

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



ميدان الحقوق.
تخصص قانون إداري.

كلية: الحقوق والعلوم السياسية.
قسم: الحقوق.

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي
بعنوان:

الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات
العمومية للمرافق العامة في الجزائر

إشراف الدكتورة:
- إسمهان بوضياف

إعداد الطلبة:
- إلهام هباش.
- مرام لشهب.

لجنة المناقشة:

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الصفة
ياحي مريم	أستاذ محاضر - أ -	رئيسا
إسمهان بوضياف	أستاذ محاضر - أ -	مشرفا و مقررا
برابح السعيد	أستاذ محاضر - أ -	مناقشا

السنة الجامعية: 2021-2022

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم : الحقوق

المرجع: القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 28 جويلية 2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز البحث

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة) هباتي العام

الصفة: طالب، أستاذ باحث، باحث دائم، لدية تأييد حاسن، تخصصها : قانون ادراي

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 119950995015480006

الصادرة بتاريخ 25 - 04 - 2016 عن دائرة/ بلدية المسيلة

المسجل(ة) بكلية الحقوق والعلوم السياسية قسم : الحقوق

والمكلف بانجاز أعمال بحث (مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه) الموسومة ب :

الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات الموصية

للمرافق العامة في الجزائر

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية

المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ 22 - 05 - 2020

إمضاء المعني

استمارة معلومات

الصورة

المعلومات الشخصية:

الاسم: **الهام**

اللقب: **كعيبي**

اسم الأب: **رايح**

اسم ولقب الأم: **بن كعيبي م لينا**

تاريخ الميلاد: **1995/04/19** مكان الميلاد: **المسيلة**

رقم الهاتف: **07.94.98.78.89**

البريد الإلكتروني: **ilhachache931@gmail.com**

معدّل الشهادة: **حي راسيلك القديمة بالمسيلة**

الباكالوريا:

المعدل: **10,34** الشعبة/التخصص: **لغات أجنبية** سنة الحصول على شهادة البكالوريا: **2016**

التخصص:

تخصص الليتز: **قانون عام** النسخة/سنة التخرج: **2020**

المعدل:

تخصص الماستر: **قانون اداري** النسخة/سنة التخرج: **2022**

المعدل الترتيبي للماستر: **14,29** (المعدل العام)

الوضعية المهنية:

موظف: ☐ عاطل عن العمل: ☒

في حالة موظف:

موظف عمومي: ☒ قطاع خاص: ☒

مصلحة مستخدمة: ☒ اسم المؤسسة / الشركة: ☒

ترتبة في العمل: ☒

النسبة: ☒

موظف دائم: ☒ موظف في إطار عقود: ☒ نوع العقد: ☒

امضاء الطالب



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم :
القانون

المرجع: القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 28 جويلية 2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز البحث

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة)
الاسم صرام

الصفة: طالب، أستاذ باحث، باحث دائم
طالبة لدرجة ثانية حاسن خنصر، قانوني إداري

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 119950995041510007

الصادرة بتاريخ
25/04/2016 عن دائرة/ بلدية المسيلة

المسجل(ة) بكلية
القانون والعلوم السياسية قسم : القانون

والمكلف بانجاز أعمال بحث (مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه) الموسومة بـ :

الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات الحكومية للمرافق

العامة في الجزائر

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية

المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ
22/05/2016

إمضاء المعني

استمارة معلومات

الصورة

المعلومات الشخصية:

الاسم: مرام

اللقب: للدكتور

اسم الأب: حسود

اسم ولقب الأم: خلق الله قرة

تاريخ الميلاد: 1995/10/23 مكان الميلاد: الحسبة

رقم الهاتف: 06.66.44.81.96

البريد الإلكتروني: Maramlach@gmail.com

المكان: مكتبة التجار حي لاركاند بالحسبة

البيانات:

المعلم: 10,24 الشعبة/التخصص: علم تجاري

سنة الحصول على شهادة البكالوريا: 2016

تيسر:

تخصص التيسر: قانون عام

الدرجة/سنة التخرج: 2020

المعلم:

تخصص المعلم: قانون إداري

الدرجة/سنة التخرج: 2022

المعلم التدريبي (المعلم العام)

10,52

الوضعية المعينة:

موظف:

عاطل عن العمل:

في حالة موظف:

وظيف عسري:

قطاع خاص:

مصلحة مستخدمة:

اسم المؤسسة / الشركة:

الرتبة في العمل:

الصفة:

موظف دائم:

موظف في إطار عقود:

نوع العقد:

امضاء الطالب

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ
عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ

صدق الله العظيم

(سورة هود / الآية 88)

شكر و تقدير

لا شكر للمخلوق قبل الخالق عز وجل الذي أعطانا القوة و العزيمة لإنجاز هذا

العمل

كما نتقدم بالشكر الجزيل للمشرفة على المذكرة الدكتورة الفاضلة بوضياف إسمهان

على توجيهاتها ونصائحها القيمة التي لم تبخل بها علينا

كما نتوجه بالشكر الخاص للجنة المناقشة

و لكل أساتذة ودكاترة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة

و كل المشرفين عليها على ما قدموه لنا خلال مشوارنا بالجامعة.

كما نتقدم بالشكر إلى كل من أعاننا في هذه المذكرة ولو بكلمة طيبة.

وفي الأخير نسأل الله العلي القدير أن يوفقنا لما يحبه ويرضاه.



إلهام مرام



إهداء



بعد رحلة بحث وجهد واجتهاد تكلفت بإنجاز هذه المذكرة، أحمد الله عز وجل

على نعمه التي من بها عليّ فهو العليّ القدير ،

إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب

إلى من كلّت أنامله ليقدّم لي لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم

إلى القلب الكبير والدي العزيز، رابح هباش

إلى حكمتي ... وعلمي *** إلى أدبي ... وحلمي

إلى طريقي ... المستقيم *** إلى طريق ... الهداية

إلى ينبوع الصبر والتقاؤل والأمل *** إلى كل من في الوجود بعد الله

ورسوله أُمي الغالية، أسماء براهيممي

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله إخوتي حفظهم الله لي

إلى زوجي الذي كان سندي دائما، شمس الدين

إلى روح أختي الطاهرة - نادية - وجدتي - زوينة - و - كلثوم - رحمهم الله

إلى أغلى ما أملك : مهدي، جنى ، محمد، ميرال، فراس، آدم، أمير، مريم.

إلى عائلتي الثانية : عمرون

وإلى رفيقة دربي ورفيقتي في المذكرة مرام



إسكاهم هباش



إهداء



الحمد لله الذي اعاننا بالعلم و زيننا بالحلم و اكرمنا بالتقوى و اجملنا بالعافية.

اتقدم باهداء عملي المتواضع:

الى الدرع الواقي و الكنز الباقي و من جعل العلم منبع اشتياقي ابي الغالي

"لشهب مسعود"

الى رمز العطاء وصدق الايباء و ذروة العطف و الوفاء، الى اجمل حواء امي

الغالية "خلف الله نورة"

الى جميل الخلق و طاهر القلب اخي حبيبي " اسحاق "

الى خير العطايا و اجمل الهدايا حبيبتي " قطر الندى " و " عليا "

الى من هم انطلاقة الماضي و عون الحاضر و سند المستقبل "اخوتي و

اخواتي"

الى رفيقتي و صديقتي و شريكتي " هباش الهام "

الى رمز الصداقة و حسن الخلق و العلاقة "صديقات عمري و حبيبات قلبي ":

عبير_ايمان_عبلة_احلام_شيماء-بشرى

الى روح جدتي " اما خيرة " رحمة الله عليها

و الى جميع زملاء دفعة 2022.



مروم لشهب

مقدمة

يقاس تقدم الأمم والشعوب بمستوى رفاه المواطنين ورضاهم عن الخدمات المقدمة من طرف حكوماتهم، وللوصول إلى المستوى المطلوب كان لابد من وضع خطط استراتيجية محكمة ودقيقة تضمن التطور والرقى لهذه الشعوب، وبما أن العمل الإداري يعتبر حجر الزاوية في المجتمعات المتقدمة فلقد كان من الضروري إعطاء الأولوية لهذا الجانب الخدماتي من الإصلاحات ومحاولات التطوير والتغيير للأحسن ، فقد أدى التطور المعلوماتي والتكنولوجي بكل تشعباته إلى ضرورة تفعيل الخدمات والأنشطة المقدمة للمواطن من طرف المؤسسات و الإدارات المجتمعية بنوعيتها الخاصة والعامة ، وفرضت ضرورة التحول من أسلوب الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية وذلك من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية والتقنيات الالكترونية الحديثة لتوفير المرونة اللازمة والاستجابة السريعة للمتغيرات الداخلية والخارجية ، وعليه اعتبرت كأهم الاستراتيجيات المتبعة في ترشيد الخدمة العمومية وتقريب المواطن أكثر من المؤسسات والهدف منها هو تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات الحكم الراشد والشفافية ، الرقابة ، روح المسؤولية ، وسيادة دولة الحق والقانون وسرعة الاستجابة للخدمات العامة .

و قصد تحسين وترشيد الخدمات العامة وعصرنة المرافق العامة داخل الإدارات العمومية، اتجهت الجزائر إلى تبني مشروع الحكومة الإلكترونية، الذي يشمل وضع شبكات ربط ما بين المؤسسات، وما بين الوزارات، يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية وضمن مبادرة التحول الرقمي، كشكل من أشكال الحكم الإلكتروني، بذلت الجزائر العديد من الجهود وبحثا عن مخططات التحول للخدمة العامة الرقمية وإيماننا من الجزائر بضرورة إدخال وتعزيز استخدام تكنولوجيا البيئة الرقمية، والتحول من الأساليب التقليدية التي طالما لازمتها في الإدارات العمومية، بشكل يعيد النظر فيها من حيث كيفية السير والتنظيم وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين ، ولقد سعت الحكومة الجزائرية إلى ذلك بجملة من الإصلاحات سواء كانت في الجانب الفكري أو في الجانب الممارساتي، وقد مست هذه الإصلاحات عدة قطاعات منها قطاع العدالة و وزارة الداخلية والجماعات، التعليم العالي والبحث العلمي، البنوك، البريد والمواصلات ... إلخ

ومن ثم أصبح التوجه نحو الإدارة الرقمية يمثل توجهها عالميا يعرف الكثير من التحديات، والمبادرات التي أقدمت عليها العديد من الدول المغاربية، ومن بينها الجزائر. **أهمية الدراسة :**

- يعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية من الموضوعات الحيوية الحديثة التي نالت اهتمام كبيرا في الفكر الإداري الحديث لأهميته في مساعدة المؤسسات في تحقيق أهدافها بأقل وقت و جهد وتكلفة.
- كثرة مظاهر البيروقراطية والمنازعات اليومية بين المواطنين والموظفين، على مستوى تقديم الخدمات العمومية مما استوجب تسليط الضوء على الإدارة الإلكترونية كونها تسعى لتقديم أفضل الخدمات.
- لفت انتباه المسيرين الجزائريين إلى ضرورة تغيير بع الأساليب التقليدية في التسيير، وإلى الدور الي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة خصوصا وأن الجزائر تسعى لتطبيق ما يسمى بالجزائر الإلكترونية ، مما يتيح إمكانية تطبيق هذا النمط الإداري في المؤسسات الجزائرية.

أسباب اختيار الموضوع:

الأمر الذي جعلنا نختار موضوع الإدارة الإلكترونية يعود إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية تتمثل فيما يلي:

أسباب ذاتية:

- الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع وروح الفضول في الاكتشاف في خبايا الموضوع.
- اقتناعنا بأن الإدارة الإلكترونية لها أثر كبير على الأداء الوظيفي.

أسباب موضوعية:

- الشعور بقيمة وأهمية هذا الموضوع خصوصا في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها المحيط الاقتصادي في مجال التكنولوجيا والاستخدامات.
- التعرف أكثر على الموضوع لأهميته في الوقت المعاصر.

أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على تبني مشروع الإدارة الإلكترونية وأهميتها في الارتقاء بأداء الجهاز الإداري وتقريبه من المواطن ومحاولة تجنب أشكال البيروقراطية الإدارية والقضاء على سلبياتها.
- رصد واقع الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية بالجزائر.
- إزالة الغموض حول موضوع الإدارة الإلكترونية ومحاولة الإحاطة بكافة الجوانب النظرية المتعلقة به والتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات.
- **إشكالية الدراسة:** إن الإدارة الإلكترونية باعتبارها أحدث مدرسة في الإدارة قد أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية ، وبالتالي على شكلها ووظائفها بما فيها الخدمة العمومية ، حيث تقلصت بفضلها المسافات وأصبح وقت تقديم الخدمة أقل من النظام التقليدي وتطورت بفضلها جودة الخدمة العامة ، و بناء على ما سبق تم صياغة الإشكالية التالية :
- ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين وترشيد الخدمات العمومية المقدمة من طرف المرافق العامة في الجزائر؟**
- و تتفرع على هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي:
- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية وماهي متطلبات تطبيقها؟
- ماهي اسباب ودوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟
- ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة من طرفي قطاع العدالة والداخلية والجماعات المحلية ؟

صعوبات الدراسة:

- ضيق الوقت وعدم كفاية المدة الزمنية الممنوحة لإنجاز هذه الدراسة بالنظر إلى طبيعة وأهمية الموضوع.
- موضوع الإدارة الإلكترونية من المواضيع المتجددة، الأمر الذي يتطلب بذل الجهد لمواكبة المتغيرات.

المنهج المتبع:

من خلال الإشكالية المطروحة يتبين لنا أن المنهج الأنسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي من خلال التركيز على الوصف الدقيق والتفصيلي لموضوع الإدارة الإلكترونية من خلال سرد أهم التعاريف والخصائص الخاصة بالإدارة الإلكترونية ، وكذلك رصد واقع الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة والداخلية والجماعات المحلية.

خطة الدراسة:

قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين ومقدمة وخاتمة، حيث تحتوي المقدمة على مختلف الخطوات التي يتضمنها البحث بشكل دقيق وبطريقة منهجية.

الفصل الأول : يعالج الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية من خلال تقسيم الفصل إلى مبحثين ، حيث تناولنا في (المبحث الأول) مفهوم الإدارة الإلكترونية، في حين تناولنا في (المبحث الثاني) تداعيات التحول إلى الإدارة الإلكترونية و آليات تطبيقها.

الفصل الثاني: يعالج من خلال تقسيم الفصل إلى مبحثين، حيث تناولنا في (المبحث الأول) دور الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة بالجزائر، في حين تناولنا في (المبحث الثاني) دور الإدارة الإلكترونية في قطاع الداخلية والجماعات المحلية بالجزائر.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

لقد أدى التطور المعلوماتي والتكنولوجي بكل تشعباته إلى ضرورة تفعيل الخدمات والأنشطة المقدمة للمواطن من طرف المؤسسات و الإدارات المجتمعية بنوعيتها الخاصة والعامّة ، وفرضت ضرورة التحول من أسلوب الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية والتقنيات الإلكترونية الحديثة لتوفير المرونة اللازمة والاستجابة السريعة للمتغيرات الداخلية والخارجية ، وعليه اعتبرت كأهم الاستراتيجيات المتبعة في ترشيد الخدمة العمومية وتقريب المواطن أكثر من المؤسسات والهدف منها هو تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات الحكم الراشد والشفافية ، الرقابة ، روح المسؤولية ، وسيادة دولة الحق والقانون وسرعة الاستجابة للخدمات العامة .

ومع إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية وترشيدها يستلزم ذلك تقديم تحسينات على شكل الخدمات المقدمة للمواطن ما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة والرقى بمستوى التعامل بهدف تقديم خدمة مميزة وذات جودة لكسب الرضا وتحقيق الميزة التنافسية ، انطلاقا من هذا المعطى نستشف أن الحتمية العالمية في الوقت الراهن تتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية والتخلي عن الإدارة التقليدية.

لذلك سيتم التطرق في هذا الفصل إلى الجانب المفاهيمي للإدارة الإلكترونية من خلال تناول كل من مفهوم الإدارة الإلكترونية وذلك في المبحث الأول ، تداعيات التحول إلى الإدارة الإلكترونية وآليات تطبيقها وذلك في المبحث الثاني.

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية كي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية أو إدارة الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية.

و بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت، وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة.¹

لذلك سيتم التطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال تناول كل من تعريف الإدارة الإلكترونية وخصائصها وذلك في المطلب الأول، أهداف ووظائف الإدارة الإلكترونية وذلك في المطلب الثاني.

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية و خصائصها.

يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية واحداً من المفاهيم الحديثة في الفكر الإداري المعاصر فهي تعد نمطاً جديداً ترك آثاره التكنولوجية على إدارة المؤسسات وعلى وظائفها وهذا ما دفع الكثير من منظري الفكر الإداري المعاصر للنظر إليها من عدة زوايا، لذلك سيتم التطرق في هذا المطلب إلى تعريف الإدارة الإلكترونية وذلك في الفرع الأول وكذا تبين خصائصها وذلك في الفرع الثاني من هذا المطلب.

¹ - رابح الوافي، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية-قطاع العدالة نموذجاً-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2018/2019، ص31.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الإدارية الحديثة، التي ظهرت نتيجة للثورة الهائلة في شبكات المعلومات والاتصالات، مما أحدث تحولا هاما في أداء المنظمات بتحسين إنتاجيتها وسرعة أدائها وجودة خدماتها.¹

وبالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر ، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح ، وإن كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الإلكترونية نظرا لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية.

وقبل تعريف الإدارة الإلكترونية، نشير إلى اللبس الحاصل في أذهان الناس وبعض المفكرين بشأن الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية ويمكن الوقوف على وجهات نظر مختلفة بشأنهما، فهل هما مصطلحان مختلفان أم مترادفان ؟

كثر الجدل في الآونة الأخيرة بشأن هذين المصطلحين هل هما مصطلحان مختلفان، أم مترادفان ولقد توصلت الدراسات إلى أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل، فالإدارة الإلكترونية هي الجزء وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة " العمل الإلكتروني " أو الإدارة بلا أوراق، وتعمل على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة وبعبارة أخرى إن تطبيقها مقتصر على حدود المنظمة فقط.²

أما الحكومة الإلكترونية فهي تمثل الكل وتعني العمليات الإلكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية.

لكن في سبيل التوافق بين مفهوم الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها إدارات الدولة ، يمكن اعتبار الإدارة الإلكترونية هو المصطلح الأقرب لتحقيق ذلك التوافق على أساس أن

¹ - فتيحة فرطاس، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة

المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الجيلالي بونعامة - خميس مليانة -، المجلد 02، العدد 15، 2016، ص 315.

² - المكي دراجي و راشدة موساوي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر -دراسة

لنموذجين قطاعيين: العدالة - الداخلية والجماعات المحلية-، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم

السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، العدد 17، جانفي 2018، ص 26 .

المراد ليس ممارسة سلطة الحكم بطريقة إلكترونية ، وإنما المقصود إدارة الأمور بطريقة إلكترونية سواء على المستوى الحكومي أو الأهلي .¹

وبالتالي في دراستنا للإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية نكون بصدد دراسة الجزء دون الكل ، وفي هذا الإطار يزخر الفكر الإداري بالعديد من التعاريف للإدارة الإلكترونية، يمكن إيجاز أهمها فيما يلي :

يعرف مصطفى يوسف كافي الإدارة الإلكترونية بأنها : " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد ، والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة".² كما تعرف بأنها: " عملية مكننة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الأوراق وتبسيط الاجراءات والقضاء على الروتين، والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً".³

بينما بن معلا العمري فيعرفها بأنها : " قدرة المؤسسة (عامة أو خاصة) ، على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل إلكترونية – كشبكة الانترنت أو أي شبكة اتصال الكتروني - فيما بينها وبين المواطنين ومؤسسات الأعمال المتعاملة معها ، ببسر ودقة عالية ، وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات في أي وقت وأي مكان ".⁴

كما عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها : " استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان ، بما يتيح لجميع الإداريين

¹ - رفيق بن مرسل، الإدارة الإلكترونية كحتمية للمتغيرات البيئية في الإدارة العامة الجزائرية، مجلة دراسات حول الجزائر والعالم، المجلد 1، العدد4، 2016، ص4 .

² - مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا-دمشق - جرمانا، 2011، ص47.

³ - بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2016/2015، ص 31.

⁴ - سناء رحمانى، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة -دراسة حالة مؤسسة كوندور -برج بوعريج-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم الموضوع، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر -بسكرة-، الجزائر، 2017/2016، ص27.

التعامل الفوري والآني مع بعضهم البعض ، لتحقيق الأهداف المشتركة ، وضمان مصالح الإدارة والعملاء، باستثمار الجهد والوقت والحيز والكينونة الاقتصادية ، وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع دون الحاجة إلى العودة في مهام كثيرة إلى المراكز القيادية العليا ، باعتبار ذلك من مقومات اللامركزية ¹.

كما عرفت أيضا بأنها : " قدرة المرافق العامة على تبادل المعلومات و تقديم الخدمات فيما بينها بعضها البعض و بينها و بين المواطن بسرعة و دقة عالية بأقل تكلفة عبر شبكة الانترنت، مع ضمان سرية المعلومات و الخدمات المقدم للمواطنين في أي وقت وفي أي مكان وذلك من خلال الاعتماد على مبدئين، يتمثل المبدأ الأول في الجزء التقني في إعداد المعلومات الالكترونية و تناقلها عبر شبكة الإنترنت لضمان دقتها وسريتها، أما المبدأ الثاني يتمثل في الجانب الاجرائي المتمثل في تنفيذ المعاملات و الخدمات عن بعد مع ضمان صحتها و مصداقيتها. ²

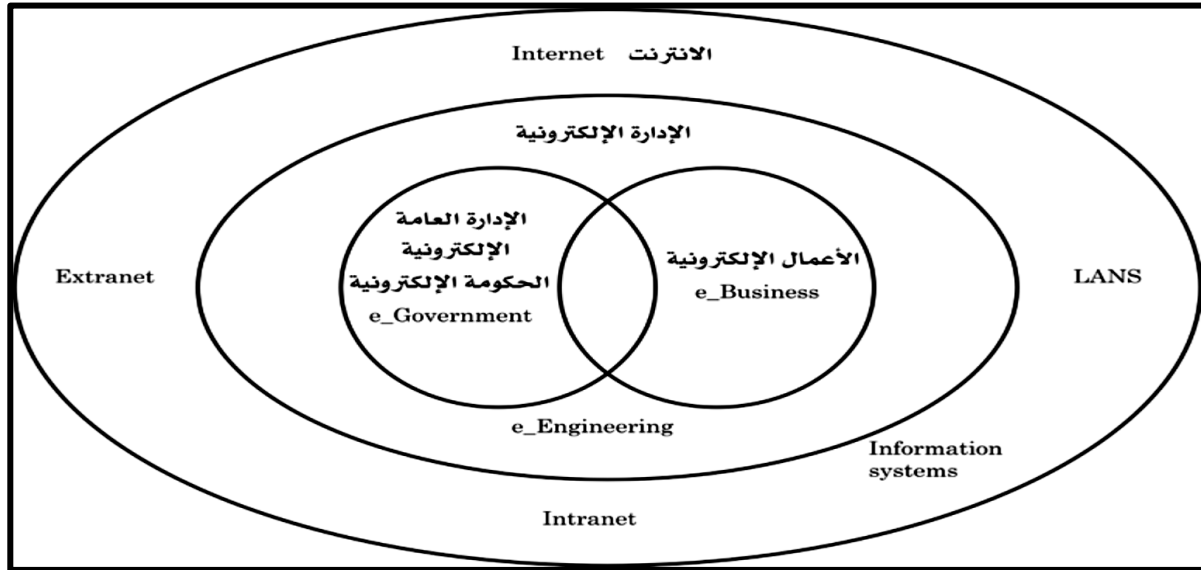
ومنه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقا من التغير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة ، ومضامين الخدمة العامة ، كمحصلة للتحويل في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي ، إلى شكل يركز أساسا على تقنيات الأنترنت ، والانترانت ، والاكسترانت والبرمجيات ، لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل الحكومات، ولعل هذا ما يمكن توضيحه في الشكل رقم (1). ³

¹ - أحمد لبقع و وهيبة عيشاوي، استراتيجية المورد البشري في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية -بحوث ودراسات، المجلد 06، العدد 09، 2018، ص 221.

² - علي بن موسى علي فقيهي، المبادئ الضابطة لسير المرافق العامة وعلاقتها بالإدارة الإلكترونية في النظام السعودي، مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بالاسكندرية، المجلد 09، العدد 36، ص 178.

³ - عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري-قسنطينة-، 2009/2010، ص 14.

شكل رقم (1) : أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية



المصدر: ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، السعودية، 2005، ص21 .

وبناء على ما تقدم ، يتبين أنه لا يوجد هناك تعريف واحد أو محدد للإدارة الإلكترونية يغني عن التعريفات السابقة ، وذلك بسبب أهمية مفهوم الإدارة الإلكترونية من جهة ، وكونه من المفاهيم الحديثة المرتبطة ارتباطا وثيقا بعالم التكنولوجيا الذي يمتاز بسرعة التغير والتطور من جهة الثانية ، لذا من الصعب إيجاد تعريف واحد ومحدد ، ولكن يمكن أن نوضح مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال النقاط التالية :

- أنها تقوم على مبادئ وأسس ، وقواعد ، ونظم ، و إجراءات ، وخطوات ، وتعليمات .
- لها موارد تشمل: البيانات والمعلومات و المعرفة.
- مطوروها هم : صناع المعرفة .
- مستخدميها : كل المنظمات الربحية وغير الربحية ، والخاصة والحكومية ، الخيرية ، الطوعية ، الشركات، المصانع و الأفراد.
- أساس عملها: تبادل البيانات والمعلومات والمعارف و الخبرات.¹

¹ - أحمد اسماعيل المعاني و أحمد يوسف عريقات و أسماء رشاد الصالح و ناصر محمد مسعود جرادات، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص82-83.

الفرع الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية:

كل منظمة تسعى إلى تقديم افضل الخدمات لزيائنها ، وتحسين الأنماط الإدارية والأنظمة التي تستخدمها ، ومع نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين ، تزايدت حدة المنافسة بين المنظمات في تطبيق الإدارة الالكترونية ، ومن هنا زادت أهميتها في التعليم بسبب السمات والخصائص التي تميزها عن غيرها والتي منها:¹

- 1- إدارة بلا ورق: حيث تعتمد على الأرشفة الإلكترونية والبريد الإلكتروني والمفكرات الإلكترونية و الرسائل الصوتية و نظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- 2- إدارة بلا مكان: تعتمد أساسا على الاتصال الإلكتروني و الهاتف المحمول والهاتف الدولي الجديد (التليديسك) والمؤتمرات الإلكترونية و غيرها من وسائل الاتصال الحديثة.²
- 3- إدارة بلا زمان: تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية.
- 4- إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ و الكتابة.
- 5- استخدام البريد الإلكتروني والصوتي بدلا من الصادر و الوارد.
- 6- تتميز بالابتكارية والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.³
- 7- غياب العلاقة المباشرة بين الأطراف المتعاقدة: حيث أن المؤسسة لها القدرة على إدارة تعاملاتها التجارية بكفاءة من أي موقع جغرافي دون الحاجة للتمركز في مكان البيع، وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر والتراسل الإلكتروني وهو ما يعرف بالوكيل الإلكتروني، حيث بإمكان أي فرد الحصول على احتياجاته دون الخروج من منزله.⁴
- 8 - الاعتماد على الارشفة الالكترونية بدل عن الارشفة الورقية و تسريع عملية صناعة واتخاذ القرارات الادارية والمالية والتسويقية.

¹ - ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الدراسات التربوية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2011، ص38.

² - رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه LMD في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 01، 2017/2018، ص33.

³ - محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للنشر والتوزيع، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2013، ص21.

⁴ - وهيبه فراحي، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية-دراسة حالة بلدية البويرة-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ألكي محند اولجاح-البويرة،

2018/2019، ص6.

9- التعامل مع شريحة أكبر من أفراد الجمهور وفي وقت واحد وتسهيل وبسط سيطرة الإدارة ومتابعتها لأعمال على الوحدات والاقسام الادارية فيها.

10- تهتم الادارة الالكترونية باكتشاف المشاكل والصعوبات مع التركيز على الاجراءات التنفيذية والانجازات.¹

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

- **زيادة الإتقان :** إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري ، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية ، وتتنوحي على مزايا أهمها :

- المعالجة الفورية للطلبات.

- الدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.²

- **تخفيض التكاليف :** من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ما يعود بالمنفعة على الجهة مقدمة الخدمة، فهذه الإدارة لا تحتاج إلى توفير مباني ضخمة لاستقبال الجمهور و للتقليص من عدد الموظفين وتخفيض كمية الأوراق و الخدمات المستخدمة في إنجاز المعاملات، ونظرا للتنافسية فإن الخدمات ستقدم بأسعار منخفضة وهو ما سينعكس على تخفيض التكاليف.³

فالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار منخفضة ينتج عنها تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار منخفضة.⁴

- **تبسيط الإجراءات :** أمام الحاجة للتحديث ، والعصرية الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها ، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل ، لما لها

¹ - مزهر شعبان العاني و شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص187.

² - عابد عبد الكريم غريسي و شريف محمد، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد الثالث، ديسمبر 2013، ص84.

³ - صبرينة بوبكر و حفيظة خماسية، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية- قطاع العدالة نموذجا، مجلة الباحث في العلوم القانونية و السياسية، العدد الثاني، 2019، ص213.

⁴ - شهيناز بلجبلج، الإدارة الإلكترونية وترشيد الإدارة العامة- التجربة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق، جامعة المسيلة، 2013/2012، ص14.

من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع ، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

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

المطلب الثاني: أهداف ووظائف الإدارة الإلكترونية.

إذا كان تحقيق عوامل النجاح لأي مؤسسة يتم في بدايو المشروع ، فإن الأهداف هي الثمرة التي يجنيها المسؤولون في المؤسسة في نهاية المشروع، فالإدارة الإلكترونية هي منظومة تنظيمية ووظيفية مرنة ومفتوحة تتبادل تأثيراتها مع البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة. وبالتالي تعتبر هذه الإدارة حزمة متكاملة من العمليات المترابطة للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة واتخاذ القرارات وفقا لمتطلبات المواكبة والاستخدام المناسب لتقنيات المعلومات من عتاد حاسوب، و برامجيات وشبكات اتصال وإدارة فعالة وذكية لموارد المنظمة من البيانات، المعلومات، والمعرفة، لهذا فإن الحديث عن وظائف للإدارة الإلكترونية يجب أن يبدأ من نسيان المفاهيم التقليدية للوظيفة الإدارية، ويجب أن يبدأ من نسيان النظريات التنظيمية من هرمية، وتنظيم وظيفي، ومركزية، واتصالات عمودية وأفقية، وتفويض للسلطات إلى غير ذلك من مبادئ النظرية التنظيمية التقليدية معا. لذلك سيتم التطرق في هذا المطلب إلى أهداف الإدارة الإلكترونية وذلك في الفرع الأول ، و تبيان وظائف الإدارة الإلكترونية وذلك في الفرع الثاني.

¹ - عابد عبد الكريم غريسي و شريف محمد، مرجع سابق، ص85.

الفرع الأول: أهداف الإدارة الإلكترونية:

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها الى الادارة كمصدر للخدمات ، والمواطن والشركات كزبائن او عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات ، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل¹، ولقد تمايزت أهداف الباحثين حول أهداف الإدارة الإلكترونية لكنها لم تخرج عن نطاقها الأساسي والمتمثل في إعادة هندسة الإدارة من خلال تكريس وتطبيق نظام المعلومات و الاتصالات²، ويمكن إيجاز أهم الأهداف فيما يلي:

- 1- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية.
- 2- صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الالكترونية.³
- 3- التقليل من التعقيدات الإدارية ، وتسريع انجاز الأعمال المختلفة ، والقدرة على استيعاب أكبر عدد من العملاء في وقت واحد دون الحاجة للانتظار في صفوف طويلة تعرقل العمل الإداري.
- 4- إلغاء نظام الأرشفة الوطني الورقي و استبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.⁴
- 5- التوجه نحو شفافية العمل الإداري و شفافية المعلومات المعروضة على جميع العملاء و المواطنين.

¹ - يوسف مسعداوي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر -دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات-، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثلجي

بالاغواط، المجلد 5، العدد 1، جانفي 2014، ص7.

² - وهيبه فراحي ، مرجع سابق، ص11.

³ - مهدي هامل، دور الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمة العمومية وترشيدها بالإدارة المحلية الجزائرية، مجلة العلوم

الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 7، العدد 3، ديسمبر 2020، ص5.

⁴ - جلييلة إيمان حمدي و محمد ياسين بورايو ، واقع الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحسين جودة الخدمة العمومية على

مستوى الجماعات المحلية، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 03، العدد 02، 2020، ص330.

- 6- القرارات المتعلقة بالعمل الحكومي و تقليص الازدواجية في الاجراءات المعقدة و تخفيض القيود البيروقراطية قدر الإمكان من خلال تبسيط واختصار الاجراءات.¹
- 7- إدارة الملفات واستعراض المحتويات بدلا من حفظها، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.
- 8- التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلا من سجلات الصادر و الوارد.²
- 9- تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة والتي من شأنها تطوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات.
- 10- تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة والذي من شأنه تقديم خدمات أفضل.
- 11- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.³
- 12- إلغاء عامل المكان، اذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين و التخاطب معهم و إرسال الأوامر و التعليمات و الإشراف على الأداء و إقامة الندوات و المؤتمرات من خلال "الفيديو كونفرانس" و من خلال الشبكة الالكترونية للإدارة.
- 13- إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف و الشتاء لم تعد موجودة و فكرة أخذ العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.⁴
- 14- المساهمة في استعادة الثقة بين الإدارة والمواطن التي تعد شرطاً أساسياً من شروط الحوكمة الرشيدة.
- 15- تحقيق الدقة والموضوعية واستبعاد الخطأ.¹

¹ - صبرينة بوبكر وخمايسية حفيظة، مرجع سابق، ص 215.

² - مراد مهدي و نصيرة يحيوي، الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية-دراسة حالة بريد الجزائر -، الآفاق للدراسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي تبسة، العدد 03، 2017، ص 262.

³ - المكي دراجي و راشدة موساوي، مرجع سابق، ص 27.

⁴ - فارس كريم، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع لحكومة قطر، رسالة لنيل درجة الماجستير في إدارة الاعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008، ص 40.

الفرع الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية:

الإدارة هي فن إنجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بهدف الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة من خلال الوظائف الأساسية التي تشمل التخطيط والتنظيم، السيطرة، اتخاذ القرارات والرقابة.²

تعتبر الإدارة الإلكترونية نمط جديد من أنماط الإدارة، ترك آثاره الواسعة على المنظمات ومجالات عملها خاصة عمليات تهيئة أو إصلاح البنية التنظيمية مما يعكس عمق التغيير الجذري الذي تحمله تطبيقات الإدارة الإلكترونية و وظائفها الرئيسية منها:³

1- الانتقال من منظومة المعلومات المحوسبة المستقلة إلى منظومة المعلومات المحوسبة الشبكية.

2- الانتقال من نظم المعلومات الإدارية التقليدية إلى نظم المعلومات الإدارية الذكية.

3- الانتقال من نظم المعالجة بالدفعات إلى نظم المعالجة التحليلية الفورية تطورا نوعيا لنظم المعالجة بالدفعات التقليدية التي لم تعد تتناسب والطبيعة المتغيرة والسريعة للأعمال التي تتطلب تحديثا مستمرا للبيانات و انتاجا مستمرا للمعلومات .

4- العمل من خلال الشبكات، حيث تعمل الإدارة الإلكترونية في المنظمة الحديثة من خلال ربط نظم المعلومات بتقنيات الاتصالات المهمة مثل شبكة الأنترنت والإكسترنانت.

5- تحول المنظمات من الهياكل المركزية إلى الهياكل المرنة البيئية.⁴

¹ - الطيب بلواضح و الذهبي حليفة، الخدمات الإلكترونية المتاحة في مجال عصنة العدالة الجزائرية، مجلة الدراسات القانونية و السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عمار ثلجي بالاغواط، المجلد 06، العدد 01 ، جانفي 2020، ص 140.

² - يوسف محمد يوسف أبو أمونه، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية-قطاع غزة، قدم هذا البحث استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009م، ص 53.

³ - محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة - بنين-، بحث مقدم لإكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية، 2008، ص 52.

⁴ - مريم ساسي، الإدارة الإلكترونية - دراسة مقارنة - ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون العام ، جامعة ألكلي محند أولحاج - البويرة - كلية الحقوق والعلوم السياسية ، 2015 - 2016 ، ص 20.

هكذا قد أسهمت هذه التغيرات التكنولوجية المهمة في خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة وأن تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أسهمت في تغيير مضامين ووظائف العملية الإدارية التقليدية ويمكن توضيح ذلك من خلال:

1- التخطيط الإلكتروني:

يعرف التخطيط الإلكتروني بأنه : " تحديد ما يراد عمله آنيا ومستقبلا باعتماد تدفق معلوماتي هائل من داخل المؤسسة وخارجها ، بالتعاون المشترك بين القمة والقاعدة بالإفادة مع الشبكة الإلكترونية لمواجهة متطلبات الأسواق المتغيرة ، وحاجيات الزبائن وتفضيلاتهم المحتملة وفقا لخطط طويلة الأمد ذات مرونة عالية وتجزئة واضحة لخطط آنية وقصيرة الأمد." ¹

يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في النقاط التالية :

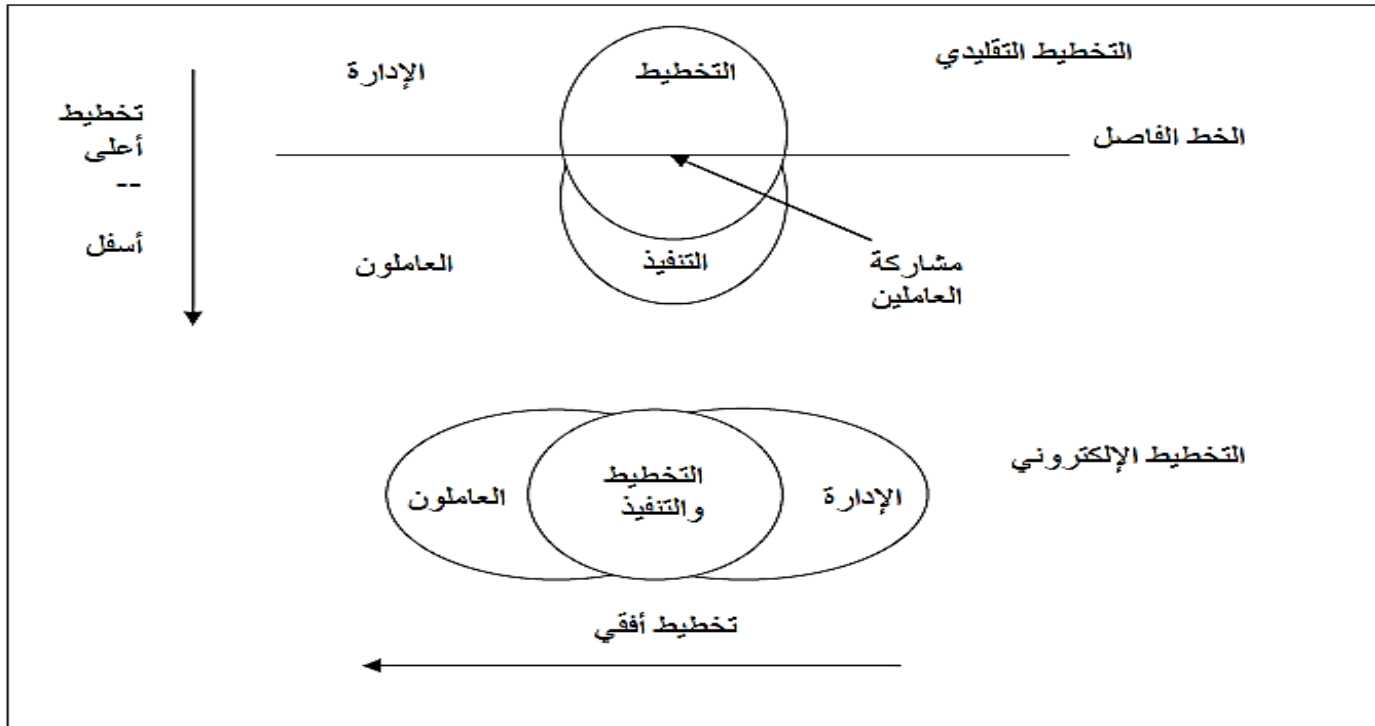
- يمثل التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية في اتجاه الاهداف الواسعة ، والمرنة ، والآنية، وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد، والتطوير المستمر و المتواصل.
- هو عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
- يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.²
- تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة، عبر الشبكات المحلية والعالمية ، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار والأسواق والمنتجات ، والخدمات غير الموجودة ، وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.³

¹ - وهيبه فراحي ، مرجع سابق، ص12

² - عبد القادر عبان ، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر -دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة-، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر -بسكرة-، 2015/2016، ص82.

