



المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية

المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية
قسم السياسات العامة والنظم المقارنة

الرقمنة في إرساء الإدارة الالكترونية في الجزائر دراسة حالة: وزارة الداخلية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية
تخصص: سياسات عامة والنظم المقارنة

إشراف الأستاذ:
فاتح خننو

إعداد الطالبة:
ندا موري

لجنة المناقشة:

رئيساً
مشرفاً ومقرراً
عضواً مناقشاً

أ. فليسي نرجس
أ. فاتح خننو
أ. بن بخيطة وردة

السنة الجامعية: 2022/2021

أعوذ بالله من الشيطان الرجيم

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون ﴾

صدق الله العظيم

شكر وتقدير

أحمد الله وأشكره على توفيقه لي في إنجاز هذا العمل فهو من أنار لي الطريق وسدد لي الخطى ، وما توفيقى إلا بالله سبحانه وتعالى .
كما أسدي كل التقدير والشكر الجزيل للأستاذ المشرف "فاتح خننو" الذي تفضل بالإشراف على هذه المذكرة ، والذي لم يبخل بمساعدته ونصائحه وتوجيهاته ، في هذا العمل منذ البداية .
كما أتقدم بأسمى عبارات الشكر لكل الأساتذة الأفاضل بالمدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية الذين رافقونا طيلة الخمس سنوات ، وإلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد بقول أو عمل ، أو بكلمة طيبة .

إِهْدَاء

أهدي ثمرة جهدي إلى والدتي الحبيبة أطال الله في
عمرها.

إلى سندي في الحياة أبي العزيز.

إلى إخوتي وأختي الغالية تسنيم.

إلى روح جدي رحمه الله وأسكنه فسيح جنانه.

إلى كل من تمنى نجاحي يوماً من قريب أو من بعيد.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
	شكر وتقدير
	الإهداء
1	المقدمة
9	الفصل الأول: المقاربة المفاهيمية للإدارة الإلكترونية.
9	تمهيد
10	المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية
10	المطلب الأول: التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية
11	المطلب الثاني: تعريف وأهمية الإدارة الإلكترونية
13	المطلب الثالث: وظائف الإدارة الإلكترونية
16	المبحث الثاني: أساسيات الإدارة الإلكترونية (خصائصها، متطلبات، مبادئها، أهدافها)
16	المطلب الأول: خصائص الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها
18	المطلب الثاني: مبادئ الإدارة الإلكترونية
20	المطلب الثالث: أهداف الإدارة الإلكترونية
21	المبحث الثالث: علاقة الإدارة الإلكترونية ببعض المصطلحات الأخرى
21	المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية
23	المطلب الثاني: العلاقة الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية
26	المطلب الثالث: علاقة الحكومة الإلكترونية مع الحوكمة الإلكترونية ومع التحول الرقمي
31	خلاصة الفصل الأول
33	الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية في الجزائر

33	تمهيد
34	المبحث الأول: مشروع الجزائر الإلكترونية
34	المطلب الأول: التعريف بمشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013
36	المطلب الثاني: أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية وأهميته
39	المطلب الثالث: برنامج عمل تنفيذ الإدارة الإلكترونية في الجزائر
41	المبحث الثاني: آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر
41	المطلب الأول: الآليات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر
43	المطلب الثاني: الآليات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر
44	المطلب الثالث: الآليات التشريعية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر
46	المبحث الثالث: مشاريع "مشروع الجزائر الإلكترونية" وأهم المعوقات
46	المطلب الأول: المشاريع الكبرى المتضمنة في مشروع الجزائر الإلكترونية
48	المطلب الثاني: معوقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر
50	المطلب الثالث: انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر
52	خلاصة الفصل الثاني
53	الفصل الثالث: تفعيل الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية
54	تمهيد
55	المبحث الأول: مسار مشروع الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية
55	المطلب الأول: التعريف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية
57	المطلب الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بقطاع الداخلية
59	المطلب الثالث: مسار مشروع الإدارة الإلكترونية بقطاع الداخلية خلال الفترة 2008-2019
68	المبحث الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية
68	المطلب الأول: مكانة الرقمنة في برنامج الحكومة

71	المطلب الثاني: الرقمنة بقطاع الداخلية في ظل جائحة كورونا
74	المبحث الثالث: تقييم وتقويم الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية
74	المطلب الأول: مسألة البيروقراطية
75	المطلب الثاني: مسألة الشفافية والعدالة في التوزيع
77	المطلب الثالث: مسألة الجودة في الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن
79	خلاصة الفصل الثالث
80	الاستنتاجات والتوصيات
84	الملاحق
89	قائمة المراجع
95	الملخص

قائمة الجداول

14	الفرق بين التنظيم التقليدي والتنظيم الإلكتروني	01
22	الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية	02
41	تطور عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر خلال الفترة الممتدة بين 2000-2012	03
51	الانعكاسات السلبية والإيجابية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	04

قائمة الأشكال

15	تكامل وظائف الإدارة الإلكترونية فيما بينها	01
17	خصائص الإدارة الإلكترونية	02
19	أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية	03
26	العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وبعض المصطلحات.	04

مكتبة

مقدمة:

إن التطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أثر على كافة جوانب الحياة الخاصة والعامة، ما أدى إلى إحداث تغييراً جوهرياً في عمل الإدارات والأجهزة الحكومية وعلاقتها مع بعضها ومع المواطنين، وقد ظهرت العديد من المصطلحات الحديثة كالتجارة الإلكترونية، الصحة الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية.

وهذا التسارع الكبير في تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال أدى إلى اكتساح الإدارة الإلكترونية عالم الإدارات ولانسحاب التدريجي للإدارة التقليدية، لما تساهم به من كسر حاجز الزمن والمسافة، ورفع درجة الشفافية والتقليل من المعاملات الورقية مع المواطنين، وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للأفراد، وإرساء مبادئ الحكم الراشد وربط المواطنين والمؤسسات الحكومية ضمن نسق إلكتروني، على عكس الأسلوب التقليدي للإدارة الذي يتميز بكثرة الأوراق، والتعقيدات البيروقراطية.

وعلى غرار باقي دول العالم توجهت الجزائر نحو التحول إلى عصرنة المعلومات ومواكبة التطورات الحاصلة في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، هذا ما ألزمها على تبني سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية بغية التجسيد الفعلي للإدارة الإلكترونية، وهو ما ظهر في التعديلات التي عرفتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية، لتلبية حاجات المواطنين.

وانطلاقاً من سنة 2008 شرعت الجزائر في مشروع "الجزائر الإلكترونية"، وهذا بوضع مختلف النصوص التشريعية وإعداد القواعد الأساسية التي تضمن ذلك، حيث تعد الوثيقة التي أصدرت في ديسمبر 2008 أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج إدارة إلكترونية متكاملة في الجزائر، حيث يهدف إلى بناء مجتمع معلومات وتقليص البيروقراطية وتقريب الإدارة من المواطن، وهذا ما انعكس بشكل مباشر على قطاع الداخلية.

الإطار المنهجي

المشكلة البحثية:

إن التطور الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال وإدخال البعد الإلكتروني على الخدمات الإدارية العمومية، أثرت كثيراً على النموذج التقليدي للإدارة سواءً على شكلها أو وظائفها أو على الخدمات المقدمة للمواطنين على مستوى الإدارة المحلية أو المركزية، وتتصب إشكالية البحث على دور الرقمنة في إرساء الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وهو ما جعلنا نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى فعالية ونجاعة الرقمنة في ترشيد الإدارة الإلكترونية في قطاع الداخلية؟

وتتدرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية والتي يمكن إجمالها فيما

يلي:

1. ما هو واقع الإدارة الإلكترونية في قطاع الداخلية؟
2. ما هي انعكاسات الرقمنة في الإدارة الإلكترونية بقطاع الداخلية؟
3. ما مدى فعالية ونجاعة الرقمنة في تقريب الإدارة الإلكترونية في قطاع الداخلية؟

مجالات الدراسة:

المجال المكاني: الجزائر - وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

المجال الزمني: تركز الدراسة على بداية فترة المشاريع التي جاءت بها الجزائر بخصوص الإدارة الإلكترونية، من 2008 إلى غاية 2021.

المجال الموضوعي: ينحصر موضوع الدراسة في معالجة مفهوم الإدارة الإلكترونية وتطبيقها في الجزائر من خلال مشروع "الجزائر الإلكترونية"، وأهم آليات تطبيقها، ومن ثم انعكاساتها وأهم معوقاتهما، كما ستركز الدراسة على تفعيل الإدارة الإلكترونية بوزارة الداخلية كنموذج، حيث ستشمل كل ما جاءت به من مشاريع وإجراءات.

الفروض العلمية:

الفرضية الأساسية:

الإدارة الإلكترونية رهان حقيقي لترشيد الإدارة الإلكترونية بقطاع الداخلية.

الفرضيات الفرعية:

- كلما تحفقت الرقمنة كلما زادت فرص تحقيق متطلبات التنمية.
- كلما توجهنا نحو التحول الرقمي كلما انعكس ذلك إيجاباً على الإدارة والمواطن.
- كلما زاد الاعتماد على الرقمنة بشكل أوسع كلما ساهم ذلك في تقريب الإدارة للمواطن وتوفير الخدمات له بشكل أسرع.

الأهمية العلمية والعملية للدراسة:

الأهمية العلمية: تحسين الأداء في القطاع الحكومي والإداري من الأمور التي تحظى بالاهتمام المتزايد لدى الباحثين، لهذا فتطبيق الإدارة الإلكترونية أصبح مطلباً أساسياً لزيادة فعالية الإدارات والحكومات، والبحث في إمكانية تفعيل الإدارة الإلكترونية، يتطلب الوقوف في خصوصية كل دولة وإمكاناتها، ما جعل هذه الدراسة تسلط الضوء في هذا المجال.

الأهمية العملية: تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها لموضوع الإدارة الإلكترونية في الجزائر بقطاع الداخلية، إذ يرى الكثير من الباحثين صعوبة تفعيل هذه الأخيرة أمام العراقيل البيروقراطية الموجودة، لكن الأهمية البالغة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من تحقيقها للشفافية وتقليل البيروقراطية وتقريب الإدارة من المواطنين وتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم، هو ما دفع لإجراء هذه الدراسة، من أجل التوصل لنتائج يمكن الاستفادة منها في المستقبل.

مناهج الدراسة واقترباتها: اعتمدت الدراسة على المنهج التاريخي في لتبيان التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية.

كما اعتمدت أيضاً على منهج دراسة حالة، من خلال دراسة حالة وزارة الداخلية والتعريف بها، وتبيان أهم المشاريع التي قدمتها من أجل تفعيل الإدارة الإلكترونية.

أدوات جمع البيانات: ملاحظة، جمع وثائق، مقابلة.

- حيث تم إجراء مقابلات مع كل من المدير العام لعصرنة الوثائق والأرشيف، مدير الإستشراف واليقظة التكنولوجية، مجموعة من الإطارات والمهندسين، بالمديرية العامة للعصرنة والأرشيف التابعة لقطاع الداخلية، معتمدين على ثلاث محاور أساسية وهي كالتالي:

□ المحور الأول مكانة الرقمنة في برنامج عمل الحكومة.

- المحور الثاني الرقمنة في ظل جائحة الكورونا.
- المحور الثالث أثر الرقمنة في قطاع الداخلية على الإدارة والمواطن.

الإطار المفاهيمي والنظري:

1-الإطار المفاهيمي: تحتوي هذه الدراسة على جملة من المفاهيم الأساسية والجديدة في مجال الإدارة نذكر منها: الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، الرقمنة، التحول الرقمي.

2-الإطار النظري: درست موضوع الإدارة عدة نظريات ومدارس نذكر:

-المدرسة الكلاسيكية: وهي النظرية القديمة التي تفسر السلوك الإنساني،تقترح هذه النظريات وجود نموذج رشيد وعقلاني قوي يطبق على العاملين وذلك للسيطرة والتحكم في السلوك داخل المنظمات، وتستمد المدرسة الكلاسيكية دعائمها من النظريات والمدارس التالية:

مدرسة الإدارة العلمية: من أهم مبادئها الاختيار العلمي للعاملين، والفصل بين التخطيط والتنفيذ، ومن بين إيجابياتها استخدام الأسلوب العلمي في تحديد طرق وأساليب العمل، زيادة المكافآت والحوافز للإنتاجية المرتفعة، التركيز على الحاجة للتخطيط والرقابة والتنسيق.

مدرسة العملية الإدارية: تركز على وضع تصور علمي متكامل لوظائف المدير، تحديد أنشطة منظمات الأعمال، تحديد المبادئ العلمية التي يسترشد بها المدير عند القيام بوظيفته.

النظرية البيروقراطية: تقوم على القواعد والإجراءات الصارمة للقضاء على العلاقات الشخصية، والتقسيم الواضح للعمل، من أركانه التدرج الهرمي، الميكانيكية في الأداء، ومن عيوبها عدم الاهتمام بدراسة وتحليل الاختلافات الفردية بين العاملين، إهمال النواحي الإنسانية والاجتماعية والسلوكية، النظر إلى التنظيم على أنه نظام مغلق.

-المدرسة الكلاسيكية الحديثة: والتي ضمت عدة مدارس منها:

مدرسة العلاقات الإنسانية: اهتمت هذه المدرسة بدراسة عمل الأفراد داخل المنظمة، حيث ترى أن العوامل المادية ليست هي العوامل الوحيدة المؤثرة على سلوك الفرد ومستوى أدائه في العمل، بل هناك عوامل أخرى اجتماعية ونفسية لا تقل في أهميتها بل قد تفوق أهمية العوامل المادية، ومن عيوبها المبالغة في الاهتمام بالفرد.

مدرسة التدرج الهرمي للحاجات: تقوم على دراسة وتحليل الحاجات الإنسانية وترتيبها من الأهم إلى المهم حيث يبدأ الإنسان بإشباع الحاجات الأساسية ثم يسعى لتحقيق الحاجة للأمن ثم الحاجات الاجتماعية وصولاً إلى الحاجة إلى التقدير وتحقيق الذات.

-**المدخل المعاصر في الإدارة:** يعتبر ثمرة لكل النظريات السابقة حيث يرى أن المدير ليس ملزم بالتقييد بمدخل واحد، بل المدير الناجح هو الذي يستطيع أن يختار المبادئ التي تلائم ظروفه وموقفه

-**نظام الإدارة اليابانية:** والتي تقوم على التركيز وتنمية العنصر البشري، التركيز على نتائج التشغيل طويلة الأمد، التقدم التكنولوجي واستخدام إدارة تصنيع متطورة، أيضاً التكيف الاجتماعي للمنظمة مع قيم المجتمع.

-**المدرسة الإلكترونية:** تقوم على المعاملات الإلكترونية، قصد تحسين الخدمات، وتقليل الجهد وتوفير الوقت.

الأدبيات السابقة:

- **الدراسة الأولى:** كتاب مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية (دمشق: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، ط01، 2011)، الذي يحتوي على ستة عشر فصلاً، تناول مفهوم وأبعاد الإدارة الإلكترونية وآلية العمل والمضامين والمتطلبات المتعلقة بها، وبيان ما أحدثته ثورة تكنولوجيا المعلومات بعامة والإنترنت بخاصة من تغييرات جوهرية على مسار وفلسفة وممارسات الإدارة الإلكترونية، وما يواجهها من تحديات ومشكلات تتعلق بالتكيف مع بيئة الأعمال الجديدة، وأمن المعلومات، والإرهاب الإلكتروني وطرق مكافحته.

- **الدراسة الثانية:** رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، (جامعة باتنة 01: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2018/2017)، تم تقسيم الأطروحة إلى ثلاث فصول حيث تناولت الباحثة في الفصل الأول الإطار المفاهيمي للدراسة بشكل شامل ومفصل في أربعة مباحث تطرقت فيها إلى دوافع تطوير تكنولوجيات المعلومات والاتصال، وإبراز خصائص الإدارة العامة الإلكترونية ومبادئها وأهدافها، كما تناولت مرتكزات العلاقة التفاعلية بين الإدارة

الإلكترونية وترشيد الخدمة العمومية، أما بالنسبة للفصل الثاني فقد خصصته لدراسة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وتشخيص الجهود المبذولة والمخرجات المحققة، وفي الفصل الثالث تحدثت على الجانب الميداني لدراستها والمتعلق بواقع الإدارة الإلكترونية في مصلحة الحالة المدنية لبلدية بانتة ودورها في ترشيد الخدمة العمومية.

- **الدراسة الثالثة:** مقالة الشيكري أيوب، "الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات"، **مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات**، المجلد 08، العدد 01، ص ص 281-308.

حيث تناول في دراسته الإطار النظري للإدارة الإلكترونية، وإسقاطها على مشروع الجزائر الإلكترونية الذي يعتبر أنه استراتيجية وطنية لعصرنة الإدارة، إذ تطرق لعدة قطاعات في الجزائر على رأسهم قطاع العدالة، قطاع التربية الوطنية، قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، قطاع الداخلية، ومن ثم أبرز أهم التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في الجزائر وواقعها ضمن مؤشر الأمم المتحدة، وفي الأخير توصل لعدة نتائج من أهمها:

- يعتبر مشروع الإدارة الإلكترونية بمثابة استراتيجية وطنية شاملة ومتكاملة لتأطير وتحسين السياسة الوطنية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.
 - مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر لا يزال في مراحله الأولى وما تم إنجازه لا يتعدى كونه تطبيقات فرعية حول رقمنة بعض الإدارات والخدمات فقط.
 - احتلال للمرتبة 130 عالمياً حسب تقرير الأمم المتحدة لسنة 2018، يعكس الصعوبات والمشاكل التي تعاني منها في تبني الإدارة الإلكترونية.
- ومن أهم التوصيات التي جاء بها هي العمل على تطوير البنية التحتية للاتصالات، ضرورة تطوير الأمن المعلوماتي، العمل على الاستفادة من تجارب الدول الناجحة التي لها نفس ظروف بيئة عمل الجزائر.

الفصل الأول

المقاربة المفاهيمية للإدارة الإلكترونية

تمهيد:

إن التطور الكبير في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، أثريشكّل هائل على الإنسان والنشاطات التي يمارسها في حياته اليومية، إذ أصبحت محوراً أساسياً يُؤثر في شتى المجالات والميادين، ويحول كل ما هو عادي وتقليدي إلى إلكتروني، خاصة بعد تنامي عدة شبكات معلوماتية، ولعل أبرزها شبكة الإنترنت.

ولقد اعتبرت الإدارة من الميادين السباقّة التي تأثرت بموجة التطور المعلوماتي والتكنولوجي، لهذا سارعت في التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وجعلت من التكنولوجيا جزءاً لا يتجزأ منها، لما تساهم به من تنمية اقتصادية واجتماعية، وتبسيط الإجراءات وتحسين الإنتاجية، وزيادة الكفاءة إضافة لتوفير الوقت، الجهد، والتكاليف، وعلى ضوء هذا سنتطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كالتالي:

- المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية
- المبحث الثاني: أساسيات الإدارة الإلكترونية (خصائصها، متطلبات، مبادئها، أهدافها)
- المبحث الثالث: علاقة الإدارة الإلكترونية ببعض المصطلحات الأخرى

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

يعد مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الجديدة التي ارتبطت بتطور تكنولوجيات المعلومات والاتصال، والتي فرضت نفسها في عالم المؤسسات والمنظمات لما فيه من فوائد على الأفراد والمؤسسة، وفي هذا المبحث سنتعرف على التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية، تعريف الإدارة الإلكترونية وأهميتها، والوظائف التي تمارسها.

المطلب الأول: التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية.

بدأت الإدارة الإلكترونية منذ 1960 عندما ابتكرت شركة (IBM) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية، وكان سبب الإطلاق هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات، وتوالي ظهور العديد من التقنيات في المجال الإداري لتطبيقها في المؤسسات على اختلافها وصولاً إلى الأهداف المنشودة بأقل التكاليف وجودة عالي في الأداء.¹

من خلال دراسة تطور الفكر الإداري يتضح أن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية، فمن المدرسة الكلاسيكية (المتضمنة كل من، المدرسة البيروقراطية لماكس فيبر "Max Weber"، ومبادئ الإدارة العلمية "لفريدريك تايلور" "Frederik Taylor"، ووظائف الإدارة لهنري فايول "Henri Fayol"، إلى مدرسة العلاقات الإنسانية والتي تطورت إلى المدرسة السلوكية، وإلى المدخل الكمي ثم مدرسة النظم في بداية الخمسينات ثم المدرسة الموقفية في الستينات، ومدخل منظمة التعلم في الثمانينات حتى تستمر مسيرة التطور في منتصف التسعينات بصعود الإدارة الإلكترونية، فالتطور التكنولوجي منذ البداية سعى لإحلال الآلة محل العامل، ثم تطور حتى وصل إلى الإنترنت حيث وجدت معظم الإدارات أن استخدام الحاسوب يمكن من الإسراع في إنجاز الأعمال واختصار الجهد والوقت.²

¹ علي عبد المجيد، الإدارة الحديثة أسس ومبادئ وغايات، (القاهرة: مؤسسة وكالة الصحافة العربية، 2021)، ص 179.

² مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية (دمشق: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2011)، ص 47.

المطلب الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية وأهميتها.

أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية.

1. تعريف إبراهيم قنديلجي: "الإدارة الإلكترونية هي مصطلح إداري يقصد به مجمل الإجراءات والعمليات التنظيمية التي تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات، وبوسائط ووسائل إلكترونية، وبغرض تحقيق أهداف المنشأة من تخطيط وإنتاج وتشغيل، ومتابعة، وتطوير، ويقصد بالمستفيد هنا الشخص المراجع في الدوائر الحكومية، أو الزبون والعميل لدى الشركات التجارية، وكذلك الموظف في أي مؤسسة أو منشأة."¹
2. تعريف صدام الخمايسية: "الإدارة الإلكترونية هي إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات، وهي أيضاً إستراتيجية تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد، وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة."²
3. تعريف أبوبكر محمود الهوش: "الإدارة الإلكترونية هي مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية وإنجاز الأعمال التنفيذية، واعتماد الإنترنت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسلع بصورة إلكترونية بالإضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة وبينها وبين الأطراف الخارجية بما يساعد على اتخاذ القرارات ورفع كفاءة الأداء والفاعلية."³
4. تعريف سعد غالب ياسين: "الإدارة الإلكترونية هي منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر شبكات الاتصال وفي مقدمتها شبكة الإنترنت."⁴

¹ عامر إبراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية(عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط01، 2015)، ص121.

