصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك أحد الخدمات التي تتم من خلال شبكات اتصال الكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها؛ وفقا لشروط العضوية المحددة من طرف البنك.⁽¹⁾

5 . مؤشر سياسة الشبكة: بالنسبة للجزائر يمكن تحديد سياسة الشبكة انطلاقا من المخطط الاستراتيجي الإلكتروني 2013، الرامي إلى تتمين 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 لرقابة مركزية على تصفح شبكة الانترنت؛ تقع المسؤولية القانونية على المحتوى الذي يتم نشره مباشرة على مزودة 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 الأنترنت⁽²⁾.

(1) سهام بالقمري، التعليم الإلكتروني، رؤية مستقبلية جديد، الجزائر نموذجاً، مجلة علوم إنسانية، العدد 32 جانفي 2007، من الموقع: www.ulun.nl ، بتاريخ 2019/04/12 على الساعة 14:00 .

(2) عبد الكريم عاشور، مرجع سابق، ص 127.

من خلال طلب الشرطة من مديري المقاهي الإحتفاظ بالمعلومات الكاملة عن الزوار؛ وتسليم القوائم يوميا لقسم الشرطة.⁽¹⁾

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 المهتمة بقضايا الأسرة طالبت بضرورة سن تشريع قانوني ينظم العمل في المقاهي الانترنت؛ لتفادي التأثير السلبي لهذا 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.

أما تقييم سياسية الوصول إلى شبكة الانترنت في الجزائر؛ فيمكن القول فان أهم العراقيل التي تتحد من استفادة المواطن الحقيقة من شبكة الانترنت هي سوء الخدمات التي تقدمها الشبكة والتي تنتج عن الانقطاع المتكرر في الخدمات وتواصل ذلك أحيانا ليوم كامل مما يؤثر سلبا على بعض الأعمال؛ ويؤدي إلى اضطرابات في انجاز المهام⁽²⁾.

ولإيجاد بيئة مساعدة على عملية التحول لمفاهيم الإدارة الالكترونية والخدمة العامة الالكترونية؛ وما يتطلب من تحضيرات يقتضي ذلك الاهتمام بالقدرات المجتمعية وتنميتها العمل على الارتقاء بمجتمع المعلومات وتطويره كمنطق تفرضه مرحلة التحول للإدارات الالكترونية⁽³⁾.

⁽¹⁾ عمار عماري ، وآخرون، واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والإسلامي، مجلة الباحث، العدد 05، جامعة ورقلة، 2001، ص، ص .131، 130.

⁽²⁾ عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، 128.

⁽³⁾ إبراهيم بخي، مرجع سابق، ص 46.

. المبحث الثاني: إستراتيجية الجزائر للانخراط في الخدمة العمومية الإلكترونية:

الجزائر شأنها شأن الدول السائرة في طريق النمو تسعى ومن خلال تطوير عمل إدارتها إلى الدخول في مصاف الدول المتقدمة، حيث قامت بانتهاج العديد من السياسات والتنظيمات التي من شأنها تحسين الخدمة النوعية للإدارات الجزائرية وكذا تقريب الإدارة من المواطن بهدف الرفع من الكفاءة الإدارية وتلبية حاجيات المواطن وتحقيق رضاه.

من بين السياسات التي انتهجتها الجزائر في مجال التقدم الإداري سياسة الجزائر الإلكترونية هذه السياسة التي تهدف إلى تجسيد فكرة الإدارة والخدمة العمومية الإلكترونية على أرض الواقع، وفي هذا المبحث سنتطرق إلى أهداف ومحاور هذه الإستراتيجية ودراسة النماذج القطاعية للخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر، وما هي معوقات تطبيق تلك الخدمات والآفاق المستقبلية.⁽¹⁾

المطلب الأول: أهداف ومحاور إستراتيجية الجزائر الإلكترونية:

تبنّت الجزائر مشروع الجزائر الإلكترونية، والذي يعكس مدى اهتمام الحكومة الجزائرية بضرورة عصنة القطاع الحكومي، و ما تملّيه عليه الحاجة الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية و التكنولوجية التي مست أغلب الدول المتقدمة. و تشكل المعركة الرقمية و تدعيم الرأسمالي البشري أساسا للرهانات التي تطرحها التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و عاملا رئيسيا لتحضير البلاد لمواجهة تحديات العولمة، و إستراتيجية الجزائر الإلكترونية التي تهدف إلى بروز مجتمع العلم و المعرفة الجزائري مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة و السريعة التي يعيشها العالم، بالإضافة إلى جملة من الأهداف الأخرى و التي منها:⁽²⁾

✓ ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وأن تكون متاحة للجميع وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي يسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات.

⁽¹⁾ عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سيوسولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة دكتوراة في علم الاجتماع، غير منشورة، جامعة بسكرة، 2016، ص 93.

⁽²⁾ سليمان بوفاسة، سعيداني رشيد، استراتيجيات التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، مجلة الاقتصاد والتنمية، جامعة المدية العدد 01، جانفي 2013، ص 22.

- ✓ التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.
- ✓ مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.
- ✓ تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف المجالات المساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة وتحقيق السياسة الحوارية عن طريق تقريب الغدارة من المواطن.
- ✓ حماية و تحصين المجتمع ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص العابرة للحدود منها.