³ - يوسف مسعداوي، مرجع سابق، ص160.

شكل رقم (2) : مقارنة بين التخطيط التقليدي والإلكتروني :



المصدر: يوسف محمد يوسف أبو أمونه، مرجع سابق، ص 54.

في التخطيط التقليدي ، كانت توضع الخطط سواء طويلة أو متوسطة أو قصيرة المدى من أجل بقاء ونمو الشركة ، ومن ثم تحدد الوسائل وتخصص الموارد من أجل تنفيذ تلك الخطة ، وكان هذا أساسيا في مجال التخطيط ، ولكن مع ظهور الأنترنت والأعمال الإلكترونية فإن هذا كله قد تغير.¹

2- التنظيم الإلكتروني:

التنظيم التقليدي هو: "عملية عقلانية تتمثل في تحديد العناصر اللازمة والقادرة على تحقيق أهداف المنظمة وتوفير هذه العناصر ووضعها في صورة نظام متكامل وموحد ومستعد للعمل بفعالية"، أما التنظيم الإلكتروني فيعرف بأنه: "الإطار الواسع لتوزيع السلطة والمهام والعلاقات الشبكية، مما يحقق التنسيق الآني في كل مكان من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم"

¹ - يوسف محمد يوسف أبو أمونه، مرجع سابق، ص 55.

وسنوضح أهم الفروقات من خلال الجدول الموالي :

الجدول رقم (01) : أهم الفروقات بين التنظيم التقليدي و التنظيم الإلكتروني

التنظيم التقليدي	التنظيم الإلكتروني
التنظيم الهرمي	التنظيم المصفوفي
الهيكل القائم على الوحدات	الهيكل القائم على فرق العمل الجماعية
التنظيم الرأسي	التنظيم الأفقي
الهيكل المحدد	الهيكل غير المحدد
التقسيم الإداري التقليدي	التنظيم الخلوي
رئيس واحد وسلطة الأوامر الخطية	القيادة الاستشارية
التعليمات الحرفية	السياسات المرنة واجتهادات الافراد
انفراد القيادة بالقرار	القرار بالمشاركة
مركزية السلطة	تعدد مراكز السلطة
التحكم في المعلومات وسريتها	الشفافية وإتاحة المعلومات للاستفادة منها

المصدر : من إعداد الباحثين ، اعتمادا على المعلومات السابقة.

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 أساسا على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي، وسينتقل التنظيم من التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتيا، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.¹

¹ - عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص30.

3- القيادة الإلكترونية:

هي النشاط الذي يمارسه المدير ليتمكن من القيام بعملهم بفعالية وذلك عن طريق وسائل الكترونية أو هي النشاط الذي يمارسه شخص للتأثير في الناس وجعلهم يتعاونون لتحقيق هدف يرغبون في تحقيقه وتهدف إلى توحيد جهود المرؤوسين.¹

و تتمثل القيادة الإلكترونية في الكفاءات الجوهرية القادرة على الابتكار والتحديث و تطوير المعرفة و إدارة عملية التعلم التنظيمي لمؤسسة ساعية للتعلم بصفة مستمرة، فالتغيير المتسارع في مجال التكنولوجيا يجعل القائد الإلكتروني ذا قدرة على تحسس أبعاد التطور والعمل على توظيف مزاياه، كما يتسم بحس الوقت؛ لأن القائد الإلكتروني قائد زمني سريع الحركة والاستجابة والمبادرة، لأن الأنترنت تتيح وتوفر القدرة على تصريف الأعمال في أي وقت بالليل أو بالنهار وفي أي جزء من العالم، كما تتميز بكونها قيادة حس الطوارئ، وهو ما يدفع بالقائد الإلكتروني كي يكون متطورا وحذرا.²

وقد مرت القيادة الإلكترونية بعدة مراحل أهمها:

أ- المدخل الذي يركز على المهام: اذ ان القيادة تركز على قوة التنظيم المتمثل بقوة المركز الإداري، القوة المرتبطة بالسلطة الرسمية، قوة المعلومات، وفي هذه الحالة يكون المدير هو الأقرب للأداء.

ب- المدخل المركز على العاملين: هذا المدخل المرن القائم على القوة الشخصية وقوة العالقة بين القائد والمرؤوسين وقبولهم له وتأثيره فيهم ويتصف هذا المدخل كونه موجه للعاملين.

ج- مدخل القيادة القائمة على الزبون: هذا المدخل القائم على أساس قيادة تفاعلية مع العميل عن بعد.³

4- الرقابة الإلكترونية:

من الأمور التي تؤخذ على الإدارة التقليدية كونها تركز على الماضي، حيث تأتي الرقابة بعد التخطيط والتنفيذ، وتهتم بالمقارنة بين الأهداف والمعايير المحددة من ناحية، والأداء

¹ - عبد المعطي عساف، مبادئ الإدارة العامة، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 339.

² - رانيا هدار، مرجع سابق، ص 43-44.

³ - عادل حرحوش المرفجي و أحمد علي صالح و بيداء ستار البياتي، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، الطبعة الأولى، المنطقة العربية للتنمية الإدارية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 106.

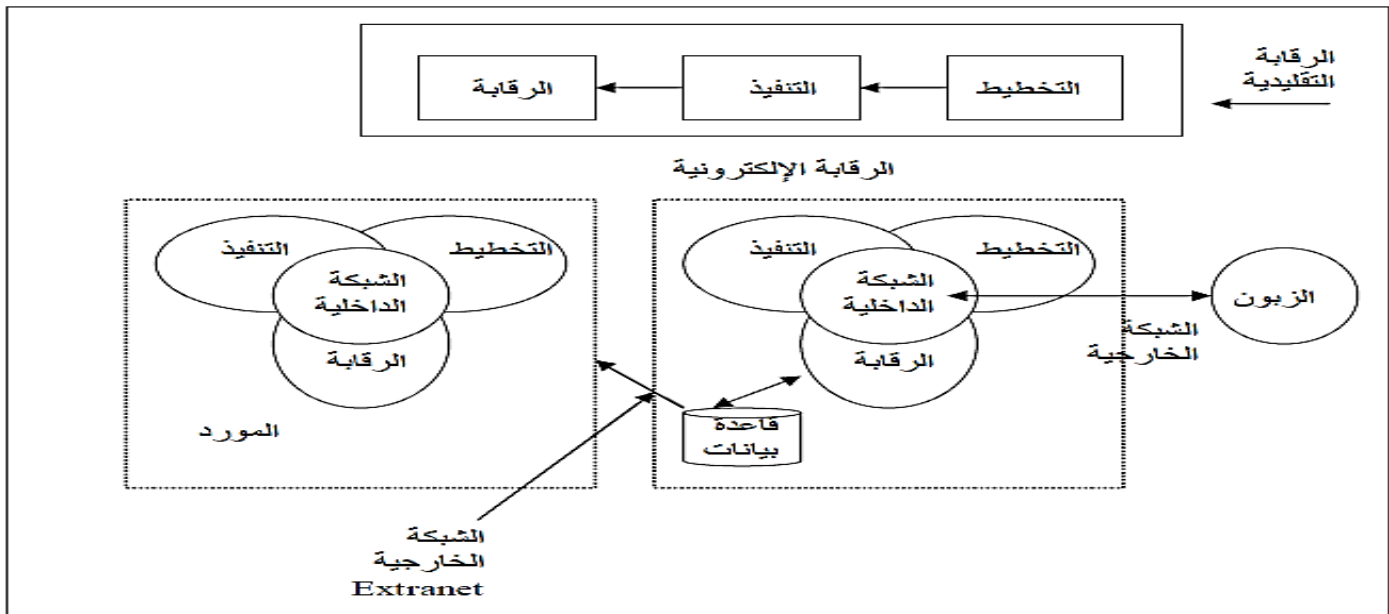
العقلي من ناحية أخرى لتحديد الفجوة الزمنية بين اكتشاف الانحراف و تصحيحه.¹

وقد عرف العجمي الرقابة بوجه عام بأنها : " متابعة تنفيذ الأعمال والخطط باستمرار ومحاولة اكتشاف الانحرافات عن الخطط والأهداف المحددة ، مع تحديد أسباب الانحراف واتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب لإصلاح الاعوجاج والانحرافات ، بعد كشف الأخطاء وسوء التصرف والتقصير والانحراف والفساد وبعد متابعة الأداء".²

أما الرقابة الإلكترونية، فإنها أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وبالوقت الحقيقي، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير في نفس الوقت مما يمكنه من معرفة التغيرات قبل أو عند التنفيذ والاطلاع بالتالي على اتجاهات النشاط خارج السيطرة لاتخاذ ما يلزم من إجراءات التصحيح التي تصل في نفس الوقت إلى المسؤولين عن التنفيذ ، وبالتالي إلغاء الفجوة الزمنية وتحقيق الرقابة المستمرة.

ويوضح الشكل التالي الفرق بين الرقابة التقليدية والرقابة الإلكترونية ، والتأثيرات المختلفة للرقابة الإلكترونية.

شكل رقم (3) : الرقابة التقليدية والإلكترونية.



المصدر : يوسف محمد يوسف أبو أمونه ، مرجع سابق ، ص 62.

¹ - ساري عوض الحسنات ، مرجع سابق ، ص 32.

² - محمد بن سعيد محمد العريشي ، مرجع سابق ، ص 60.

كما يمكن إبراز أهم الفروقات بين الرقابة التقليدية والرقابة الإلكترونية من خلال الجدول المبين أسفله :

الجدول رقم (02) : أهم الفروقات بين الرقابة التقليدية والرقابة الإلكترونية

المعيار	الرقابة التقليدية	الرقابة الإلكترونية
استعمال الوسائل	وسائل يدوية	وسائل رقمية
التقارير	تقارير يدوية	تقارير رقمية
الوقت	الرقابة قائمة على الماضي	الرقابة قائمة على الحاضر (الوقت الحقيقي)
فجوة الأداء	هناك فجوة زمنية كبيرة بين عملية التنفيذ والرقابة	الفجوة بين التنفيذ والرقابة قصيرة جدا
الاستمرارية	رقابة دورية	رقابة مستمرة (تدفق المعلومات في حركية ديناميكية مستمرة)
مجال الرقابة	بيئة العمل داخل المنظمة	تتوسع لتشمل الموردين، الزبائن، الشركات في شبكة الأعمال الخارجية
التفاعل الإنساني	تقوم على التفاعلات الإنسانية بدرجة كبيرة (بين المدير والموظفين)	تفتقر للتفاعلات الإنسانية وتعتمد على الآلة بدرجة كبيرة
حالات الطوارئ	كثيرة الحدوث بسبب دورية الرقابة، وبالتالي تتفاقم الأمور وتزيد درجة المفاجآت الداخلية	الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية بسبب استمرارية الرقابة
الشفافية والوضوح	الكثير من الغموض وانخفاض درجة الشفافية	تقلل موضوع الشفافية ، ووضوح النشاطات

المصدر : وهيبة فراحي، مرجع سابق، 15.

المبحث الثاني : تداعيات التحول إلى الإدارة الإلكترونية وآليات تطبيقها.

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية ، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة ، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات ، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية.¹

لذلك سيتم التطرق في هذا المبحث إلى تداعيات وأسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية وذلك في المطلب الأول ، آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك في المطلب الثاني.

المطلب الأول : تداعيات وأسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية :

لقد كانت جملة التغيرات والتطورات التي شهدتها العالم على جميع الجوانب وبما فيها الجانب الإداري وخاصة الوجه التكنولوجي والمعلوماتي منه سببا كافيا لفرض التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وذلك انطلاقا من جملة أسباب وتداعيات التي ساهمت وبشكل كبير في تبني التحول الرقمي في معظم الإدارات الربحية والخدماتية على حد سواء ، وما يجدر الإشارة إليه أن لكل دولة ولكل قطاع أسبابه التي أخذت به للتحول إلى الإدارة الإلكترونية وذلك مع ضرورة مراعاة الوضع السائد للنظام السياسي المتبني،² لذلك سنتطرق في هذا المطلب إلى أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية وذلك في الفرع الأول ، وكذا الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وذلك في الفرع الثاني من هذا المطلب.

¹ - فداء حامد، الإدارة الإلكترونية الاسس النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 221.

² - رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011، ص 127-128.

الفرع الأول: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى تنظيم الاتصالات الإلكترونية تعتبر عملية متعددة الجوانب والمفاهيم ، إلا أنها ليست عملية سهلة أو تقنية بحتة ، بل هي عملية تستلزم توفير وتوظيف التكنولوجيا الحديثة بشكل جيد ومتناسب لتلبية حاجيات المجتمع وتهيئته لاستغلالها بشكل جيد ، لذلك لابد من توفير عدة متطلبات وهناك الكثير من الدوافع والمبررات التي جعلت الكثير دول العالم والمؤسسات تتسارع في تطبيق الإدارة الإلكترونية في جل إدارتها،¹ ومن أهم هذه الدوافع نجد:

1-ازدياد التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به (نوعية السلع والخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة) : إن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع ظن وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تساهم في تحسين أداء المؤسسات ، وإتاحة الفرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.²

2- توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية :حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية، ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى ،بعد أن أصبح أمامه معيارا عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه من الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها.³

3- تزايد الضغط والمطالب الشعبية على الإدارات وكذا الحكومات: تعبر عن تطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل، أسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات، وقد تدعم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي.⁴

¹ - آمال عقبي و شعيب محمد توفيق، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية محليا،مجلة المفكر،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة محمد خيضر بسكرة،المجلد 14،العدد02،جوان 2019، ص288.

² - وهيبه فراحي، مرجع سابق،ص16.

³ - خليفة حواش، الإدارة الإلكترونية و دورها في تسهيل الخدمة العمومية في الجزائر،مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر حقوق،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة الجلفة،2016/2017،ص 7.

⁴ - وهيبه فراحي، مرجع سابق،ص 16

- 4- وجوب التوصل إلى الكفاءة في تقديم الخدمات العامة.
- 5- تحقيق مبدأ الشفافية من خلال التقليل من مظاهر الفساد والرشوة، المحسوبية وتدعيم ثقة المواطن بالإدارة،¹ فدعم الشفافية مرتبط بالفساد الحكومي ، ويزيد من تعقيدات الإجراءات الروتينية ، ويجعل من الديمقراطية هدفا مستحيلا، ويزيد من حالات التشاؤم لدى المواطنين ، فالإدارة الإلكترونية تقلل من الرشاوي ، وتزيد من الشفافية السياسية وتدعم ثقة المواطن بالإدارة.²
- 6- زيادة مساهمة المواطنين : يطالب المدافعون عن الإدارة الإلكترونية بزيادة مساهمة المواطنين في الحكومة، حتى تعطيم شعورا بالمشاركة في اتخاذ القرار ، أما من جانب الحكومة فيمكنها الاتصال مع المناطق النائية والأقليات وإرسال واستقبال المعلومات ، وأيضا فتح المجال لعمل لقاءات بين المواطنين من أجل توفير الفرص للأشخاص الذين لديهم نفس الاهتمامات والآراء وتبعد بينهما المسافات.³
- 7- التحولات العالمية وما رافقها من متغيرات وتوقعات اجتماعية : حيث أسهمت حركات التحرر العالمية التي قامت على أساس مزيد من الانفتاح والمشاركة في إحداث تغيرات في البناء الاجتماعي بصفة عامة وقد رافق تلك التغيرات ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات لتحسين مستوى الأداء الكلي للمنظمات.⁴
- 8- التنمية الاقتصادية: لها علاقة مباشرة بالشفافية، فالدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي يكون لديها دافع قوي للاتجاه نحو مشروع الإدارة الإلكتروني، وخاصة إذا كانت تتطلع إلى جذب الاستثمارات الأجنبية، وتحسين صورتها أمام المستثمرين، فالإدارة الإلكترونية تحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات، و هذا جانب من جوانب التزامها بإجراء تغييرات للدخول إلى اقتصاد المعرفة.⁵

1 - المكي دراجي، مرجع سابق، ص 27.

2 - وهيبه فراخي، مرجع سابق، ص 17.

3 - خليفة حواش ، مرجع سابق، ص 8.

4 - حسين مصطفى هلالى وإيمان صالح حسن عبد الفتاح و ريم الألفي و غريب جبر غنام و محمد محمد الألفي، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، 2010، ص 78.

5 - خليفة حواش ، مرجع سابق، ص 9.

وقد تمثلت أسباب انتقال الجزائر من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

- فشل الإصلاحات الإدارية والسياسية في الجزائر في الفترة التي أعقبت الاستقلال.
- نقشي البيروقراطية الإدارية وانعكاساتها السلبية من جمود وغياب للشفافية وانعدام المصداقية، كل هذه المظاهر زادت من اتساع الهوة بين الإدارة والمواطن.
- هجرة الكفاءات والأدمغة وغياب فعالية وكفاءة أداء الجهاز الإداري.
- انتشار الفساد الإداري باستغلال النفوذ لتحقيق المصالح الشخصية على حساب المصلحة العامة.
- هشاشة وضعف الهيئات الإدارية المكلفة بالإصلاح وبالتالي عدم استقرار سير الأجهزة الإدارية.¹

الفرع الثاني: الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

إن الإدارة الإلكترونية في سياقها الصحيح تمثل استثمارا في التكنولوجيا لتحقيق تنمية إدارية فعالة ، ومحقة لأهداف الإدارة ، من خلال تعزيز الشفافية وإزالة الفجوات ، وللحكومات استراتيجيات مختلفة لتحقيق مشروع الإدارة الإلكترونية فبعضها ترسم خطط شمولية بعيدة المدى بينما تقوم أخرى بتشخيص وتحديد عدد من المجالات الأساسية والتركيز عليها كمشاريع مبكرة للإدارة الإلكترونية.²

إذا كان تطبيق الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة يؤدي إلى خلل في استراتيجية التطبيق كون الانتقال نحو واقع معين يرتبط دائما بتهيئة الظروف والمناخ الملائم، فإن أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم لاستراتيجية الإدارة الإلكترونية ، هو العمل على تقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية ، بما يتماشى والظروف المحيطة بالمنظمات ، والهيئات الإدارية التي تشهد عملية التحول الإلكتروني.³

¹ - صفاء بورزقة وميلود قاسم، الإدارة الإلكترونية في النظامين المغربي والجزائري-دراسة مقارنة-، مجلة العلوم القانونية والسياسية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي،المجلد 12،العدد01،أفريل 2021، ص 1054.