² صدام الخمايسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري(إربد-الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، ط01، 2013)، ص78.

³ بوبكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق(القاهاة: مجموعة النيل العربية، ط2006، 01)، ص409.

⁴ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية(الرياض: الإدارة العامة للطباعة والنشر، 2005)، ص22.

من خلال التعاريف السابقة نستطيع القول بأن الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد للإدارة التقليدية بحيث تعتمد على وسائل إلكترونية وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات والشبكات العالمية خاصة شبكة الإنترنت، في تعاملاتها الإدارية وذلك من أجل اختصار الوقت، وتوفير التكاليف والجهد.

ثانياً: أهمية الإدارة الإلكترونية.

للإدارة الإلكترونية أهمية كبيرة نستطيع أن نستخلصها فيما يلي:¹

- تحسين فعالية الأداء واتخاذ القرار، من خلال إتاحة المعلومات الكاملة عن كل ما يخص المؤسسة والعاملين بها، وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية يتواجد فيه، والقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه.
- لاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة، ورفع مستوى الكفاءة بها، ومساعدة الإدارة العليا في إدارة أعمال المؤسسة، وإدارة مواردها البشرية، أو المالية، أو الإدارية، أو المعلوماتية بكل يسر، وسهولة، واطمئنان.
- إدارة أعمال المؤسسة التي تشمل التخطيط، والتنفيذ، والتقييم، والمتابعة، وإدارة العملاء بالشكل الحديث والمتطور.
- توفير عدد من الخدمات الإلكترونية للعاملين بما يسمح لهم بالحوار، والمناقشة، والتعليم الذاتي، والتراسل الإلكتروني، والذي يتمثل في سهولة عقد الاجتماعات عن بعد بين الإدارات المتباعدة جغرافياً.
- موائمة طبيعة العمل المعتادة، حيث يقوم النظام بالمتابعة الآلية للعاملين، ومدى استجابتهم لأعمال المكلفين بها، وإرسال تقارير المتابعة للإدارة العليا.
- حفظ وتوثيق كافة الأنشطة والمخرجات، والوثائق، والبيانات الأساسية الخاصة بالمؤسسة إلكترونياً مما يسهل متابعتها والرجوع إليها إذا اقتضت الضرورة لذلك.
- سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين، والمرونة الفائقة في التعامل مع المعلومات، والتحديث الدوري لها.

¹صدام الخمايسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، مرجع سابق، ص81.

- سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المؤسسة.¹

المطلب الثالث: وظائف الإدارة الإلكترونية.

تؤدي الإدارة الإلكترونية عدداً من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:²

1- التخطيط الإلكتروني : يتميز التخطيط الإلكتروني بثلاث سمات أساسية:

- ✓ أن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة الآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد ، والتطوير المستمر والمتواصل.
- ✓ أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.

✓ يمكن جميع العاملين من المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان. إذن فالبيئة الرقمية وما يميزها من سرعة والقدرة على خلق أفكار جديدة والوصول إلى الأسواق وتوفير الخدمات الغير الموجودة، هي ما أعطت القوة للتخطيط الإلكتروني.

2- التنظيم الإلكتروني: في ظل التحول الإلكتروني فإن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي، يقوم أساساً على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي، بالتالي يصبح التقسيم الإداري قائماً على أساس الفرق، بدلاً من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتياً، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة .

¹صدام الخمايسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري ، المرجع نفسه.

²عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر - دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس بالعاصمة، أطروحة دكتوراه غير منشورة(جامعة محمد خيضر-بسكرة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-قسم العلوم الاجتماعية، 2016/2015)، ص ص. 81-82.

الجدول رقم (01) الفرق بين التنظيم التقليدي والتنظيم الإلكتروني

المعيار	التنظيم التقليدي	التنظيم الإلكتروني
الهيكل التنظيمي	قائم على الوحدات الكبيرة والثابتة	تنظيم مصفوفي يعتمد على الوحدات الصغيرة والشركات
التقسيم الإداري	قائم على أساس الوحدات والأقسام	قائم على أساس الفرق
الأوامر الإدارية	أوامر خطية	وحدات مستقلة والسلطات الاستشارية
التنظيم الإداري	يرتكز على دور المدير	متعدد الرؤساء المباشرين
تنظيم المهام	اللوائح التفصيلية	فرق مدارة ذاتيا
السلطة	مركزية السلطة	متعددة مراكز السلطة

المصدر: من إعداد الباحثة، بالاعتماد على، عبان عبد القادر، المرجع نفسه.

3- الرقابة الإلكترونية: تركز الرقابة الإلكترونية على الحاضر أي المراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما يمكن من اكتشاف مواضع الخلل في مدة زمنية قصيرة والقيام بتصحيحه، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين، والموردين، والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية، والولاء الإلكتروني، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة، مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة .

4- القيادة الإلكترونية: تنقسم الإدارة الإلكترونية إلى ثلاث أنواع وهي¹:

-القيادة التقنية العملية: حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات، وتحسين جودتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها، وتعرف القيادة التقنية العلمية بقيادة الإحساس بالثقة والوقت حيث أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم

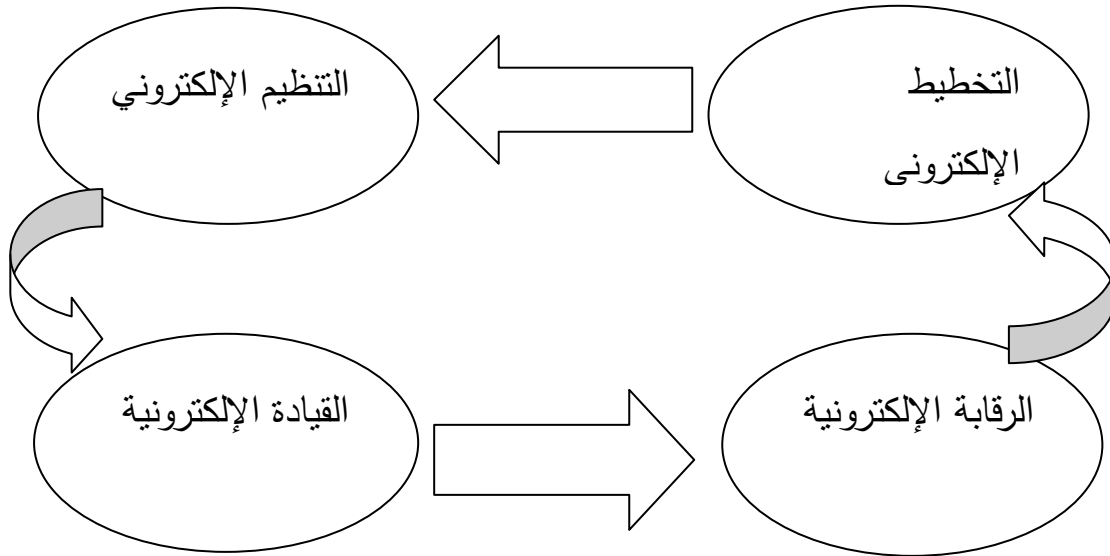
¹عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر- دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس بالعاصمة، المرجع نفسه، ص83.

بمواصفات جديدة وهي سرعة الحركة، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال، واتخاذ القرارات.

- القيادة البشرية الناعمة: تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة، والوصول إلى السوق، وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

- القيادة الذاتية: تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات، يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس والتركيز على انجاز المهمات والرغبة في المبادرة إضافة إلى المهارة العالية ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.

الشكل رقم (01) يبين مدى تكامل وظائف الإدارة الإلكترونية فيما بينها



المصدر: عبان عبد القادر، المرجع نفسه، ص83.

المبحث الثاني: أساسيات الإدارة الإلكترونية (خصائصها، متطلباتها، مبادئها، أهدافها).
بعد التطرق إلى تعريف الإدارة الإلكترونية، أهميتها ووظائفها التي تتمثل في التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية، والقيادة الإلكترونية، سنتعرف الآن على أهم خصائص الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها، وعلى مبادئ الإدارة الإلكترونية وأبرز الأهداف التي تسعى لتحقيقها.

المطلب الأول: خصائص الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها.

أولاً: خصائص الإدارة الإلكترونية.

تعتبر الإدارة الإلكترونية أحد أهم أهداف مشاريع التنمية الاقتصادية والاجتماعية في ميدان المعلومات والاتصالات، وتعمل الإدارة الحكومية على تعزيز الاتصال والتبادل الإلكتروني في كنف الإدارة العمومية على المستوى المركزي، والجهوي، والمحلي، وتعمل الإدارة الإلكترونية على تحسين فاعلية خدماتها نحو المواطن والمؤسسات، وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية تتمتع بعدة خصائص وهي:¹

1- إدارة بلا أوراق: حيث أنها تستخدم أنظمة الأرشيف الإلكتروني، والبريد الإلكتروني (E-mail)، والأدلة الإلكترونية، والمفكرات الإلكترونية، والرسائل الصوتية، ونظم تطبيقات المتابعة الآلية، والتوقيع الإلكتروني، وهذا يعني بالمحصلة عد الاعتماد أو استخدام الأوراق فيها.

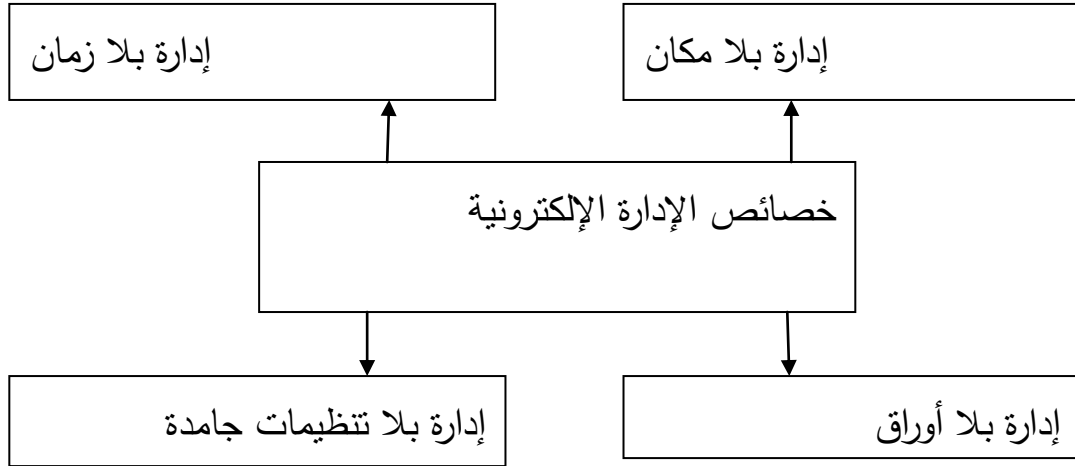
2- إدارة بلا مكان: وهي تعتمد في الأساس على الهاتف المحمول، والهاتف الدولي الجديد، والمؤتمرات الإلكترونية، والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية.

3- إدارة بلا زمان: حيث تعمل وتستمر "24" ساعة متواصلة، وبالتالي فإن فكرة الليل والنهار، والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الإلكتروني الرقمي الجديد، فنحن ننام وشعوب أخرى تستيقظ، وتوفر تقنيات الإنترنت والتي بدورها تجعل العمل متاحة ومتوفرة على مدار الـ "24" ساعة في اليوم، سواء في أماكن العمل، أو في المنزل، أو في أي مكان.

¹لصدام الخماسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري ، مرجع سابق، ص79.

4- إدارة بلا تنظيمات جامدة: لأنها بالأساس تعمل من خلال المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية، والتي تعتمد على عمال وموظفي المعرفة، وعلى صناعة المعرفة.¹

شكل رقم (02) خصائص الإدارة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الباحثة.

ثانيا: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

تتمثل متطلبات إنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في أربعة متطلبات رئيسية وهي

كالتالي:²

1- المتطلبات المادية:

- توفير التكنولوجيا الملائمة ومواكبة مستجداتها، أي توفير المعدات والأجهزة
- والبرامج وأساليب ومصادر المعرفة الملائمة في كافة أجهزة الحكومية وإتاحتها للاستخدام الفردي والمؤسسي على أوسع نطاق ممكن.
- بناء نظام معلومات متطور وتحديثه وفقا للمتغيرات.
- توفير البنية التحتية والتقنية المتكاملة كأجهزة الحاسب الآلي والشبكات والمواقع الإلكترونية.

¹ صدام الخمايسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري ، المرجع نفسه.

² مراكز الزعاير، غسان الطالب، الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة،(الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط01، 2018)، ص ص.35-36.

2- المتطلبات الإدارية والبشرية:

- توفير الدعم الإداري المساند لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تطوير نظم التعليم والتدريب بما يتلاءم والتحول الجديد، حيث تتطلب الإدارة الإلكترونية تغييرات جذرية في نوعية العناصر الملائمة لها.
- توفير العناصر البشرية المؤهلة ومواصلة تدريبها باستمرار، أي الاهتمام بتخطيط وتوظيف العناصر المؤهلة.

3- المتطلبات التشريعية والقانونية:

- وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات، أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
- تحديث القوانين والتشريعات، بما يتلائم وطبيعة أعمال الإدارة الإلكترونية.
- المحافظة على أمن وخصوصية المعلومات والسرية في التعامل.

المطلب الثاني: مبادئ الإدارة الإلكترونية.

تتلخص أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية فيما يلي:¹

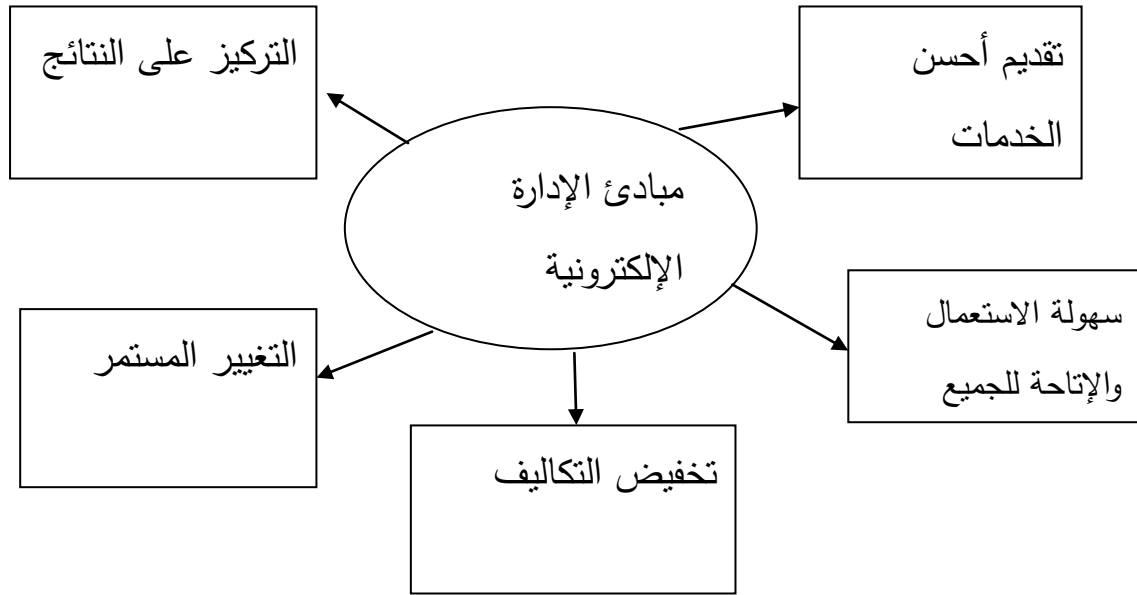
- 1- **تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:** حيث أن الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهيئة ذهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة.
- 2- **التركيز على النتائج:** تسعى الإدارة الإلكترونية لتحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع، لأن المواطن لا تهمة كثيرة فلسفة العمل، وإنما ما يهمه هو صحة العملية الإلكترونية ويزور نتائجها على أرض الميدان، كتخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والوقت، وتوفير خدمة دائمة على مدار الساعة وإنجاز العمل بكفاءة عالية وفي وقت سريع.
- 3- **سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:** فنقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في العمل والمدارس والمكاتب، وذلك كي يتمكن كل مواطن من التواصل مع الإدارة الإلكترونية، كما أن نظام الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس سهولة الاستعمال حيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة.

¹مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص ص. 197-198.

4- **التغيير المستمر:** ذلك أن الإدارة الإلكترونية تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء، سواء قصد إرضاء الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة الإدارية مع غيرها من الإدارات، وفي كل الحالات يبقى العميل أو الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر والمتواصل.

5- **تخفيض التكاليف:** فالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ينتج عنهما تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار منخفضة.¹

شكل رقم (03) أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية



المصدر: إعداد الباحثة.

¹مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، المرجع نفسه

المطلب الثالث: أهداف الإدارة الإلكترونية.

- تقوم الإدارة الإلكترونية على فلسفة رئيسية، وهي نظرتها للإدارة كمصدر للخدمات، وأن كلاً من المواطن والشركات هما كزبائن أو كعملاء يرغبون بالاستفادة من هذه الخدمات وعلى هذا الأساس فإن للإدارة الإلكترونية أهداف متعددة تسعى لتحقيقها وهي كالتالي:¹
- التقليل من كلفة الإجراءات الإدارية وما يرتبط بها من عمليات من خلال ترشيد التكاليف المالية وتقليل أوجه الصرف في إنجاز ومتابعة العمليات الإدارية مما يؤدي للكفاءة الاقتصادية.
 - زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين ومع الشركات والمؤسسات وذلك من خلال تبسيط الإجراءات المتبعة وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات.
 - إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منها إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنجاز المعاملات المتعلقة بواحد أكثر من العملاء.
 - توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية واستيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد.
 - القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
 - إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي التقليدي واستبداله بنظام الأرشيف الإلكتروني، لما يحمله من كفاءة و مرونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء.
 - إلغاء عامل المكان، إذ أن الإدارة الإلكترونية تؤمن تحقيق تعيينات الموظفين ومراسلتهم والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات عن طريق المؤتمرات الفيديوية من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.
 - إلغاء تأثيرات عامل الزمن، ففكرة الصيف والشتاء والنهار والليل لم تعد موجودة، وحتى فكرة أخذ العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية.

¹عامر إبراهيم القنديلجي، الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 125-126.

المبحث الثالث: علاقة الإدارة الإلكترونية ببعض المصطلحات الأخرى.

من خلال دراستنا لموضوع الإدارة الإلكترونية لاحظنا العديد من المصطلحات المتشابهة و ذات علاقة مع الإدارة الإلكترونية ومن بين هذه المصطلحات الشائعة نجد الإدارة التقليدية، الحكومة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية، الحوكمة الإلكترونية، والتحول الرقمي، وفي هذا المبحث سنتطرق لعلاقة الإدارة الإلكترونية مع هذه المصطلحات.

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية.

أولاً: مفهوم الإدارة التقليدية:

إن المستقراً للفكر الإداري يجد أن هناك فرضيتين أساسيتين ارتبطتا بالإدارة أولهما أن الإدارة نشاط هادف مارسه الإنسان منذ قديم الزمان، وثانيهما أن الإدارة ارتبطت بالجماعة وان نجاح أي نشاط جماعي اقتصادي أو سياسي أو اجتماعي يتوقف إلى حد كبير على درجة كفاءة الإدارة وكلما كانت الإدارة على درجة عالية من الكفاءة كانت درجة نجاح النشاط كبيرة.

لذا نجد أن تعريف الإدارة التقليدية هي علم وفن يتم من خلالها تحقيق الهدف بأفضل الطرق وقلل التكاليف لإنجازها في الوقت المطلوب بالاستغلال الأمثل للإمكانات المتاحة لها، ففي الإدارة التقليدية تظهر سيطرة مجموعة من العاملين في المنظمة على أعمال العاملين الآخرين وذلك للقيام بالوظائف للوصول إلى تحقيق الهدف، ومن هنا يتضح انه لا يوجد تعريف دقيق للإدارة التقليدية، إلا أن معظمها ركز على ذكر أهم مميزاتها ومن بينها الاعتماد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة والتي تكون علاقة التعامل فيها مباشرة وبطيئة نسبياً معتمدة على الوثائق الإدارية، كما أن مكونات العملية الإدارية يصعب تنفيذها كلها وهي تعمل بنظام خمسة أيام في الأسبوع وفي وقت محدد بالإضافة إلى استخدام وسائل مادية ومالية وتكنولوجية وبشرية هائلة.¹

ثانياً: الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية.

إن العصر المعلوماتي الذي نعيشه والتطور الكبير الذي تشهده تكنولوجيات الإعلام والاتصال، قد فرض الانتقال الحتمي من نمط الإدارة التقليدية إلى الإدارة

¹ حميد خبال، شول بن شهرة، "الإدارة المتكاملة - التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية والذكية - الأسباب والدوافع"، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 06، العدد 02، جويلية 2021، ص ص. 231-244.

الإلكترونية لما تحمله من مميزات وخصائص في تقليل الجهد والوقت والتكلفة وتحسين للأداء وجودة الخدمة والكفاءة، وهذا ما شكل الفارق بينها وبين الإدارة التقليدية، ويمكننا تحديد أهم الفوارق بين الإدارتين في الجدول التالي:

الجدول رقم(02): الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية.