- محاور إستراتيجية الجزائر الإلكترونية:

تمحورت إستراتيجية الجزائر الإلكترونية حول (13) محورا أساسيا حيث تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور مع تحديد الأهداف الرئيسية والأهداف الخاصة على مدى السنوات الخمس من 2008 إلى 2013 تتمثل هذه المحاور في الأتي: (1)

أولا: تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية :

- يتضمن هذا المحور الأهداف الخاصة التالية:
- ✓ استكمال البنية الأساسية للمعلوماتية.
- ✓ وضع نظم إعلام مندمجة.
- ✓ شر تطبيقات متميزة.
- ✓ تنمية الكفاءة البشرية.
- ✓ تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

ثانيا: تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات:

يتضمن الأهداف الخاصة التالية (2):

(1) مشروع الجزائر الإلكترونية، متاح على الرابط: <http://www.mptic.dz/ar/img/pdf/e-algerie-pdf>.

(2) عيسى قروش، مرجع سابق، ص80.

- ✓ دعم تملك تكنولوجيا الاعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- ✓ تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات.
- ✓ تطوير عرض خدمات الالكترونية من جانب الشركات.

ثالثا: تطوير الآليات التحفيزية الكفيلة للاستفادة من المهارات وشبكات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال:

- المهدف الأساسي لهذا المحور هو تمكين المواطنين في أي نقطة من وصول والاستفادة من الخدمات الالكترونية والانترنت، أما الأهداف الخاصة فتشمل على الخصوص:
- ✓ إعادة بعث مشروع " أسرتك " عن طريق موقع حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات الدفع السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفائدة كل فئة من فئاته المجتمع.
 - ✓ الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الانترنت والمنصات المتعددة الوسائط، والحظائر المعلوماتية ودور الثقافة... الخ.
 - ✓ توسيع الخدمة العامة لشمّل النفاذ إلى الانترنت.

رابعا: دفع تطوير الاقتصاد الرقمي:

من خلال تفعيل خبرات ومهارات المؤسسات الجزائرية العاملة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتصديرها نحو الأسواق الأخرى، ضمن هذا السياق ويتمثل المهدف الرئيس لهذا المحور في توفير الظروف الملائمة لتكوين صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال يندرج تحت هذا المهدف الرئيسي أربعة أهداف خاصة هي:⁽¹⁾

- ✓ مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات، والذي تمت مباشرته في إطار إعداد إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.
- ✓ توفير كل الظروف الملائمة ، لتثمين كل الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيزات.

⁽¹⁾ عيسى قروش، مرجع سابق، ص 81 .

- ✓ وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون.
- ✓ توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال نحو التصدير.

خامسا: تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفاثق السرعة

يجب إن تكون شركة الاتصالات ذات التدفق السريع قادرة على توفير القدرات الضرورية عبر كامل التراب الوطني بنوعية وأمان يستجيبان للمعايير الدولية، يندرج تحت هذا الهدف الرئيسي الأهداف الخاصة التالية¹:

- ✓ تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات.
- ✓ تأمين الشبكات.
- ✓ نوعية خدمات الشبكات.
- ✓ التسيير الفعال لاسم نطاق.

سادسا: تطوير الكفاءات البشرية: يجب إرفاق البنى التحتية وتعميم النفاذ لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بإجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطوير الكفاءات البشرية من اجل تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وضمان تملكها على جميع المستويات، لتحقيق هذا الهدف تم تسطير هدفين خاصين هما:⁽²⁾

- ✓ إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- ✓ تلقين تكنولوجيا الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.

سابعا: تدعيم البحث التطوير والابتكار: يختص هذا الهدف بتطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال عن طريق تعزيز نشاطات البحث والتطوير أما الأهداف

⁽¹⁾العرب بوعمامة ، مرجع سابق، ص 50.

⁽²⁾عيسى قروش، نفس مرجع سابق، ص82.

الخاصة فتشمل التنظيم والبرمجة وتأمين نتائج البحث وحشد الكفاءات وتنظيم نقل التكنولوجيا والمهارات.

ثامنا: ضبط مستوى الإطار القانوني: يتمثل الهدف الرئيسي في تهيئة مناخ يشجع على إقامة الحكومة الإلكترونية وهذا الهدف يستلزم بدوره هدفا خاصا يتعلق بتحديد إطار تشريعي وتنظيمي ملائم.

تاسعا: الإعلام والاتصال: يتعلق الهدف الرئيسي لهذا المحور بالتحسيس بدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين المعيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للوطن، أما الأهداف الخاصة لهذا المحور فتتمثل في:

- ✓ إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.
- ✓ إقامة نسيج جماعي كامتداد للمجهود الحكومي.

عاشر: تشمين التعاون الدولي: يتمثل الهدف الرئيسي للتعاون الدولي في تملك التكنولوجيا والمهارات وكذا إشعاع صورة البلد، أما الأهداف الخاصة فتشمل:

- ✓ المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية.
- ✓ إقامة شراكات إستراتيجية بهدف تملك التكنولوجيا والمهارات.⁽¹⁾

الحادي عشر: آليات المراقبة والتقييم: يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في إقامة نظام مؤشرات متابعة وتقييم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية ممنهجة، وبإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي " الجزائر الإلكترونية " من جهة أخرى، أما بالنسبة الأهداف الخاصة لهذا المحور فتضم:

- ✓ إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية.
- ✓ إعداد قائمة مؤشرات ملائمة.