² - رفيق بن مرسل،مرجع سابق، ص 11.

³ - عاشور عبد الكريم،مرجع سابق، ص 19.

لقد قدمت العديد من الإسهامات الفكرية حول المراحل الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث ترى إحدى هذه الإسهامات، أن التحول الناجح من نموذج الإدارة التقليدية التي تتصف بجمود الهيكل التنظيمي والروتين المميز للوظائف والأنشطة، والتعقيد البيروقراطي الناتج عن تضخم الأجهزة الإدارية، وزيادة مستوياتها التنظيمية إلى نموذج الإدارة الإلكترونية، لابد أن يمر بمراحل ذات أهمية والتي تشمل ما يلي:¹

❖ مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة :

و في هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية و العمل على تنميتها و تطويرها في الوقت الذي يتم البدء فيه أيضا و بشكل متوازي بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تخليص معاملاته و إجراءاته بشكل سهل و بدون أي روتين أو مماطلة في الوقت الذي يستطيع فيه من يملك حاسب شخصي أو عبر الأكشاك الاضطلاع على نشرات المؤسسات و الإدارات و الوزارات و أحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستثمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.²

❖ مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل:

و تعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة الأولى و المرحلة التي ستأتي فيما بعد و في هذه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس و التلفون بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة الاعتماد على التلفون المتوفر في كافة الأماكن و المنازل و خدمته معقولة التكلفة يستفيد منه في الاستفسار عن الإجراءات و الأوراق و الشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سلس و سهل و دون أي مشاكل و بحيث أنه يستطيع استعمال الفاكس لإرسال و استقبال الأوراق أو الاستثمارات و غير ذلك،³

و في هذه المرحلة يكون قسم أكبر من الناس قد سمع أو جرب نمط الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع كبار التجار والإداريين و المتعاملين و القادرين في هذه المرحلة من إنجاز معاملاتهم عبر طريق الشبكة الإلكترونية لأن هذه المرحلة يكون عدد المستخدمين للإنترنت

¹ - عبد القادر عبان، مرجع سابق، ص 70.

² - فارس كريم، مرجع سابق، ص 54.

³ - فداء حامد، مرجع سابق، ص 244.

متوسط كما من الطبيعي أن تكون التعرف في هذه المرحلة أكثر كلفة من الهاتف و الفاكس لذلك فان الميسورين و ما فوق هم الأقدر على استعمال هذه التكنولوجيا.¹

❖ مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة:

وهي مرحلة تفعيل الأداء الإلكتروني ، فتصبح صفقات الزبائن كلها يمكن أن تتجزأ باستخدام الإنترنت، فالزبائن يمكن أن يحصلوا على كل ما هو ضروري عن المنتج، والأسعار والشحن... الخ، كما تتاح لهم فرصة الطلب حسب الحاجة والدفع من أجل الطلبية، وتعقب الشحن إلى أن يتم استلامها.

وفي هذه المرحلة يتم تطوير الشبكة الداخلية، وتصبح المؤسسة تعتمد أيضا على ما يسمى بالشبكة الخارجية (اكسترنات Extrant) ، والتي تربط المؤسسة بشركائها من موردين، وزبائن، و مساهمين ... وغيرهم، أي أنه في هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة، وتصبح كل نشاطات ومهام المؤسسة يمكن إنجازها بالاعتماد على التكنولوجيا المطلوبة، سواء عن طريق الإنترنت أو الإنترنت أو الإكسترنات.²

والملاحظ للمراحل الخاصة بالتحول للإدارة الإلكترونية التي يقدمها أصحاب هذا التوجه ، يجد أنها ركزت على خطة انتقال تساعد على اندماج المجتمع بشكل تدريجي ، لكي يكون هناك تقبل طوعي لاستراتيجية الإدارة الإلكترونية ، بما يؤدي إلى تخفيض شدة مقاومة التغيير التنظيمي ، التي تنتج غالبا عندما يكون هناك مشروع يتعلق بتحول جذري ، ومفاجئ في الأساليب الإدارية.³

¹ - مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص 95.

² - سناء رحمانى، مرجع سابق، ص 49.

³ - عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 21.

المطلب الثاني: آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

هنالك عدة آليات يتوجب توفرها للتوصل لإدارة إلكترونية ناجعة تؤدي إلى تحقيق أهدافها بصورة دائمة ومستمرة، لذلك سنتطرق في هذا المطلب إلى دراسة الآليات الفنية وذلك في الفرع الأول ، الآليات الإدارية في الفرع الثاني ، الآليات البشرية في الفرع الثالث .

الفرع الأول: الآليات الفنية (التقنية)

تتكون الإدارة الإلكترونية من الناحية الفنية من أربعة عناصر مترابطة وهي :

أولا - عتاد الحاسوب: HARD WORE

يضم كل المكونات المادية للحاسوب وما يتصل به من مختلف الطرفيات والأجهزة التي تؤدي وظائف متباينة متكاملة ضمن نظام المعلومات الخاص بالمؤسسة ، ويعتبر الحاسوب أهم هذه الأجهزة على الإطلاق من منطلق أنه أداة الربط وحلقة الوصل في البنية التحتية الإلكترونية لأي مؤسسة تسعى إلى تغيير نمط الإدارة نحو الإدارة الإلكترونية.¹ و يقصد بعتاد الحاسوب أيضا أجهزة الحاسوب وملحقاتها، ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما :

- توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.
- ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.²

ثانيا - البرمجيات: SOF WOR

تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى أنظمة برمجية ولكن يجب على المنظمات تطوير هذه الأنظمة من وقت لآخر تزامنا والتطورات الحاصلة في هذا المجال وما يتوافق والخدمات المقدمة من طرف المنظمات.

¹ - عبد القادر غزال، الإدارة الإلكترونية وحركية تداول المعلومات بالمؤسسة -دراسة حالة مؤسسات الاتصالات-،مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، العدد04، جويلية2013، ص138.

² - عمر يحيوي، الإدارة الإلكترونية كمسعى لترقية الخدمات العمومية في الجزائر،مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية،دراسات اقتصادية،جامعة زيان عاشور ،الجلفة، العدد37، أبريل2019، ص100.

ثالثا - شبكات الاتصال: COMMUNICATION NETWORK

لعل هذا العنصر يعتبر هو الأهم من الناحية الفنية فبدونه لا يوجد للإدارة الإلكترونية أو لأي مفهوم الكتروني موجود حاليا، وهي تتضمن مجموعة من الحاسبات تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها نقل وتبادل المعلومات فيما بينهم.¹ ومن أهم شبكات الاتصال:

- **شبكة الانترنت (Internet)** : وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم وترتبط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة. تمكن مستعمليها من الوصول الى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب.²
- **الشبكة الداخلية أو الانترانت (Intranet)** : هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للانترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة ، ويمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول اليها.
- **الشبكة الخارجية أو الاكسترنانت (Extranet)** : وهي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الانترانت.³
- وما يجب الإشارة إليه، هو أن شبكتي الإنترنت والإكسترنانت تستخدم تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمؤسسة إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية في بيئتها الداخلية، وفي إدارة علاقاتها مع بيئتها الخارجية ، ففي الوقت الذي تربط شبكة الإنترنت أوصال المؤسسة في الداخل فإن شبكة الإكسترنانت تستخدم لبناء روابط اتصالات إلكترونية مباشرة و فورية مع الزبائن من جهة والمجهزين من جهة أخرى.⁴

¹ - المكي دراجي و راشدة موساوي، مرجع سابق، ص28.

² - شريهان لخداري، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي-دراسة حالة:مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بسكرة، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015-2016، ص36.

³ - عصام محمد البحصي، تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال - دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، الجامعة الإسلامية، المجلد 14، العدد 01، غزة، فلسطين، يناير 2006 ، ص161-162.

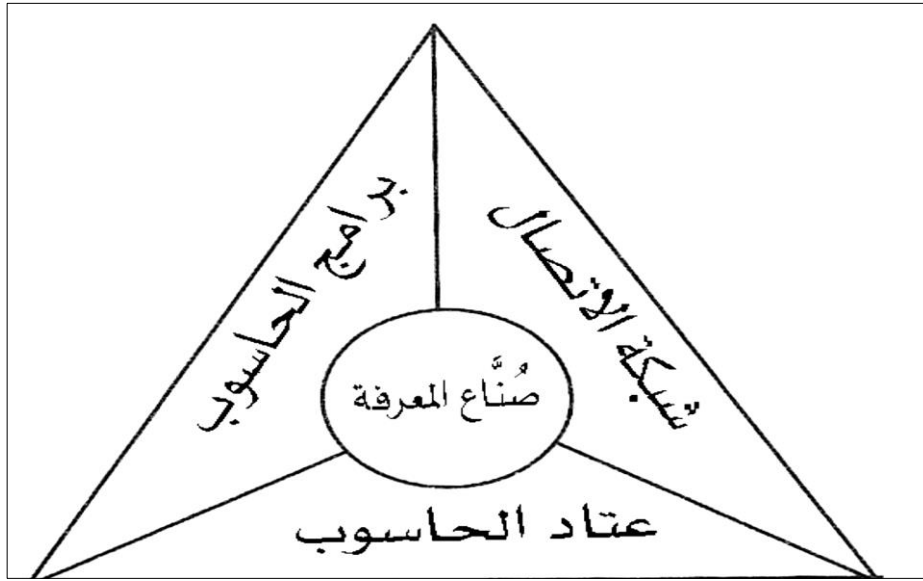
⁴ - ياسين سعد غالب، مرجع سابق، ص68-69.

رابعاً - صناع المعرفة:

وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية والمديرون والمحليون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة ، ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الادارة الالكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى.¹

ويجدر التأكيد على ضرورة وجود عنصر التكامل أثناء التأسيس الفعلي لنموذج الإدارة الإلكترونية، عن طريق إعطاء الأولوية لتكامل العمليات، التي تمثل وسيلة تتحدد من خلالها أنظمة معلومات، ومناهج العمل ، وهذا بهدف تجزئة المصالح مما يسمح للمستخدمين بالتوجه الى شباك واحد.²

شكل رقم (4) : الآليات الفنية للإدارة الإلكترونية.



المصدر : ياسين سعد غالب، مرجع سابق، ص 24.

¹ - ياسين سعد غالب، مرجع سابق، ص 25.

² - شريهان لخذاري، مرجع سابق، ص 30.

الفرع الثاني: الآليات الإدارية:

و تتطلب توافر مجموعة من العناصر أهمها:

- وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس : ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية، والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة .¹
- ويتطلب وضع استراتيجيات وخطط التأسيس للإدارة الإلكترونية عددا من الخطوات منها :
- تشكيل لجنة عليا تتولى وضع الاستراتيجية لمشروع الإدارة الإلكترونية.
- وضع الخطط الفرعية لمشروع الإدارة الإلكترونية.
- التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة الحوكمة.
- تحديد منافذ الإدارة الإلكترونية.²

ولكي يحظى إدخال الخطط حيز التنفيذ لابد من دعم وتأييد الإدارة العليا في التنظيم الإداري ، مع وضع تقديرات للاحتياجات والمخصصات المالية الكافية لإجراء التحول من الإدارة التقليدية على الإدارة الإلكترونية ، ويتطلب وضع استراتيجيات وخطط التأسيس وجود الرؤية الاستراتيجية ، حيث يحتاج تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى وجود رؤية استراتيجية مشتركة حول مشروع التحول للعمل الإلكتروني .³

- القيادة والدعم الإداري : من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله، كما أن التزام القيادة يعتبر أمرا ضروريا لدعم كل نقطة من نقاط استراتيجيات المؤسسة، كذلك متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطويره، كما أن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق

¹ - موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر)، مجلة الباحث، العدد 09، 2011، ص 90.

² - يوسف مسعدوي، مرجع سابق، ص 164.

³ - إيهاب خميس أحمد المير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، المملكة العربية السعودية، 2007، ص 26.

تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.¹

- **الهيكل التنظيمي:** أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الاتصالات.²
- ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.³
- تعليم وتدريب العاملين، توعية وتنقيف المتعاملين :** وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه " الإدارة الإلكترونية" بشكل سليم ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام " الإدارة الإلكترونية " وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضا بنفس الطريقة السابقة.⁴

ويمكن اتباع الخطوات التالية لتحقيق ذلك :

- إعداد وتهيئة المواطن قبل تطوير التقنيات.
- عقد الندوات والمحاضرات لجميع أفراد المجتمع.
- طرح برامج إعلامية لتنقيف المجتمع بالتعاملات الإلكترونية.

¹ - محمد لمين مراكشي و فيصل فقاير ، الإدارة الإلكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الابداع، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 2، المجلد 7، العدد 2017، ص 183.

² - موسى عبد الناصر و محمد قريشي، مرجع سابق، ص 90.

³ - إيهاب خميس أحمد المير، مرجع سابق، ص 30.

⁴ - محمد بن سعيد محمد العريشي، مرجع سابق، ص 66.

- تدريب وتأهيل الكفاءات البشرية الوطنية لمواجهة الطلب المتوقع على الكفاءات المتمكنة من تقنية المعلومات، والتي ستسهم بدورها في نشر المعرفة المعلوماتية بين أفراد المجتمع.¹

- **وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات:** أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقا لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة.

كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصادقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.² وفي الوقت نفسه تقترح التشريعات الجديدة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- إسباغ المشروعية على الأعمال الإلكترونية .
- ضرورة إلزام الجهات الحكومية وفقا لأداة تشريعية بأن تتحول إلى الشكل الإلكتروني .
- إضفاء الصفة الرسمية على مخرجات الحاسب الآلي وكافة وسائل التقنية الحديثة حتى يسهل الاعتماد عليها والتعامل بها في الجهات الرسمية .
- إعطاء مشروعية لإثبات الشخصية الإلكترونية برقم معين أو بحساب بنكي، وكذلك منح التوقيع الرقمي الذي يكون سريا من أجل حمايته من التزوير .
- وضع معايير ثابتة وشفافة لمختلف الإجراءات الحكومية من أجل وضع حد لتدخل المسؤول في تعبئة النماذج.³

¹ - أيهاب أحمد، مرجع سابق، ص33.

² - موسى عبد الناصر و محمد قريشي، مرجع سابق، ص91.

³ - بوشفيرات رضوان و بوعبدالله علي، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل خدمات الإدارة المحلية : دراسة حالة بلدية الشقيقة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -، 2017/2018، ص24.

الفرع الثالث: الآليات البشرية:

تتطلب الإدارة الإلكترونية وجود كوادر بشرية تمتلك القدرة على تشغيل أدوات الإدارة الإلكترونية ، ويرتبط ذلك بوجود فريق عمل متكامل و مؤهل تتوافر فيه سمات وإمكانيات خاصة ، فضلا عن وجود الشروط الأساسية في التعيين في الوظائف ، مثل الخبرة المعلوماتية التي تسهل وتكسب القدرة على العمل مع أحدث التطورات في مجال التقنية والتكنولوجيا المعلوماتية والرقمية . وقد أصبح الاهتمام بالعنصر البشري يتجاوز مرحلة الاختبار والتدريب إلى وجود مراكز أبحاث متخصصة تسهم في سد فجوة نقص المعلومات ، وذلك لقدرتها على إذكاء جيل مثقف يستند على بحوث مجال التقنية من أجل تسهيل عملية اتخاذ القرارات المناسبة.¹

لذلك يجب أن يكون الكادر البشري مؤهل ومصقول فنيا خلال الدورات التدريبية المناسبة وعلى اطلاع دائم على الحديث من مجاله حتى يصبح قادر على استخدام هذه التقنيات الحديثة والتعامل معها واستغلال إمكانياتها وقدراتها لمصلحة مؤسسته وبيئة عمله.

1- التحفيز على الابتكار والمبادرة بالأفكار والتعود على البحث عن المعلومة من خلال ما هو متاح.

2- قادرا على التعامل مع المواطنين، والتواصل معهم وتلبية استفساراتهم.²

¹ - بوشفيرات رضوان وبوعبدالله علي، مرجع سابق، ص24.

² - شهيناز بلجيج، مرجع سابق، ص19.

الفصل الثاني:

مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة بالجزائر

الفصل الثاني: مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة بالجزائر

لقد كان للتقنيات التكنولوجية الحديثة دورا بارزا في تطوير الأداء الإداري و التقليل من تكاليف و كذا زمن الخدمة المقدمة، و ذلك ما يشير بالضرورة إلى التحول من الإدارة الورقية أو بالأصح التقليدية إلى إدارة دون ورق ودون جهد و اقل تكلفة و هي الإدارة الإلكترونية، و لقد سعت الحكومة الجزائرية إلى ذلك بجملة من الإصلاحات في القوانين و التشريعات بما يخدم بنية التغيير و قد كانت على حد سواء في الإطار المركزي و اللامركزي، و كما مست هذه الإصلاحات عدة قطاعات كالضمان الاجتماعي، التعليم العالي و البحث العلمي، قطاع العدالة و وزارات الداخلية و الجماعات المحلية و هذين الأخيرين أخذوا حصة الأسد من جملة الإصلاحات الإدارية في الجزائر التي تسعى دائما لتحسين جودة الخدمة العمومية، لذلك سيتم التطرق في هذا الفصل إلى دور الادارة الالكترونية في قطاع العدالة بالجزائر وذلك في المبحث الأول ، دور الادارة الالكترونية في قطاع الداخلية و الجماعات المحلية بالجزائر وذلك في المبحث الثاني من هذا الفصل.

المبحث الأول : دور الادارة الالكترونية في قطاع العدالة بالجزائر

قطاع العدالة من بين القطاعات التي حازت على اهتمام الحكومة الجزائرية في مجال الإصلاح و الرقمنة و إدخال تقنيات الإعلام و الاتصال في أعمالها المختلفة سواء كان ذلك في المعاملات الداخلية للإدارة أو في المعاملات بينها و بين المواطنين. حيث تعرف عملية العصرية على مستوى قطاع العدالة على أنها: تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة و انجاز المعاملات الإدارية و التواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية، بواسطة استثمارات التطورات العلمية المذهلة في مجال تكنولوجيا الاتصال و المعلومات. لذلك سيتم التطرق في هذا المبحث إلى آليات عصرية قطاع العدالة بالجزائر وذلك في المطلب الأول، آثار تطبيق الادارة الالكترونية في قطاع العدالة بالجزائر وذلك في المطلب الثاني.

المطلب الأول :آليات عصرية قطاع العدالة بالجزائر

يهدف برنامج العصرية إلى الرقي بالعمل القضائي، و ذلك من خلال توفير كل الوسائل التقنية للقضاة و المحامين و مساعدي العدالة لأداء مهامهم على أكمل وجه و تقديم خدمة عمومية أفضل للمتقاضين، خدمة تراعي خصوصية و حساسية المعطيات القضائية و تستند إلى نصوص تشريعية تضمن لها الحجية القانونية، بالإضافة إلى وجود قيادة إدارية تعنى بمتابعة تقديم هذه الخدمة بصفة مستمرة و يمكن تلخيص هذه النقاط كما يلي:¹

الفرع الأول: الآلية التنظيمية.