الميزة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الوسائل المستخدمة	الاتصالات المباشرة والمراسلات الورقية	شبكات الاتصال الإلكترونية
الوثائق المستخدمة	ورقية	إلكترونية
الحفظ	ملفات ورقية	ملفات إلكترونية
الوصول للبيانات	صعوبة الوصول بسبب كثرة المستندات الورقية	سهولة الوصول بسبب توافر قواعد بيانات ضخمة جداً
الحماية	أقل حماية بسبب عدم توفر نظم حماية المعلومات	حماية عالية جداً بسبب بتوفر نظم حماية المعلومات
درجة الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية	تعتمد على الاستغلال الأمثل للإمكانيات البشرية والمادية في تحقيق هدفها	استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق أهدافها
التفاعل	تفاعل بطيء جداً بسبب الإجراءات البيروقراطية	تفاعل سريع إذ يمكنها استقبال عدد كبير من الرسائل والطلبات في زمن قصير
التكلفة	مكلفة على المدى البعيد	اقتصادية على المدى البعيد
نوع التنظيم	هرمي جامد	شبكي مرن

مدة الخدمة	محدودية ساعات الدوام الرسمي التي تقدم فيها الخدمة	تقدم خدماتها 24 ساعة يوميا وفق برامج مُعدة مسبقا للرد على طالبي الخدمة
جودة الخدمة	جودة الخدمة	جودة عالية جدا

المصدر: سمير عماري، "الإدارة الإلكترونية كآلية للتحويل الرقمي للمكتبات الجامعية في ظل البيئة الإلكترونية"، مجلة آفاق علوم الإدارة و الاقتصاد، العدد 01، 2017، ص ص 175-198.

المطلب الثاني: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية.
أولا: مفهوم الحكومة الإلكترونية.
1-تعريف الحكومة الإلكترونية:

تعريف علاء فرح طاهر: "تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها تشمل الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات وذلك لتسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية الداخلية وتلك التي تتم فيما بينها (حكومة-حكومة) وتلك التي تربطها بالمواطنين (حكومة-مواطن) أو قطاعات الأعمال (حكومة-أعمال)".¹

تعريف البنك الدولي عام 2005م: "الحكومة الإلكترونية هي عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات (مثل: شبكة الإنترنت وشبكات المعلومات العريضة وغيرها...) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ومختلف المؤسسات الحكومية، وهذه التكنولوجيا تقدم خدمات أفضل للمواطنين وتمكنهم من الوصول للمعلومات، مما يوفر المزيد من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات".²

ومن هنا يمكننا تعريف الحكومة الإلكترونية على أنها تلك العمليات والخدمات الحكومية اليومية المقدمة للمواطنين أو لقطاعات الأعمال عن طريق استخدام تقنيات المعلومات والاتصال وقواعد البيانات والتكنولوجيات المعلوماتية الحديثة كشبكة الإنترنت،

¹علاء فرح طاهر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق(عمان: دار الراجحة، ط01، 2009)، ص92.

²نعيم إبراهيم الطاهر، الطريق نحو الحكومة الإلكترونية" رؤية متكاملة"(إربد-الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، ط01، 2014)، ص06.

من أجل تقديم خدمات أفضل وزيادة فعالية الأداء الحكومي مما يؤدي لتحقيق الشفافية والكفاءة في المؤسسات الحكومية.

2- أهداف الحكومة الإلكترونية:

للحكومة الإلكترونية عدة أهداف، نذكر منها:¹

- رفع كفاءة الأداء بالجهاز الإداري، ويكون ذلك من خلال تقليل التعامل بال نماذج اليدوية والتعامل بالنماذج الإلكترونية، مع ضمان توفير السرية والأمان للمعلومات بما يؤدي إلى تطوير وتحسين مستوى الكفاءة الإنتاجية في الخدمات المقدمة للجمهور.
- تيسير سبل حصول الأفراد المعنيين (سواء كانوا جمهوراً أو مستثمرين) على الخدمات المطلوبة وذلك دون الحاجة إلى التواجد في جهات تقديم الخدمات، ومثال ذلك القيام بسداد فواتير التليفون، الكهرباء، المياه من خلال شبكة الإنترنت).
- تقليل التكاليف الخاصة بتوفير وتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين والقطاعات المختلفة.
- تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدٍ عاملة لها دور أساسي في تنفيذ مهام الإدارة وذلك عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء، وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد.
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية واحدة.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاص بها مع منحها دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- تقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.

¹ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق (الإسكندرية: دار الجامعة الجديد، 2013)، ص ص. 37-38.

ثانيا: تعريف الأعمال الحكومية.

لقد عرفت شركة (IBM) الأعمال الإلكترونية: " بأنها مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة و باستخدام تكنولوجيا الإنترنت.¹"
وتنقسم الأعمال الإلكترونية إلى فئتين هما: التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية الغير تجارية مثل: التوريد و التجهيز و التسويق.

ثالثا: علاقة الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية بالإدارة الإلكترونية.

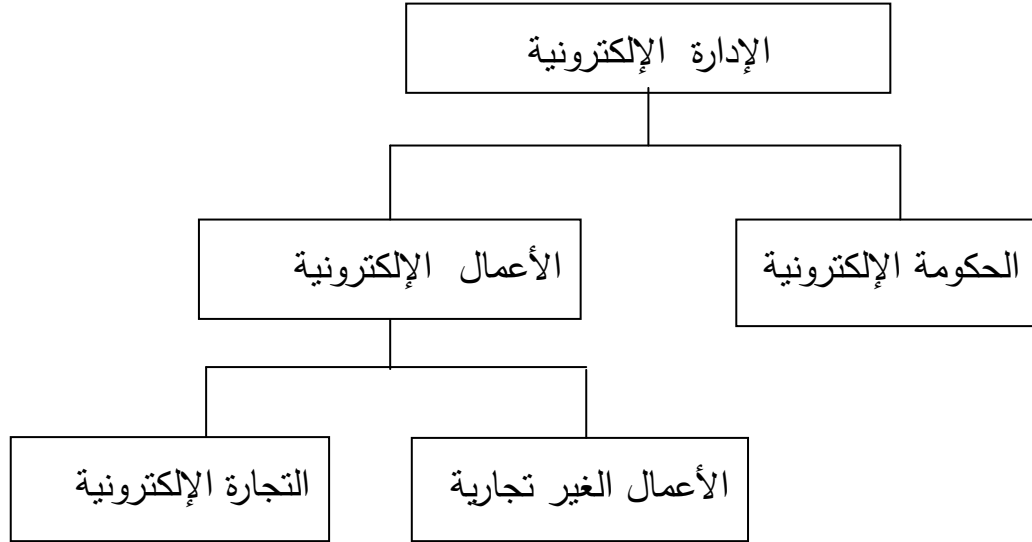
مما سبق يتضح لنا أن مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوم شامل يشتمل على الأعمال الإلكترونية وكذا الحكومة الإلكترونية، لهذا اعتبرت أنها منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة، فهي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة للأعمال أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة.
وفي مقابل هذا الطرح ظهر فريق آخر من الباحثين يعتبر أن الإدارة الإلكترونية جزء من الحكومة الإلكترونية، التي تصب فيها مختلف إدارات الدولة المتنوعة باعتبار أن الحكومة الإلكترونية قادرة على إدارة المؤسسات الحكومية بفاعلية وكفاءة، مما يساعد في خلق الديمقراطية الإلكترونية، وتحقيق الشفافية من خلال إتاحة إمكانية مشاركة الأفراد والجماعات في الوصول للمعلومات واتخاذ القرارات، مما يزيد من قناعتهم بدور الدولة ومؤسساتها، وبدور الحكومة الإلكترونية كأداة من أدوات التحول الجذرية في تحسين الطرق والأساليب التي تتبعها الحكومات في أدائها لأعمالها، ما ينتج عنها تحجيم الفساد وتخفيض الإنفاق.

وعليه يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية تعني أن نقوم بجعل المعاملات التي تنجز داخل الإدارات تعتمد على تكنولوجيا المعلومات وتتم بشكل إلكتروني، بحيث تصبح كل المهام والنشاطات تنجز باستخدام تكنولوجيا المعلومات، أما الحكومة الإلكترونية فتعني أن نجعل جميع الإدارات الحكومية تتكامل مع بعضها البعض وتسعى لتقديم الخدمات فيما بينها

¹مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص56.

وبين المواطنين والقطاع الخاص بشكل مباشر وإلكتروني، وعليه فمفهوم الحكومة الإلكترونية أشمل من مفهوم الإدارة الإلكترونية.¹

الشكل رقم(04): العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وبعض المصطلحات.



المصدر: أبوبكر محمود الهوش، مرجع سابق، ص 411

المطلب الثالث: علاقة الحكومة الإلكترونية مع الحوكمة الإلكترونية ومع التحول الرقمي.
 أولاً: علاقة الإدارة الإلكترونية مع الحوكمة الإلكترونية.
 1-تعريف الحوكمة الإلكترونية:

"الحوكمة الإلكترونية هي نمط للحكم يستخدم كافة الأنشطة الإلكترونية لتنظيم العلاقات المتشابكة بين الكيانات التنظيمية داخل الدولة الرسمية وغير الرسمية بما يدعم صيانة السياسات وآليات تنفيذها، لتحقيق الديمقراطية وحماية حقوق المواطن والحفاظ على استقلاله وزيادة الكفاءة في توزيع الخدمات الإلكترونية بما يحقق التنمية المستدامة.
 كما أنها تعرف على أنها طريقة للتسيير خاصة بالحكومة الإلكترونية، التي تسمح لهذه الأخيرة باستعمال الوسائل التكنولوجية لتحسين الخدمات العمومية بتطوير الشفافية

¹عنترة بن مرزوق، وآخرون، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية (عمان: مركز الكتاب الأكاديمي، ط1، 01، 2018)، ص ص.30-31.

والمساءلة في العلاقات بين المواطن والإدارة، وهذا بتعزيز مجتمع المعلومات وتحقيق الديمقراطية الإلكترونية.¹

إنّ فالحكومة الإلكترونية هي عبارة عن مجموعة من القوانين والإجراءات والقرارات التي تقوم بتسيير الحكومة الإلكترونية لتحقيق خطط وأهداف المؤسسة من جهة و تحقيق العدالة والشفافية من جهة أخرى.

وللحكومة الإلكترونية أهمية كبيرة للإدارة الإلكترونية عموماً وللحكومة الإلكترونية على وجه الخصوص، نستطيع اختصارها فيما يلي:²

- وجود إطار وقوانين تحكم تصميم وإطلاق الخدمات الإلكترونية.
- التزام الإدارات والوزارات بالمخطط التوجيهي العام الصادر عن السلطة المنوطة بإدارة الحكومة الإلكترونية.
- المعايير والمقاييس التي يجب أن تعتمد الدوائر الحكومية في حال قررت بناء أنظمة الحكومة الإلكترونية.
- جودة الخدمة وكيفية قياس مدى استخدامها من قبل الجمهور المستهدف.
- الأدوار التنظيمية والمسؤوليات في إطار إطلاق مشاريع الحكومة الإلكترونية.

2- أهداف الحكومة الإلكترونية:

يمكننا إجمال أهداف الحكومة الإلكترونية فيما يلي:³

- ✓ العمل على وضع المرجع الأساسي لكيفية تركيب منظومة الحكومة الإلكترونية داخل الوزارات والإدارات العامة
- ✓ العمل على تطوير نظام رقابي للمراجعة والتأكد من أن معمارية الأنظمة المطورة محلية (داخل الوزارة الواحدة) تتطابق مع الأساس.
- ✓ العمل على تحديد وتعيين قوة العمل المسؤولة عن تطوير منظومة الحكومة الإلكترونية.

¹ عدنان مريزق، لونيس حسينة، "الحكومة الإلكترونية مدخل لتنمية الإدارة العمومية في الجزائر"، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 05، العدد 02، ديسمبر 2014، صص 137-149.

² صدام الخماسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، مرجع سابق، صص 186.

- ✓ العمل على وضع قاعدة معلومات بالتجارب الجيدة في هذا المجال في متناول أيدي مدراء المعلوماتية في الوزارات العامة.
- ✓ العمل على تطوير منهجية تركيب منظومة الحكومة الإلكترونية.
- ✓ العمل على تحقيق الشفافية و العدالة و الحق في مساءلة إدارة المؤسسة للجهات المعنية.¹

3- العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية:

يرى بعض الباحثين أن الحكومة الإلكترونية هي نموذج للإدارة الإلكترونية، وعليه فقد بنى أولئك على عدم وجود فروقات بين المبدئين، ويرى آخرون أن نشأة الإدارة الإلكترونية قد ركزت على إدارة الأعمال الحكومية بدون ورق اعتمادا على تكنولوجيات وأدوات إلكترونية حديثة وعليه قد لا نرى فوارق ملموسة بين المبدئين وعلى هذا الأساس نستطيع معرفة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والحوكمة الإلكترونية التي تعتبر أنها طريقة ممارسة الحكومة لصلاحياتها في إدارة البلاد والتي تتمحور حول مفاهيم تماثل الحكومة الإلكترونية ولكن بإضافة صفة الأهلية والمسؤولية معا.

وعليه نستطيع أن نقول أن الحكومة الإلكترونية هي ممارسات الحكومة في حين أن الحوكمة هي الشرعية التي تدعم هذه الممارسات، ويتمثل الفرق الجوهرى بين الحكومة الإلكترونية والحوكمة الإلكترونية هو في ممارسة عناصر منها الترتيبات والهيكلية الدستورية، وعملية اتخاذ القرار السياسي والإداري على حد سواء والقدرة على تطبيق مبادئ الحوكمة في البلاد، وأيضا طبيعة العلاقة بين الحكومة ممثلة بموظفيها وبين الجمهور سواء الأفراد أو المؤسسات، وفي عنصر آخر للتفريق بين الحوكمة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية فإنها تتركز في شمولية مبدأ الحوكمة الإلكترونية للحكومة الإلكترونية، بحيث تشمل الحوكمة الإلكترونية المؤسسية في العمل، وعملية اتخاذ القرار في البلاد، والقدرة الشاملة على تطبيق القوانين والتعليمات، وتحديد ماهية العلاقة بين الحكومة والمواطن.²

¹ صدام الخماسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري ، مرجع سابق، ص171.

² عماد أحمد أبوشنب، يسرى حرب، وجدان أبو البصل، الخدمات الإلكترونية(إريد-الأردن: دار الكتاب الثقافي للنشر والتوزيع، ط01، 2011)، ص ص. 64-65.

ثانياً: الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي.

1- تعريف التحول الرقمي:

"كلمة "رقمي" "Digital" هي مرادف لوتيرة التغيير الحادث في العالم اليوم، المدفوع بواسطة تبني التكنولوجيات الرقمية الحديثة، أما كلمة التحول "Transformation" فتتعلق بتكيف المنظمة بأن تتبنى التغيير والإبداع واستخدام التكنولوجيات الرقمية بدلا من احتضان ومساندة الطرق التقليدية، ومن هذا المنطلق فإن التحول الرقمي يتمثل في انتقال القطاعات الحكومية أو الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على تقنيات رقمية تعمل على زيادة الكفاءة وفتح أبواب المنافسة، حيث أصبحت المؤسسات والمنظمات تتحرك بسرعة لتطبيق ونشر وبناء التكنولوجيات الرقمية الأساسية المستخدمة في التحول الرقمي مثل التكنولوجيا السحابية، تطبيقات البرمجيات كخدمة، البيانات الضخمة، المدفوعات الرقمية، تكنولوجيا البلوكشين، إنترنت الأشياء، الذكاء الاصطناعي، تعلم الآلة، الروبوتات وغيرها من التكنولوجيا المعرفية الحديثة، لكن بالرغم من استخدام كل هذه التكنولوجيات في التحول الرقمي، إلى أنه لا يشترط استخدام مجموعة تكنولوجيات أو منهجيات معينة. بل يتطلب التحول الرقمي تطوير الأدوات والمنصات والعمليات المتاحة لدى المنظمات لتمكين التجريب والتغيير المستمر.¹

2- العلاقة بين التحول الرقمي (الحكومة الذكية) والإدارة الإلكترونية:

إن التقدم الرهيب الذي يشهده العالم جعل الإدارة الإلكترونية تواجه تحديات في حقبة العصر الرقمي لتبني توجهات عالمية للانتقال من الطابع الإلكتروني إلى الطابع الذكي في تقديم الخدمات والعمل على تسريع تحقيق أهداف الحكومات وهذا يتطلب توفير مناخ تعاون لتهيئة المجتمع للتعامل مع المتغيرات والعمل على تحديث المؤسسات الحكومية والتشريعات ورفع الوعي المجتمعي بعملية التحول الرقمي، وبناء القدرات وتحفيز الإبداع والابتكار وتوفير الخدمات العامة بصورة فعالة وبشكل متساوي.

¹ محمد محمد الهادي، الذكاء الاصطناعي معالمه وتطبيقاته وتأثيراته التنموية والمجتمعية (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ط01، 2021)، ص166.

حيث أن الإدارة الإلكترونية تقتصر على تقديم خدماتها عبر الإنترنت أما الحكومة الرقمية فهي تستند على الإنترنت والتطبيقات الرقمية وتوظيف الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي في تطوير العمل الحكومي وزيادة كفاءته.

ومما سبق نستطيع القول أن الحكومة الذكية هي مكملة للإدارة أو للحكومة الإلكترونية من أجل مواكبة العصر الرقمي ومواجهة الأخطار التي تهدد منظومة الحكومة الإلكترونية لتأمين الحماية على الصعيدين الوطني والدولي.¹

¹ عادل عبد الصادق، الاقتصاد الرقمي وتحديات السيادة السيبرانية (القاهرة: المركز العربي لأبحاث الفضاء الإلكتروني، 2020)، ص ص. 69-70.

خلاصة الفصل الأول:

بدراستنا لمفهوم الإدارة الإلكترونية، ومتطلباتها ووظائفها، توصلنا إلى أنه لا يوجد تعريف موحد للإدارة الإلكترونية من طرف الباحثين والأكاديميين، لكنهم يتفقون في أنها جاءت نتيجة لتطور العلمي والتكنولوجي، وأن من أهم خصائصها القضاء على الورق والدقة والشفافية، والسرعة في تقديم الخدمات، وبالرغم أنها تعتمد على نفس وظائف الإدارة التقليدية في تقديم هذه الخدمات إلى أنها تختلف في كيفية أدائها لهذه الوظائف من خلال تميزها بالمرونة والاستجابة للتغيرات السريعة في البيئة التي تتعامل معها، كما أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية يستدعي جملة من المتطلبات المادية والبشرية والمالية.

وتبين لنا من خلال الدراسة أيضاً تداخل الإدارة الإلكترونية مع العديد من المصطلحات المشابهة الأخرى، في الوظائف والأهداف، مثل الحكومة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية.

الفصل الثاني

الإدارة الإلكترونية في الجزائر

تمهيد:

إن التطورات الكبيرة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والانفتاح المعلوماتي الذي شهده العالم، أدى بالكثير من الدول إلى حتمية التحول والانتقال من الإدارات التقليدية إلى الإدارات الإلكترونية، وإعادة ضبط سياساتها العامة وآليات تنفيذها بما يتلاءم مع هذا العصر المعلوماتي الجديد.

وقد كانت الجزائر من بين الدول التي سعت جاهدة لمسايرة هذا التطور الحاصل، عن طريق المشروع الذي أطلقته من خلال وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال "مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013"، وهو برنامج يهدف لتطوير الإدارة الجزائرية من خلال استعمال التكنولوجيات الحديثة، ونحن بدورنا سنتعرف على الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال المباحث التالية:

- المبحث الأول: مشروع الجزائر الإلكترونية.
- المبحث الثاني: آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- المبحث الثالث: مشاريع "مشروع الجزائر الإلكترونية" وأهم المعوقات.

المبحث الأول: مشروع الجزائر الإلكترونية.

يعتبر مشروع الجزائر الإلكترونية من أهم المشاريع التي شهدتها الجزائر خلال الفترة 2008-2013 نظرا للمحتوى الكبير الذي جاء به بغية تحقيق أهداف على رأسها تقريب الإدارة من المواطن، وفي المبحث سنتطرق إلى كل من: محاور مشروع الجزائر الإلكترونية، أهدافه، أهميته، وبرامج تنفيذه.

المطلب الأول: التعريف بمشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013.

تبنت الجزائر مشروع الجزائر الإلكترونية والذي يعكس مدى اهتمام الحكومة الجزائرية بضرورة عصنة القطاع الحكومي، وما تمليه عليه الحاجة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتكنولوجية، من أجل بناء مجتمع علم ومعرفة يتماشى والتحولت العميقة والسريعة التي يعيشها العالم، وتتمحور خطة هذه الإستراتيجية في 13 محورا كما يلي:¹

- **تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية:** سيحدث إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الإدارة العمومية تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكثيف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب، وفي هذا السياق تم وضع أهداف خاصة وأحيانا مشتركة لكل دائرة وزارية وهي تخص الجوانب التالية: استكمال البنى الأساسية والمعلوماتية . وضع نظم إعلام مندمجة . نشر تطبيقات قطاعية متميزة . تنمية الكفاءات البشرية . تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى .
- **تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات:** استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال أضحت أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات ولهذا تم إدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال في القطاع الاقتصادي من خلال الأهداف التالية : دعم تملك تكنولوجيات الإعلام والاتصال من قبل

¹عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر- دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس بالعاصمة، مرجع سابق، ص 91-93.

- المؤسسات الصغيرة والمتوسطة . تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات . تطوير عرض خدمات إلكترونية من طرف الشركات.
- **تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال:** إعادة بعث عملية {أسرتك} عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات الدفق السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفئات المجتمع . الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضات العمومية الجماعية ومحلات الإنترنت والمنصات المتعددة الوسائط والحظائر المعلوماتية ودور العلم ودور الثقافة ... إلخ.
 - **دفع تطوير الاقتصاد الرقمي:** مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات والذي تمت مباشرته في إطار إعداد إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية" توفير الظروف الملائمة لتنمية الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج برمجيات وتوفير الخدمات والتجهيز . وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون . توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال نحو التصدير.
 - **تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفق السريع والفائق السرعة:** تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات . تأمين الشبكات . نوعية خدمات الشبكات . التسيير الفعال لإسم نطاق "DZ"¹.
 - **تطوير الكفاءات البشرية:** إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال . تلقين تكنولوجيايات الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.
 - **تدعيم البحث والتطوير والابتكار:** يستلزم الاقتصاد القائم على المعرفة تفاعلاً قويا بين البحث والتطوير وعالم الاقتصاد، إذ أن الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.
 - **ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني:** يستنتج من دراسة جميع الترتيبات التشريعية القائمة أن الترسانة القانونية الجزائرية لا تغطي كل المسائل القانونية المترتبة عن

¹عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر - دراسة سوسولوجية ببلدية الكاليتوس بالعاصمة، المرجع نفسه.