⁽¹⁾إلياس شاهد، الحاج عرابة عبد النعيم دفود، تقييم تجرية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 03، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016.

الثاني عشر: إجراءات تنظيمية: يهدف هذا المحور إلى وضع تنظيم مؤسسي متناسق، يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه، التنسيق بين القطاعات والتنفيذ وسيضمن هذا التنظيم التنفيذ الفعلي للمخطط الاستراتيجي بفضل تأطير فعال ومتابعة دائمة وتنسيق منسجم بين مختلف الفاعلين المعنيين، بالنسبة للأهداف الخاصة لهذا المحور تتمثل في:

✓ تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا بين القطاعات.

✓ تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المخصصة.

الثالث عشر: الموارد المالية: يستلزم تنفيذ إستراتيجية الجزائر الإلكترونية موارد مالية معتبرة يستحيل توفرها من مصدر واحد، وبالتالي لا بد من استغلال جميع مصادر التمويل المتاحة استغلالا جيدا، كما يجب أن تكون الإجراءات التشريعية والتنظيمية أو المادية مقرونة بتقييم مالي دقيق ويستلزم الأمر أيضا ترتيب هذه الإجراءات حسب تأثيرها على التنمية الاقتصادية والاجتماعية.⁽¹⁾

المطلب الثالث: نماذج قطاعية للخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر.

لقد سعت الجزائر في إطار تنفيذ إستراتيجية الإلكترونية إلى عصنة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين واستحداث العديد من التطبيقات والخدمات الإلكترونية في مختلف القطاعات والدوائر الوزارية، حيث سنتناول بعض النماذج لتلك الخدمات الإلكترونية ومن أبرزها:²

- الخدمات العمومية الإلكترونية بوزارة الداخلية والجماعات المحلية.

- الخدمات العمومية الإلكترونية في البريد والمواصلات.

⁽¹⁾ عيسى قروش، مرجع سابق، ص 83.

⁽²⁾ أحمد فتحي الحبيب، مرجع سابق، ص 42.

أولا : الخدمات العامة الإلكترونية بوزارة الداخلية والجماعات المحلية.

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية تنفيذًا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين المرافق العمومية وجعلها تتميز بالفعالية والشفافية يتجسد عدة مشاريع هامة وذلك لعصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة وتمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية وكذلك تحقيق الإجراءات الإدارية ومحاربة البيروقراطية الإدارية ومن بين الانجازات نذكر مايلي:⁽¹⁾

.رقمنة سجلات الحالة المدنية على مستوى الوطني : ويتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائرية من عقود الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية.

وحفظها ل يتم استرجعها لاحقا بهدف الحصول على المعلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ، ليتمكن من حفظها أو طباعتها وهي كذلك تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية ؛ وتستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج والوفاة ؛ والسعي لتمديد العملية إلى كافة الوثائق.

كانت أول بلدية طبقتها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية في ولاية باتنة بتاريخ 04 مارس 2010 وأصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني.

. إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترخيم لمركباتهم بصفة آنية دون تكيد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

⁽¹⁾ الياس شاهد ، الحاج عرابة ، عبد النعيم دفرور ، مرجع سابق ، ص 133 – 134 .

. تقدم الخدمات الإلكترونية من خلال تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد 12 خ مباشرة عبر خدمة الانترنت؛ والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.⁽¹⁾

. الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، الذي يقدم للمواطنين خدمة جديدة تمكنهم من ملء استمارة التسجيل لموسم الحج لسنة 2016 مباشرة عبر الانترنت.

. قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية وذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن يركز على محورين.⁽²⁾

. إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية.

. إطلاق جواز السفر البيومترية الإلكترونية.

حيث أصدرت وزارة الداخلية عدة قرارات نذكر من بينها:

. قرار مؤرخ في: 09 ذي الحجة 1431 الموافق ل: 17 أكتوبر 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج شهادة الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيوميترية.

. قرار مؤرخ في 01 صفر 1432 الموافق ل 26 ديسمبر 2012؛ يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيوميترية الإلكترونية.

كما أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرار يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيوميترية:

⁽¹⁾ الجريد الرسمية للجمهورية الجزائرية ، القانون المتضمن تحديد الوثائق المكونة لملف طلب جواز السفر البيوميترية الإلكترونية بالنسبة للمواطنين الجزائريين المقيمين بالخارج ، المؤرخ في 23 أبريل 2015 ، العدد 24 ، 13 مايو 2015 ، ص 15 .

⁽²⁾ وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية ، حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية ، الجزائر ، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات ، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير ، جامعة متوري قسنطينة ، ص، ص 14 ، 15.

. قرار مؤرخ في 25 ماي 2011؛ يتعلق بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيو متري.