1) تعريف بالمديرية العامة:

أولا _ تعريف و مهام المديرية العامة:

تتمثل هذه الآلية في المديرية العامة لعصرية العدالة، و تهدف للتكفل بإنجاز برنامج الإصلاح و الوصول إلى عدالة في متناول المواطن بأكثر فعالية و سرعة، و تمنح للقاضي و مختلف الشركاء محامين محضرين، و إدارات عمومية كل الوسائل التقنية لإتمام مهامهم

¹ امينة بواشري و بركاهم سالم، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (1999_2017)، المجلة العلمية لجامعة الجزائر 3، المجلد 06، العدد 11، جانفي 2018، ص207.

على أحسن وجه.¹ كما و تعكس هذه المديرية الإرادة الحقيقية لقيادة برنامج الإصلاح و عصرنه قطاع العدالة، و قد تمكنت المديرية من تحقيق جملة من النتائج تحسب لصالحها، حيث أخذت على عاتقها عصرنه النظام القضائي من حيث تنظيمه و سيره الداخلي و علاقاته مع المحيط الوطني و الدولي.²

(2) مهام المديرية العامة: و تكلف بهذه الصفة بما يلي :

- اقتراح الأعمال و الوسائل الضرورية من اجل ترقية تنظيم العدالة و عصرنتها و متابعة انجاز ذلك.
 - ضمان ضبط مقاييس الإجراءات و الوثائق و المستندات المستعملة في الجهات القضائية و في الإدارة.
 - ضمان ترقية استعمال أداة الإعلام الآلي و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.³
- ثانيا _ الهيكل التنظيمي للمديرية العامة:**

سميت بالمديرية المكلفة بعصرنه قطاع العدالة باعتبارها احد المديريات العامة التابعة للأمين العام ثم وزير العدل حافظ الاختتام. تتضمن هذه المديرية العامة من مديرية الاستشراف و التنظيم و التي بدورها تنقسم الى مديرية فرعية للاستشراف و مديرية فرعية للتنظيم ثم مديرية الاعلام الآلي و تكنولوجيات الاعلام و الاتصال التي تنقسم بدورها الى مديرية فرعية لأنظمة الاعلام الآلي و المديرية الفرعية لتطبيقات الاعلام الآلي.⁴

¹ امال قادري و ادريس خوجة نضيرة، جودة الخدمة القضائية و دورها في ارتقاء قطاع العدالة، مجلة الدراسات الحقوقية، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة سيدي بلعباس، المجلد 7، العدد 3، سبتمبر 2020، ص512.

² امينة بواشري و بركاهم سالم، مرجع سابق، ص207.

³ تنظيم الادارة المركزية لوزارة العدل، متاح على الموقع www.mjjustice.dz تم الاطلاع عليه في 2022/03/24 الساعة: 17:25.

⁴ الطيب بالواضح و الذهبي حليفة، الخدمات الالكترونية المتاحة في مجال عصرنه العدالة الجزائرية، مجلة الدراسات القانونية و السياسية، جامعة عمار ثلجي بالاغواط، المجلد 06، العدد 01، جانفي 2020، ص144.

ثالثا _ المراكز التابعة للمديرية العامة:

1- **مركز النداء:** استحداث مركز للنداء، بعنوان قطاع العدالة، قصد التكفل بانشغالات

المواطنين و المتقاضين و الرد على استفساراتهم ذات الصلة بالمجالين القضائي و القانوني، من خلال الرقم الاخضر (78-10)¹ و هو واجهة حيوية للمعلومات و مساهمة المواطن، و كذا قطب جامع لكفاءات العدالة الالكترونية، استحدث هذا المركز ليساعد بصفة جوهرية في سير نظام المعلومات على مستوى الجهات القضائية من خلال شبكة الانترنت لوزارة العدل.²

2- **مركز شخصنة الشريحة للإمضاء الالكتروني:** المركز الوطني لشخصنة الشريحة للإمضاء الالكتروني و الذي دخل الخدمة بداية من 13 سبتمبر 2014، حيث قام بإصدار و تزويد القضاة و النواب العامون و امناء الضبط عبر كامل التراب الوطني شرائح الكترونية مخصصة لتخزين الامضاء الالكتروني الشخصي لكل واحد فيهم و الذي يسمح بتوقيع و تسليم كل الوثائق التي يمكن ارسالها عن طريق الوسائط الالكترونية، كما يسمح بتبادل الوثائق الكترونيا بين الجهات القضائية و كل الجهات الاخرى ذات العلاقة.

3- **المقر الاحتياطي لأنظمة الاعلام الالي:** نظرا لطبيعة الخدمة العمومية لمرفق العدالة و حساسية المعطيات القضائية لارتباطها بالمصالح الخاصة بالمواطنين، فان حماية هذه الانظمة و السهر على السير الحسن و المستمر لها تعد ضرورة استراتيجية ملحة. وقد تم تحقيق ذلك، من خلال انشاء موقع احتياطي (Backup) لحماية مركز البيانات الاساسي (Center Data) التابع لوزارة العدل، حيث يسمح المقر الاحتياطي باستمرارية سير مجمل الخدمات التي يقدمها قطاع العدالة بصفة مستقلة تماما عن الموقع المركزي الاساسي، و ذلك في حالة وقوع (حوادث، كوارث

¹ وزارة العدل، عصرنة العدالة، متاح على الموقع www.mjjustice.dz تم الاطلاع 2022/03/24 على الساعة 17:28.

² سارة كرازدي و اسماعيل كرازدي، اليات و اجراءات استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في قطاع العدالة بالجزائر، مجلة الباحث للدراسات الاكاديمية، المجلد 08، العدد 01، 2021، ص 720.

طبيعية،...). عند الضرورة، يقوم الموقع الاحتياطي بإعادة مجمل النظام الى عمله بصفة فورية.¹

الفرع الثاني: الآلية التشريعية:

بعد التغير الكبير الذي مس المنظومة القضائية بعد دستور 1996، كان لابد العمل على تحسين الخدمة المقدمة من قبل مرفق العدالة، و على اعتبار الاهمية الاستراتيجية لهذا المرفق حيث عرف نقلة نوعية. لابد لنا في البداية ان نتعرف على الارضية التي مهدت لمشروع عصرنه و رقمنة قطاع العدالة الا و هي اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة.² و لقد تأسست هذه الاخيرة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 234/99 المؤرخ في 19 اكتوبر 1999 و المتضمن احداث اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة.³ و حدد المرسوم الرئاسي المذكور اعلاه اجل عمل هذه اللجنة ب 09 اشهر من تاريخ تنصيبها، و التي ينتهي عملها بتقرير ترفعه لرئيس الجمهورية⁴. مقرها الجزائر العاصمة تحت السلطة المباشرة لرئيس الجمهورية، و الذي عين اعضاؤها بموجب المرسوم الرئاسي 235-99.⁵

و تطبيقا لتوصيات هاته اللجنة صدر المرسوم التنفيذي رقم 411/02 المؤرخ في 26 نوفمبر 2002، و المتضمن انشاء لجنة تنشيط اصلاح العدالة و متابعتها، حيث نص على

¹ رابح الوافي، اثر استخدام الادارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية -قطاع العدالة نموذجاً-، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة المسيلة، سنة 2019، ص196.
² فاتح مزيتي، مظاهر رقمنة مرفق العدالة و اثرها على تحسين الخدمة العمومية للمتقاضين، مجلة بيليفيليا لدراسات المكتبات و المعلومات، جامعة عباس لغرور-خنشلة، العدد04، في 2019/12/31، ص 18-19.
³ المرسوم الرئاسي رقم 234-99 المؤرخ في 19 اكتوبر 1999، و المتضمن احداث اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة، الجريدة الرسمية عدد 74، الصادر في 20 اكتوبر 1999.
⁴ حمزة خضري و حمزة عشا، الإدارة الالكترونية و دورها في عصرنه قطاع العدالة بالجزائر، مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية و السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، المجلد 05، العدد 01، في 2020/06/30، ص 274.
⁵ المرسوم الرئاسي 235-99 المؤرخ في 19 اكتوبر 1999، المتضمن تعيين اعضاء اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة، الجريدة الرسمية عدد 74، الصادر في 20 اكتوبر 1999.

انشاء لجنة تحت سلطة وزير العدل حافظ الاختتام، و التي حضرت التدابير المكونة لإصلاح العدالة و متابعتها و تقييم الاعمال المنجزة.¹

و عملا بتوصيات اللجنة المنصبة لإصلاح العدالة سابقة الذكر، صدر المرسوم 04-333 المؤرخ في 24 اكتوبر 2004 و المتضمن اعادة تنظيم وزارة العدل، و الذي استحدث لأول مرة مديرية جديدة سميت بمديرية عصرنة العدالة.² و صدر المرسوم التنفيذي رقم 02-410 المتضمن تنظيم الادارة المركزية في وزارة العدل.³

على الرغم من كل ما سبق و ما صاحب ذلك من سعي لتطبيق مشروع الجزائر الالكترونية لسنة 2013، لم يظهر نص مشروع نص قانوني يمثل النص الاطار في مجال عصرنة العدالة الى غاية 2014، و ذلك في الجلسة الثامنة و العشرين للمجلس الشعبي الوطني المنعقدة يوم 28 ديسمبر 2014 التي تم فيها مناقشة مشروع قانون يتعلق بعصرنة العدالة، اين ثار النقاش حول هذا القانون بشأن المواد 09 و 10 و 12 و 15، اين كانت مركزة على الجانب الشكلي المتعلق بالصياغة اللغوية للمواد، بالإضافة للطابع الجوازي لأغلب مواد هذا القانون.⁴

كما صدر قانون رقم 03/15 مؤرخ في 2015/02/01 المتعلق بعصرنة العدالة.⁵ و يعتبر يعتبر هذا القانون الاطار العام و المرجع التشريعي الاساسي لعصرنة العدالة في الجزائر حيث تضمن هذا القانون 19 مادة مقسمة على خمسة فصول.⁶

الفصل الاول "احكام عامة" حددت الهدف من قانون عصرنة العدالة.

¹ المادتين 1 و 2 من المرسوم التنفيذي رقم 02-411 المؤرخ في 26 نوفمبر 2002، المتضمن انشاء لجنة تنشيط اصلاح العدالة و متابعتها، الجريدة الرسمية، عدد 80، الصادر في 4 ديسمبر 2002.

² المادة 5 من المرسوم التنفيذي 04-333 المؤرخ في 24 اكتوبر 2004، و المتضمن تنظيم الادارة المركزية لوزارة العدل، الجريدة الرسمية، 67، الصادرة في 24 اكتوبر 2004.

³ المرسوم التنفيذي رقم 02-410، المؤرخ في 21 رمضان عام 1423 الموافق 2002/11/26، المتضمن تنظيم الادارة المركزية بوزارة العدل، الجريدة الرسمية رقم 80، المؤرخة في 04 ديسمبر 2002.

⁴ حمزة خضري و حمزة عشاش، مرجع سابق، ص 274-275.

⁵ فاتح مزيتي، مرجع سابق، ص 19.

⁶ حمزة خضري و حمزة عشاش، مرجع سابق، ص 275.

الفصل الثاني "المنظومة المعلوماتية المركزية لوزارة العدل و الاشهاد على صحة الوثائق الالكترونية" : وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل للمعالجة الالية و الانية للمعطيات الشخصية لجمهور المواطنين خاصة فيما يتعلق بشهادة الجنسية و صحيفة السوابق القضائية مع ضمان الحماية التقنية لهذه المعطيات، و ادراج تقنية التصديق الالكتروني على الوثائق و المحررات القضائية التي تسلمها وزارة العدل و المؤسسات التابعة لها و الجهات القضائية.

الفصل الثالث "ارسال الوثائق و الاجراءات القضائية بالطريق الالكتروني" تبليغ و ارسال الوثائق و المحررات القضائية و المستندات بطريقة الكترونية و الاستغناء التدريجي عن الدعائم الورقية.

الفصل الرابع "استعمال المحادثة المرئية عن بعد اثناء الاجراءات القضائية"

الفصل الخامس "احكام جزائية" تجريم الاستعمال غير القانوني للتوقيع الالكتروني.¹

❖ الذي يهدف الى عصرنة سير قطاع العدالة من خلال:

- وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل.
 - ارسال الوثائق و المحررات القضائية بطريقة الكترونية.
 - استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الاجراءات القضائية.²
- و قد جاء القانون رقم 04/15 المؤرخ في اول فبراير سنة 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الالكترونيين.³ وقد سمح هاذين القانونين السابقين باستعمال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في مجال القضاء.⁴

و تجدر الشارة الى ان تسمية القانون الاطار او المرجع التي اطلقناها على القانون 03-15 المتعلق بعصرنة العدالة لم يكن عبثا، بدليل ان مجموعة القوانين المتعلقة بقطاع

¹ قانون 03-15، المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق ل 01 فبراير 2015، يتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 06، الصادرة بتاريخ الثلاثاء 20 ربيع الثاني عام 1436 الموافق ل 10 فبراير 2015، ص 4-6.

² المادة 01 من القانون 03-15، المرجع نفسه.

³ القانون 04/15 المؤرخ في اول فبراير 2015، و المحدد للقواعد العامة بالتوقيع و التصديق الالكترونيين، الجريدة الرسمية عدد 06، الصادرة في فبراير 2015.

⁴ امينة بواشري بركاهم سالم، مرجع سابق، ص 209.

العدالة و الصادر بعد هذا القانون ادرجت هذا القانون في مقتضياتها، لتكون احكامها فيما يتعلق بالاستعانة بالطرق الالكترونية متماشية مع ما جاء به القانون السابق الذكر و من بين هذه القوانين:

- تعد البصمة الوراثية من اهم الوسائل الحديثة للإثبات، بالنظر الى اهميتها في الاجراءات القضائية و اجراءات التعرف على الاشخاص المفقودين او مجهولي الهوية. و لقد حدد القانون رقم 03/16 المؤرخ في 2016/06/19 المتعلق باستعمال البصمة الوراثية في الاجراءات القضائية و التعرف على الاشخاص.¹
- القانون رقم 03-17 المؤرخ في 10 يناير 2018 الذي يعدل و يتم الامر رقم 20-70 و المتعلق بالحالة المدنية، اين نصت المادة 02 منه على امكانية ارسال طلبات تعويض تصحيح و ابطال و تعديل و تسجيل عقود الحالة المدنية، و طلبات تصحيح الاوامر و الاحكام القضائية الصادرة بشأنها بالطريق الالكتروني.²
- القانون رقم 07-18 المؤرخ في 10 يونيو 2018 و المتعلق بحماية الاشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، و الذي جاء تدعيما للقانون رقم 03-15 خاصة فيما يتعلق بمسالة الامن القانوني المتعلق بالمعلومات لكي يبدد المخاوف، و يضبط الاطار العام لحماية الاشخاص الطبيعيين من خطر التعدي على معلوماتهم الشخصية.³

الفرع الثالث: الالية التقنية:

ان ادخال التكنولوجيات الحديثة و استعمالها في قطاع العدالة تم بمراعاة خصوصية و حساسية بعض المعطيات و المعلومات التي تحكم مرفق العدالة في صلاحية حفظها او تسليمها او اصدارها و هو ما تم الحرص عليه باستعمال وسائل تقنية حديثة، تكفل اكبر قدر

¹ القانون 03/16 المؤرخ في 19 جوان 2016، و المتعلق باستعمال البصمة الوراثية في الاجراءات القضائية و التعرف على الاشخاص، الجريدة الرسمية، عدد 37، الصادرة في 22 جوان 2016.

² قانون رقم 03-17 المؤرخ في 10 يناير 2017 يعدل و يتم الامر رقم 20-70 المؤرخ في 19 فبراير 1970 و المتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية العدد 2، تاريخ 2017.

³ قانون رقم 07-18 المؤرخ في 10 يونيو 2018 يتعلق بحماية الاشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 34، بتاريخ 10 يونيو 2018.

من امن المعلومات، و اعلى مستوى من الاتقان من خلال ادخال انظمة معلوماتية على درجة عالية من الدقة تضمن امن المعلومات.¹

اولا _ الشبكة القطاعية لوزارة العدل:

1-تعريف الشبكة القطاعية لوزارة العدل: تم تفعيل و برمجة هذه الشبكة القطاعية لوزارة

العدل في سنة 2004 و ابتدئ العمل بها في 2006، هذه الشبكة عبارة عن قاعدة فنية للتوسع في التطبيقات المعلوماتية موجهة اساسا الى الاتصال لتسهيل العمل المشترك بين مختلف مصالح الجهات القضائية، و هي على درجة عالية من التحكم و السرعة في عملية ادخال و استرجاع المعلومة و تقديم الخدمة²، و قد تم الانطلاق في انجاز الشبكات المحلية على مستوى موقعين تجريبيين (مجلس قضاء الجزائر و وهران) في سنة 2004 ليتم تعميمها بجميع الجهات القضائية³، و في سنة 2006 تدعمت كل الجهات القضائية و كذا المؤسسات العقابية بشبكات محلية كما تم توسيع ربط هذه الشبكات المحلية الخاصة بالمحاكم، المجالس، المحكمة العليا، مجلس الدولة بالإدارة المركزية منذ بداية 2007 و اخيرا في اطار التعاون مع اللجنة الاوروبية تم الربط بشبكة موازية تسمى شبكة النجدة و تعمل بالأقمار الصناعية بتقنية **VSAT** موازة مع الشبكة الخطية و تسمح بالاتصال باي شخص كان من اي موقع للإدلاء بشهادته و انتهى المشروع 2009.

2-تطوير المنظومة المعلوماتية بالاعتماد على قواعد معطيات مركزية: و في اطار

التحسين المستمر لمرفق القضاء و تجسيدها لأحكام القانون رقم 03/15 المؤرخ في فيفري 2015 المتعلق بعصرنة العدالة تم اعادة هيكلة شبكة الاتصال القطاعية و ذلك من خلال الاعتماد و ارساء قواعد معطيات مركزية مع تعزيز الحماية لهذه القواعد و ذلك بهدف تطوير الانظمة المعلوماتية و لتعميم الاستفادة من خدمات قضائية نوعية عن بعد لفائدة المواطنين و المتقاضين و مختلف الشركاء

¹ امينة بواشري و سالم بركاهم، مرجع سابق، ص 209.

² امال قادري و ادريس خوجة نصيرة، مرجع سابق، ص 516.

³ فاتح مزيتي، مرجع سابق، ص 21.

- (محامين، محضرين قضائيين، إدارات عمومية...الخ) و من هذه القواعد المركزية¹:
- ❖ ارساء قاعدة معطيات مركزية خاصة بشهادة الجنسية وضعت حيز الخدمة في 20 جانفي 2014.
- ❖ ارساء قاعدة معطيات مركزية خاصة بصحيفة السوابق القضائية وضعت حيز الخدمة في 25 فيفري 2014.
- ❖ ارساء قاعدة معطيات مركزية خاصة بالأرشيف التاريخي.
- ❖ ارساء قاعدة معطيات خاصة بالأوامر بالقبض و الاخطارات بالكف عن البحث.
- ❖ انشاء تطبيقية مركزية للتسيير الالي لطلبات الحصول على الجنسية عن طريق التجنس.²

ثانيا _ انجاز ارضية خدمات الانترنت (ISP): تم تزويد قطاع العدالة منذ 2003 بممول ذو نوعية رفيعة للدخول الى الانترنت من اجل تلبية الاهداف الخاصة بالإدارة، و الهيئات القضائية، و كل المؤسسات المعنية و هو ما يسمح بالوصول للمعلومة لكل مواطني الدولة، كما تلبي الاهداف الخاصة بالإدارة و الهيئات القضائية و كل مؤسسة معنية، و تسمح له بإنشاء و تسيير ذاتي لاتصالاته الالكترونية، و تعمم الوصول الى المعلومة لكل موظفي العدالة.³ و تتضمن هذه الارضية :

1- موقع الكتروني خاص بوزارة العدل بعنوان www.mjjustice.dz : يشكل فضاء

اعلاميا متخصصا، موجهها لإعلام المواطنين بكل نشاطات وزارة العدل، و تنظيم القطاع و مهامه و الخدمات التي يقدمها لعامة الناس، و يحتوي ايضا على معلومات قانونية عامة من خلال منتدى الحوار، اضافة الى ذلك تم الانطلاق في انجاز مواقع خاصة بمختلف الجهات القضائية و المصالح التابعة لوزارة العدل.⁴

كما تم فتح عناوين بريد الكترونية على مستوى موقع الويب لوزارة العدل تتمثل في:

¹ امينة بواشري و بركاهم سالم، مرجع سابق، ص 210.