استخدام وتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتشبيد مجتمع المعلومات وعليه لابد من ضبط مستوى الإطار القانوني تماشياً مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات.

- **الإعلام والاتصال:** إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر . إقامة نسيج جمعي كامتداد للمجهود الحكومي .
 - **تثمين التعاون الدولي:** المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية . إقامة شركات إستراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات والمهارات .
 - **آليات التقييم والمتابعة:** إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية . إعداد قائمة مؤشرات ملائمة .
 - **إجراءات تنظيمية:** تدعيم الانسجام والتنسيق وطنياً وبين القطاعات . تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة .
 - **الموارد المالية:** يستلزم تنفيذ إستراتيجية الجزائر الإلكترونية موارد مالية معتبرة لذا فإن برنامج الجزائر الإلكترونية ميزانية إستراتيجية وفق المراحل التنفيذية المرتقبة.¹
- المطلب الثاني: أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية وأهميته.**

يرمي مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 من خلال الأهداف الكمية والنوعية، التي تم تسطيرها إلى تجسيد برنامج وطني لاستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في خدمة المواطن، وهذا ببرمجة ألف عملية على مستوى الإدارات العمومية، المؤسسات والمجتمع أين نعد 377 عملية لعصرنة الإدارة بإدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال و 489 عملية لتقريب الإدارة من المواطن، ويمكن تحديد أبرز الأهداف الكمية والنوعية كالتالي:²

1-الأهداف الكمية: أحصت الإستراتيجية 484 خدمة إلكترونية متوقع توفيرها من مختلف المؤسسات الإدارية والدوائر الوزارية وهي موزعة بين خدمات تربط الإدارات ببعضها البعض وبين خدمات من الإدارة للمواطن، المؤسسات والموظفين العموميين هذه الخدمات يتم دعمها

¹عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر - دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس بالعاصمة، المرجع نفسه.

²عبد العزيز سلمى عشة، بوراس منيرة، "مشروع الجزائر الإلكترونية بين التخطيط والتجسيد"، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، المجلد 05، العدد 14، أكتوبر 2021، ص ص. 57-73.

بعمليات أخرى لتوفير فضاء أوسع لنجاحها ولتحفيز الأفراد والمؤسسات على قبول الخدمات الإدارية الإلكترونية، حيث تشمل النقاط التالية:¹

- عصرنة الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وذلك من خلال مجموعة من الأعمال عددها 377 عملية.
- تقريب الإدارة من المواطن بتطوير الخدمات الحكومية، وذلك من خلال تطوير ما يقارب 491 عملية.
- دعم القطاع الاقتصادي بإدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وذلك من خلال 13 عملية.
- تعميم النفاذ إلى الإنترنت من خلال 14 عملية.
- توفير الظروف الملائمة التي من شأنها السماح بالتطوير المكثف لصناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال وذلك من خلال 27 عملية.
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفع السريع والفائق السرعة، من خلال 20 عملية.
- تطوير الكفاءات البشرية، و ذلك من خلال 8 عمليات.
- تدعيم البحث، التطوير والابتكار، و ذلك من خلال 21 عملية.
- ضبط مستوى الإطار القانوني، من خلال 7 عمليات هدفها تهيئة جو من الثقة يساعد على إقامة الحكومة الإلكترونية.
- التحسيس بأهمية التكنولوجيا ودورها في تحسين معيشة المواطن من خلال 5 عمليات.
- تثمين التعاون الدولي عن طريق 7 عمليات.
- تحديد نظام مؤشرات المتابعة والتقييم من خلال 6 عمليات.
- وضع تنظيم مؤسساتي منسجم من خلال 6 عمليات.

¹عبدالعزیز سلمی عشبة، بوراس منيرة، "مشروع الجزائر الإلكترونية بين التخطيط والتجسيد"، المرجع نفسه.

2- الأهداف النوعية: وهي كالتالي:¹

- تحقيق الفعالية والجودة في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين في مختلف مجالات الحياة، والتنسيق بين الوزارات والهيئات الرسمية .
- القضاء على البيروقراطية من خلال تبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية التي يتم من خلالها الحصول على الخدمة وكذا تخفيض تكلفتها.
- التخلص من العلاقة التقليدية بين الإدارة والمواطن والحصول على خط الإنترنت وبطريقة مستمرة على الخدمات التي توفرها إياها.
- تحقيق مبدأ العدالة والمساواة بين المواطنين وتقريب الإدارة من المواطن بتطوير الخدمات الإلكترونية.
- معالجة سريعة للمعلومات وتحسين الاتصال مع المواطنين ورجال الأعمال وبين الإدارات.
- دعم القطاع الاقتصادي بإدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- تعميم النفاذ إلى الإنترنت.
- تطوير الكفاءات البشرية من خلال برامج للتكوين في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لكافة شرائح المجتمع.
- تحديث الإطار التشريعي والقانوني للحكومة الإلكترونية.
- تثمين التعاون الدولي والاستفادة من تجارب الدول الأخرى في مجال التحول الإلكتروني.
- ترقية البحث العلمي والابتكار في مجال البنى التحتية التكنولوجية.

¹ عبد العزيز سلمى عشبّة، بوراس منيرة، "مشروع الجزائر الإلكترونية بين التخطيط والتجسيد"، مرجع نفسه.

كما أن مشروع الجزائر الإلكترونية يعود بأهمية كبيرة خاصة على المواطن والمؤسسة وتتمثل هذه الأهمية فيما يلي:¹

✓ **بالنسبة للمواطن:** إن تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية سينقص عناء المواطنين في الكثير من جوانب الحياة اليومية، فالإدارة الإلكترونية ستوفر عن المواطن مشقة التنقل لاستخراج وثائقه أو الاستفسار حول انشغالاته، وسيكون كافيا أن يدخل بياناته الشخصية على الشبكة المعلوماتية ليحصل على وثائقه الضرورية، وهذا فيه ربح كبير للوقت والمال وحتى الجهد.

✓ **بالنسبة للمؤسسات:** إن تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية يُمكن المؤسسات العمومية وحتى الخاصة من سرعة انتشار المعلومات وتحسين عملية الاتصال مع المواطنين، ولا يخفى على أن في الجزائر توجد أزمة اتصال كبيرة بين المواطن ومختلف مؤسسات الدولة، كما أن هذا المشروع سيضيف ديناميكية وفعالية أكثر إلى المؤسسات الاقتصادية وسيشجع الاستثمارات الداخلية والخارجية.

المطلب الثالث: برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

يعكس برنامج الحكومة الإلكترونية اهتمام الجزائر بتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، ويأتي هذا البرنامج ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، علما وأن برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية يتمثل في:²

✓ **برنامج تطوير التشريعات:** والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات حكومة الإلكترونية وتطوير التشريعات.

✓ **برنامج تطوير البنية المالية:** يعمل على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

✓ **برنامج التطوير الإداري والتنفيذي:** والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.

¹ خالد قاشي، لواح منير، جبلي حسبية، "إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013: فجوة النظرية والتطبيق"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، عدد 04، ديسمبر 2013، ص ص. 83-112.

² الشيكور أيوب، "الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 08، العدد 01، ماي 2019، ص ص. 281-308.

- ✓ برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز مشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية و التي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة، وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعدات المعلومات.
- ✓ برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال العمل على تطوير فكرة القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها مع جميع الجهات الحكومية، التي تشارك في مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته حسب اختصاصه.
- ✓ برنامج الإعلام والتوعية: يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي، وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.¹

¹ الشيكور أيوب، "الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات"، المرجع نفسه.

المبحث الثاني: آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

سنعرف في المبحث الثاني عن أهم آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، والتي تتمثل في الآليات المادية، الآليات البشرية والآليات التنظيمية أو التشريعية.

المطلب الأول: الآليات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

ارتبطت الجزائر بشبكة الإنترنت سنة 1993 عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني التابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، والذي كان دورة آنذاك العمل على إقامة شبكة وطنية وربطها بالشبكات الدولية، وقد عدد الهيئات المشتركة في الإنترنت سنة 1996 بحوالي 130 هيئة ليصل عددها سنة 1999 إلى 800 هيئة منها 100 في القطاع الجامعي، و 50 في القطاع الطبي و 500 في القطاع الاقتصادي، و 150 في قطاعات أخرى، فقد أثبتت بعض الدراسات العامة التي أجريت بخصوص استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأجهزة الإدارية بأن الجزائر تحتل المرتبة 111 عالميا في مجال مالكي أجهزة الكمبيوتر، والمرتبة 88 عالميا في مجال عدد المشتركين في شبكة الإنترنت، والمرتبة 123 عالميا في مجال استخدام الإنترنت في المدارس.¹

¹ مرزوقي مرزوقي، مروى لرمضاني، بوقرة كريمة، "آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر - تجارب عربية ودولية"، مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 05، العدد 02، ديسمبر 2021، ص ص 113-132.

كما شرعت الجزائر في تنفيذ برنامج أسرتي 01، والذي يهدف إلى تمكين كل أسرة جزائرية من الحصول على حاسب آلي، كما يعد هذا البرنامج وسيلة لرفع معدل وصول المجتمع لشبكة المعلومات العالمية، بالإضافة إلى برنامج أسرتي 02 والذي يهدف إلى ربط المؤسسات التربوية بالتكنولوجيا الحديثة وتزويد الأساتذة بأجهزة الكمبيوتر المحمولة وربطها بالإنترنت.

الجدول رقم (03) يمثل تطور عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر خلال الفترة الممتدة بين 2000-2012.

النسبة	عدد مستخدمي الإنترنت	عدد السكان	نسبة نفاذ الإنترنت بالنسبة لعدد السكان
2000	50000	31795500	0.2%
2005	1920000	33033546	5.8%
2007	2460000	33506567	7.3%
2008	3500000	33769669	10.4%
2009	4100000	34178188	12.0%
2010	4700000	34586184	13.6%
2012	5230000	37367226	14.0%

المصدر: مسيردي سيد أحمد، سعيدي خديجة، "مشروع الجزائر الإلكترونية واقع وآفاق وتحديات"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، ديسمبر 2013، العدد 04، ص ص. 295-286.

المطلب الثاني: الآليات البشرية لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

تهدف السياسة العامة للدولة من خلال مشروع الحكومة الإلكترونية، إلى التحكم في تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتدريب المواطنين في هذا المجال، تم عقد شراكة بين وزارتي التكوين المهني ووزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام بتاريخ 2009/09/13، من خلال برمجة أيام دراسية يخضع فيها المتربصون إلى برنامج إعدادي حول "الحكومة الإلكترونية"، يدرسون من خلالها أساسيات الكمبيوتر وأنماط الحياة الرقمية الإنترنت شبكة الواجب العالمية، وهي متاحة لكل فئات المجتمع لمدة 15 يوما بمراكز التكوين المهني على مستوى الوطن، ويحصل المتربص على شهادة كفاءة وهذه المبادرة تهدف إلى بلورة فكرة الحكومة الإلكترونية الجزائري.

من جانبها أيضا شرعت وزارة التربية الوطنية في تدريب المكونين، والأساتذة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية، وقد تم تخصيص دورات تدريبية مخصصة للمؤطرين قصد ضمان سير المشروع، ويتم التدريب على محور الأمية المعلوماتية بتقديم دروس و مبادئ أولية في الإعلام الآلي .

كما استضافت الجزائر العديد من المؤتمرات والندوات العلمية والمحلية، والتي تدخل ضمن إطار الحكومة الإلكترونية، كما تم إطلاق برنامج تكويني واسع لترقية الثقافة الرقمية، وتحسين إدخال التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال داخل المؤسسات في إطار برنامج الجزائر الإلكترونية، ويشمل هذا البرنامج الذي يدوم 03 سنوات في مرحلة أولى 3600 مكون تابعين لقطاعات التربية والتكوين المهني والعمل والشباب والرياضة، لضمان نجاح العملية لجأت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى خبرة ومهارة مؤسسات مختصة وذات خبرة عالمية.¹

¹ عبد الله حاج سعيد، "تقييم نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، مجلة الإنسان والمجال، مجلد02، العدد01، أكتوبر2015، ص ص. 7-36.

المطلب الثالث: الآليات التشريعية لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

حاول المشرع الجزائري في العديد من النصوص التشريعية، مسايرة التطور التكنولوجي الحاصل من خلال:¹

1-القوانين التنظيمية: من خلال المراسيم التنفيذية التالية:

✓ لمرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 25 أوت 1998، والذي يضبط شروط وكيفيات ممارسة خدمات الإنترنت، وقد أنهى هذا المرسوم احتكار الدولة لقطاع الإنترنت.

✓ المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أوت 2000، والذي حدد شروط ومعايير تنظيم الإنترنت والاستفادة منها، وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وحالات سحبها، كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الإنترنت.

✓ قانون 03-2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي يكرس الفصل بين وظائف المتعامل البريدي، ومتعامل الاتصالات.

2-الثقة الرقمية: تعرف على أنها تلك البيئة المعلوماتية التي تتمتع وتتميز بخصائص الثقة التي تتميز بها البيئة الورقية، ولقد عمل المشرع الجزائري في هذا المجال لاستكمال الترسانة التشريعية بعدة قوانين متعلقة ب:

✓ الاعتراف بحجية الكتابة الإلكترونية من خلال إصدار القانون رقم 05-10، بتاريخ 20 جوان 2005 المتمم والمعدل للقانون المدني، حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الإلكتروني، حيث أصبح للكتابة في الشكل الإلكتروني مكان ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري.

✓ التوقيع الإلكتروني الذي اعتمده المشرع الجزائري في نص المادة 2/327 بالقانون 05-10 المعدل والمتمم للأمر 75-58، المتضمن القانون المدني والتي تنص على أن يعتمد بالتوقيع الإلكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر، وذلك من أجل إضفاء الحجية على المحررات الإلكترونية.

¹مرزوقي مرزوقي، مروى رضاني، بوقرة كريمة، "آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر - تجارب عربية ودولية"، مرجع سابق، ص ص.113-132.

✓ التصديق الإلكتروني حددت ممارسته بموجب المرسوم 162-07 وهو الأمر الذي يتطلب الحصول على ترخيص تمنحه سلطة ضبط البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية.

✓ الدفع الإلكتروني ولقد اعترف القانون الجزائري به من خلال الأمر 11-03، المتعلق بالنقد والقرض من خلال المادة 69، والتي تنص على أن وسائل الدفع الإلكتروني هي كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال مهما كان السند أو الأسلوب التقني المستعمل.

✓ الجريمة الإلكترونية وأمام الفراغ القانوني فيها تم إصدار القانون رقم 15-04، المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل والمتمم لقانون العقوبات والذي ينص على الحماية الجزائية للأنظمة المعلوماتية، من خلال تجريم كل أنواع الاعتداءات التي تستهدف أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات، و في 05 أوت 2009 تم سن قانون الجريمة الإلكترونية رقم 04-09 والذي يتضمن القاعدة الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال و مكافحتها.¹

¹ عبد الله حاج سعيد، "تقييم نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، مرجع سابق، ص ص، 7-36.

المبحث الثالث: مشاريع "مشروع الجزائر الإلكترونية" وأهم المعوقات.

لقد جاءت الجزائر بعدد من المشاريع في إطار إستراتيجية الجزائر الإلكترونية، والتي تناولت مختلف القطاعات منها التعليمية، الصحية، الاجتماعية، الاقتصادية... وغيرها، من أجل تحقيق أهدافها التي سطرت لها منذ البداية، لكن طبيعة الدولة وظروفها جعلها تواجه العديد من العقبات، وفي هذا المبحث سنتناول بعضا من هذه المشاريع، والمعوقات التي واجهتها، وسنتعرف عن انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول : المشاريع الكبرى المتضمنة في مشروع الجزائر الإلكترونية.

تضمن مشروع "الجزائر الإلكترونية"، مجموعة من المشاريع الكبرى التي عازمت الحكومة الجزائرية تنفيذها في الفترة الممتدة من 2008 إلى 2013 نذكر منها:¹

1- التعليم الإلكتروني: يعتبر هذا المشروع من العمليات الكبرى المدرجة ضمن أهداف استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، وتطرق إليها المشروع في هدفه الرئيسي المتعلق بتسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة، وذلك من خلال اثنتا (12) عملية تتعلق أساسا بما يلي:

- إنشاء مكتبة الكترونية ودليل إلكتروني.
- تطوير أروضيات التعليم عن بعد (E-learning)، وذلك عن طريق تطوير أدوات برمجية للتسيير التعليمي والتسيير الإداري للتكوين.
- استغلال التعليم عن بعد (E-learning).

2- الصحة الإلكترونية: يعنى هذا المشروع خاصة بقطاع الصحة، ويمس العديد من المجالات، فهو مفيد للمرضى حيث يمكنهم من متابعة ملفاتهم على جميع مستويات سلسلة العلاج، ويمكن كذلك من تحسين الكفاءات وتطويرها لدى المهنيين العاملين في مجال الصحة، كما يعنى هذا المشروع بالبحث الطبي وبناء قواعد المعرفة الخاصة بهذا القطاع.

3- البلدية الإلكترونية: وذلك من خلال إنشاء تطبيق على الويب بداخل أجهزة رئيسية للبلدية يحفظ فيه بيانات عقود الحالة المدنية لكل مواطن جزائري، ليتمكن فيما بعد موظف الحالة المدنية من الاطلاع عليها و استخراجها لطالبيها من المواطنين، حيث تم تدشين أول

¹ عبد العزيز سلمى عشبة، بوراس منيرة، "مشروع الجزائر الإلكترونية بين التخطيط والتجسيد"، مرجع سابق، ص ص. 57-73.

بلدية الكترونية بالجزائر يوم 04 مارس 2010، بالمقر الفرعي الإداري لحي 500 مسكن بباتنة، بحضور وزير البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال السيد موسى بن حمادي.

4- مشروع أسرتك: وهو الذي يهدف إلى توفير حاسوب لكل عائلة جزائرية، حيث سعى في صيغته الأولى إلى تزويد 6 ملايين أسرة جزائرية بحواسيب مختلفة مبروطة بالإنترنت في حلول 2010، إلا أنه ونظرا لفشله تم إعادة بعثه بصيغة جديدة خلال سنة 2009 ليمس العديد من القطاعات منها:

- قطاع التربية، وذلك من أجل تحضير التلاميذ الذي يزيد عددهم عن (ثمان ملايين) لتبني التكنولوجيا الحديثة.
- الإدارة، من أجل وضع في متناول جميع المواطنين عددا من الخدمات الالكترونية كالحالة المدنية والضرائب والإسكان والطقس....
- الصحة، من أجل استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في قطاع الصحة، من خلال متابعة الملفات على جميع مستويات سلسلة العلاج.¹

5- مشروع بطاقة الشفاء: وهو المشروع الذي اعتمده الجزائر خلال سنة 2007 والذي عبر عن أهم تجسيد للخدمات الإلكترونية في قطاع الضمان الاجتماعي، من خلال اعتماده على تقنيات عصرية ممثلة في بطاقة مزودة تسمح بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعيا وذوي الحقوق، وتسهيل مستحقاتهم لدى مصالح الضمان الاجتماعي أو الصيدليين بطريقة مباشرة وفورية، وهذا لاحتوائها على شريحة إلكترونية تتضمن كل المعلومات الضرورية.

6- بوابة المواطن: في سنة 2011، أطلقت وزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال على الانترنت بوابة المواطن "al Mouwatine"، من أجل السماح للمواطن بامتلاك نفاذ مباشر و واضح إلى مجمل الإجراءات الإدارية و قائمة الخدمات التي تقدمها الإدارة و إلى كل المعلومات التي من شأنها أن تكون مفيدة له، حيث تتكون البوابة في طبعيتها العربية والفرنسية من محتوى متنوع مثل الدلائل والنصوص القانونية والخدمات كما تنشر دوريا معلومات متعلقة بالإجراءات المتخذة والمعلن عنها من قبل السلطات العمومية، حيث يشمل الموقع المتشكل من أبواب القوانين السارية وروابط مفيدة تسمح بالإطلاع على مواقع لهيئات

¹ عبد العزيز سلمى عشبة، بوراس منيرة، "مشروع الجزائر الإلكترونية بين التخطيط والتجسيد"، المرجع نفسه.

أخرى إضافة إلى إمكانية تحميل إستثمارات رسمية، حيث تقدم البوابة مختلف المعلومات حول الخدمات العمومية.

المطلب الثاني: معوقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

الحكومة الإلكترونية في الجزائر لم يتجسد على أرض الواقع، وذلك بسبب جملة من العقبات، نجملها في:¹

- المعوقات التقنية: وتتمثل في:

- ✓ أخطار الفيروسات، التزوير والتلاعب بالمعلومات والتخريب المقصود للشبكات ، وصعوبة اللحاق بالتطور المستمر لتقنية المعلومات.
- ✓ عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الإنترنت.
- ✓ تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، لذلك فالفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال.

- المعوقات المادية:

- ✓ الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير التقنية المعلوماتية، فمشكلة تمويل مشاريع الحكومة الإلكترونية يعتبر من أكبر العراقيل التي تعطل انجاز وتنفيذ هذا المشروع.
- ✓ ارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة المستخدمة في تطبيق الشبكات وارتفاع تكلفة الاتصالات.

- المعوقات الإدارية :

- ✓ غموض المفهوم، فالكثير من الإدارات والعاملين وخصوصا المواطنين، يجهل موضوع الحكومة الإلكترونية ويتخوف من الولوج إلى هذا العالم الجديد والمعقد.
- ✓ إن التحول للحكومة الإلكترونية يحتاج إلى العديد من التغييرات في المكاتب الحكومية، ويحتاج إلى ميكنة نظم المعلومات بكافة الدوائر الحكومية، وهو ما يصعب انجازه في الجزائر خاصة في ظل غياب المعايير والمواصفات الخاصة بهذه العملية.
- ✓ إشكالية نقص الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على العمل في مجال النظم الإلكترونية.

¹نعمة خطير، "واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الطموح والتحديات"، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 01، العدد 01، 2017، ص ص. 59-69.

- المعوقات الإجتماعية :

✓ تعتبر بطاقات الائتمان التعامل الرئيسي في عملية السداد الإلكتروني، وهذه العملية بحد ذاتها تعتبر أحيانا عقبة أمام بعض المواطنين الغائبين عن هذا التطور والقانطين في الأماكن البعيدة، حيث أن الغالبية العظمى منهم لا يوجد لديهم الدراية الكاملة لاستخدام بطاقات الائتمان.