عموما فان الإجراءات التي اتخذتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية تشمل⁽¹⁾:

- 1 - إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي لحالة المدنية.
- 2 - تمديد صلاحية جواز السفر البيو متري من 05 إلى 10 سنوات.
- 3 - تقليص عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية من 29 إلى 14 وثيقة.
- 4 - إلغاء شروط المصادقية على نسخ الوثائق الأصلية المسلمة من طرف الإدارات العمومية.
- 5 - تمديد أجل صلاحية عقد الميلاد إلى عشر سنوات بعدها كان سنة واحدة من قبل.
- 6 - إلغاء تحديد أجل صلاحية شهادة الوفاة بعدما كانت سنة واحدة من قبل، حيث أصبحت غير محددة الأجل.
- 7 - تكفل البلديات بالتنسيق مع السلطات القضائية المختصة بطلبات المواطنين الراغبين في تصحيح الأخطاء المكتشفة في وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم.
- 8 - تمديد أجل التصريح بالولادات والوفيات بالنسبة للمواطنين القانطين بالجنوب إلى 20 يوم بدلا من يوم واحد.
- 9 - إزالة شهادة الميلاد الخاصة من الملف الحيازة على بطاقة التعريف الوطنية وبتبادلها بشهادة الميلاد رقم 12.
- 10 - التقليص من مدة دراسة ملفات الحيازة على البطاقة الرمادية إلى يوم واحد في الحالات العادية والى 21 يوم في حالات بيع السيارات بين الولايات.

⁽¹⁾ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وثيقة الخدمات الجديدة الخاصة بتطبيق أخذ المعلومات البيومترية، النسخة 4-8-2، الصادرة عن مديرية السندات والوثائق المؤمنة، جانفي 2017.

11. حذف شهادة الجنسية الجزائرية من ملفات تجديد بطاقة التعريف وجواز السفر.

12. مشروع البطاقة الرمادية ولرخصة السياقة الإلكترونية.

13. التسجيل الإلكتروني للحج وساهم هذا الأجراء في تخفيف العجز على المواطنين في التنقل واستخراج الوثائق و الانتظار لدى شبك البلدية.

وتعتبر بطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية وثيقة مؤمنة ، و ذات شكل أكثر مرونة تحتوي على شريحة إلكترونية وصورة رقمية من شأنها أن تضمن للمواطنين الإتمام السريع لمختلف الإجراءات اليومية، وهذا بسبب استخداماتها المتنوعة في الإطار البيئي مع القطاعات الأخرى.

وفيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيو مترى، و الذي يعد وثيقة هوية وسفر مؤمنة للقراءة آليا تحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية وشريحة إلكترونية؛ فهو مطابق للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.

لمعالجة الطلبات المتعلقة ببطاقة التعريف وجواز السفر الإلكترونيالبيو مترين عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على مستوى البلديات والدوائر على هاته الإجراءات؛ حيث يتم إيداع الملف الذي يتضمن استمارة طلب وشهادة ميلاد مرقمنة مؤمنة، وإمضاء الضامن خلق الصور الثلاث المكون للملف؛ ثم يتم تشفيره وإرساله إلى مركز الوطني لإنتاج الوثائق البيومترية و الإلكترونية⁽¹⁾.

كما تم الإنطلاق في تجسيد عدة مشاريع منها مشروع البلدية الإلكترونية؛ ووضعت حيز الخدمة مركز الاتصال مجانا عن طريق رقم الهاتف أخضر (1100).

كما تستعد وزارة الداخلية والجماعات المحلية لفرض الشفافية والمتابعة الآنية في التسيير المحلي إلى رقمنة الولاية بداية من عام 2017. وانتظار تجهيزات بلديات الوطن ب " سيت واب " بداية من عام

(1) قدوم لزهري، قروي عبد الرحمان، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني حول التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية، البلديات نموذجا، جامعة قلمة، 8-9 نوفمبر 2016، ص، ص 106,105.

2018 مهندس الأنظمة الإدارية والأرشفية " عبد الرزاق هني " أنها عملية ضخمة وهي رقمنة إدارتها عبر كامل التراب الوطني ، حيث تم ربط ما يزيد عن 3041 بلدية وملحقة ، كما أن تطوير الوثائق والأرشفية سمحت بإعادة ذاكرة الشعب موزعة بين عقود ميلاد وزواج ووفاة . . . عملية التصحيح هي الأخرى عادت إلى سنوات تدارك أخطاء في التسمية والنسب ، أما الوثائق البيو مترية فتعرف تقدما كبيرا بإحصاء ما يقارب 09 ملايين جواز سفر بيو مترية في انتظار تسليم 03 ملايين بطاقة تعريف قبل نهاية العام ، وأن آخر بطاقة بيو مترية ستكون سنة 2020 ، كما سيتم لكل مواطن جزائري رقم سري يمكنه منولوجي بوابة الحكومة التي ينتظر إطلاقها بداية سنة 2018.

يرسل هذا الرقم للجزائريين المتحصلين على جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية الإلكترونيين على أن يتم تعميمه مستقبلا كما يتم التحضير والإعداد لرخصة السياقة الإلكترونية البيو مترية وبطاقة الترخيم الإلكترونية للسيارات ليبدأ العمل بهما خلال الفصل الأول من سنة 2017 ؛ الخدمة الجديدة الخاصة بالإجراء السريع الصادرة عن قانون المالية لسنة 2017 والمتعلق بعملية جوار السفر البيو مترية في مدة لا تتجاوز خمسة أيام مع إضافة الرسوم الجمركية.⁽¹⁾

ثانيا : الخدمات العامة الإلكترونية في قطاع البريد والمواصلات.