² نفس المرجع السابق، ص 210-211.

³ صبرينة بوبكر و حفيظة خماسية، دور الإدارة الالكترونية في تفعيل اداء الخدمة العمومية -قطاع العدالة نموذجا-، مجلة الباحث في العلوم القانونية و السياسية، العدد الثاني، 2019، ص 220.

⁴ فاتح مزيتي، مرجع سابق، ص 20.

- (a) البريد الالكتروني infocasier@mjustice.dz للإجابة على اسئلة المواطنين، بخصوص خدمة طلب و تلقي صحيفة السوابق القضائية رقم 3 عبر الانترنت.
- (b) البريد الالكتروني infonationalite@mjustice.dz للإجابة على اسئلة المواطنين، بخصوص خدمة طلب و تلقي شهادة الجنسية الجزائرية عبر الانترنت.
- (c) البريد الالكتروني contact@mjustice.dz للإجابة في وقت قياسي على اسئلة المواطنين المختلفة.¹

2-مواقع الواب للمجالس القضائية: بدأت الوزارة سنة 2005 بإنشاء المواقع الالكترونية

تدرجيا للجهات القضائية و المحكمة العليا و مجلس الدولة بالإضافة الى الديوان الوطني لمكافحة المخدرات و ادمانها و كذا مركز البحوث القانونية و القضائية و في سنة 2016 يوجد 47 موقع واب لمجلس قضائي ما عدا مجلس قضاء تيسمسيلت الذي تأخر تدشينه لغاية سنة 2017، و تتكفل هذه المواقع بتقديم معلومات حول نشاطات هذه المجالس القضائية.

و لقد استفادت جميع المجالس القضائية و المحاكم التابعة لها و جميع مديريات الادارة المركزية بعناوين الكترونية للاستفادة من خدمات البريد الالكتروني و عناوينها اخذت الشكل الاتي:²

@mjustice.dz اسم الجهة **القضائية-C**

ثالثا _ إنشاء بوابة القانون: تم انشاؤها في اواخر نوفمبر 2003 و التي تضع تحت تصرف المتخصصين في القانون كل الوثائق المتعلقة بالتشريع، التنظيم، الاجتهاد القضائي و الاتفاقيات و المعاهدات الدولية و هذا الموقع مزود بمحرك حسب الموضوع و امكانية النسخ على قرص مضغوط و قد انطلق العمل الفعلي لهذا الموقع بداية من جوان 2006.³

¹ رانيا هدار، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق و العلوم السياسية قسم العلوم السياسية، جامعة باتنة-01، 2017-2018، ص 205.

² امينة بواشري و بركاهم سالم، مرجع سابق، ص 213.

³ المكي دراجي و رشيدة موساوي ، مرجع سابق، ص 30.

المطلب الثاني: آثار تطبيق الادارة الالكترونية في قطاع العدالة بالجزائر

أسفر برنامج عصرنة العدالة عن تحولات ملموسة في القطاع، تحولات بدا القضاة والمتقاضين و مساعدى العدالة يلتمسون ثمارها و نتائجها، و أصبحت الخدمة القضائية تتسم بالسرعة و الفعالية و الشفافية و ذلك من خلال تطوير أنظمة آلية للتسيير الداخلي تساعد على اتخاذ القرارات و رسم الاستراتيجيات إلى جانب تطوير أنظمة أخرى تستهدف مباشرة تحسين الخدمة العمومية.¹ و عليه سنتناول في هذا المطلب انظمة الية تساهم مباشرة في تحسين الخدمة العمومية في الفرع الاول و انظمة الية في مجال التسيير الاداري و المساعدة على اتخاذ القرار و على رسم الاستراتيجيات في الفرع الثاني.

الفرع الاول: انجاز أنظمة آلية تساهم مباشرة في تحسين الخدمة العمومية:

سعت اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة منذ تنصيبها الى تشخيص اوضاع القطاع و اقتراح ما يجب اصلاحه لإرساء نظام قضائي يساهم في بناء دولة الحق و القانون و يسمح بتقريب العدالة من المواطن، و في هذا الاطار تم تطوير العديد من الانظمة المعلوماتية و الالية التي تهدف لتحسين و تمتين روابط الثقة بين الادارة و المواطن.²

1- نظام التسيير و المتابعة الالية للملف القضائي: تمكنت المديرية العامة لعصرنة

قطاع العدالة من استحداث ما يسمى التطبيقية او نظام متابعة الملفات القضائية الذي تم تعميمه على كافة المجالس و المحاكم القضائية و كذا المحكمة العليا و مجلس الدولة بحيث يهتم هذا النظام بمتابعة الملف القضائي من تاريخ الابداع الى غاية النطق النهائي بالحكم. و بالتالي يتمكن المواطن المعني او محاميه من الاطلاع على مال القضية عن طريق الدخول الى الشباك الالكتروني ثم ادخال الرمز السري للقضية المعنية التي تسلم الى المعني او محاميه³، ولقد توج هذا النظام الذي هو في تطور مستمر بتقديم العديد من الخدمات العمومية يمكن رصدها كما يلي:

¹ امينة بواشري و بركاهم سالم، مرجع سابق، ص 215.

² امينة بواشري و بركاهم سالم، المرجع نفسه، ص 218.

³ الطيب بالواضح و الذهبي خليفة ، مرجع سابق، ص 147.

- ❖ الشباك الالكتروني.
- ❖ مال الملف القضائي.
- ❖ التبليغ عبر SMS.¹

2- النظام الالي لصحيفة السوابق القضائية: وهو نظام يمكن من متابعة السوابق العدلية للمواطنين و تحيينها و الحصول على هذه الوثيقة من اي مكان عبر التراب الوطني و التي كانت تمنح فقط في محكمة مكان المولد او المسكن و يتم الاشراف على هذا النظام انطلاقا من المركز الوطني لصحيفة السوابق العدلية و الذي عرف النور بتاريخ 06 فيفري 2004 و الموصول بجميع الهيئات القضائية عبر كامل التراب الوطني، كما يمكن هذا النظام مختلف الإدارات العمومية من طلب صحيفة السوابق العدلية (رقم 02) من خلال البريد الالكتروني لوزارة العدل.²

3- نظام التسيير و المتابعة الالية لشريحة المحبوسين: يشكل نظام التسيير و المتابعة الالية لفئة المحبوسين اداة مهمة لرسم تنفيذ سياسة فعالة في مجال اعادة ادماج نزلاء المؤسسات العقابية، فهو يسمح بالتحكم في تسيير و متابعة وضعيات المساجين و توزيعهم حسب درجة الخطورة الاجرامية، و يمكن من تحديد مسار كل محبوس بداية من اسباب و ظروف حبسه و سلوكه اثناء فترة حبسه الى غاية اطلاق سراحه كما يساعد على التخطيط في انجاز مؤسسات عقابية جديدة تتماشى و المعايير المعتمدة عالميا. و قد عممت هذه التطبيقية على مستوى كل المؤسسات العقابية بعد تكوين ثمانمائة 800 عوناً من مختلف المؤسسات العقابية حول استعمالها.³

¹ امينة بواشري و بركاهم سالم، مرجع سابق، ص 218-219.

² محمد العيداني و يوسف زروق، مرجع سابق، ص 510.

³ فاتح مزيتي، مرجع سابق، ص 25.

- 4- **نظام تسيير الاوامر بالقبض:** يسمح هذا النظام باحترام الحقوق و الحريات الفردية للمواطنين و تقادي عمليات التوقيف التعسفية و غير المبررة، اذ يسمح هذا الاخير بتسيير و متابعة عملية النشر الالي و الانني الواسع للأوامر بالقبض و الاخطارات بالكف عن البحث ممضاة الكترونيا فور صدورهما، اضافة الى تمكين المصالح المختصة للضبطية القضائية من الاطلاع انيا على قاعدة المعطيات المركزية للأوامر بالقبض و الاخطارات بالكف عن البحث الصادرة عن كافة الجهات القضائية ممضاة الكترونيا.¹
- 5- **نظام تسيير الارشيف التاريخي:** هو نظام انجز من اجل الحفاظ على الذاكرة الوطنية و التكفل بأرشيف أولئك الذين رهنوا انفسهم ابان حرب التحرير المجيدة من اجل استقلال الجزائر، و كانوا محل اعتقال في سجون الاستعمار، فهو يسمح بتقديم خدمة مرفقية لهذه الشريحة او لذويها.²
- 6- **السوار الالكتروني:** بموجب القانون رقم 01/18، المؤرخ في 30 جانفي 2018، المتمم لقانون تنظيم السجون و اعادة الاندماج الاجتماعي للمحبوسين، تم اعتماد نظام المراقبة الالكترونية كآلية بديلة لتطبيق العقوبات السالبة للحرية و سيتم العمل على تعميمها على كامل التراب الوطني، و بالتالي المساهمة في ترشيد النفقات و تدعيم سياسة اعادة الاندماج الاجتماعي للمحبوسين.³
- و يشترط في هذه الحالة ان لا تتجاوز العقوبة مدة 03 سنوات او العقوبة المتبقية لا تتجاوز هذه المدة، و لا يمكن اتخاذ مقرر الوضع تحت المراقبة الالكترونية الا بموافقة المحكوم عليه او ممثله اذا كان قاصرا، و للاستفادة من نظام الوضع تحت المراقبة الالكترونية يجب توافر ما يلي:

¹ امينة بواشري و بركاهم سالم، مرجع سابق، ص 223-224.

² امينة بواشري و بركاهم سالم، المرجع نفسه، ص 224.

³ رابح الوافي، مرجع سابق، ص 202.

- ان يكون الحكم نهائيا.
- ان يثبت المعني مقر سكن او اقامة ثابتة.
- الا يضر حمل السوار بصحة المعني.
- ان يسدد المعني مبالغ الغرامات المحكوم بها عليه.¹

تبنّت وزارة العدل هذا النظام الذي تعتبر الجزائر الاولى عربيا و ثانية افريقيا بعد جنوب افريقيا الذي طبقته، اين شرعت محكمة تيبازة، الاحد 01 جانفي 2017 في تطبيق نظام الوضع تحت الرقابة الالكترونية بصفة رسمية باستعمال السوار الالكتروني، الذي سيعمم تدريجيا على المحاكم الابتدائية بمجلس قضاء تيبازة قبل تعميمه وطنيا.²

7- المحاكمة عن بعد: نظام جديد يعتمد على تقنية الصوت و الصورة داخل اروقة المحاكم، بفضل شبكة الالياف البصرية التي تم بها ربط كل المحاكم و المجالس و المؤسسات العقابية عبر التراب الوطني مما يسمح التحادث المرئي عن بعد في مجال التحقيقات القضائية، كسماع الاطراف و التحقيق معهم عن بعد، كما يمكن سماع المتهمين في مادة الجرح و المحبوسين في مؤسسات عقابية للتحقيق من اجل تنقلهم بالإضافة الى العديد من المزايا الاخرى.³

8- تقنية التصديق و التوقيع الالكتروني في المجال القضائي: في اطار استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المجال القضائي، بادرت وزارة العدل الى تجسيد مشروع ادماج تقنية التصديق و التوقيع الالكتروني كآلية جديدة في المجال القضائي، و هو الامر الذي جسده عمليا صدور القانون رقم 15-03 المؤرخ في 1 فيفري 2015، و المتعلق بعصرنة العدالة، و الذي بموجبه تم وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل.⁴

¹ فاتح مزيتي، مرجع سابق، ص 26.

² رانيا هدار، مرجع سابق، ص 211.

³ مفيدة مقورة، عصرنة قطاع العدالة في الجزائر : دراسة في الانجازات و تشخيص للمعوقات، مجلة ميلاف للبحوث و

الدراسات، المجلد 7، العدد 02، ديسمبر 2021، ص 74.

⁴ رانيا هدار، مرجع سابق، ص 206.

I. **التوقيع الالكتروني:** تتم هذه العملية بمنح وزارة العدل كل قاض و نائب عام و امين

ضبط شريحة الكترونية يخزن بها توقيعهم الخاص بطريقة مشفرة و هي مضمونة بواسطة لوحة التوقيع البيومتری للشريحة الالكترونية، و حفظ التوقيع لا يتم الا داخلها فلا يمكن حفظه خارجها مما يكفل حماية اضافية للتوقيع، كما ان المالك هو الوحيد الذي يحوز على البطاقة كاملة التي تحتوي على المفاتيح و الشهادة الالكترونية و توقيعها الخاص.¹

II. **التصديق الالكتروني:** قامت وزارة العدل بوضع تحت تصرف كافة الادارات و

المؤسسات العمومية واجهة و تطبيقية للمصادقة على صحة الوثائق القضائية الممضاة الكترونيا، و ذلك قصد التأكد عند الضرورة من مدى صحة المعلومات الواردة في الوثيقة الممضاة الكترونيا.²

9- **استعمال البصمة الوراثية في المجال القضائي:** تعد البصمة الوراثية من اهم الوسائل

الحديثة للإثبات، بالنظر الى اهميتها في الاجراءات القضائية و اجراءات التعرف على الاشخاص المفقودين او مجهولي الهوية³، تم بموجب القانون رقم 16-03، المؤرخ في 19 جوان 2016، المتعلق باستعمال البصمة الوراثية في الاجراءات القضائية و التعرف على الاشخاص، انشاء المصلحة المركزية للبصمات الوراثية، التي يديرها قاض و تساعده خلية تقنية.⁴

10- **آلية التصحيح الالكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية للجزائريين**

المولودين و المقيمين بالخارج: قامت وزارة العدل بوضع حيز الخدمة و بتاريخ 22 جوان 2016 الية جديدة بالتعاون و التنسيق مع وزارة الشؤون الخارجية لفائدة الجالية الجزائرية بالخارج، تمكن من التصحيح الالكتروني عن بعد للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية الممسوكة على مستوى الممثلات الدبلوماسية و القنصلية بالخارج و ذلك في اطار مواصلة تعميم استخدام تقنية الامضاء الالكتروني لفائدة الجالية الجزائرية بالخارج و بهدف تقريب

¹ امينة بواشري و بركاهم سالم، **مرجع سابق**، ص 227.

² امينة بواشري و بركاهم سالم، **المرجع نفسه**، ص 228.

³ فاتح مزيتي، **مرجع سابق**، ص 30.

⁴ رايح الوافي، **مرجع سابق**، ص 195.

الإدارة من المواطن و التخفيف من اعباء و تكاليف تنقل الجالية الجزائرية الى داخل الوطن و معالجة طلبات التصحيح في مدة زمنية قياسية.¹

بعد اصدار امر التصحيح موقعا الكترونيا، يرسل بصفة الية الى كل من:

✓ الممثلة القنصلية او الدبلوماسية، الممسوك على مستواها سجل الحالة المدنية محل اجراء التصحيح او القيد (لتنفيذ امر التصحيح).

✓ الممثلة القنصلية او الدبلوماسية محل ايداع الطلب (لتبليغ المعني).

✓ المصالح المختصة بوزارة الشؤون الخارجية) للتأشير على الاصل الثاني من السجل).²

و مجمل هذه الانظمة تعمل ضمن هيكل قاعدي اساسي يسمى الشبكة القطاعية لوزارة العدل و التي تعتبر دعامة اساسية في تسيير هذا القطاع و عصنة خدماته الهادفة لرعاية مصالح المواطن و حمايتها.³

الفرع الثاني - الانظمة الالية في مجال التسيير الاداري على اتخاذ القرار و على رسم الاستراتيجيات:

هي عبارة عن مجموعة من الانظمة التي تهدف الى المساعدة على اتخاذ القرارات، سواء فيما يخص اضافة اجهزة جديدة للقطاع او فيما يخص تنظيم الموارد البشرية للقطاع، وتزويد المواطن و المتقاضي بكل معلومة يحتاجها⁴، ومن اهم هذه الانظمة المساعدة على اتخاذ القرار لقطاع العدالة ما يلي:

1- **الجدول التحليلي:** يعتبر اداة مساعدة على اتخاذ القرار، فهو وسيلة للتنظيم العقلاني اذ يوفر في ان واحد مؤشرات تحليلية للتطورات الحاصلة في القطاع، و قراءة شاملة

¹ امينة بواشري و بركاهم سالم، مرجع سابق، ص 228-229.

² رابح الوافي، مرجع سابق، ص 198-199.

³ مريم زان، دور الحكومة الالكترونية في عصنة المرافق العمومية و تجويد خدماتها (نماذج قطاعية من مشروع الجزائر الالكترونية: الانجازات و التحديات)، مجلة البحوث السياسية و الادارية، جامعة زيان عاشور، المجلد 7، العدد 1، اكتوبر 2018، ص 60.

⁴ صبرينة بوبكر وحفيظة خماسية، مرجع سابق، ص 224.

لمختلف المعطيات المتعلقة بالهيكل القضائية و الوسائل المادية و غيرها، و قد شرع في تصميمه و انجازه في شهر ديسمبر سنة 2003 و استكملت الطبعة الاولى منه في شهر فبراير 2004.¹

بعد ان ادمجت قائمة الجرائم في هذا الجدول، عرفت التطبيقية تحيينا جذريا مكن من اعطاء احصائيات دقيقة لاسيما في المادة الجزائية، و ذلك بفضل إنشاء قاعدة معطيات مركزية خاصة بالاحصائيات.²

2- **الخريطة القضائية:** يهتم هذا المشروع اساسا بإنجاز اداة تساعد على اتخاذ قرار اعداد خريطة قضائية جديدة و تسيير تطوراتها يطمح الى اضافة عقلانية اكثر على سياسات انشاء جهات قضائية جديدة، تكوين و تعيين قضاة و ذلك اعتمادا على التشخيص المقدم من طرف الجدول التحليلي، كما يوفر معايير موضوعية لاتخاذ القرارات بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة SIG هذا البرنامج الذي بدا في جويلية 2004 و سيواصل انجازه بالتعاون مع اللجنة الاوروبية.³

3- **نظام تسيير الموارد البشرية لموظفي العدالة:** فهو يسمح بالانتقال من مرحلة الاعتماد على التوثيق و الكتابة الى مرحلة التسيير الالي. و في اطار مواصلة برنامج اصلاح و عصنة قطاع العدالة، من خلال الاستغلال الامثل لتكنولوجيات الاعلام و الاتصال، لاسيما في مجال ادارة و تسيير الموارد البشرية، قامت وزارة العدل بتجسيد مشروع البطاقة المهنية البيومترية.⁴

4- **نظام التسيير الالي لملفات مساعدي العدالة:** المقصود بمساعدي العدالة، المحامين و المحضرين القضائيين و الموثقين و لقد بدا تطبيق نظام التسيير الالي لمساعدي العدالة حيز التنفيذ و قد وفر لهم عدة خدمات ميسرة و مبسطة، بحيث يمكن للمحامين فتح

¹ سارة كرازي و اسماعيل كرازي، **مرجع سابق**، ص 718.

² امينة بواشري و بركاهم سالم، **مرجع سابق**، ص 216.

³ سارة كرازي و اسماعيل كرازي، **مرجع سابق**، ص 718.

⁴ فاتح مزيتي، **مرجع سابق**، ص 24.