✓ التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها، رغم شروع السلطات الجزائرية بتعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال، فإن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني والتأخير الكبير في تحيين حساباته، وهو ما يترجم بغياب عامل الثقة في هذه المعاملات.

✓ محدودية انتشار استخدامات الإنترنت في الجزائر ، فنسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا، لا زال ضعيفا في الجزائر، مقارنة حتى بالدول المجاورة.

✓ محدودية انتشار واستعمال وسائل التقنية المعلوماتية بين الجزائريين، وهو ما يعرف بالأمية الرقمية.¹

- المعوقات الأمنية :

✓ يعد الأمن المعلوماتي من أهم التحديات التي تحابه تطبيق الحكومة الإلكترونية من حيث إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، وما يترتب عليه من فقدان خصوصية وسرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائها وعدم حذفها أو تدميرها.

¹نعيمة خطير، "واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الطموح والتحديات، المرجع نفسه.

المطلب الثالث: انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى عدة انعكاسات إيجابية منها وسلبية و سنذكر منها ما يلي:¹

1-الانعكاسات الإيجابية:

- ✓ الإدارية: القضاء على ظاهرة الوساطة، التخلص من البيروقراطية، القضاء على التضام بالمصالح الحكومية، سرعة الإنجاز وجودة الخدمات، قلة التكلفة.
- ✓ الاجتماعية: تيسير معاملات المواطنين، تيسير معاملات موظفي الدولة، تيسير متابعة المدراء للمعاملات، تقليل آثار الحواجز الاجتماعية والجغرافية والزمنية.
- ✓ الاقتصادية: تخفيض أعداد الموظفين، تقليل الحاجة إلى أبنية جديدة، حل مشكل التلوث ازدحام الطرق و المواصلات، توفير الوقت والجهد والتكلفة.
- ✓ -الانعكاسات السلبية:

- ✓ الإدارية: تحول الدولة من القائد إلى الوسيط، تحول المجتمع إلى الرأسمالية المتسلطة.
- ✓ الاجتماعية: انتهاكات إجرامية، اختراق المعلومات والمواقع، فقدان الخصوصية، التفكك الاجتماعي وتقليل الاتصال الجماهيري.
- ✓ الاقتصادية: تفاقم مشكلة البطالة.

ونستطيع تلخيص ما قلنا من انعكاسات سلبية وإيجابية لتطبيق الإدارة الإلكترونية خلال الجدول الموالي:

¹عثمان علام، عز الدين حملة، "توجهات الجزائر نحو حكومة إلكترونية ضمن اقتصاد المعرفة بين عوامل البناء والمعوقات"، مجلة الإنماء للاقتصاد والتجارة، العدد 04، ديسمبر 2018، ص ص. 85-97.

جدول رقم(04) يوضح الانعكاسات السلبية والاجابية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

المؤشر	انعكاسات إيجابية	انعكاسات سلبية
الإداري	القضاء على ظاهرة الوساطة، التخلص من البيروقراطية، القضاء على التزاحم بالمصالح الحكومية.	تحول الدولة من القائد إلى الوسيط، تحول المجتمع إلى الرأسمالوجية المتسلطة.
الاجتماعي	تيسير معاملات المواطنين، تيسير معاملات موظفي الدولة، تيسير متابعة المدراء للمعاملات، تقليل آثار الحواجز الاجتماعية والجغرافية والزمنية	انتهاكات إجرامية، اختراق المعلومات والمواقع، فقدان الخصوصية، التفكك الاجتماعي وتقليل الاتصال الجماهيري
الاقتصادي	تخفيض أعداد الموظفين، تقليل الحاجة إلى أبنية جديدة، حل مشكل التلوث ازدحام الطرق والمواصلات، توفير الوقت والجهد والتكلفة	تفاقم مشكلة البطالة

المصدر: إعداد الباحثة بالاستناد على: عثمان علام، مرجع سابق الذكر، ص ص. 85-97.

خلاصة الفصل الثاني:

توصلنا في هذا الفصل إلى أن الجزائر بدأت في العمل على التحول نحو الإدارة الإلكترونية منذ 2008، من خلال مشروع "الجزائر الإلكترونية" الذي يضم ثلاثة عشر محوراً أساسياً، تمثل العناصر الرئيسية لعملية التحول، يهدف إلى تحسين قدرات البحث والابتكار في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وتحسين حياة المواطنين، وتحقيق الشفافية، والقضاء على البيروقراطية، معتمدة على عدة آليات بشرية ومادية وتشريعية، في الشروع لتنفيذ مشاريعها في مختلف القطاعات في البلاد، ما يؤدي لعدة انعكاسات سلبية منها وإيجابية تؤثر على المواطن والإدارة على حد سواء.

ولكن قد يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر عدة معوقات تقنية ومادية، إدارية، اجتماعية وأمنية، ما يلزم الدولة على أخذها بعين الاعتبار، من أجل تحقيق إدارة إلكترونية فعّالة.

الفصل الثالث

تفعيل الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية

تمهيد:

يتمثل توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيات المعلومات والاتصال مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الأعمال الحكومية من تأمين إدارة أكثر عقلانية لتسيير مواردها و بالتالي تمكينها من تنفيذ خططها و سياساتها بكفاءة مرتفعة، وهذا ما أدركته وزارة الداخلية والجماعات المحلية حيث شرعت ابتداء من سنة 2008 إلى يومنا هذا إلى الاعتماد على مفهوم الحكومة الإلكترونية كأداة لتطوير الإدارة الجزائرية وإصلاح وعصرنة خدماتها، باتخاذ جملة من القوانين والمشاريع التي تعمل على تنفيذها ليومنا هذا.

وفي هذا الفصل من دراستنا سنتعرف أكثر على الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية و الجماعات المحلية من خلال المباحث التالية:

- **المبحث الأول:** مسار مشروع الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية
- **المبحث الثاني:** واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية
- **المبحث الثالث:** تقييم وتقويم الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية

المبحث الأول: مسار مشروع الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية
اتجهت أهداف السياسة العامة في الجزائر عامةً وفي وزارة الداخلية والجماعات المحلية خاصةً، إلى بناء مجتمع المعلومات من خلال الإعلان عن مشروع الحكومة الإلكترونية سنة 2008 والبدء فيه، وقد كان قطاع الداخلية من السباقين للشروع في هذا المشروع من خلال إطلاق سلسلة من المشاريع الهامة، وسنتحدث في هذا المبحث عن التعريف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في هذا القطاع، والمسار المتبع في تطبيق الإدارة الإلكترونية من 2008 إلى غاية 2019.

المطلب الأول: التعريف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية

تعتبر وزارة الداخلية والجماعات المحلية الفرع الوزاري المكلف بإدارة الشؤون الداخلية، من أجل إدارة القطر الوطني والحفاظ على أمنه والمحافظة على الحريات العامة، حيث تسند لها عدة مهام وصلاحيات وسنذكر أهمها فيما يلي:¹

1. النظام والأمن العمومي: بحيث تسعى وزارة الداخلية والجماعات المحلية إلى ضمان حماية الأشخاص والممتلكات، وتوفير السكنية والطمأنينة والنظام العام والنظافة العمومية.

2. الحريات العامة: وفي هذا المجال تقوم وزارة الداخلية بالتنظيم المتعلق بالحالة المدنية والهوية وتقتصره وتسهر على تطبيقه، كما تسهر على تنظيم المصالح المكلفة بحالة الأشخاص والأموال وتنقلهم وعلى انسجام ذلك وحسن سيره.

3. الحياة الجموعية: تتولى وزارة الداخلية دراسة ملفات طلبات تأسيس الجمعيات، التي تودعها الجمعيات ذات الطابع السياسي والجمعيات ذات الطابع الاجتماعي، تتابع تطورها في البلاد، وتبادر بأي تدبير من شأنه أن ينشط الحركة الجموعية.

4. الانتخابات: بحيث تدرس الوزارة وتحدد وتقتصر قواعد تنظيم العمليات الانتخابية وشروطها، كما تسهر على إعداد القوائم الانتخابية ومراجعتها وتسن القواعد المرتبطة بذلك وتعمل على حسن سير العمليات الانتخابية.

¹مهام وصلاحيات وزارة الداخلية، متاح في الموقع: <https://cutt.us/02uDF> تاريخ الاطلاع: 22/04/2022، الساعة: 17:30.

5. **التظاهرات والاجتماعات العمومية:** وهنا تعد التقنين المتعلق بشروط تنظيم التظاهرات والاجتماعات العمومية وتقرحه وتتابع تطبيقه وتسهر على حسن سيره.
6. **العمليات ذات مصلحة وطنية:** بالنسبة للعمليات التي تكتسي طابعا إستراتيجيا، تعد المخططات وتتخذ أي تدبير وتبادر بمعية الهياكل المعنية بأي عمل في مجال المساعدة والإعانة والنجدة، من شأنه أن يواجه النكبات والجوائح والكوارث.
7. **الأعمال المقننة:** تتمثل مهمة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الإعداد والمشاركة في إعداد التنظيم المتعلق بالأعمال المقننة وتوزيعه ومتابعة تطبيقه.
8. **الأعمال اللامركزية ورقابة الجماعات المحلية:** من أهم المهام التي تتولاها بهذا الخصوص، هي تحديد شروط إعداد القرارات الإدارية التي تتخذها السلطات المحلية وشروط تنفيذها وتسعى لانسجامها، كما تطلع على المسائل المتصلة بتطبيق السلطات المحلية للتنظيم في مجال نشاطها.¹
9. **التنمية المحلية:** في هذا المجال، تساعد وزارة الداخلية الجماعات المحلية على إعداد مخططاتها التنموية وعلى تطبيقها طبقا للأهداف التي رسمها المخطط الوطني للتنمية والإجراءات والآجال المقررة، كما تقوم بأعمال التنمية المحلية، وسن القواعد المتعلقة بالتنسيق الحضري والريفي.
10. **التنظيم الإقليمي:** تحدد وزارة الداخلية القواعد المتعلقة باختصاصات الهياكل الإدارية المحلية وتنظيمها الإداري وعملها وتتابع تطبيقها، وتقرح وتتابع تطبيق القواعد المتعلقة بالتنظيم الإقليمي للبلاد وتدرس أي تعديل للحدود الإقليمية للجماعات المحلية.
11. **المالية المحلية:** تحدد الإطار الميزاني والمحاسبي للجماعات المحلية ومسالحتها ومؤسساتها العمومية المحلية، وتقرح بالاتصال مع الهياكل المعنية أي تدبير من شأنه أن ينمي الموارد المالية المحلية وتكيف تطور الجباية المحلية بما يتلاءم مع حاجات تمويل الجماعات المحلية.

¹ مهام وصلاحيات وزارة الداخلية، المرجع نفسه.

12. **التعاون مع البلديات:** ترقى المبادلات المتعددة الأشكال بين الجماعات المحلية على الصعيد الوطني وتشجعها، كما تسهل تعاون الجماعات المحلية والجماعات اللامركزية الأجنبية وتتابعها.

13. **الحماية المدنية:** تسهر على حماية الأشخاص والأماكن من أخطار الحوادث والنكبات والكوارث التي يتسبب فيها الإنسان أو الطبيعة، كما تنشط مخططات الوقاية من أخطار الكوارث وتراقبها، وتشارك في تنفيذ برامج الدفاع المدنية.¹

14. **الاتصالات السلكية واللاسلكية:** تقوم وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإنجاز مع المصالح المعنية شبكات المواصلات السلكية واللاسلكية ووسائلها اللازمة لعمل هيئات الدولة وتتولى استغلالها وتطويرها وأمنها، كما تسهر على تحديد قواعد استغلال الأنظمة والتجهيزات والمنشآت الأساسية في المواصلات الوطنية كما تسهر على صيانتها وتطبيقها.

المطلب الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الحكومية بقطاع الداخلية

تلعب الرقمنة دوراً هاماً في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة من خلال:²

- تقليل الضغوط على مستوى شبابيك الخدمة، وتقليص آجال الانتظار.
- تسهيل معاملات الأفراد وإعادة هيكلة الإجراءات نحو التبسيط والتسهيل.
- تقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الإلكترونية بديلاً عن الوثائق الورقية.
- استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في زيادة قدرة الحكومة الجزائرية على توفير المعلومات والخدمات بسهولة ويسر.
- التقليل من النزاح وعدد مرات التردد على الأجهزة الحكومية وتحقيق مبدأ العدالة والشفافية الكاملة للحصول على الخدمة.
- قميئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي، حتى يواكب مستوى أداء الحكومة مع النظم الحديثة المتبعة في أماكن أخرى.

¹ مهام وصلاحيات وزارة الداخلية، المرجع نفسه.

² واعر وسيلة، " دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر -"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري، قسنطينة، ص

- التشجيع على نشر التعامل مع الحاسب الآلي وسط المجتمع، ومحو الأمية المعلوماتية إيجاد بيئة أعمال أفضل.
- ومن الأمور التطويرية التي سعت إليها الحكومة الإلكترونية الوصول إلى المناطق النائية بخدماتها، حتى تسهل على مواطني تلك المناطق قضاء وتيسير أمورهم وعدم تحملهم عناء التنقل لإنهاء معاملاتهم مع الحكومة.
- تحسين فعالية تدخل الدولة سواء فيما يتعلق بالتكفل بانشغالات المواطنين أو وضع قيد العمل السياسة الوطنية للتنمية الاجتماعية والاقتصادية.
- التنمية وبصفة متواصلة لسياسات تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية وكذا مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحاً لتنمية البلاد.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة، والمساهمة كذلك في التجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة وكذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
- و لمواجهة تحديات العولمة المتسارعة، حددت وزارة الداخلية والجماعات المحلية كذلك كهدف من خلال هذه العملية حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب التي تستعمل غالباً تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.
- تمنح الوثيقة المؤمنة ضمانات الأمن تنقل المسافرين على مستوى الموانئ، المطارات والمراكز الحدودية البرية وسهولة التنقل بفضل مراقبة إلكترونية سريعة لوثائق المسافرين إضافة إلى التعرف الموثوق الذي تسمح به وثائق السفر الإلكترونية والبيومترية.¹

¹ وأعر وسيلة، " دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر -"، المرجع نفسه.

المطلب الثالث: مسار مشروع الإدارة الإلكترونية في قطاع الداخلية خلال الفترة 2008-2019

أولاً- إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية:

يتكون السجل الوطني الآلي للحالة المدنية من تجميع قاعدة معطيات 1541 بلدية على مستوى التراب الوطني، والتي تتضمن صورة رقمية لمعطيات محجوزة وصور ممسوحة ضوئياً من طرف بلديات مكان الميلاد للشهادات التي تتضمنها جميع سجلات الحالة المدنية للميلاد، والجدير بالإشارة إلى أنه في البداية كانت العملية مقتصرة فقط على تسليم عقود الميلاد بواسطة السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وبعدها تم توسيع العمل بالسجل الوطني ليشمل عقود الزواج والوفاة، حيث أصبح ابتداء من 03 سبتمبر 2014 باستطاعة المواطنين استخراج عقود الزواج والوفاة من أية بلدية أو ملحقة عبر كافة التراب الوطني بواسطة السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وفيما يخص الإجراءات العملية للشروع في استغلال السجل الوطني الآلي للحالة المدنية فلقد أوضحت التعليمات الوزارية رقم 1436 المؤرخة في 13 فيفري 2014 الإجراءات التطبيقية لتسيير وتسليم الشهادات من قبل ضباط الحالة المدنية وذلك على الشكل التالي:¹

- 1- إنشاء قاعدة معطيات الحالة المدنية على مستوى الولايات: وذلك عن طريق تجميع قاعدة معطيات البلديات التابعة لها.
- 2- إنشاء قاعدة معطيات الحالة المدنية على مستوى البلديات: والتي تتكون من رقمنة المعطيات المحجوزة والصور الضوئية لجميع شهادات الحالة المدنية لسجلات البلدية.
- 3- شبكة التدفق العالي التابعة لوزارة الداخلية: حيث تم ربط كل الولايات بالدوائر والبلديات وعدة ملحقات إدارية عن طريق الألياف البصرية بشبكة التدفق العالي التابعة لوزارة الداخلية.
- 4- برمجيات تسيير النظام: تم وضع ثلاث برامج على مستوى كل بلدية وهي كالتالي:
 - * برنامج نقل الشهادات: وهو البرنامج الذي ترسل البلدية بواسطته كل أسبوع ما استحدث في قاعدة البيانات المحجوزة (ولادات جديدة، بيانات هامشية...) إلى السجل الوطني الآلي للحالة المدنية عبر الولاية.

¹توفيق رفاع، فائزة عدمان، "الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية"، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، العدد 03، جوان 2019، ص ص. 142-161.

* برنامج تسليم الشهادات: على كل بلدية أن تخصص شبكا وحيدا مزودا بحاسوب واحد للشروع في عملية تسليم شهادات الميلاد للمواطنين غير المولودين بالبلدية، أما بالنسبة للمواطنين المولودين بهذه البلدية فإن شهادات الميلاد الخاصة بهم يستمر تسليمها عن طريق النظام المعلوماتي الخاص بها.

* برنامج التبليغ عن الأخطاء المحتملة: تم وضع على مستوى كل البلديات برامج تبليغ عن الأخطاء وذلك في حالة تبليغ المواطن عن وجود خطأ، وفي هذه الحالة يرسل العون المختص إلى السجل الوطني للحالة المدنية باستعمال برامج التبليغ عن الأخطاء، ويطلب من المواطن الانتظار لمدة 24 ساعة ليتقدم إلى هذه البلدية.

وعليه فإنه وابتداء من الساعة الخامسة مساءً فإن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية يحصي الأخطاء المبلغ عنها من طرف جميع البلديات، ويتم معالجة التبليغات عن الأخطاء عن طريق مقارنة الصور المسوَّحة ضوئياً للشهادات المعنية المخزنة بالقاعدة المركزية. ثانياً: موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية الإلكتروني.

بدأت وزارة الداخلية والجماعات المحلية حريصة على إتاحة المعلومات للمواطنين، وتسهيل حصولهم على المعلومات والخدمات لهذا تم إنشاء موقع خاص بالوزارة في سنة 2008، ليوفر للمواطنين ولمختلف المهتمين بخدمات قطاع الداخلية والجماعات المحلية معلومات عنها، وعن مختلف الوثائق والإجراءات الواجب إتباعها للحصول على خدمة ما، ثم قامت الوزارة الوصية بإصدار نسخة جديدة للموقع الإلكتروني في 02 جوان 2016 ليكتسي هذا الموقع حلة جديدة أكثر ديناميكية واغني من حيث المحتوى، وسنذكر فيما يلي البعض من هذه الخدمات المتاحة:¹

1- الخدمات الإعلامية: يوفر موقع الوزارة والجماعات المحلية جملة من المعلومات للمواطنين في شكل قوائم وأركان من أجل الاستفسار حيث نجد:

- معلومات عامة تتعلق بالوزير والوزارة.
- معلومات عن الجماعات الإقليمية.

¹توفيق رفاع، فائزة عدمان، "الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية"، المرجع نفسه.

- معلومات عن مختلف الوثائق التي يمكن للمواطنين استخراجها من البلديات والدوائر أو الولاية ومختلف المصالح المختصة، والإجراءات المتبعة في ذلك، ويتعلق الأمر ببطاقة التعريف الوطنية جواز السفر البيومتري الإلكتروني، جواز السفر الاستعجالي، ترقيم المركبات، رخصة السياقة.
- بالإضافة إلى معلومات تتعلق بالانتخابات، الجمعيات، الأجانب في الجزائر، ومعاينة مختلف الإجراءات وغيرها.

2-الخدمات التفاعلية: تهدف الخدمات من هذا النوع إلى ضمان الاتصال عن بعد بمصالح الوزارة، من خلال توفير أدوات الكترونية للاتصال الشخصية، كالبريد الإلكتروني لها، وكذا القيام بالخطوات الأولى لإجراءات الحصول على خدمة معينة عن طريق توفير الاستثمارات وتمكين المواطنين من تحميلها، وبالتالي تخفيض خطوة التنقل للحصول عليها حيث نجد مجموعة من الاستثمارات منها :

- استمارة طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية للإلكترونية للأشخاص الحاصلين على جواز السفر البيومتري، استمارة طلب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترين الإلكترونيين، استمارة طلب جواز السفر الاستعجالي، استمارة رخصة السياقة، استمارة بيع وشراء المركبات وغيرها.

3-الخدمات المعاملاتية : يسمح هذا النوع من الخدمات للمواطنين بالقيام بإجراءات الحصول على خدمة ما عن طريق الانترنت أو الاطلاع على ملفهم الإداري مثل:¹

- خدمة تسجيلات الحج الإلكترونية، حيث تم إطلاق هذه الخدمة خلال سنتي 2016 و2017 للتسجيل للحج وذلك بالتسجيل أولا من أجل الحصول على حساب شخصي يمكن المواطن من ملئ استمارة التسجيل بالحج، وساهم هذا الإجراء في تخفيف عبء تنقل المواطنين إلى شبابيك البلدية والانتظار من أجل استخراج الوثائق.

- المعاينة الإلكترونية لبطاقة الناخب.
- طلب شهادة الكفاءة لرخصة السياقة .

¹توفيق رفاع، فائزة عدمان، "الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية"، المرجع نفسه.

- خدمات بطاقة البيومترية الإلكترونية والتي تتمثل في: طلب بطاقة التعريف الوطنية، متابعة طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية، ملئ وطباعة استمارة الطلب، وتحميل الصورة الرقمية البيومترية، اختيار مركز التقاط المعلومات وأخذ موعد لإيداع ملف الطلب عبر الإنترنت.
- خدمات جواز السفر البيومتري الإلكتروني والتي تتمثل في: ملئ وطباعة استمارة الطلب، وتحميل الصورة الرقمية البيومترية، اختيار مركز التقاط المعلومات وأخذ موعد لإيداع ملف الطلب عبر الإنترنت.
- خدمة طلب شهادة ميلاد رقم 12 الخاصة.
- خدمة القراءة الآلية لبطاقة التعريف الوطنية البيومترية والتي تتمثل في: تمكين المستعملين من قراءة البيانات المخزنة في الشريحة الذكية لبطاقة التعريف الوطنية البيومترية، مما تسمح من القراءة الإلكترونية لمعطيات البطاقة مثل لقب الزوج للمرأة المتزوجة والعنوان والاستعمال هذه الخدمة يجب أن يتوفر قارئ آلي (جهاز كمبيوتر ذي مواصفات قياسية) وتطبيقية التواصل مع البطاقات الذكية (تحمل من موقع الوزارة).