في إطار التغيرات والتحويلات الجذرية التي شهدتها الجزائر في المجالات الاقتصادية السياسية وفي ميدان التكنولوجيا المعلومات والاتصال . تولد الحاجة إلى القيام بتغيرات وتعديلات جذرية مست قطاع البريد والمواصلات وهو ما يسمى بإعادة الهيكلة ووعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال . كما أطلقت وزارة البريد وتكنولوجيا لإعلام والاتصال عملية إنشاء موقع ويب " بوابة المواطن " يقدم معلومات خاصة بمختلف الأنشطة التي يقوم بها المواطن في الحياة اليومية ؛ بالإضافة إلى دليل لمختلف الإدارات والمصالح الموجودة عبر التراب الوطن.⁽²⁾

⁽¹⁾ وسيلة واعر، مرجع سابق ، ص 17 .

⁽²⁾ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وثيقة الخدمات الجديدة الخاصة بتطبيق أخذ المعلومات البيومترية، النسخة 8-4-2، الصادرة عن مديرية السندات والوثائق المؤمنة، جانفي 2017.

وقد باشرت الجزائر منذ الاستقلال بإصلاحات عميقة في هذا القطاع والذي يعتبر من القطاعات الهامة التي عرفت تغييرات وتحولات كبيرة من خلال:

- إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات في الجزائر.

تولد تغيير الحاصل في وظائف ونشاطات وزارة البريد والمواصلات إلى المؤسسة العمومية للبريد كمؤسسة ذات الطابع صناعي وتجاري؛ إلى متعامل المواصلات السلكية واللاسلكية وفق الأتي:

أ. بريد الجزائر: تم فصلها كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري.

ب. اتصالات الجزائر: هي مؤسسة عمومية اقتصادية شركة ذات أسهم Spa

ج. سلطة الضبط: إذا أمام فتح سوق الاستثمار في الاتصالات كانت هناك ضرورة إلى تأسيس نظام خاصة من الجزائر العاصمة مقرها، تعرف بسلطة الضبط تضطلع بالعديد من المهام.

وقد حدثت عدة تغييرات على قطاع البريد والاتصال وذلك بهدف الوصول إلى تسيير أكثر فعالية ومرونة وتحسين مستوى الخدمات العمومية وذلك من خلال المنافسة بين عدد من المتعاملين المستغلين للخدمات المختلفة.⁽¹⁾

1. أساليب عصرنة قطاع البريد والاتصال:

اتجهت المؤسسة إلى محاولة لعصرنة فقامت بإدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المتقدمة للمواطنين ويمكن عرضها فيما يلي:⁽²⁾

أ. الحوالة الإلكترونية: وتستخدم لتحويل الأموال لشخص آخر ليس له حساب وهذه الخدمة متوفرة في كل مكاتب البريد الجزائر المرتبطة بالشبكة.

⁽¹⁾ نزار شينقل، موقع المكتبات ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة جيجل قسم علم

المكتبات، 2012، ص 68

⁽²⁾ عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 86.

ب . السحب الآلي للأموال: باستعمال بطاقة السحب عن طريق الصراف الآلي وتستعمل في الشبابيك بالمكاتب وهي محمية برقم سري وتعمل على كل أجهزة الصراف الآلي في الجزائر.

ج . الحساب الجاري عن بعد: حيث تم إطلاق العديد من الخدمات الإلكترونية تتمثل في:

- . خدمة 1530: والتي تتيح لصاحب الحساب البريدي الجاري القيام ب:
- . الاطلاع على الرصيد عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو موبيليس.
- . طلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو موبيليس.

والتي تتيح لصاحب الحساب البريدي الجاري القيام بEccp خدمة:

. الاطلاع على الرصيد عبر الانترنت.

. طلب دفتر الصكوك عبر الانترنت.

. كشف العمليات المالية لفترة معينة.

. الاطلاع على رصيد الحساب الجاري عبر رسالة قصيرة Racidi خدمة رصيد.

. تحويل الأموال عن طريق "واسترن يونيون" تقوم هذه الخدمة على الساعة الأجانب والمهاجرين على تحويل الأموال من وإلى داخل الوطن وخارجه.

. خدمة البطاقة الذهبية: تم استصدار البطاقة الذهبية وتعميم استخدامها على مختلف مكاتب بريد

الجزائر وهذا البنوك العمومية والخالصة العاملة في التراب الوطني؛ بالنسبة للخدمات التي تقدمها الطاقة

فهني: (1)

(1) عيسى قروش ، مرجع سابق ، ص 86 .

. الإطلاع على الحساب البريدي الجاري.

. تحويل الأموال من حساب لآخر.

. سحب الأموال من ماكينات بريد الجزائر والبنوك.

. دفع الفواتير عبر الانترنت.

. تعبئة الهاتف النقال.

. تعبئة الحساب من البنك.

- **المطلب الرابع: معيقات تطبيق الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر.**

لقد واجهت الخدمة الإلكترونية في الجزائر جملة من المعوقات ذات الطبيعة والمصادر المختلفة، يمكن أن تشكل في حال تجاوزها وعدم معالجتها حاجزا حقيقيا في سبيل التطبيق الأمثل ويمنع من تجسيدها كواقع ملموس وتتمثل في:⁽¹⁾

1 - تأخير في استعمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى وهو ما يجعل الفارق كبيرا لسد الفجوة الرقمية.