حساب خاص بهم، يستطيع كل محام من خلاله البحث و الاطلاع على القضايا التي سبق له و ان تأسس فيها و كذلك تمكنه من تقنية استخراج الاحكام و القرارات بطريقة الية عن طريق هذا الحساب¹. يتضمن هذا النظام قاعدة معطيات تجمع اهم المعلومات المتعلقة بمساعي القضاء، بمختلف الاصناف².

المبحث الثاني: دور الادارة الالكترونية في قطاع الداخلية و الجماعات المحلية بالجزائر.

لقد تبنت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في الجزائر و بالتنسيق مع إدارتها الإقليمية عبر الوطن جملة من الإصلاحات و الإجراءات لعصرنة الإدارة في سبيل تقديم خدمة إدارية عالية المستوى للمواطن و التي بإمكانها تسريع تطبيق تقنية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في هذا الجزء المهم من الادارة العمومية في الجزائر باعتبارها تمثل الإدارة الأقرب للمواطن. و عليه سنتناول اهم الاجراءات و الانجازات التي تبنتها الادارة الوصية و الاجراءات التي هي قيد الدراسة و الانجاز، حيث قسمنا هذا المبحث لمطليين حيث تناولنا في المطلب الاول آليات متابعة و تقييم تطبيق الادارة الالكترونية بالجماعات المحلية في الجزائر ، أما المطلب الثاني تطرقنا فيه إلى اثر تطبيق الادارة الالكترونية بالجماعات المحلية في الجزائر.

المطلب الاول: اليات متابعة و تقييم تطبيق الادارة الالكترونية بالجماعات المحلية في الجزائر

ان اسناد مهمة تطوير الجماعات المحلية عن طريق تفعيل الرقمنة يعد امرا ضروريا، يقتضي ارفاقها بجملة من الاليات³، حيث سنتناول في هذا المطلب اهم الانجازات نذكر ما يلي:

¹ الطيب بلواضح والذهبي حليفة، مرجع سابق، ص 149.

² فاتح مزيتي، مرجع سابق، ص 25.

³ فوزية صادقي، الاستراتيجيات الرقمية لتحسين الخدمة العمومية (نموذج الجماعات المحلية)، مجلة الدراسات

الاعلامية ، المركز الديمقراطي العربي برلين، العدد السادس، فبراير 2019، ص 404.

الفرع الاول- رقمنة وثائق الحالة المدنية و انشاء السجل الوطني الالي للحالة المدنية:

شكلت وثائق الحالة المدنية محور اهتمام وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في اطار برنامجها لتطبيق الادارة الالكترونية على مستوى الجماعات الاقليمية، و ذلك على اعتبار قسم الحالة المدنية من اكثر الاقسام تداولاً من طرف المواطنين و يشهد يومياً الكثير من المعاملات، ما جعل العمل على تطوير كافة الخدمات التي يقدمها القسم و عصنة وثائق الحالة المدنية من اكثر المجالات التي شهدت اهتماماً خاصاً¹، و عليه تم استحداث في هذا المجال ما يلي:

❖ انشاء السجل الوطني الالي للحالة المدنية:

يعتبر السجل الوطني الالي للحالة المدنية من اهم الانجازات التي ساهمت في تحسين و تطوير عمل الادارة و تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة و نوعية، حيث يقوم هذا السجل بتجميع قاعدة بيانات كل البلديات 1541 المنتشرة على مستوى تراب الجمهورية و المتمثلة في صورة رقمية تحوي جميع المعطيات المحجوزة الخاصة بشهادة الميلاد الاصلية التي تتضمنها سجلات الحالة المدنية و يتم رفعها عن طريق الماسح الضوئي من طرف الاعوان المختصين التابعين للبلديات²، و هو الامر الذي نصت عليه المادة 25 من القانون 08-14 التي جاء فيها "يحدث لدى وزارة الداخلية و الجماعات المحلية الاقليمية سجل وطني آلي للحالة المدنية يرتبط بالبلديات و ملحقاتها الإدارية و كذا البعثات الدبلوماسية و الدوائر القنصلية"، و قد مكن هذا السجل من:

¹ جليلة ايمان حمدي و محمد ياسين بورايو، واقع الادارة الالكترونية و مساهمتها في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية، مجلة طبنة للدراسات العلمية الاكاديمية، المجلد 03، العدد 02، ديسمبر 2020، ص 340.

² احمد كمال قنون و مبارك نجاح، مشروع الادارة الالكترونية في الجماعات المحلية بالجزائر بين الواقع و المأمول، مجلة العلوم الانسانية جامعة خيضر محمد، بسكرة، المجلد 7، العدد 1، 2018، ص 512.

- I. تمكين المواطنين من استخراج كل وثائق الحالة المدنية التي تم تعديل مواصفاتها التقنية بصفة آنية من أي بلدية او ملحقة إدارية عبر الوطن دون ان يتكبد عناء التنقل.
 - II. تمكين الجالية الجزائرية المقيمة في الخارج من تقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12 مباشرة عبر الانترنت و الحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية او القنصلية المسجل فيها¹.
- و بعدها تم توسيع العمل بالسجل الوطني ليشمل عقود الزواج و الوفاة، حيث اصبح ابتداء من 03 سبتمبر 2014 باستطاعة المواطنين استخراج عقود الزواج و الوفاة من أية بلدية او ملحقة عبر التراب الوطني بواسطة السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.
- اما فيما 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 و تسليم الشهادات من قبل ضباط الحالة المدنية²، من خلال:

- انشاء قاعدة معطيات الحالة المدنية على مستوى كل ولاية.
- انشاء قاعدة معطيات الحالة المدنية على مستوى البلديات.
- الشبكة³.

➤ برمجيات نظام رقمنة الحالة المدنية:

تتمثل في 3 برمجيات على مستوى كل بلدية و تتمثل في:

- برنامج نقل الشهادات.
- برنامج تسليم الشهادات.
- برنامج التبليغ عن الاخطاء المحتملة⁴.

و قد تم تأمين هذه البرمجيات بأنظمة و تطبيقات حماية متعددة من اجل سلامة و حفظ المعلومات و البيانات من الاختراق و القرصنة من قبل اطراف غير معينين⁵.

¹ جلييلة ايمان حمدي و محمد ياسين بورايو، مرجع سابق، ص 340.

² توفيق رفاع و فائزة عدنان، الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية و الجماعات المحلية، المجلة الدولية للاداء الاقتصادي، جامعة امجد بوقرة، بومرداس، العدد 3، جوان 2019، ص 151.

³ احمد كمال قنون و مبارك نجاح، مرجع سابق، ص 512.

⁴ توفيق رفاع و فائزة عدنان، مرجع سابق، ص 152.

⁵ احمد كمال قنون و مبارك نجاح، مرجع سابق، ص 513.

❖ التصحيح الالكتروني للأخطاء الواردة بسجلات الحالة المدنية:

اتاحت هذه الخدمة للمواطنين تقديم طلبات التصحيح الالكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية و الوثائق المرفقة بها، عن بعد، دون عناء التنقل الى الجهة القضائية المختصة إذ يتم ايداع الطلب وفق احدى الطرق الاتية:

✓ ايداع طلب التصحيح على مستوى الممثلات الدبلوماسية او القنصلية بالخارج.

✓ تقديم طلب التصحيح عبر الانترنت.

✓ ايداع طلب التصحيح على مستوى اقرب محكمة.

✓ ايداع طلب التصحيح على مستوى اقرب بلدية.¹

وقد تميزت سنة 2015 بتسريع وتيرة عصرنه المؤسسات العمومية بهدف تحسين الخدمات و تقريبها من المواطن من خلال جملة من التدابير تمثلت خصوصا في:

_ صدور مرسوم تنفيذي في جويلية 2014 يتضمن اعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة

المدنية المتوفرة بالسجل الوطني الالي للحالة المدنية، قصد التخفيف من حجم الملفات و الاجراءات الادارية، و الزم هذا المرسوم الولايات و الدوائر و البلديات و الوزارات و الادارات العمومية التابعة لها بعدم الاشتراط مستقبلا من المواطن تقديم وثائق الحالة المدنية مثل مستخرجات من عقود الميلاد و الزواج و الوفاة، و ذلك بعد ربطها المباشر بالسجل الوطني الالي للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية².

الفرع الثاني - اعادة تأهيل المرافق العمومية للجماعات المحلية:

إن تأهيل الجماعات المحلية بشكل عام اصبح من ضمن اولويات الحكومات الدولية خاصة عقب الازمات المالية التي انفجرت مؤخرا و التي ادت الى تأزم الاوضاع الداخلية للدول، و يأتي تبني تكنولوجيا الاعلام و الاتصالات في الادارات المحلية احد اهم عوامل تأهيل و

¹ رابح الوافي، مرجع سابق، ص 198.

² فتيحة فرطاس، مرجع سابق، ص 319.

تطوير تلك الادارات¹، ان قطاع الداخلية و الجماعات المحلية يعمل في اطار تحفيز التنمية المحلية بكل ابعادها على اربع (04) مسائل هامة تتعلق الثلاثة الاولى منها بكل من ترقية الاستثمار الاقتصادي على المستوى المحلي، تحفيز الدور الاقتصادي للجماعات، اعادة النظر في نظام المالية و الجباية المحلية، في حين تم تحديد المسألة الرابعة "إعادة تأهيل و عصنة و تحسين خدمات المرافق العمومية الجوارية" و ذلك من خلال اتخاذ تدابير تنظيمية و قانونية جديدة ترمي الى معالجة مختلف النقائص المسجلة.²

الفرع الثالث - انشاء لجنة ولائية مكلفة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الادارية للجماعات المحلية:

و من بين اهم الاجراءات التي باشرتها وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية تنصيب على مستوى كل ولاية لجنة مكلفة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الادارية المحلية التابعة للقطاع.³

و يجب على اللجنة القيام بإرسال و بصفة دورية تقريرا شهريا مفصلا عن نشاطها الى الادارة المركزية و المتمثلة في وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية قبل العاشر من كل شهر كأقصى تقدير.⁴

الفرع الرابع - استحداث المرصد الوطني للمرفق العام:

قام المشرع في هذا في هذا الاطار باستحداث هيئة استشارية لدى الوزير المكلف بالداخلية و الجماعات المحلية تحت مسمى "المرصد الوطني للمرفق العام" و الذي نص في اطار

¹ نذير طرويباء، الإدارة الالكترونية كخطوة نحو تاهيل الادارة المحلية و بعث دورها التنموي في الجزائر، المؤتمر الدولي الخامس حول "دور الجماعات المحلية في ترقية الاستثمار"، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعرييج، افريل 2018، ص 9.

² سمية بهلول، دور الادارة الالكترونية في تفعيل اداء الجماعات الاقليمية في الجزائر، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم القانونية تخصص ادارة محلية، كلية الحقوق و العلوم السياسية قسم الحقوق، جامعة باتنة-1 - الحاج لخضر، 2017/2018، ص 128.

³ احمد كمال قنون و مبارك نجاح، مرجع سابق، ص 516.

⁴ التعليمات الوزارية رقم 1477 المؤرخة في 30 ديسمبر 2013 المتعلقة بإنشاء لجنة ولائية مكلفة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الادارية المحلية التابعة للقطاع.

النص القانوني المحدث له¹ انه " يكلف المرصد بالتشاور مع الدوائر الوزارية و المؤسسات المعنية الاخرى بتقييم اعمال تنفيذ السياسة الوطنية و الاشراف عليها في ميدان ترقية المرفق العام و الادارة و تطويرهما".²

اما فيما يتعلق بعصرنة المرفق العام، يكلف المرصد بدراسة و اقتراح كل تدبير من شأنه المساهمة في قيام الادارات و المؤسسات و الهيئات العمومية بتنفيذ برنامجها الخاص بعصرنة المرفق العام.³

الفرع الخامس - تسيير شبابيك الحالة المدنية و مصالح التنظيم العام:

يتعين على جميع اعوان شبابيك الحالة المدنية بالبلديات و مصلحة التنظيم العام بالدوائر و الولايات ان يكونوا من الاعوان المعروفين بكفاءتهم المهنية و انضباطهم و نزاهتهم في اداء الخدمة العمومية حيث يكونوا محل تقييم و متابعة مستمرة من طرف مسؤوليهم المباشرين مع ضرورة تنظيم دورات تكوينية للأعوان قصد اطلاعهم على المستجدات فيما يخص الجوانب القانونية و التنظيمية المتعلقة بمهامهم و وسائل الاتصال الحديثة⁴، ان تطبيق الادارة الالكترونية و ان كان يقلل من عدد الموظفين الذين تحتاجهم الادارة في سبيل قيامها بالمهام المناطة بها فانه في المقابل يرفع من مستوى الكفاءة المطلوبة و يفرض ضرورة الانتقال من شروط دنيا للتوظيف الى شروط عالية الكفاءة يستوجب من خلالها لينال الموظف وظيفة في اطار نظام الادارة الالكترونية ان يتمتع بكفاءات و قدرات عالية في مجال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و التعامل مع الحواسيب و الاجهزة الالكترونية⁵، لابد من وجود نشر للثقافة الالكترونية بين المواطنين و تعريفهم بتطبيقات الادارة الالكترونية و اهدافها و عوامل نجاحها

¹ من المرسوم الرئاسي 16-03 المؤرخ في 07 جانفي 2016 يتضمن انشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة

الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 02، الصادر في 13 جانفي 2016.

² المادة الثالثة(03) الفقرة الاولى من المرسوم الرئاسي 16-03، المرجع نفسه.

³ المادة 11 من المرسوم الرئاسي 16-03، المرجع نفسه.

⁴ احمد كمال قنون و مبارك نجاح، مرجع سابق، ص 515.

⁵ سمية بهلول، مرجع سابق، ص 141.

و قوانينها، و ذلك من خلال وسائل الاعلام المختلفة، و نشر الملصقات و اقامة المحاضرات و الندوات و غيرها، التي تسهل نجاح تنفيذ هذا المشروع.¹

الفرع السادس - الاستقبال و التكفل بشكاوي و طلبات المواطنين:

ان الجماعات الاقليمية عامة و الادارة المحلية خاصة و بحكم علاقتها المباشرة مع المواطنين تجد نفسها في كل مرة امام حتمية فتح المجال للمواطنين للمشاركة في العملية التنموية و صنع القرارات المحلية و الوطنية ذات الصلة المباشرة بمصالحهم و انشغالاتهم²، يتعين على جميع المسؤولين المحليين من الوالي، المدراء التنفيذيين للولاية، المصالح العمومية المحلية الرئيسية، رؤساء الدوائر و رؤساء المجالس الشعبية البلدية تنظيم يوم من ايام الاسبوع يتم فيه استقبال المواطنين من اجل تعزيز مصداقية المرافق العمومية الادارية³، و قصد وضع مخطط لعصرنة المرفق العام، كان لابد من تبسيط و تحسين الاجراءات الادارية من خلال التعليمات 298-2013* و التعليمات 321-2013** الخاصتين بتحسين استقبال المواطن و تبسيط و تحسين الاجراءات الادارية و التكفل الحقيقي بانشغالات و طعون المواطنين على مستوى الادارة المركزية و المديرات اللامركزية و الهيئات والمؤسسات تحت الوصاية⁴.

¹ حورية بن عودة، الإدارة الالكترونية و اثرها على مبادئ سير المرافق العامة، مجلة البحوث القانونية و السياسية، جامعة مولاي طاهر بسعيدة، العدد العاشر، جوان 2018، ص 89.

² سمية بهلول، مرجع سابق، ص 116.

³ التعليمات الوزارية رقم 1587 المؤرخة في 23 اكتوبر 2013 المتعلقة باستقبال المواطنين و التكفل بتظلماتهم و انشغالاتهم.

⁴ احمد عبد اللطيف بن عامر، عصرنة المرافق العمومية في الجزائر، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة و المالية، مخبر الصناعات التقليدية لجامعة الجزائر 3، المجلد 09، العدد 01، افريل 2020، ص 652.

• التعليمات 298-2013 الصادرة عن الوزير الاول المؤرخة في 23 ديسمبر 2013 المتعلقة بإصلاح الخدمة العمومية.

• التعليمات 321-2013 الصادرة عن الوزير الاول المؤرخة في 20 اكتوبر 2013 المتعلقة بإصلاح الخدمة العمومية، و المدعمة للتعليمات 298-2013.

و قصد ضمان التنسيق و الاشراف لنشاطات الرقابة و التوجيه، فقد تم انشاء منصب عالي "مكلف باستقبال و التوجيه في الاقليمية"¹ يتم تحديد شروط التعيين و الزيادات المترتبة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 11-334 المؤرخ في 20 سبتمبر 2011²، تكليف اطرار مؤهلة للتكفل ببرمجة عمليات الاستقبال و متابعة شكاوي و تظلمات المواطنين و التكفل بها بشكل جدي و فعال، و السهر على تحسين ظروف استقبال المواطنين.³

ان نجاح تطبيق الادارة الالكترونية يتوقف على رضا المواطنين المستفيدين من الخدمة و الذي بموجبه تنال الادارة ثقة المتعاملين معها و تحقق في اطاره رغباتهم⁴، و تجهيز مختلف مؤسساتها باليات الادارة الالكترونية، من اجل دفع حركية انجاز المهام الموكلة لمؤسسات الخدمة العامة، و تقريب المواطن و المؤسسات بالإدارة و الهيئات الرسمية، و الاسراع في الاستجابة لمختلف متطلبات المواطنين، و استقبال شكاويهم و الرد عليها في ظرف قياسي.⁵

المطلب الثاني: اثر تطبيق الادارة الالكترونية بالجماعات المحلية في الجزائر

تعتبر الاثار التي تترتب عن تطبيق الادارة الالكترونية على مستوى الجماعات الاقليمية، و التي تكون نتيجة مباشرة و حتمية لتحقيق الاهداف المرسومة لهذا التطبيق من اهم دوافع التحول الالكتروني الذي اتجهت نحوه دول العالم كافة خاصة على مستوى هيئاتها و مؤسساتها و ادارتها العمومية المحلية⁶، سنحاول في هذا المطلب تحديد اهم الانجازات التي تبنتها الادارة في مجال قطاع الداخلية و الجماعات المحلية المتمثلة في:

¹ المادة 100 من القانون الاساسي لمستخدمي ادارة الجماعات الاقليمية الصادر بموجب المرسوم التنفيذي رقم 11-334 المؤرخ في 20 سبتمبر 2011.

² المادة 96، المرجع نفسه.

³ المادة 92، المرجع نفسه.

⁴ سمية بهلول، مرجع سابق، ص 148.

⁵ عاشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية: تخصص الديمقراطية و الرشاد، كلية الحقوق و العلوم السياسية قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010/2009، ص 170.

⁶ سمية بهلول، مرجع سابق، ص 134.

الفرع الاول- جواز السفر البيومتري:

لقد اخذت هذه الوثيقة حصة الاسد من اهتمام وزارة الداخلية و الجماعات المحلية لما تعتريه من اهمية بالغة لدى المواطن، و خصصت له جانبا خاصا في موقعها الالكتروني <http://passeport.interieur.gov.dz/Ar> يختص في الطلب الالكتروني لجواز السفر، و يتضمن كل المعلومات اللازمة، من استمارة الطلب، الوثائق المطلوبة، معايير الصور اللازمة، و كذا امكانية متابعة مراحل الحصول على هذه الوثيقة المهمة.¹

لقد اصدرت وزارة الداخلية عدة قرارات نذكر منها:

1- قرار مؤرخ في ذي القعدة عام 1431 الموافق 2010/10/17 يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطني و جواز السفر البيومتري.

2- قرار مؤرخ في اول صفر عام 1433 الموافق 2012/12/26 يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الالكتروني.