ثالثا: بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين

في إطار عصرنة الإدارة الجزائرية أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية عن التطبيق التدريجي لنظام وطني للتعريف بالمؤمن يركز على محورين أساسيين وهما كالتالي:¹

1- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية:

تحتوي بطاقة التعريف البيومترية على شريحتين:

- تتضمن الشريحة الأولى معلومات إدارية ومعلومات تخص صاحبها.

- تتضمن الشريحة الثانية تطبيقية من أجل التحقق من صاحبها.

كما تم تحديد مدة صلاحية بطاقة التعريف الوطنية بعشر (10) سنوات للأشخاص البالغين تسع عشرة (19) سنة فأكثر، وخمس (05) سنوات للقصر الذين يقل سنهم عن

¹تبينة حكيم، تطبيقات مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر - قراءة بعض نماذج الخدمة العمومية، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 05، العدد 03، سبتمبر 2020، ص ص. 548-533.

تسع عشرة (19) سنة، على أن تسري مدة صلاحيتها ابتداءً من تاريخ إعدادها، كما قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية وضع موقع الكتروني تحت تصرف المواطنين، والمستخدمين لتقديم طلبات الحصول على البطاقة البيومترية دون التنقل إلى مصلحة الوثائق البيومترية، وذلك لغرض تسهيل حصول المواطنين على بطاقات التعريف البيومترية.

وتمكن أهمية اعتماد النموذج البيومتري لبطاقة التعريف الوطنية إلى جعلها مؤمنة أكثر، وقابلة للاستغلال آليا من قبل مختلف الهيئات الحكومية والمؤسسات العمومية والخاصة وكذا المواطنين الحائزين عليها. وفي هذا الإطار استحدثت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بوابة الكترونية عبر الإنترنت والذي يمكن مستعمليه من قراءة البيانات المخزنة في الشريحة الذكية لبطاقة التعريف البيومترية ، وذلك باستخدام قارئ البطاقات الذكية بعد إتباع الخطوات المحددة، وقد بلغت عدد بطاقات التعريف البيومترية المصدرة إلى غاية أكتوبر 2019 حسب وكالة الأنباء الجزائرية بـ 16 مليون بطاقة.¹

2- جواز السفر البيومتري:

لقد حظي جواز السفر البيومتري بعناية خاصة من طرف الحكومة نظراً لأهميته للمواطن، وكان من بين الوثائق ذات الأولوية التي عمدت إلى تحويلها من الصيغة الورقية إلى الصيغة البيومترية الإلكترونية، وذلك مع بدايات تطبيق مشروع الجواز الإلكتروني حيث قيد المشرع الجزائري تمكين أي مواطن من السفر إلى الخارج بالزامية أن يكون حاملاً لأحد سندات السفر التي حددها القانون رقم: 14/03 المؤرخ في: 24 فيفري 2014، والتي هي من نوع بيومتري أو قابلة للقراءة الآلية، على أن تتولى المصالح الإدارية المختصة إعدادها وتسليمها، وحدد قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في: 26 ديسمبر 2011 المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني، حيث طبقاً للمادة الثانية منه يضم جواز السفر شريحة إلكترونية من دون صلة تحتوي على الشهادات الإلكترونية للدولة الجزائرية وعلى معلومات الحالة المدنية لصاحب الطلب، ومعلوماته البيومترية الرقمية من ضمنها صورته الشمسية وتوقيعه وبصماته.

¹ تبينة حكيم، تطبيقات مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر - قراءة بعض نماذج الخدمة العمومية، المرجع نفسه.

إن جواز السفر سند سفر فردي يمنح بدون شرط السن لكل مواطن ما لم يكن محكوما عليه في جناية ولم يرد اعتباره، ويثبت جواز السفر في نفس الوقت هوية وجنسية حامله، ويسمح له بمغادرة التراب الوطني، أو العودة إليه طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما، كما يمكنه طلبه من خلال البوابة الإلكترونية ضمن موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية باتباع الخطوات التالية:¹

- ملا و طباعة استمارة جواز سفر ببيومتري المتوفرة بالموقع .
 - تحميل الصورة الرقمية البيومترية.
 - اختيار مركز النقاط المعلومات وأخذ موقع لإيداع ملف طلب جواز السفر البيومتري.
- ويتم طلب جواز السفر البيومتري لدى أي بلدية أو دائرة أو دائرة إدارية في نفس الولاية أو لدى القنصلية المكان الإقامة بالنسبة للمواطنين الجزائريين المقيمين بالخارج، كما يمكنهم سحب نموذج استمارة الطلب من الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية دون الحاجة للتنقل إلى مقر السلطة الإدارية المختصة، على أن يتم سحب جواز السفر البيومتري من طرف المعني شخصيا، وذلك بعد استلامه رسالة نصية قصيرة تتضمن دعوته لسحب جواز سفره، وبذلك تتحقق الغاية من التحول إلى الإدارة الإلكترونية عن طريق تسهيل الإجراءات وتمكين المواطن من تلبية طلباته بأقل جهد.

وقد كشف المدير العام المكلف بعصرنة الوثائق والأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية لسنة 2020 السيد عبد الرزاق هني، خلال إشرافه على افتتاح يوم تكويني لفائدة الإطارات الإدارية بالدوائر، عن وضع حيز الخدمة موقعا الكترونيا داخليا يربط المركز الوطني للمستندات والوثائق المؤمنة بكل الدوائر المتواجدة عبر ولايات الوطن، بهدف تسهيل عملية متابعة مراحل إنجاز الجواز البيومتري، مشيرا إلى أن آجال تسليم جواز السفر البيومتري تختلف حسب عدد طالبي هذه الوثيقة على مستوى الدوائر، مع إمكانية تسليم هذه الوثيقة في أقل من عشرة أيام في بعض الدوائر، كما أن مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية تعمل على تطوير الأنظمة المعلوماتية، لاسيما ما تعلق منها بتسريع وتيرة تسليم

¹تبينة حكيم، تطبيقات مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر - قراءة بعض نماذج الخدمة العمومية، المرجع نفسه.

جواز السفر البيومتري، مع العلم أن المركز الوطني للمستندات والوثائق المؤمنة أصدر أكثر من 14 مليون جواز سفر بيومتري لغاية أكتوبر 2019 وهذا حسب وكالة الأنباء الجزائرية.¹

ثالثا: البطاقة الرمادية و رخصة السياقة الإلكترونية.

1-البطاقة الرمادية: عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في هذا الإطار على:²

- إصدار البطاقات الرمادية للمركبات من خارج الولاية، حيث يتم ذلك في موقع صفحة التأكيد يمكن الوصول إليها من خلال جميع البلديات.
- إنشاء رابط بين الولايات و محافظات الأمن الولائية للتشاور بخصوص ملف البطاقة الرمادية في الوقت الحقيقي.
- الامركزية في إصدار البطاقات الرمادية من خلال البلديات.
- إنتاج البطاقة الرمادية الإلكترونية حيث تم إنتاج أول بطاقة سنة 2017، الأمر الذي سيشجع مراقبة أفضل للسيارة على الطريق.
- استخراج نموذج عقد بيع المركبات عن طريق الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية www.interieur.gov.dz لضمان التواصل السلس والمباشر مع المواطن.

- استقبال طلبات التأكد من صحة المركبة من طرف الولاية بواسطة مصالح المديرية الولائية للمواصلات السلوكية واللاسلكية الوطنية عن طريق البريد الإلكتروني فور إيداع طلب الترخيم من قبل المواطن، ويجب أن تقوم ولاية المصدر بإرسال رسالة التأكيد وبهدف وضع حد للصعوبات التي يواجهها المواطنون لترقيم سياراتهم في آجال المعقولة، يجب على الولاية إرسال رسالة التأكيد بنفس الطريقة، بدلاً عن البريد العادي الذي كان معمول به في السابق.

2-رخصة السياقة البيومترية: قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في هذا الإطار ب:³

¹تبينة حكيم، تطبيقات مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر - قراءة بعض نماذج الخدمة العمومية، المرجع نفسه.

²رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة،(جامعة باتنة01: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2018/2017)، ص.217.

³رانية هدار، المرجع نفسه.

- سمح العمل على إيجاد ملف وطني لحاملي رخصة السياقة الإنتاج التلقائي لشهادة الكفاءة ليستغني المواطن عن المركز في حالة تجديد رخصته، إضافة لإيجاد ملف المخالفات.
- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي يمكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية و دون تكبد عناء التنقل لولايات التسجيل.
- إلغاء شهادة الكفاءة من ملفات تجديد رخصة السياقة بالنسبة للمواطنين الراغبين في تجديد رخصتهم عند تغيير مقر إقامتهم من ولاية لأخرى.

كما عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على استحداث رخصة سياقة بيومترية، وذلك ابتداءً من سنة 2018 إذ تم إصدار أول رخصة سياقة بيومترية إلكترونية من مقر المركز الوطني لإنتاج السندات والوثائق المؤمنة بالحميز في الجزائر العاصمة، كخطوة جديدة في عصرنة الإدارة، حيث أن عملية إطلاق الرخصة يتم مبدئياً بأربع بلديات نموذجية هي الجزائر الوسطى، بابا حسن، الدار البيضاء، والقبة وهذا في إطار إطلاق الشباك الإلكتروني بهذه البلديات، ليتم تزويد البلديات بقارئات البطاقة الوطنية، والرخص البيومتريين على مستوى بلديات العاصمة ليتم تعميمها في كل قطر الجزائر قبل نهاية سنة 2018.¹

رابعا: المواطن الإلكتروني.

تتوافق عملية التوجه نحو رقمنة الإدارة العامة مع عرض جميع الخدمات عبر الإنترنت في بوابة واحدة، وهذا ما فعلته العديد من البلدان المتقدمة والدول المجاورة كتونس والمغرب.²

ولهذا أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في أواخر سنة 2013 مشروع المواطن الإلكتروني لأول مرة في الجزائر، والذي يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة لا تتجاوز 30 ثانية، بالإضافة إلى وضع رقم

¹محمد صادق غطاس، تقييم متطلبات وأهداف الحكومة الإلكترونية في الجزائر من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية - دراسة ميدانية لبلديات ودوائر ورقلة-، أطروحة دكتوراه غير منشورة،(جامعة غرداية: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2020/2019)، ص.62.

²Lounes houda, "L' administration électronique en algérie, entre plan et réalisation", *revue des sciences économiques de gestion et sciences commirciales*, décembre2018, vol 11, num 02 , p p.496-506 .

وطني لكل جزائري وجزائرية يحل محل كل الوثائق، وتقليص الوثائق الإدارية المتعلقة بإصدار رخصة السياقة وجواز السفر وغيرها والاكتفاء فقط ببطاقة التعريف الوطنية، التي ستكون بطاقة رقمية صالحة مدى الحياة، و يعد هذا الإجراء خطوة هامة من قطاع الداخلية لدخول الجزائر مجال الإدارة الإلكترونية.¹

¹ بلقرع فاطمة، العمري دلال، قريشي هاجر، جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، المجلد 04، العدد 06، 2017، ص ص. 01-12.

المبحث الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية بوزارة الداخلية والجماعات المحلية.

لقد واصلت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في إطلاق الخدمات والمشاريع بخصوص الإدارة الإلكترونية، بغية عصرنه القطاع وتحسين جودة الخدمات العمومية، وفي هذا المبحث سنتحدث عما احتوته وثيقة عمل الحكومة في هذا المجال، عن مكانة الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا.

المطلب الأول: مكانة الرقمنة في برنامج الحكومة

يعتبر مخطط عمل الحكومة المخطط الأول الذي جاء به رئيس الجمهورية عبد المجيد تبون في عهده الأولى في 2020/02/06 حيث يحتوي على خمسة (05) فصول وهي كالتالي:

- **الفصل الأول:** من أجل جمهورية جديدة نابعة من عمق التطلعات الشعبية.
- **الفصل الثاني:** الإصلاح المالي والتجديد الاقتصادي.
- **الفصل الثالث:** التنمية البشرية والسياسة الاجتماعية.
- **الفصل الرابع:** من أجل سياسة خارجية نشطة وسابقة التأثير.
- **الفصل الخامس:** تعزيز الأمن والدفاع الوطنيين.

وقد تم التطرق لموضوع الإدارة عموماً بما فيها الإدارة الإلكترونية في الفصل الأول حيث جاء في إطار إصلاح تنظيم الإدارة العمومية المحاور التالية:¹

- إعادة تنظيم وتأهيل وعصرنه المصالح الرئيسية للدولة والإدارات المركزية والمؤسسات العامة، من أجل تكييفها مع متطلبات الكفاءة والنجاعة، وسيتم تحقيق هذا الهدف من خلال توحيد معايير الهياكل واعتماد تسلسلها الهرمي وتنسيق مهام كل هيئة وفقاً لمخطط توجيهي ملائم للتنظيم والعصرنه.
- إعادة تأهيل أجهزة دعم الحوكمة، ولا سيما منها سلطات الضبط، من خلال تعزيز
- استقلاليتها وتزويدها بالوسائل اللازمة لتأدية مهامها.

¹مخطط عمل الحكومة، 04 فيفري 2020، ص.10.

- تحديد أفضل لصلاحيات واختصاصات الدولة والجماعات المحلية، سيتم وفق مقارنة تكاملية.
 - إعادة تحديد دور كل مستوى إقليمي، (البلدية، الدائرة، المقاطعة الإدارية).
 - إعادة تنظيم الشبكة اللامركزية للدولة بما يستجيب بشكل أفضل لأولويات الحكومة.
 - مراجعة عميقة لقانون البلدية والولاية، تعتمد على تعميق اللامركزية وتعزيز صلاحيات الجماعات المحلية ومواردها.
 - الإنشاء الفعلي للولايات الجديدة المستحدثة.
 - وضع تقسيم إداري جديد يهدف إلى تغيير الهيكل الإقليمي للبلاد، من خلال إنشاء بلديات جديدة، من أجل التكفل بشكل أفضل باحتياجات المواطنين والاستجابة للتحويلات الاجتماعية والاقتصادية التي تشهدها البلاد.
 - وضع تنظيم إداري ملائم للعاصمة والمدن الرئيسية في البلاد، من شأنه ضمان الإدارة الفعالة والعصرية لمدننا الكبرى.
- كما أضاف مخطط عمل الحكومة لسنة 2021 عنصر آخر وهو تحويل الهيكل التنظيمي للبلاد من خلال إعداد تنظيم إداري يتماشى مع الحقائق الجديدة في البلاد.¹
- وكما نلاحظ فإن مخطط عمل الحكومة قد ركز على عنصر العصرية في الإدارات وظهر هذا في الاهتمام بإدخال الرقمنة في الإدارات المركزية والمؤسسات والولايات والمدن الكبرى، بالإضافة لإلحاق الولايات المستحدثة والتي تم إنشائها فعلياً في 21 فيفري 2021 إلى سكة الرقمنة وهذا من أجل تحسين جودة ونوعية الخدمات و تقريب الإدارة من المواطن.
- كما جاء في المخطط أنماط تسيير الإدارة العمومية ونذكر:²
- محاربة التبذير الناجم عن مقارنة ريعية للتنمية.
 - إعادة توجيه الموارد العمومية نحو تلبية الحاجيات الضرورية للمواطن.
 - تقليص نفقات الدولة قصد استعادة الثقة التي فقدها المواطن في مؤسساته.
 - ترشيد النفقات من خلال تشجيع تجميع الوسائل لمزيد من النجاعة.

¹ مخطط عمل الحكومة، سبتمبر 2021، ص. 18.

² مخطط عمل الحكومة 2020، مرجع سابق، ص. 11.

- ترقية وتطوير تسيير عمومي قادر على التكيف مع التطورات الاجتماعية والاقتصادية.
 - تثمين استقلالية المسيرين والإدارات.
 - تأهيل المورد البشري من خلال تكييف جهاز التكوين وتخصيص الموارد المالية الضرورية وإعادة النظر في البرامج والطرق البيداغوجية وتكييفها مع متطلبات العصرنة.
 - ورقمنة وإزالة الطابع المادي لمختلف الخدمات العمومية.
- كما ركز مخطط الحكومة 2021 على التحول الرقمي للإدارة العمومية الذي يشكل ضرورة حتمية لتحسين جودة خدماتها وعلاقتها مع متعاملاتها، حيث أكدت الحكومة على أنها ستعمل لبروز حوكمة إلكترونية حقيقية، من خلال تعميم استغلال رقم التعريف الوطني (VIN)، وتسريع إنشاء شبكة الإنترنت الحكومية (RIG)، ومركز البيانات الحكومي، بالإضافة إلى إنشاء بوابة حكومية تسمح بدخول موحد وأسرع إلى الخدمات العمومية التي تقدمها مختلف الإدارات، ولهذا ستستمر الحكومة في تكييف الإطار المعياري والتنظيمي اللازم للتحول الرقمي مع التركيز على تسريع استخدام التصديق الإلكتروني، كشرط مسبق للتوقيع الإلكتروني للوثائق.
- ومن أجل ضمان الاتساق العام والكفاءة والترشيد في هذا المجال، ستقوم الحكومة بما يلي:
- الاستعمال المشترك للموارد وإضفاء التجانس على مخططات التنمية القطاعية للرقمنة، وكذا إنشاء آليات الترابط البيني بين مختلف الإدارات.
 - إنتاج محتويات رقمية وطنية عالية الجودة، لضمان السيادة في هذا المجال.
 - تعزيز الموارد اللازمة لتأمين الأنظمة المعلوماتية وتطوير حلول الأمن السيبراني.¹
- هذا البرنامج أعطي الرقمنة حيز كبير حيث جاء بهدف أساسي وهو تحويل كل التعاملات سواء الإدارة مع المواطن أو مع الموظفين، أو مع الإدارات إلى تعاملات إلكترونية، حيث أبدى رئيس الجمهورية عبد المجيد تبون اهتمامه بهذا الجانب، خاصة بعد

¹مخطط عمل الحكومة 2021، مرجع سابق، ص19.

ملاحظته عمل القطاعات كل على حدا في مجال الرقمنة، أي لا يوجد ربط واتصال فيما بين القطاعات، فتم إنشاء وزارة خاصة بالرقمنة والإحصائيات في جوان 2020، حيث تعمل على القيام بإستراتيجية لتوحيد القطاعات (أي رقمنة موحدة)، والإشراف على عملها الرقمي على أساس أنها كل مترابط.¹

وهنا يتبين لنا حرص مخطط عمل الحكومة للاعتماد على الرقمنة وتعميمها في كل الإدارات في إطار الاستغلال الأمثل للموارد خاصة في ظل الصعوبات المالية التي تواجه البلاد، مع توفير الموارد اللازمة من طرف الحكومة لإنتاج محتويات رقمية وتأمين الأنظمة معلوماتية خاصة وأن هذه الأخيرة قد أكدت على ضرورة وجود حكومة إلكترونية متطورة تقوم على الرقمنة من أجل مواكبة التطورات الحاصلة لاسيما في المجال الاقتصادي والاجتماعي وبناء إدارات ذات خدمات عصرية مبنية على أسس الإدارة الرقمية لمحاربة البيروقراطية فكما جاء في مخطط عمل الحكومة فإن الدولة تسعى لمكافحة البيروقراطية من خلال ترقية و تطوير الإدارة الرقمية مع تسريع عملية اعتماد المبادلات الغير مادية في المرافق العمومية والتي تعتبر وسيلة هامة لإضفاء الشفافية وتحسين الكفاءة وتقريب عمل السلطات العمومية.

المطلب الثاني: الرقمنة في ظل جائحة كورونا بقطاع الداخلية.

تعتبر فترة كورونا فترة حساسة أثرت على أغلب الميادين والمجالات في الجزائر ولاسيما مجال الإدارة، حيث بات التحدي الأساسي في ظل جائحة كورونا هو توفير الخدمات الحكومية في ظل الإغلاق الجزئي أو التام، والتباعد الاجتماعي والجسدي، وإغلاق مختلف المرافق الحكومية والإدارات، إذ أصبح من الضروري الأخذ بالاعتبار كيفية معالجة الاختلالات في سير عمل الإدارات العامة وإعادة النظر في طريقة لتوفير الخدمات الإدارية المطلوبة، وبالإضافة إلى ذلك لا بد من العمل على تحقيق التوازن بين تقديم الخدمات بالطرق التقليدية وعبر المنصات الإلكترونية، إذ أن جائحة كورونا فرضت على الحكومات

¹مقابلة مع علي لرقم، مدير الاستشراف واليقظة التكنولوجية بمديرية العامة للعصرنة والأرشيف، الرقمنة في قطاع الداخلية، الجزائر: 2022-05-22.