2 - ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا للبرامج الإلكترونية وتحديد الوقت الذي يلزم فيه البدء بتطبيق وتنفيذ الخدمات والمعلومات الكترونيا.

3 - مقاومة التغيير في المؤسسات من طرف العاملين خوفا على مناصبهم.

4 - محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر إلى نسبة السكان مقارنة بالدول العالم.⁽²⁾

(1) عبد القادر بلعربي، و آخرون ، تحديات التحول إلى المحكومة الإلكترونية في الجزائر، مدخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته ، المركز الجامعي، خميس مليانة، 13-14 مارس 2012.

(2) محمد أحمد سمير ، الإدارة الإلكترونية، عمان ، دار المسيرة لنشر و التوزيع، ط 1، 2008، ص 101 .

- 5 - عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال خدمات الهاتف الذي يعد أهم قنوات التواصل عبر الانترنت.
- 6 - نقص الدورات التدريبية لموظفي الموارد البشرية.
- 7 - الفقر و انخفاض الدخل الفردي والأمية الإلكترونية أدت إلى صعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- 8 - التعثر في تجارب التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف القطاعات على غرار التعاملات المالية الإلكترونية واستعمال البطاقة المغناطيسية والتي يتخوف المواطنون من استعمالها بسبب كثرة الأخطاء التاجية عن جهاز السحب الإلكتروني.
- 9 - عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية.
- 10 - عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي وعدم وجود مواصفات ومعايير ثابتة في الحاسب الآلي في انجاز الخدمات
- 11 - غياب الجانب التشريعي في مجال ضبط وتقنين المعاملات الإلكترونية.⁽¹⁾

⁽¹⁾ العربي بوعمامة ، رقاد حليلة ، مرجع سابق ، ص 46 .

الخاتمة

في ظل التطور الهائل الذي شهده العالم في مجال التكنولوجيا والمعلومات؛ تحاول الكثير من الدول توظيف هذه التكنولوجيا في نشاطاتها وخدماتها المقدمة للمواطنين والمؤسسات، وتعد الخدمة العمومية الالكترونية من أهم نتائج الثورة الرقمنة، فهو مفهوم مرتبط أساسا باستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات في تسير وفاعلية العمل الإداري فرضته جملة من الظروف المحيطة، يهدف إلى تحسين مستويات أداء المؤسسات ودعم كفاءة وفعالية العمليات الإدارية وتقديم الخدمات للمواطن بسهولة.

الجزائر كباقي دول العالم عرفت عدة تغييرات شملت مختلف نواحي الحياة خاصة من الناحية الإدارية فأسلوب الإدارة الالكترونية الذي تتبناه الإدارات العمومية يعتبر نقطة انطلاق جوهرية ستساهم بشكل كبير في التحسين المستمر لنوعية الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، ويتطلب ذلك توفر العديد من الإمكانيات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطنين وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة؛ كالبنية التحتية و توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت، و توفر الوسائل الالكترونية اللازمة لهذا التحول، و توفير السرية الالكترونية وجود التشريعات والقوانين التي تسهل عمل الإدارة الالكترونية؛ تأهيل الموظفين في مجال التقنيات الحديثة؛ وجود إرادة سياسية قوية تتولى مسؤولية التغيير في هذا المجال.

انتهجت الجزائر إستراتيجية تهدف إلى تحسين قدرات البحث والابتكار وعصرنة القطاعات والمؤسسات من بينها البريد والمواصلات ووزارة الداخلية التي تأكد من خلاله أهمية الخدمة العمومية الالكترونية لاسيما نجاح مشروع رقمنة سجلات الحالة المدنية وجواز السفر البيومترية وهو ما حاولنا تفصيله سابقا.

ومن هنا نستنتج أن الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر يعترضها مشكل الأمية الالكترونية إضافة إلى ضعف حجم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفقدانها إلى بيئة الكترونية مناسبة لإستراتيجيتها الأمر الذي شكل تهديدا لواقع الجاهزية الالكترونية في الجزائر وعليه نخلص إلى توصيات نراها مناسبة من أجل تقديم خدمة عمومية الكترونية لائقة في الجزائر:

- 1- ضرورة الاهتمام بمشكل الأمية التقنية ونشر الثقافة الالكترونية.
- 2- دعم برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات على مختلف مستويات وأطوار الدراسة قصد خلق مجتمع معلومات قادر على التواصل.
- 3- توفير البنى التحتية والمنشآت القاعدية الملائمة لتطبيق الخدمة الالكترونية.
- 4- حل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي بالنسبة للمؤسسات العمومية، والاستفادة من التجارب الدولية في هذا المجال.
- 5- تعميم الأنترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة وسرعة الاتصال، وتوفير مجانية الأنترنت لاسيما في قطاع التعليم والصحة.
- 6- الإهتمام بدور القوانين والتشريعات المنظمة للخدمة العمومية الإلكترونية.

قائمة المصادر والمراجع

مراجع باللغة العربية:

أولاً:المصادر:

القوانين والمراسيم:

1 - الجريد الرسمية للجمهورية الجزائرية، القانون المتضمن تحديد الوثائق المكونة لملف طلب جواز السفر البيومتري الإلكتروني بالنسبة للمواطنين الجزائريين المقيمين بالخارج، المؤرخ في 23 أفريل 2015، العدد 24، 13 مايو 2015.