تطوير أجهزتها الإدارية لتوفير الخدمات بوسائل رقمية خاصة إثر هذه الفترة الحساسة التي تمر بها مختلف القطاعات.¹

وكباقي القطاعات تأثر قطاع الداخلية كثيراً بالجائحة، حيث قيد العمال وتحركاتهم، وقيد الإدارات بمختلف مستوياتها، خاصةً المبنية على الاجتماعات والتعاملات مع المواطنين، وتقديم الخدمات على مستوى البلديات والدوائر، ما أجبر الوزارة على التأقلم مع الوضع القائم، وكانت أول خطوة هي وضع منصة رقمية لتسجيل وإحصاء المواطنين الجزائريين المقيمين بالخارج ومحاولة إدخالهم للوطن بعدما كانوا يتوجهون للقنصلية قبل كورونا، وكذلك منصة لتسجيل للمواطنين الراغبين للخروج من الجزائر لظروف استثنائية كالخروج من أجل التداوي، وذلك بعد الحصول على تصريح من طرف وزارة الداخلية، ووضعت الوزارة أيضاً منصة لاستخراج وثائق الحالة المدنية دون عناء التنقل إلى الإدارات.² كما قامت وزارة الداخلية في جوان 2021 على استحداث موقع الشباك عن بعد، والذي يتيح للمواطنين إيداع مختلف الملفات، ذات الصلة بصلاحيات الإدارة المركزية والولاية والدائرة والبلدية، عبر أرضية رقمية وضعت في موقع الوزارة، تسمح للمواطن بتقديم أكثر من 60 ملفاً مبدئياً، تمس كافة جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية للمواطنين، التي من شأنها تخفيف الإجراءات الإدارية على المواطن وتجنبيه عبء التنقل من ولاية لولاية ومن بلدية لبلدية أخرى خاصة في ظل الشروط الارتجالية والبيروقراطية الإدارية، فضلا عن تحسين جودة الخدمات وتجسيد الإدارة الإلكترونية بصفة ملموسة وذلك بالتخلي تدريجياً على التعاملات الورقية.³

كما أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في 10 نوفمبر 2021 خدمة رقمية جديدة تسمى "تشكي"، وضعتها تحت خدمة المواطنين والمتعاملين لتمكينهم من رفع شكاويهم وعرائضهم لمختلف المصالح، من خلال أرضية يمكن الولوج إليها عبر الرابط التالي www.nechki.interieur.gov.dz، حيث تتدرج هذه الخطوة في إطار متابعة وضع

¹ علي سعدي عبد الزهرة جبير، "مزايا الإدارة الإلكترونية في جائحة كورونا"، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 02، ماي 2021، صص 53-77

² مقابلة مع علي لرقم، مرجع سابق.

³ مقابلة مع محفوظي رضوان، المدير العام لعصرنة الوثائق والأرشيف، الرقمنة في قطاع الداخلية، الجزائر: 2022-05-22.

استراتيجية رقمنة القطاع حيز الخدمة، وتحسين نوعية الخدمات من خلال تخفيف الإجراءات الإدارية، كما أنها تمس مختلف جوانب الحيات الاقتصادية والاجتماعية للمواطنين.¹

وعمل أيضا قطاع الداخلية على تشكيل الجمعيات دون اللجوء إلى البلديات، وذلك من خلال منصة خاصة عبر موقع الوزارة، وكانت هذه الخدمة كتسهيل للراغبين في تشكيل جمعيات وكتشجيع أيضا وتحفيز لإنشائها، نظراً للأهمية البالغة لها في زمن الكورونا، والتي تمثلت في تقديم المساعدات المادية والمعنوية للأفراد، وقد لقيت هذه المنصة إقبالا كبيرا في هذه الفترة الحساسة، كما قامت الوزارة أيضا بإنشاء تطبيقات على المنصة من أجل تسيير أزمة الأكسجين وتقادياً للحدوث أي فوضى أو استغلال للأزمة.²

بالنظر لما سبق ذكره يتبين لنا أهمية الرقمنة كخيار إستراتيجي سواءً لمواجهة جائحة كورونا أو لزيادة الكفاءة في هذا القطاع، فقد سمحت الجائحة بوضع مختلف الآليات و التدابير السابقة محل تجربة فعلية، كما أبانت العديد من الخدمات فاعليتها، وساهمت في تبني وتطوير آليات جديدة، بحيث استخدمت وزارة الداخلية الرقمنة كآلية من أجل تجسيد الإدارة الإلكترونية مسخرة إمكانياتها لإنجاح الخدمات التي أطلقتها، لكن ما يجب الإشارة إليه هو التأخر الذي تعرفه الجزائر في مجال الإدارة الإلكترونية سواءً من طرف الإدارات و نوعية الخدمات المنتجة أو من طرف المواطنين من حيث عدم تمكنهم من استخدام الوسائل الرقمية في طلب خدماتهم وقلّة الثقة بها، والذي أثر بشكل مباشر على تعاملات الإدارة الإلكترونية في فترة جائحة كورونا، ولذلك يجب أن تستغل هذه الجائحة للانطلاق فعليا في تطوير الرقمنة في الجزائر وفي قطاع الداخلية على وجه الخصوص.

¹ Ministère de l'Intérieur: Plateforme numérique dédiée aux doléances des citoyens, disponible sur le site: <https://www.aps.dz/algerie/130372-ministere-de-l-interieur-plateforme-numerique-dediee-aux-doleances-des-citoyens>, le jour de lecture: 09/05/2022, heure: 15:55.

² مقابلة مع مجموعة من إطارات مهندسين، إداريين، رؤساء مكاتب بالمديرية العامة للعصرنة، الرقمنة في قطاع الداخلية في زمن الكورونا، الجزائر، 22-05-2022.

المبحث الثالث: تقييم وتقويم الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

بعد الحديث عن مسار الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية، وواقعها سنتطرق في هذا المبحث لتقييمها مستنديين إلى مؤشرات وهي كالتالي: مسألة البيروقراطية، مسألة الشفافية والعدالة في التوزيع ومسألة جودة الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن. **المطلب الأول: مسألة البيروقراطية.**

منذ انطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية كان من بين أهم الأهداف الأساسية لهذا المشروع هو القضاء على البيروقراطية هذه الأخيرة التي يرتبط مفهومها بالنسبة للمجتمع الجزائري ببطء العمليات الإدارية وعدم كفاءتها، ويشمل جميع المظاهر السلبية للنظام العام والإداري، حيث يستخدم المواطنون مصطلح "البيروقراطية" للتعبير عن غضبهم عند عدم حصولهم على الخدمات المطلوبة في الوقت المحدد، كما يشير إلى عدم المساواة في توزيع المسؤولية حسب مؤهلات و كفاءة الأشخاص المعنيين.¹

وقد اتخذت الحكومة الجزائرية رقمنة الإدارات العمومية كوسيلة للتخلص من البيروقراطية الذي باتت تشكل عائق في العمل الإداري، وسببا في انتشار الفساد والرشوة، لذلك اعتمدت وزارة الداخلية سلسلة من المشاريع التنموية التي شرعت بتنفيذها منذ سنة 2008، والتي كان هدفها الأساسي ولا يزال هو التقليل من طلب الوثائق والوصول إلى صفر ورق، بحيث مكنت المواطن من استخراج وثائقه والحصول على العديد من الخدمات إلكترونياً عبر العديد من المنصات، مما ساهم في تسهيل الحصول على الخدمات وتخفيف البيروقراطية من جهة، وكسب ثقة المواطنين من جهة أخرى مثل: استخراج شهادة الميلاد إلكترونياً عوض التنقل للمقر الرئيسي مما يوفر عليه الوقت والجهد، أيضاً طلب رخصة السياقة إلكترونياً بالنسبة للمواطنين المقيمين في الخارج.

لكن هذه المحاولات لم تأتي بالنتيجة المرجوة، فلازالت الإدارات في الجزائر تسيطر عليها البيروقراطية وتكتسح مكانة واسعة فيها، وقد ظهر هذا بشكل مباشر خلال السنوات الأخيرة، خاصة بعد الظروف الاستثنائية التي شهدتها البلاد على الصعيدين السياسي والإداري على حد سواء من فساد، ونهب وخرق للقوانين والأخلاقيات، وفي ظل عدم التناسق

¹Ghodbane ahmed, "bureaucracy and its impact in algerian organization and other developing countries", *journal of social sciences and humanities*, june2006, num14, p p. 65-78.

والتكامل بين الإدارات، فلا يزال المواطن يعاني في صمت في ظل هذا الفساد الإداري، وهنا يبقى البديل الأمثل لاستعادة ثقته وتقليل التعقيدات الإدارية هو مضاعفة الجهود لتطوير الإدارة الإلكترونية، وجعلها الأكثر استخداماً في جميع القطاعات وبصفة خاصة قطاع الداخلية الذي يعتبر من بين القطاعات التي لها معاملات مباشرة مع المواطنين، والعمل على تكوين إداريين أكفاء في هذا المجال، وغرس ثقافة الرقمنة ومبادئها لدى المواطنين الجزائريين.

المطلب الثاني: مسألة الشفافية والعدالة في التوزيع.

أولاً: مسألة الشفافية.

يشير مصطلح الشفافية إلى عدة مفاهيم عادة ما يكون الإفصاح أو وضوح السياسة أو الاتساق أو ثقافة الصراحة، وفي الحالة الأكثر شيوعاً، فإن الشفافية تشير إلى عمل الحكومات أو الإدارات، أو المؤسسات وفقاً لما تم تأسيسه، في إطار المعلومات والقواعد المنشورة والمتاحة للجمهور، وضمن مجالات نشاط محددة بوضوح.¹

إذ تعتبر الشفافية والوضوح الإداري أداة هامة للقضاء على الفساد الإداري، وقد اتخذت الجزائر من الإدارة الإلكترونية وسيلة لتفعيل الشفافية في الإدارات العمومية، وقد نجحت نسبياً في تحقيقها، لأن في ظل الرقمنة تصبح كل المعلومات واضحة، فيصعب التلاعب بها مما يحقق لنا الشفافية، لذلك عملت وزارة الداخلية على تبسيط وتسهيل الإجراءات من خلال إطلاقها لعدة مشاريع وخدمات فقط من بوابتها الإلكترونية، مثل استخراج الوثائق الهوية المدنية إلكترونياً، وخدمة "الشباك" الإلكترونية، وخدمة "تشكي" الإلكترونية.²

وهنا يتضح لنا الدور الإيجابي للإدارة الإلكترونية في تعزيز الشفافية من خلال النقاط التالية:³

¹Mounir bouadam, mohamed larbi ghousi , "disclosure and transparency in algerian companies: the elusive reality", **journal of financial,accounting and managerial studies**, december2019, vol06, num04 , p. 535-552.

²مقابلة مع علي لرقم، مرجع سابق.

³ربيع نصيرة، "دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية"، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جوان 2017، المجلد 04، العدد 02، ص ص. 964-982.

- الإدارة الإلكترونية هي وسيلة ناجعة لتفعيل مبدأ الشفافية سعياً نحو توطيد علاقة الإدارة بالمواطن خاصةً والجمهور عامةً.
 - تساهم الإدارة الإلكترونية من خلال تفعيل المبدأ في الحد من ظاهرة الوساطة و المحسوبية.
 - تعمل على تحسين القرارات الإدارية من خلال إشراك المواطنين في إعداده.
 - تحسين العلاقة الداخلية للموظفين بتبسيط العمل الإداري وإعادة تحديد الأدوار بشكل شفاف.
 - ولكن يبقى عنصر التطبيق الفعلي هو المشكل الأبرز بالقطاعات في الجزائر، لأنه بالرغم من الخدمات المقدمة من طرف قطاع الداخلية، إلى أننا نرى صعوبة في تحقيق فعلي للشفافية.
 - ومن أجل وجود شفافية حقيقية في الإدارة الإلكترونية يجب توفر المبادئ التالية:¹
 - الصدق عند تقديم المعلومة وكمال المعلومة أي توفرها بشكل دقيق وصحيح وكامل دون حذف أو إضافة غير مبررة.
 - سن التنظيمات والقوانين التي تضمن شفافية إلكترونية لضمان قدر عالي من الشفافية، وتحقيق الممارسة والرقابة الديموقراطية الصحيحة.
 - سهولة الوصول للمعلومات وتوفيرها في الأجل المحدد.
 - التطوعية في تقديم المعلومات أي توفير المعلومات عبر موقعها الإلكتروني قبل طلبها من الأفراد مع احترام خصوصية المواطنين.
 - تكوين الموظفين للعمل بالأسلوب الإلكتروني، احترام أخلاقيات الوظيفة.
- ثانياً: العدالة في التوزيع.**

بالنسبة للعدالة في التوزيع فنرى أن وزارة الداخلية والجماعات المحلية أبدت حرصها في أن تتجح في توزيع الخدمات بين المستفيدين وأن تعمم بنفس الطريقة في كل الولايات والبلديات على المستوى الوطني دون تقديم أي منها على الأخرى وذلك بدايةً من سنة 2020، حيث أنها موجهة لجميع المواطنين بدون أي استثناءات، فبإمكان الكل

¹شهرزاد مناصر، حاحة عبد العالي، "دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز الشفافية بالإدارة المحلية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 01، أبريل 2019، ص ص. 1200-1217.

الحصول على أي خدمة حسب طلبهم ورغباتهم على مدار الأسبوع وعلى مدار 24 ساعة، حتى بشأن الولايات العشر (10) الجديدة، حيث تحصلت هي الأخرى على نفس الوسائل الرقمية ونفس الخدمات المقدمة في باقي الولايات، فقط يبقى مشكل المورد البشري الذي لا يقبل الانتقال للمناطق الداخلية.¹

لكن تبقى إشكالية أن ليس جميع المواطنين بإمكانهم الاتصال بشبكة الإنترنت خاصة في المناطق النائية والمعزولة، وهذا ما يعرقل إمكانية التواصل مع الإدارات إلكترونياً ووصولهم على الخدمات المتاحة فيها، خاصة في ظل تركيز الدولة في مخططاتها على العصرية في المدن الكبرى كما جاء في مخطط عمل الحكومة 2020 و 2021، أكثر من تركيزها على المدن الأخرى، رغم تعدد مشاريع ربط المناطق المعزولة والصحراوية بشبكات الإنترنت إلى أنها تظل غير كافية.

المطلب الثالث: مسألة الجودة في الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن.

يعتبر قطاع الداخلية من أوائل القطاعات في الدولة الذي أدخل نظام الإدارة الإلكترونية في تسييره، بغية تحسين جودة الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن، حيث تمكنت من القيام بخطوات عملاقة في الرقمنة، إذ حققت نتائج كبيرة، وفي بعض الأحيان كانت النتائج أكبر من الأهداف إذ تمكنت من:

- إحلال الوثائق الإلكترونية محل الوثائق الوطنية مثل شهادة الميلاد ما أدى إلى تراجع في نسبة ارتكاب الأخطاء بسبب أخذ المعطيات من مصدرها.
- البطاقات البيومترية كبطاقة التعريف الوطنية الذي أصبحت أكثر تأميناً ومرونة، وكذلك جواز السفر البيومتري الذي أصبح بمعايير عالمية، زيادة عن ذلك استخدامه كوثيقة إثبات هوية بدون أي عائق.
- إطلاق الخدمات الإلكترونية التي مكنت المواطن من الاتصال الدائم بالإدارات وفي أي وقت، ما ساهم في تقريب الإدارة من المواطن، والتقليل من البيروقراطية الإدارية.

¹ مقابلة مع محفوظي رضوان، مرجع سابق.

والتحسن الملحوظ في جودة الخدمات لدى وزارة الداخلية، أدى إلى إقبال المواطنين بشكل ملحوظ، حتى أكبر بكثير مما توقعته الوزارة، مثلاً: يوم انطلاق خدمة الشباك عن بعد كان إقبال المواطنين في ذلك اليوم أكثر من إقباله خلال سنة كاملة من الزمن، حيث استطاعت الوزارة من التوصل لـ 200000 زيارة في اليوم، وهذا ما يترجم بداية وعي المجتمع بالإدارة الإلكترونية.

فعموماً ومقارنةً بالماضي فإن وزارة الداخلية حققت نتائج ملحوظة لكن تبقى دائماً ملزمة بمواصلة الجهود لتحقيق نتائج أكبر، وهذا تطبيقاً لمبدأ المواطن له كل الحق في أن يطالب السلطات العمومية بأن ترقى في خدماتها لمستوى أعلى، كما أنها ملزمة بتكوين إطارات في هذا المجال وربط الإدارات فيما بينها، بغية تقريب الإدارة من المواطن وتخفيف الإجراءات البيروقراطية عنه، مما يؤدي لخلق ثقة بينه وبين الإدارة، إضافة لكسب الرضا كل من المواطنين والموظفين في الإدارات العمومية.¹

¹مقابلة مع محفوظي رضوان، مرجع سابق.

خلاصة الفصل الثالث:

من خلال ما تطرقنا له في هذا الفصل توصلنا، إلى أن قطاع الداخلية كان من بين القطاعات السبّاقة التي عملت على الانتقال لنموذج الإدارة الإلكترونية، منذ "مشروع الجزائر الإلكترونية" الذي انطلق من سنة 2008، بحيث عملت على العديد من المشاريع أبرزها، مشروع بطاقة التعريف وجواز السفر الإلكترونيين، واستمرت في إطلاق مشاريعها إلى غاية 2020-2021، حيث واصلت مجهوداتها في الانتقال الرقمي، وفقا لما جاء به رئيس الجمهورية في برنامج الحكومة، خاصة في ظل الأزمة التي شهدتها البلاد "أزمة الكورونا"، بهدف تعميم الرقمنة وتحسين الخدمات المقدمة من جهة، وتقريب الإدارة من المواطن، وتعزيز الشفافية، والقضاء على البيروقراطية من جهة أخرى.

ويمكن القول بأنه رغم الثغرات والنقائص في هذا القطاع، إلى أننا لا نستطيع إنكار النتائج الإيجابية التي استطاعت أن تحققها وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات والتوصيات:

من خلال إشكالية الموضوع التي تمحورت حول فعالية ونجاعة الرقمنة في ترشيد الإدارة الإلكترونية في الجزائر، والتي تمت معالجتها وفق ثلاث فصول تجمع بين الجانب التطبيقي والنظري، وابتاع المنهج والأدوات المناسبة لذلك المبينة سابقاً، توصلت الدراسة بالاعتماد على عرض ومراجعة الأدبيات النظرية والتطبيقية وتحليل المعطيات والبيانات قصد التوصل لحل للإشكالية والإجابة عن التساؤلات إلى مجموعة من النتائج تتمثل فيما يلي:

بالنسبة للإطار النظري للدراسة:

- تمثل الإدارة الإلكترونية نمطاً وأسلوباً حديثاً في الفكر والممارسة الإدارية، يهدف للاستخدام الواعي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- تمثل الإدارة الإلكترونية وسيلة تواصل تفاعلية دائمة كونها تجعل الاتصال وتبادل المعلومات أكثر سرعة وسهولة وشفافية.
- الرقمنة آلية فعالة لتحسين أداء الإدارات العمومية وأساليب عملها، ووسيلة ناجعة لتقريب الإدارة من المواطن وكسب رضاه وثقته.
- تعتبر الرقمنة أساس الحكم الرشيد، وتقديم الخدمات الرشيدة في مختلف الإدارات.
- أثبتت الاختلالات والنقائص التي تعاني منها الإدارات العمومية في الجزائر، فشل النمط التقليدي في أداء المهام المنوطة له من جهة، وعدم قدرته على مواجهة التحديات من جهة أخرى.
- إصلاح المنظومة الإدارية الجزائرية وعصرنتها، ضرورة حتمية أدت بالحكومة الجزائرية لإطلاق "مشروع الجزائر الإلكترونية" من أجل مواكبة حركة التقدم في المجال الإداري.
- يمثل مشروع الجزائر الإلكترونية إستراتيجية وطنية ضخمة بأهداف في غاية الأهمية إذ يعتبر هدف عصرنة وتحديث الإدارات العمومية بتسريع تعميم استخدام التكنولوجيا، هدفاً مهماً فيها.
- رغم أهمية الجهود المبذولة والآليات المسخرة، والإجراءات المنفذة من قبل مختلف القطاعات إلى أن النتائج كانت محدودة جداً، وهذا ما يؤكد عدم جاهزية الجزائر

لتطبيق الإدارة الإلكترونية، في ظل هشاشة مجتمع المعلومات، وضعف البنية التحتية في مجال التكنولوجيا.
بالنسبة للإطار التطبيقي للدراسة:

- يعتبر قطاع الداخلية من القطاعات السبّاقة التي تبنت نظام الإدارة الإلكترونية في عملها بغية التقليل من البيروقراطية وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها وتقريب الإدارة من المواطن.
- عمل قطاع الداخلية على انجاز جملة من المشاريع بداية من 2008 إلى غاية 2019، والتي كان لها أثراً ايجابياً سواء على المواطنين أو على الإدارة والموظفين، من تبسيط الإجراءات وتقليل التكاليف.
- حضيت الرقمنة مكانة خاصة في برنامج عمل الحكومة حيث تسعى الدولة على العمل في مضاعفة المجهودات من أجل عصنة الإدارة، لما فيها من آثار إيجابية على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي، والسياسي.
- قامت الحكومة بإنشاء وزارة خاصة بالرقمنة والإحصائيات من أجل توحيد عمل القطاعات في هذا المجال، ورسم لكل قطاع إستراتيجية خاصة به لإتباعها.
- عملت وزارة الداخلية منذ سنة 2020 على تعميم الرقمنة في كل الولايات والبلديات على المستوى الوطني، عاملة على هدفها الأسمى والتي جاءت به منذ البداية وهو الوصول إلى صفر ورق في الإدارات، بغية تحقيق الشفافية والقضاء على البيروقراطية، وتقريب الإدارة من المواطن.
- تمثل فترة كورونا فترة حساسة أثرت على العديد من المجالات ومنها المجال الإدارة، ما أجبر قطاع الداخلية لإطلاق المزيد من الخدمات الإلكترونية، تأقلماً والجائحة، مثل خدمة "الشباك الإلكتروني"، وخدمة "نشكي".
- لكن بالرغم من كل المجهودات المبذولة من الحكومة الجزائرية إلى أن الإدارة الإلكترونية في الجزائر لم تحقق النتائج المرجوة، وهذا ما يدفعنا لاقتراح جملة من التوصيات والاقتراحات التالية:

- يجب أن يكون مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية مبني من خلال رؤية إستراتيجية شاملة وواضحة تضمن الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

- لابد من توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية والبنية التحتية للاتصالات كي لا تكون عائقاً أمام تنفيذ المشاريع المخصصة للإدارة الإلكترونية.
- يجب تحديث القوانين والتشريعات اللازمة التي تضمن العمل السلس للإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات وعدم عرقلتها، وإضفاء الشرعية على آلياتها.
- تخصيص ميزانية من أجل تجسيد المشاريع الخاصة بالإدارة الإلكترونية.
- استحداث أساليب العمل الإدارية التقليدية من أجل الارتقاء بخدماتها وتبسيط وظائفها وتسهيلها.
- محاولة إيجاد حلول للعوائق والتحديات التي تواجه منظومة الداخلية والجماعات المحلية من أجل تسهيل وتسريع وتحقيق نجاح برامج الإصلاح.
- عقد دورات تدريبية للموظفين في الإدارات في مجال الإدارة الإلكترونية.
- توفير كوادر متخصصة في مجال البرمجيات واستخدام التطبيقات الإلكترونية والأجهزة المتطورة.
- القضاء على الأمية الرقمية ونشر الثقافة والوعي الإلكتروني للعاملين، والمواطنين للإدارة الإلكترونية واستخداماتها، وأهميتها.
- تعميم التعاملات الإلكترونية والعمل على التناسق بين مختلف الإدارات والقطاعات في مجال الرقمنة، وجعل كل منها مكتملة للأخرى.
- العمل على توفير البنى التحتية للاتصالات، والوسائل الحديثة خاصة في المناطق النائية والمعزولة.
- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال، والتطوير المستمر في أساليب العمل، وتوضيحها للعاملين من أجل إستيعابها.
- دراسة التجارب الناجحة للدول، التي سبقتنا في هذا المجال بغية تبادل الخبرات لربح الوقت والاستفادة منهم.

الملاحق

الملحق 01: بيان بخصوص إطلاق خدمة الشباك عن بعد



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية



22 جوان 2021

مواصلةً لتجسيد استراتيجية عصرنة القطاع وتحسين جودة الخدمة العمومية من خلال تخفيف الإجراءات الإدارية، تنهي وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية إلى علم المواطنين والمواطنات بأنه تم إطلاق خدمة " الشباك عن بعد" الذي يتيح للمواطن إيداع مختلف الملفات، ذات الصلة بصلاحيات الإدارة المركزية والولاية والدائرة والبلدية، عبر أرضية رقمية وضعت لهذا الشأن على الموقع الإلكتروني للوزارة: www.interieur.gov.dz

ويتعلق الأمر، كمرحلة أولى، بخمسين (50) ملفاً تمس كافة جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية للمواطنين، من شأنها تخفيف الإجراءات الإدارية على المواطن وتجنبيه عبء التنقل، فضلاً عن تحسين جودة الخدمة وتجسيد الإدارة الإلكترونية بصفة ملموسة عبر التخلي عن المعاملات الورقية تدريجياً، مما يحقق هدف ترشيد نفقات مختلف الإدارات في هذا المجال.

فيما يظل مسار العصرنة مستمراً لتحقيق لإلتزامات السلطات العمومية الرامية إلى الوصول إلى مرفق عام عصري يتناسب مع تطلعات المواطن ويواكب مجريات الساعة.



الملحق 02: بيان بخصوص التوعية لمواجهة وباء كورونا



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية

بيان

سعيًا من الدولة إلى ضبط الصالح العام للمواطنات والمواطنين، وإدراكًا لما تتطلبه مسألة الصحة العمومية من وقاية ومكافحة لما يتهددها، فقد أمر السيد عبد المجيد تبون رئيس الجمهورية، توقيًا من تفشي فيروس كورونا، باتخاذ كافة الإجراءات الوقائية والاحترازية في إطار نظام اليقظة الصحية، التي لقيت استحسانًا واسعًا لدى المواطنين، وهي الإجراءات المتواصلت وفقًا لما تقتضيه الوضعية.

وعليه، فإن وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، تؤكد أنه بالرغم من تعبئة مؤسسات الدولة لمواجهة هذا الوباء، إلا أن الأمر يتطلب مزيدًا من الحرص واليقظة من قبل المواطنات والمواطنين، والتجنيد باتباع قواعد السلامة الصحية، تلافيًا لأيّة إصابات مُحتملة، لا سيما وأن هذا الوباء ضاربًا في الانتشار عبر بلدان العالم رغم الأليات المرصودة لوقف تفشيه.

ولأجل ذلك، تدعو وزارة الداخلية كافة المواطنات والمواطنين إلى ضرورة الالتزام المطلق بهذه القواعد، وأن يتجنبوا، قدر الإمكان، أماكن التجمع العامة من الفضاءات الترفيهية والحدائق العمومية، والمرافق التي تشهد توافدًا كبيرًا للمواطنين، وأن يتخلّوا، مؤقتًا، على بعض العادات، لا سيما الاحتفائية منها، والتي من شأنها أن تكون بيئة ملائمة للإصابة بعدوى الفيروس.

إن الإجراءات المتخذة، تظلّ في صالح المواطنين حرصًا على صحتهم وصحة ذويهم، وتفاديا لمسببات هذا الفيروس.



الملحق 03: استمارة طلب بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة الداخلية
والجماعات المحلية

MINISTÈRE DE L'INTERIEUR,
ET DES COLLECTIVITÉS LOCALES

استمارة طلب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية والبيومتريين
FORMULAIRE DE DEMANDE DU PASSEPORT ET DE LA CARTE NATIONALE D'IDENTITE
ELECTRONIQUES ET BIOMETRIQUES

35x45mm
32 et 38 mm
منطقة العينين
Zone des yeux

يجب أن تكون الصورة بيومترية وبدون إطار ذات خلفية موحدة وبيضاء
Le fond de la photo biométrique doit être uni, sans contour et de couleur blanche

جواز السفر
PASSEPORT

بطاقة التعريف الوطنية
CARTE NATIONALE D'IDENTITE

الوثيقة المطلوبة
DOCUMENT DEMANDÉ

A) ETAT CIVIL DU DEMANDEUR DU DOCUMENT (أ) الحالة المدنية لطالبي الوثيقة

1. رقم الهاتف	2. الاسم	
3. Nom		
4. Prénom(s)		
5. الجنس Masculin / Sex	6. تاريخ الميلاد Date de naissance	7. مكان الميلاد Lieu de naissance
<input type="checkbox"/> أنثى / Féminin	Année / السنة / Mois / الشهر / Jour / اليوم	8. ولاية Wilaya
	9. بلديات Commune	9. ولاية Wilaya
	10. بلديات Commune	10. ولاية Wilaya
	11. سفارة أو قنصلية لتسجيل Ambassade/Consulat de transcription	11. بلد الميلاد Pays de naissance
	12. أرملة (ة) / Veuf(ve)	12. الحالة المدنية Situation familiale
	13. متزوج (ة) / Marié(e)	13. أرملة (ة) / Veuf(ve)
	14. متزوج (ة) / Marié(e)	14. متزوج (ة) / Marié(e)
	15. متزوج (ة) / Marié(e)	15. متزوج (ة) / Marié(e)
	16. متزوج (ة) / Marié(e)	16. متزوج (ة) / Marié(e)
	17. متزوج (ة) / Marié(e)	17. متزوج (ة) / Marié(e)
	18. متزوج (ة) / Marié(e)	18. متزوج (ة) / Marié(e)
	19. متزوج (ة) / Marié(e)	19. متزوج (ة) / Marié(e)
	20. متزوج (ة) / Marié(e)	20. متزوج (ة) / Marié(e)
	21. متزوج (ة) / Marié(e)	21. متزوج (ة) / Marié(e)
	22. متزوج (ة) / Marié(e)	22. متزوج (ة) / Marié(e)
	23. متزوج (ة) / Marié(e)	23. متزوج (ة) / Marié(e)
	24. متزوج (ة) / Marié(e)	24. متزوج (ة) / Marié(e)
	25. متزوج (ة) / Marié(e)	25. متزوج (ة) / Marié(e)
	26. متزوج (ة) / Marié(e)	26. متزوج (ة) / Marié(e)
	27. متزوج (ة) / Marié(e)	27. متزوج (ة) / Marié(e)
	28. متزوج (ة) / Marié(e)	28. متزوج (ة) / Marié(e)
	29. متزوج (ة) / Marié(e)	29. متزوج (ة) / Marié(e)
	30. متزوج (ة) / Marié(e)	30. متزوج (ة) / Marié(e)
	31. متزوج (ة) / Marié(e)	31. متزوج (ة) / Marié(e)
	32. متزوج (ة) / Marié(e)	32. متزوج (ة) / Marié(e)
	33. متزوج (ة) / Marié(e)	33. متزوج (ة) / Marié(e)
	34. متزوج (ة) / Marié(e)	34. متزوج (ة) / Marié(e)
	35. متزوج (ة) / Marié(e)	35. متزوج (ة) / Marié(e)
	36. متزوج (ة) / Marié(e)	36. متزوج (ة) / Marié(e)
	37. متزوج (ة) / Marié(e)	37. متزوج (ة) / Marié(e)
	38. متزوج (ة) / Marié(e)	38. متزوج (ة) / Marié(e)
	39. متزوج (ة) / Marié(e)	39. متزوج (ة) / Marié(e)
	40. متزوج (ة) / Marié(e)	40. متزوج (ة) / Marié(e)
	41. متزوج (ة) / Marié(e)	41. متزوج (ة) / Marié(e)
	42. متزوج (ة) / Marié(e)	42. متزوج (ة) / Marié(e)
	43. متزوج (ة) / Marié(e)	43. متزوج (ة) / Marié(e)
	44. متزوج (ة) / Marié(e)	44. متزوج (ة) / Marié(e)
	45. متزوج (ة) / Marié(e)	45. متزوج (ة) / Marié(e)
	46. متزوج (ة) / Marié(e)	46. متزوج (ة) / Marié(e)
	47. متزوج (ة) / Marié(e)	47. متزوج (ة) / Marié(e)
	48. متزوج (ة) / Marié(e)	48. متزوج (ة) / Marié(e)
	49. متزوج (ة) / Marié(e)	49. متزوج (ة) / Marié(e)
	50. متزوج (ة) / Marié(e)	50. متزوج (ة) / Marié(e)

Remarque importante :

- Renseigner les rubriques nom et prénom en Arabe et en Français.
- Renseigner les autres rubriques en Arabe ou en Français (utiliser une seule langue).
- Pour les femmes mariées, remplir les rubriques nom et prénom du conjoint.
- Pour les personnes mineures ayant un tuteur autre que les parents, remplir l'annexe « Tuteur légal ».

1. ملء الخانات بالاسم واللقب بالعربية والفرنسية.
2. ملء الخانات الأخرى بالعربية أو بالفرنسية (استعمل لغة واحدة فقط).
3. بالنسبة للتزوجات ملء الخانات المتعلقة بالقب و اسم الزوج.
4. بالنسبة للقصير ذوي رأي شرعي غير الوالدين ملء الخانات المتعلقة بالتفويض القرابي الشرعي.

الملاحق

ب) المعلومات الشخصية للأب B) INFORMATIONS PERSONNELLES DU PERE

26. اسم الأب 27. لقب الأب

27. Nom du père

28. Prénom(s) du père

29. الجنسية الأصلية للأب Nationalité d'origine du père

30. الجنسية الحالية للأب Nationalité actuelle du père

31. تاريخ ميلاد الأب Date de naissance du père

32. مكان ميلاد الأب Lieu de naissance du père

33. ولاية Wilaya

34. بلديات Communes

35. بلد الميلاد Pays de naissance

بالنسبة للأشخاص المولودين بالجزائر (أب) Pour les personnes nées en Algérie (le père)

بالنسبة للأشخاص المولودين بالخارج (أب) Pour les personnes nées à l'étranger (le père)

ج) المعلومات الشخصية للأم C) INFORMATIONS PERSONNELLES DE LA MERE

35. لقب الأم 36. اسم الأم

36. Nom de la mère

37. Prénom(s) de la mère

38. الجنسية الأصلية للأم Nationalité d'origine de la mère

39. الجنسية الحالية للأم Nationalité actuelle de la mère

40. تاريخ ميلاد الأم Date de naissance de la mère

41. مكان ميلاد الأم Lieu de naissance de la mère

42. ولاية Wilaya

43. بلديات Communes

44. بلد الميلاد Pays de naissance

بالنسبة للأشخاص المولودين بالجزائر (أم) Pour les personnes nées en Algérie (la mère)

بالنسبة للأشخاص المولودين بالخارج (أم) Pour les personnes nées à l'étranger (la mère)

أصرح بشرفي عن صحة المعلومات الواردة في الاستمارة
Je déclare solennellement que les renseignements contenus dans cette demande sont authentiques.

توقيع طالب الوثيقة أو الوصي الشرعي
بالنسبة للكفر
Signature du demandeur ou du tuteur
légal pour les mineurs

حضر بتاريخ

توقيع وإتمام الملف للرجوع إلى مركز الأرشيف على الموقع
ختم الإدارة

أو تصريح مكتوب من طرفي بجمعي شروط الوثيقة الواردة في المادتين 222 و 223 من قانون العقوبات
Toute fausse déclaration de ma part m'expose aux sanctions prévues par les articles 222 et 223 du code pénal
www.internam.mouda

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الوثائق الرسمية:

1. مخطط عمل الحكومة 2020

2. مخطط عمل الحكومة 2021

الكتب:

1. أبوبكر محمد الهوش، الحكومة الإلكترونية الواقع و الآفاق. القاهرة: مجموعة النيل العربية، ط01، 2006.
2. راكز الزعاير، غسان الطالب، الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط01، 2018.
3. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. الرياض: الإدارة العامة للطباعة والنشر، 2005.
4. صدام الخمايسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري. إربد-الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع، ط01، 2013.
5. عادل عبد الصادق، الإقتصاد الرقمي وتحديات السيادة السيبرانية. القاهرة: المركز العربي لأبحاث الفضاء الإلكتروني، ط01، 2020.
6. عامر إبراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2015.
7. عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، ط01، 2013.
8. علاء فرج الطاهر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. عمان: دار الرؤية، ط01، 2009.
9. علي عبد المجيد، الإدارة الحديثة أسس ومبادئ وغايات. الجيزة-مصر: مؤسسة وكالة الصحافة العربية، 2021.
10. عماد أحمد أبوشنب، يسرى حرب، وجدان أبو البصل، الخدمات الإلكترونية. إربد-الأردن: دار الكتاب الثقافي للنشر والتوزيع، ط01، 2011.

11. عنتر بن مرزوق، وآخرون، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي، ط01، 2018.
12. محمد محمد الهادي، الذكاء الاصطناعي معالمه وتطبيقاته وتأثيراته التنموية والمجتمعية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ط01، 2021.
13. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية. دمشق: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، ط01، 2011.
14. مصطفى يوسف كافي، الإصلاح والتطوير الإداري بين النظرية والتطبيق. دمشق: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، ط01، 2018.
15. نعيم إبراهيم الظاهر، الطريق نحو الحكومة الإلكترونية "رؤية متكاملة". إربد-الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، ط01، 2014.

المذكرات:

1. رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة باتنة 01: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2018/2017.
2. عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر-دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس بالعاصمة، أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة محمد خيضر-بسكرة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، 2016/2015.
3. محمد صادق غطاس، تقييم متطلبات وأهداف الحكومة الإلكترونية في الجزائر من وجهة نظر مستخدمي الإدارات العمومية- دراسة ميدانية لبلديات ودوائر ورقلة-، أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة غرداية: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2020/2019.

المقالات:

1. بلقرع فاطمة، العمري دلال، قريشي هاجر. جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، المجلد 04، العدد 06، 2017، ص ص 01-12.

2. تبينة حكيم. تطبيقات مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر - قراءة بعض نماذج الخدمة العمومية، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 05، العدد 03، سبتمبر 2020، ص 533-548.
3. توفيق رفاع، فائزة عدمان. "الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية"، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، العدد 03، جوان 2019، ص ص 142-161.
4. خالد قاشي، لواح منير، جبلي حسيبة. "إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013: فجوة النظرية و التطبيق"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 04، ديسمبر 2013، ص ص 83-112.
5. ربيع نصيرة. "دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية"، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جوان 2017، المجلد 04، العدد 02، ص ص 964-982.
6. شهرزاد مناصر، حاحة عبد العالي. "دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز الشفافية بالإدارة المحلية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 01، أبريل 2019، ص ص 1200-1217.
7. الشيكرا أيوب. "الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات و تحديات"، مجلة الإدارة و التنمية للبحوث و الدراسات، المجلد 08، العدد 01، ماي 2019، ص ص 281-308.
8. عبد العزيز سلمى عشبة، بوراس منيرة. "مشروع الجزائر الإلكترونية بين التخطيط و التجسيد"، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات و الأبحاث، المجلد 05، العدد 14، أكتوبر 2021، ص ص 57-73.
9. عبد الله حاج سعيد. "تقييم نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، مجلة الإنسان و المجال، المجلد 02، العدد 01، أكتوبر 2015، ص ص 17-36.
10. عثمان علام، عز الدين حملة. "توجهات الجزائر نحو حكومة إلكترونية ضمن اقتصاد المعرفة بين عوامل البناء و المعوقات"، مجلة الإنماء للإقتصاد و التجارة، العدد 04، ديسمبر 2018، ص ص 85-97.

قائمة المراجع

11. علي سعدي عبد الزهرة جبير. "مزايا الإدارة الإلكترونية في جائحة كورونا"، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 02، ماي 2021، ص 77-53.

12. مرزوقي مرزوقي، مروى رمضاني، بوقرة كريمة. "آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر-تجارب دولية وعربية"، مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية و الاجتماعية و المالية، المجلد 05، العدد 02، ديسمبر 2021، ص 113-132.

13. مسيردي سيد أحمد، سعدي خديجة. "مشروع الجزائر الإلكترونية-واقع وآفاق وتحديات"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 04، 2013.

14. نعيمة خضير. واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الطموح والتحديات، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 01، العدد 01، 2017 المقابلات:

1. مقابلة مع مجموعة من إطارات مهندسين، إداريين، رؤساء مكاتب بالمديرية العامة للعصرنة، الرقمنة في قطاع الداخلية في زمن الكورونا، الجزائر، 22-05-2022.

2. مقابلة مع علي لرقم، مدير الاستشراف واليقظة التكنولوجية بمديرية العامة للعصرنة والأرشيف، الرقمنة في قطاع الداخلية، الجزائر: 22-05-2022.

3. مقابلة مع محفوظي رضوان، المدير العام لعصرنة الوثائق والأرشيف، الرقمنة في قطاع الداخلية، الجزائر: 22-05-2022.

4. المواقع الإلكترونية:

5. مهام وصلاحيات وزارة الداخلية، متاح في الموقع: <https://cutt.us/02uDF> تاريخ الإطلاع: 22/04/22، الساعة: 17:30.

المراجع باللغة الأجنبية:

• المراجع بالفرنسية:

- Ministère de l'Intérieur: Plateforme numérique dédiée aux doléances des citoyens, disponible sur le site: <https://www.aps.dz/algerie/130372-ministere-de-l-interieur-plateforme-numerique-dediee-aux-doleances-des-citoyens>

- Lounes houada".L' administration électronique en algérie, entre plan et réalisation", **revue des sciences économiques de gestion et sciences commerciales**, décembre2018, vol 11, num 02
• المراجع بالانجليزية:
- Ghodbane ahmed,. bureaucracy and its impact in algerian organization and other developing countries", **journal of social sciences and humanities**, june2006, num14.
- Mounir bouadam, mohamed larbi ghousi ".disclosur and transparency in algerian companies: the elusive reality", **journal of financial,accounting and managerial studies**, december2019, vol06, num04.

الملخص:

تعتبر الرقمنة وسيلة هامة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، التي تعد أسلوب إداري حديث أفرزته ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأحد أهم الآليات الفعالة والسريعة في تقديم الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن، حيث تمثل نقلة نوعية في نمط تقديم الخدمات العمومية، ومركز لترسيخ مبادئ الحكم الرشيد، فهي تحقق الكثير من المزايا والفوائد للإدارات وللمواطنين، من تحسين الخدمات، وتوفير الجهد والوقت والتكلفة، وتحقيق المرونة في التعاملات الإدارية المختلفة.

وكباقي دول العالم كانت الدولة الجزائرية ملزمة بمواكبة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، لذلك قامت بإطلاق مشروع "الجزائر الإلكترونية" سنة 2008 والذي مس أغلب القطاعات في البلاد، حيث كان هدفه الأساسي إدخال الرقمنة في عمل سير الإدارات، وتحسين نوعية الخدمات المقدمة، والتقليل من البيروقراطية، وذلك بغية تطبيق الإدارة الإلكترونية.

وقد كانت وزارة الداخلية سباقة في مجال عصنة الخدمات العمومية وتطويرها، سعياً منها لتطبيق الإدارة الإلكترونية وتقريب الإدارة من المواطن، حيث جاءت بالعديد من المشاريع منذ انطلاق "مشروع الجزائر الإلكترونية" كإطلاق بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين، واعتمادها على موقعها الإلكتروني في إطلاق العديد من الخدمات الإلكترونية التي ساهمت في تخفيف العبء على المواطنين من جهة وعلى موظفي الإدارات من جهة أخرى، ولم تتوقف الوزارة عند هذا الحد، بل واصلت جهودها في مجال العصنة حتى سنة 2020 بإتباع مخطط عمل الحكومة التي جاء به رئيس الجمهورية عبد المجيد تبون، والذي أبدى اهتمامه برقمنة وعصنة الإدارات العمومية، حيث قامت الوزارة بخطوات كبيرة متبعة خطى البرنامج، خاصة في ظل أزمة كورونا التي أثرت بشكل مباشر على عمل الإدارات والتي أدت لصعوبة حصول المواطنين على الخدمات، ما جعل الوزارة تضاعف خدماتها الإلكترونية المقدمة عبر موقعها الإلكتروني، لتعزيز الشفافية والقضاء على البيروقراطية، وتوفير أحسن الخدمات للمواطنين.

ولكن رغم المجهودات والنتائج التي توصلت إليها وزارة الداخلية إلى أنها تظل غير كافية، وتتطلب منها الاستمرار في العمل من أجل الوصول إلى إدارة إلكترونية تتسم بالنجاعة والفعالية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الرقمنة، الخدمات العمومية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، برنامج عمل الحكومة، جائحة كورونا.

Abstract:

Digitization is an important means of implementing e-management, which is an administrative manner, which has been established by the ICT Revolution and one of the most effective and fast mechanisms in providing services and the rapidization of the citizen, representing a qualitative leap in the provision of public services, and your As the countries of the world, the Algerian state was obliged to comply with the developments in media and communication technologies, so that the Algeria electronic project was launched in 2008, which most sectors in the country, where its primary goal was to introduce the work of departments, and improve the quality of services provided The Ministry of the Interior has been in the field of public and development of public services, in order to apply electronic management and bring the administration from the citizen, where many projects since the launch of the Algerian Electronic Project, the launch of the definition and biometric passport and its adoption on its website in the launch of many However, despite the efforts and findings of the Ministry of the Interior, they remain insufficient and require continuing to reach an email and effective Electronic Administration.

Keywords: Electronic Administration, Digbility, Public Services, Ministry of Interior and Local Groups, Government Program Action, Corona Pandemic.