2 - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي وُرث 98 – 257 المؤرخ في 25 أوت 1998، المتعلق بضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنتواستغلالها، الجريدةالرسمية، العدد 4663، جمادى الأول 1419 هجرية الموافق ل 26 أوت 1998.

3 - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وثيقة الخدمات الجديدة الخاصة بتطبيق أخذ المعلومات البيومترية، النسخة 8-4-2، الصادرة عن مديريةية السندات والوثائق المؤمنة، جانفي 2017.

ثانيا: الكتب باللغة العربية: 18

4 - أبوفرة أحمد محمود ، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، الأردن ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2009.

5 - الباز عبد الرزاق داوود ، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القافي للمرفق العام وأعمال موظفيه ، الإسكندرية، منشأة المعارف 2007.

6 - الحبيب فتحي أحمد، مبادئ الإدارة الإلكترونية، عمان، دار الحامد، 2015 .

7 - الحلو راغب ماجد ، علم الإدارة العامة، الإسكندرية، منشأة المعارف ،2005.

- 8 - الحماسية صدام ، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، الأردن، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.
- 9 - القدوة محمود، الحكومة الالكترونية الإدارة المعاصرة، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2016.
- 10 - المطاوي سليمان ، القانون الإداري، دراسة مقارنة، الجزء الثاني، 1992.
- 11 - بوحوش عمار ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت ، دار الغرب الإسلامي، 2006.
- 12 - حجازي سيد المرسي، اقتصاديات المشروعات العامة، النظرية والتطبيقات، الإسكندرية ،الدار الجامعية، 2004.
- 13 - رضوان رأفت ، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 1999.
- 14 - سمير أحمد محمد ، الإدارة الإلكترونية، عمان، دار المسيرة لنشر والتوزيع، 2008.
- 15 - عبد الرؤوف طارق عامر ، الإدارة الإلكترونية، نماذج معاصرة، القاهرة ، دار السحاب للنشر و التوزيع، 2001.
- 16 - عبد الخالق احمد إبراهيم ، التجارة الإلكترونية، دراسة تطبيقية على المكتبات، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، دراسة تطبيقية على المكتبات، المملكة العربية السعودية، 2011.
- 17 - عبد الرزاق علاء ، محمد حسين السالمي، الإدارة الإلكترونية، عمان ،دار وائل للنشر ، 2006.
- 18 - غنيم محمد أحمد ، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، الأردن، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2002.

- 19 - قبيلات حمدي ، قانون الإدارة العامة الالكترونية، الأردن ، دار وائل للنشر والتوزيع ،2014.
- 20 - قروش عيسى، دروس في مقياس الإدارة العمومية الالكترونية، مطبوعة دروس بيداغوجية ، السنة الجامعية 2017 / 2018.
- 21 - محمود السيد أسامة ، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2010.
- 22 - مطر عبد الفتاح عصام، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2013.
- 23 - ماكل هايمر وآخرون، الهندسة وإعادة تأهيل الهندسة نظم العمل في المنظمات، الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة، 1999.
- 24 - ياسين غالب سعد ، الإدارة الإلكترونية، الأردن، دار البازوري العملية للنشر والتوزيع، 2010.
- ثالثا: المجالات:
- 25 - بالقمرى سهام ، التعليم الالكتروني، رؤية مستقبلية جديد، الجزائر نموذجاً،مجلة علوم إنسانية، العدد 32 جانفي 2007
- 26 - بختي إبراهيم ، الانترنت في الجزائر،مجلة الباحث، عدد 01، جامعة ورقلة، 2002.
- 27 - بوعمامة العربي، رقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية،مجلة الدراسات و البحوث الإجتماعية، ع، 09 جامعة الوادي، ديسمبر 2014.
- 28 - بوفاسة سليمان، سعيداني رشيد، استراتيجيات التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية،مجلة الإقتصاد و التنمية، جامعة المدية العدد 30.

29. حسين خالص مريم ، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، عدد خاص، 2013.

30 . شاهد إلياس ، الحاج عرابة عبد النعيم دفرود، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر،المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 03،جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016، .

31 . عباس سعد ، حمزة الخفاجي، الحكومة الالكترونية الأبعاد النظرية وآليات التطلب ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، ع.23، بغداد الجامعة، المستنصرية، 2010.

رابعا: الرسائل والمذكرات الجامعية:

32 - الشايب محمد ، الحكومة الالكترونية كآلية لتوطيد الحكم الجيد، دراسة في تطبيقات العالم المتقدم والنامي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، غير منشورة، جامعة باتنة، 2008-2009.

33 - الصولي الزهرة ، النظام القانوني للعقد الالكتروني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر،بسكرة، 2007/ 2008.

34 - برانيس عبد القادر ، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية،الإسكندرية، 2014.

35 - بومايلة حفيظة ،علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال والمعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث، الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم السياسية فرع التنظيمات السياسية وإدارية، جامعة باتنة، 2003.

36 . شينقل نزار ، موقع المكتبات ضمن مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر، مذكرة مقدمة لنيل

الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة جيجل قسم علم المكتبات، 2012.

37 . عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة

الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم

السياسة والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة ، 2010.

38 . عبان عبد القادر ،تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، دراسة سيوسولوجية بلدية

الكاليتوس العاصمة، أطروحة دكتوراة في علم الاجتماع، غير منشورة، جامعة بسكرة، 2016.

خامسا: الملتقيات:

39 - العبدلي عابد عابدين ، التجارة الالكترونية في الدول الإسلامية (الواقع التحديات-الآمال)،

المؤتمر العالمي الثالث للاقتصاد الإسلامي كلية الشريعة، جامعة أم القرى مكة المكرمة،

السعودية، 2005.

40 - المفرجي جرجس عادل ، احمد علي صالح، بيداء ستار البياني،الإدارة الالكترونية مرتكزات

فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية الإدارة والنشر والتوزيع، ط1، القاهرة.

41 - بلعربي عبد القادر ، و آخرون،تحديات التحول إلى المحكومة الالكترونية في الجزائر،

مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الخامس حول ،الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته ، المركز

الجامعي ، خميس مليانة ، 13-14 مارس 2012.

42 - جلام كريمة ، فعالية الحوكمة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية، مع الإشارة إلى حالة

الجزائر،مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي العلمي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة

الإلكترونية، يومي 29 و30 أكتوبر 2014.

43 - قدوم لزهر، قروي عبد الرحمان، الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني حول التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية، البلديات نموذجا، جامعة قلمة، 8-9 نوفمبر 2016.

44 - واعر وسيلة ، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومة، حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية ، الجزائر، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات ، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير ، جامعة منتوري قسنطينة.

مراجع باللغة الأجنبية:

¹(Philipkotler.markeing. Management. 13 éme Pearson éducation. Paris 2009.pg452.

المواقع الإلكترونية:

• [Http //www.mptic.dz/ar/img/pdf/e-algerie-pdf](http://www.mptic.dz/ar/img/pdf/e-algerie-pdf)

فهرس المحتويات

الرقم	المحتوي	الصفحة
01	شكر و عرفان	
02	خطة الدراسة	
03	مقدمة	6-1
الفصل الأول : الإطار المفاهيمي النظري للخدمة العمومية الالكترونية والمفاهيم المشابهة		
04	المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية.	07
05	المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية الالكترونية	08
06	المطلب الثاني: مبادئ و أهداف الخدمة العمومية الإلكترونية	10
07	المطلب الثالث: أساليب وتقنيات تقديم الخدمة العمومية الكترونيا.	13
08	المطلب الرابع : مراحل التحول نحو الخدمة العمومية الالكترونية	22
09	المبحث الثاني: المفاهيم المشابهة للخدمة الالكترونية (الإدارة الالكترونية والتجارة الالكترونية)	23
10	المطلب الأول: مفهوم الإدارة العمومية الالكترونية.	24
11	المطلب الثاني: مفهوم التجارة الإلكترونية الحكومية.	28
الفصل الثاني: واقع الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر.		
12	المبحث الأول: الجاهزية الالكترونية في الجزائر.	31
13	المطلب الأول: بؤادر التحول الالكتروني في الجزائر.	32
14	المطلب الثاني: مؤشرات جاهزية الحكومة في الجزائر.	34
15	المبحث الثاني: إستراتيجية الجزائر للانخراط في الخدمة العمومية الالكترونية	38
16	المطلب الأول: أهداف ومحاور إستراتيجية الجزائر الإلكترونية:	39
17	المطلب الثالث : نماذج قطاعية للخدمات العمومية الالكترونية في الجزائر.	44
23	المطلب الرابع : معيقات تطبيق الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر	52
24	الخاتمة	54
25	قائمة المصادر و المرجع	56
26	فهرس المحتويات	60
27	ملخص الدراسة	-

لقد مثلت التجربة الجزائرية في مجال الخدمات العمومية الإلكترونية نقطة تحول هامة في وظائف المنظمات العامة، و وفرت على المواطن الجزائري الجهد و الوقت واختزال المسافات، وتهدف الإستراتيجية الإلكترونية الجزائرية إلى عصنة القطاعات و المؤسسات الحكومية، وتعزيز الإقتصاد الوطني والشركات والإدارة ، غير أن ضعف الجاهزية الإلكترونية أدى إلى عرقلة الخدمات العامة الإلكترونية وضعف التجاوب مع مفهوم الخدمة الإلكترونية بسبب نقص الوعي الجماهيري، و الأمية الإلكترونية وفقدان الجزائر إلى بيئة إلكترونية مناسبة لاستراتيجيتها، كما يغلب على مخططاتها الإلكترونية تخطيط بعيد المدى، وضعف درجة الوصول إلى شبكة المعلومات العالمية، كما تحتاج الجزائر إلى ترسانة قانونية لتأمين المعاملات الإلكترونية وإيجاد حلول للعقبات التي تواجه الخدمة العمومية الإلكترونية.

Summary:

The Algerian experience in the field of public electronic services represented an important turning point in the functions of public organizations and provided the Algerian citizen with the effort, time and distances. The Algerian electronic strategy aimed at modernizing the sectors and governmental institutions and strengthening the national economy, companies and management. And the lack of responsiveness to the concept of electronic service due to the lack of public awareness, electronic illiteracy and the loss of Algeria to an electronic environment suitable for its strategy, as well as electronic schemes Long-term planning, and the weakness of the degree of access to the global information network, Algeria needs a legal arsenal to secure electronic transactions and find solutions to the obstacles facing the electronic public service solutions.