حيث اعلنت الوزارة الداخلية و الجماعات المحلية في 2012/12/28 انطلاق اول المرحلة الاولى بإصدار جواز السفر البيومتري الالكتروني بداية 2012/12/10 على مستوى 45 دائرة بعواصم الولايات بالمقاطعة الادارية لحسين داي بالجزائر العاصمة و اعتبرت هذه الدوائر بمثابة نموذج للمشروع العملية و سوف تعمم هذه العملية²

يهدف مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومترين الى عصنة وثائق الهوية و السفر، و في ما يتعلق بجواز السفر الالكتروني البيومتري فهو وثيقة هوية سفر مؤمنة قابلة للقراءة اليا و يكون مطابقا للمعايير المملات من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.

¹ المكى دراجي و راشدة موساوي، مرجع سابق، ص 31.

² امال عقبي و شعيب محمد توفيق، مرجع سابق، ص 292.

و من جهتها اصدرت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرار وقعه الوزير يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومترين، و الجديد فيه انه بالإمكان تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الانترنت و ارسالها عن طريق البريد الالكتروني في خطوة مهمة لتجسيد مشروع الجزائر الالكترونية و تعميم استعمال الوسائط الالكترونية في المعاملات الادارية.¹

لقد تم تقليص مدة الحصول على جواز السفر البيومتري، و حددت مدة صلاحيته بعشر سنوات بدلا من خمس كما كان معمول به سابقا و بخمس سنوات بالنسبة للقصر الذين يقل سنهم عن تسع عشرة سنة، و يرجع هذا الاجراء الى تغير ملامح وجه الطفل القاصر، و لتجنب عناء تنقل المرضى و الاشخاص المسنين و ذوي الاحتياجات الخاصة الى مقر المصالح الادارية استحدثت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية في هذا الشأن و كسابقة اولى في القطاع فرقا تقنية مجهزة بحقائب بيومترية متنقلة، قصد تمكين هذه الفئات من القيام بإجراءات استصدار جواز السفر من اخذ البصمات و التوقيع الالكتروني و الصورة الرقمية من مقرات اقامتهم، و لقد صرح السيد بوعلام حسان مدير السندات و الوثائق المؤمنة بوزارة الداخلية انه تم استخراج 11.002.000 جواز سفر بيومتري من طرف طالبيه.²

الفرع الثاني - بطاقة التعريف الالكترونية البيومترية:

بطاقة التعريف الالكترونية البيومترية هي وثيقة مؤمنة تماما و ذات شكل اكثر مرونة، طبقا لآخر التطورات التكنولوجية في العالم، حيث تحتوي بالأخص على شريحة الكترونية و صورة رقمية، ستمكن الادارة على المدى القريب من امكانية ادخال خدمات الكترونية على الشبكة لفائدة المواطنين و المواطنين الجزائريين و بالأخص على مستوى الجماعات

¹ علي سايج جبور، الإدارة الالكترونية و دورها في تطوير اداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الالكترونية بالجزائر، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية المركز الجامعي تندوف، العدد 01، ديسمبر 2017، ص 17.

² احمد كمال قنون و مبارك نجاح، مرجع سابق، ص 519.

المحلية¹. هي عبارة عن وثيقة فردية تثبت هوية صاحبها، تم استحداثها بموجب المرسوم 126-67 و تسلم لكل مواطن جزائري بدون شرط السن، تحدد صلاحيتها بعشر سنوات

(10) للأشخاص البالغين و خمس (05) سنوات للأشخاص الذين يقل سنهم عن تسعة عشر سنة و تكون من نوع بيومتري الكتروني، و يتم تسليمها مرفقة برمز سري في ظرف مغلق يوضع تحت مسؤولية صاحب البطاقة او وليه الشرعي.²

لقد قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في الجزائر بإقرار جملة من الاجراءات و كذا التقنيات لتمكن الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و ذلك من خلال تطبيق الكتروني موحد تم وضعه من قبل وزارة الداخلية و الجماعات المحلية يمكن المواطن من القيام بإجراءات الحصول على هذه الوثيقة بداية من تحميل الاستمارة لطلب هذه الوثيقة ومتابعة مراحل معالجتها الى معرفة موعد استلامها عبر هذا التطبيق الالكتروني، بحيث يتم انتقال المواطن مرة واحدة على الاكثر الى مقرات البلدية لأخذ الصورة و كذا البصمات و هذا ما يقلل من الجهد و الوقت و يسهل العملية امام المواطن و الموظف على حد سواء.³

❖ **خدمة القراءة الالية لبطاقة التعريف الوطنية البيومترية الالكترونية:** و التي تتمثل في بوابة الكترونية عبر الانترنت، مصممة و مطورة من طرف مهندسي وزارة الداخلية، الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية، عبارة عن موقع يمكن مستعمليه من قراءة البيانات المخزنة في الشريحة الذكية لبطاقة التعريف الوطنية البيومترية الالكترونية هذه الخدمة الالكترونية ستسمح للإدارات العمومية او الخاصة و كذا المواطنين الحائزين على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية من القراءة الالكترونية لمعطيات البطاقة من بينها لقب الزوج للمرأة المتزوجة و العنوان وللاستعمال هذه الخدمة يجب التزود بالأجهزة التالية:

¹ رانيا هدار، مرجع سابق، ص 220.

² جلييلة ايمان حمدي و محمد ياسين بورايو، مرجع سابق، ص 342_343.

³ المكي دراجي و راشدة موساوي، مرجع سابق، ص 32.

جهاز كمبيوتر، اي قارئ الي للبطاقات الذكية ذي المواصفات القياسية (contactless)،
تطبيق التوصل مع البطاقات الذكية تحمل من موقع الوزارة.¹
التطبيق الذي اطلق مؤخرا و الذي يخص قراءة محتوى شريحة بطاقة التعريف الوطنية عبر
الانترنت و الذي دخل حيز الخدمة اذ تم تسجيل خلال يوم الثلاثاء 03 اكتوبر 2017
اكثر من 300 قراءة تمت عبر الانترنت، و فيما يخص عدد البطاقات البيومترية المستلمة
من طرف اصحابها فقد تجاوزت 5.800.000 بطاقة بيومترية مؤكدا في نفس الشأن انه
في ظرف اربع سنوات ستعمم البطاقات الوطنية البيومترية على كافة التراب الوطني و
المصالح القنصلية بالخارج.²

الفرع الثالث - التسجيل الالكتروني للحج:

و ضمن مزايا استخدامات الادارة الالكترونية، تمت لأول مرة في الجزائر، التسجيلات
الخاصة بقرعة الحج لموسم (1437 هجري/2016 ميلادي)، عبر موقع وزارة الداخلية و
الجماعات المحلية عن طريق الانترنت، و ستعقب عملية التسجيل الالكتروني في الموسم
الموالي القرعة الالكترونية عبر جميع البلديات. و قد تمت تسجيلات الراغبين في الحج، في
اول تجربة، عن طريق ملء استمارة المعلومات الشخصية التي وضعت في متناول كل
مواطن بالغ تجاوز عمره (19) سنة.³

شرعت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في عملية التسجيل الالكتروني للحج سنة
2016 و ذلك عبر كافة بلديات الوطن، و ساهم هذا الاجراء في تخفيف العبء على
المواطنين في التنقل و استخراج الوثائق و الانتظار في شبابيك البلدية⁴، و من المزايا الكبرى
لهذه العملية، انها جرت على مدار الساعة و خلال كل ايام الاسبوع، ما ادى الى تقليص

¹ توفيق رفاع و فائزة عدنان، مرجع سابق، ص 155.

² احمد كمال قنون و مبارك نجاح، مرجع سابق، ص 520.

³ قوي بوحنية و عبد المجيد رمضان، الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير اداء الجماعات المحلية بالجزائر، مجلة العلوم
القانونية و السياسية كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، المجلد الخامس، العدد الاول، 2016،
ص 19.

⁴ مسعود البلي و سارة اوجحيج، نحو رقمنة الادارة العمومية في الجزائر قطاعي التعليم و الجماعات المحلية نموذجا،
المجلة الجزائرية للأمن الانساني، المجلد 06، العدد 01، جانفي 2021، ص 900.

عدد المواطنين اما الشبابيك عكس السنوات الماضية، باعتبار ان التسجيل التقليدي لم يلغ، و تم ببلدية الاقامة او على مستوى اي بلدية اخرى من التراب الوطني بعنوان بلدية الاقامة، خلال ايام و ساعات العمل المعتادة.¹

الفرع الرابع - رخصة السياقة الالكترونية:

و كإجراء لتخفيف الاجراءات الادارية لفائدة المواطن فقد تم الغاء شهادة الكفاءة في ملفات تجديد رخصة السياقة بالنسبة للمواطنين الراغبين في تجديد رخصة السياقة عند تغيير مقر اقامتهم من ولاية الى اخرى²، اذ تم بتاريخ اول افريل 2018 اصدار اول رخصة سياقة بيومترية في الجزائر العاصمة ثم تعميم هذا الاجراء في كل قطر الجزائر قبل نهاية 2018.³

الفرع الخامس - انشاء السجل الوطني الالي لترقيم المركبات (البطاقة الرمادية):

هذا السجل الذي يمكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة انية دون تكبد عناء التنقل الى ولاية التسجيل هذه البطاقة الالكترونية بداية صدورها من 3 سبتمبر 2018⁴، الامر الذي مكنهم من استخراج بطاقة الترقيم في وقت وجيز و الحصول عليها من دون اجراءات معقدة، و سيتم الانتهاء في القريب العاجل من اعداد بطاقة الترقيم البيومترية الالكترونية و التي ستدخل حيز الخدمة حسب تصريحات وزير الداخلية و التي ستشكل تحولات عميقا من خلال التعامل مع معطيات الميدان و تداعياته، و تحتوي البطاقة الجديدة كل البيانات المتعلقة بصاحب المركبة و المسجلة في الشريحة الالكترونية الخاصة بالبطاقة، مما يسمح بتغيير عميق في نظام نقل ملكية العربية حي يستعمل المالك الجديد نفس البطاقة، اضافة الى نظام ترقيم المركبات سيعرف تغييرا حيث لن يكون هناك ترقيم الولايات و كذا سنة الوضع قيد السير، مما سيمكن من ترقيم العربات لدى الوكلاء مباشرة عند الترقيم الاولي و كل العمليات اللاحقة ستكون على مستوى البلديات دون تعقيد

¹ قوي بوحنية و عبد المجيد رمضان، مرجع سابق، ص 19_20.

² احمد كمال قنون و مبارك نجاح، مرجع سابق، ص 520.

³ مسعود البلي و سارة اوجحيج، مرجع سابق، ص 901.

⁴ نفس المرجع السابق، ص 901.

بيروقراطي، و من بين مميزات هذه البطاقة ستسمح من توفير البيانات اللازمة حول المراقبة التقنية للسيارة، سوابق التأمين، و متابعة استهلاك الوقود كلما دعت الحاجة الى ذلك.¹

الفرع السادس - مشروع المواطن الالكتروني:

قامت وزارة الداخلية و في اولى خطوات تجسيد نظام الادارة الالكترونية على مستوى الجماعات الاقليمية بإحداث رقم تعريفى وحيد و الذي يعتبر بمثابة بصمة الكترونية يستحيل تكرارها بين شخصين و يتم منحه للأشخاص الطبيعيين من جنسية جزائرية، و للرعايا الاجانب المولودين في الجزائر و القاطنين بها بصفة منتظمة، و قد نص المشرع ان يتم تسجيل هذا الرقم التعريفى الوحيد على جميع الوثائق الرسمية للهوية والتنقل و السفر للمواطنين الجزائريين²، حيث اطلقت في اخر سنة 2013 وزارة الداخلية مشروع المواطن الالكتروني لأول مرة في الجزائر، و الذي يختصر ارشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الادارية وفق نظام الكتروني يعمل على اصدار مختلف الوثائق مدة لا تتجاوز 30 ثانية، بالإضافة الى وضع رقم وطني لكل جزائري و جزائرية يحل محل كل الوثائق، و تقليص الوثائق الادارية المتعلقة بإصدار رخصة السياقة و جواز السفر و غيرها و الاكتفاء فقط ببطاقة التعريف الوطنية، التي ستكون بطاقة رقمية مدة صلاحيتها مدى الحياة، و يعد هذا الاجراء خطوة هامة في دخول الجزائر مجال الادارة الالكترونية³، و هذا ما يخفف من معاناة الجزائريين في استخراج الوثائق التي طالما كانت هاجسا يوميا لكل مواطن يقصد مصالح البلدية او الدائرة، اضافة الى تقليص الوثائق الادارية المتعلقة بملفات اصدار رخصة السياقة وجواز السفر دون اللجوء الى التحقيقات الامنية، و الاكتفاء فقط ببطاقة التعريف الوطنية كبطاقة رقمية تكون مدة صلاحيتها مدى الحياة، و الذي يكون عبارة مفتاح سري لاستخراج مختلف الوثائق، كما سيضمن مشروع رقمنة المواطن الاعتماد على بطاقة التعريف الوطنية بشكلها الالكتروني بدل الدفتر العائلي.⁴

¹ احمد كمال قنون و مبارك نجاح، مرجع سابق، ص 520_521.

² جلييلة ايمان حمدي و محمد ياسين بورايو، مرجع سابق، ص 341.

³ توفيق رفاع و فائزة عثمان، مرجع سابق، ص 155.

⁴ رانيا هدار، مرجع سابق، ص 220_221.

الفرع السابع - مشروع البلدية الالكترونية:

البلدية من اهم المؤسسات التي تتعاضد حاجتها يوما بعد يوم لتبني مفهوم الادارة الالكترونية، و ذلك بحكم علاقتها المباشرة بالمواطن، و هو ما يتطلب منها ضرورة العمل الجاد لإرساء معالم الادارة الالكترونية، التي اصبحت ضرورة حتمية في ظل التطورات التكنولوجية الحاصلة، و التي اضحى مختلف المواطنين على دراية و اطلاع عليها، من خلال توفير المتطلبات الضرورية لإنجاح هذا المشروع الالكتروني وتعظيم النتائج الايجابية المترتبة عنه¹، حيث اصبح من الصعب الحديث عن البلدية دون التنمية او عن هذه الاخيرة دون البلدية، و يدخل تحت صلاحيتها كما حددها مؤتمر الصومام كل الاعمال المدنية التي تتعلق بحياة و معيشة السكان و المواطنين بما في ذلك الارياف و القرى، و يعرفها القانون 99_08 انها الجماعة الاقليمية الاساسية و تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و تحدث بموجب قانون و للبلدية اقليم و اسم و مركز²، ان الرهان القادم يتمثل في تجسيد مشروع بلدية الكترونية الواعدة للوصول الى الحكومة الرشيدة و التنمية المحلية المستدامة، و لا يمكن لهذا الهدف ان يتحقق الا بوجود مؤسسات قوية تسييرها اطرار ذو كفاءة و متمكنة لترقية مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين و الوصول الى مستوى الدول المتطورة.³

¹ مسعود البلي و سارة اوجيح، مرجع سابق، ص 902.

² علي سايج جبور، مرجع سابق، ص 16.

³ احمد كمال قنون و مبارك نجاح، مرجع سابق، ص 521.

الخاتمة

الخاتمة:

في الختام و بعد دراستنا لموضوع دور الادارة الالكترونية في قطاعي العدالة و الجماعات المحلية بالجزائر يمكننا القول ان الادارة الالكترونية لم تعد مشروعا مستقبليا بل واقعا معاشا، و من خلال اعدادنا لهذه المذكرة استخلصنا مجموعة من النتائج و التوصيات المتمثلة على التوالي فيما يلي:

1. النتائج:

- ✓ تعتبر الادارة الالكترونية اسلوبا جديدا من اساليب العمل الاداري الذي يقوم على تقنيات التكنولوجية الحديثة.
- ✓ تعتبر المهارات البشرية المؤهلة من اهم مرتكزات نجاح تطبيقات الادارة الالكترونية.
- ✓ تم استحداث مجموعة من الاليات و هي الالية التنظيمية المتمثلة في المديرية العامة لعصرنة العدالة حيث تهدف للتكفل ببرنامج الاصلاح و الالية التشريعية لتدعيم برنامج الاصلاح كالقانون 03-15 المتعلق بعصرنة العدالة و هو القانون الذي يسمح باستعمال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في مجال القضاء و ايضا الالية التقنية كالشبكة القطاعية لوزارة العدل و المواقع الالكترونية... بهدف التكفل بحماية و امن المعطيات و المعلومات.
- ✓ من مظاهر عصرنة قطاع العدالة في الجزائر استحداث أنظمة الية تساهم مباشرة في تحسين الخدمة العمومية كنظام التسيير و المتابعة الالية للملف القضائي و النظام الالي لصحيفة السوابق القضائية... كما تم ادماج تقنية التصديق و التوقيع الالكتروني في المجال القضائي بغية تحسين و تمتين روابط الثقة بين الادارة و المواطن، و ايضا انجاز أنظمة الية تساعد على اتخاذ القرار و رسم الاستراتيجيات كالجدول التحليل و الخريطة القضائية... لتسهيل العمل الاداري و اتخاذ القرار بمرفق العدالة.

- ✓ تم اعتماد الجماعات المحلية على اليات لمتابعة و تقييم تطبيق الادارة الالكترونية كرقمنة الحالة المدنية و انشاء السجل الوطني الالي للحالة المدنية... و ايضا انشاء لجنة ولائية مكلفة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الادارية للجماعات المحلية.
- ✓ يعتبر جواز السفر و البطاقة الوطنية اليومترين من اهم نتائج و الانجازات التي تبنتها الادارة في مجال عصرة قطاع الجماعات المحلية.

II. التوصيات:

- ✓ توفير البنية التحتية للاتصالات لكي لا تكون عائق امام تنفيذ و تطبيق هذا المشروع المهم.
- ✓ الحرص على تدريب و تكوين الموظفين على تقنيات و اساليب الادارة الالكترونية.
- ✓ يجب شرح اليات العمل بالإدارة الالكترونية سواء بالنسبة للمستخدمين او طالبي الخدمة بطريقة سهلة و واضحة تتلاءم مع كامل فئات المجتمع.
- ✓ وجوب التزام المرافق العمومية المحلية بتقديم الخدمة العمومية وفق ما تنص عليه النصوص القانونية و اللوائح التشريعية ذات الصلة بالاستقبال، التوجه و الاعلام و الاتصال بالمواطنين.

قائمة المراجع

أولا - الكتب:

- 1- أحمد اسماعيل المعاني و أحمد يوسف عريقات و أسماء رشاد الصالح و ناصر محمد مسعود جرادات، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 2- حسين مصطفى هلالي وإيمان صالح حسن عبد الفتاح و ريم الألفي و غريب جبر غنام و محمد محمد الألفي، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، 2010.
- 3- عادل حrchوش المفرجي و أحمد علي صالح و بيداء ستار البياتي، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، الطبعة الأولى، المنطقة العربية للتنمية الإدارية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
- 4- عبد المعطي عساف، مبادئ الإدارة العامة، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 5- فداء حامد، الإدارة الإلكترونية الاسس النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 6- محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للنشر والتوزيع، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2013.
- 7- مزهر شعبان العاني و شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- 8- مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا-دمشق-جرمانا، 2011.

ثانيا - المقالات والبحوث العلمية:

- 1- احمد عبد اللطيف بن عامر، عصرنة المرافق العمومية في الجزائر، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة و المالية، مخبر الصناعات التقليدية لجامعة الجزائر 3، المجلد 09، العدد 01، افريل 2020.

- 2- أحمد كمال قنون و مبارك نجاح، مشروع الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية بالجزائر بين الواقع والمأمول، مجلة العلوم الانسانية جامعة خيضر محمد، بسكرة، المجلد 7، العدد 1، 2018.
- 3- أحمد لبقع و وهيبة عيشاوي، استراتيجية المورد البشري في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية -بحوث ودراسات، المجلد 06، العدد 09، 2018.
- 4- أمال عقبي و شعيب محمد توفيق، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية محليا، مجلة المفكر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 14، العدد 02، جوان 2019.
- 5- أمال قادري و ادريس خوجة نصيرة، جودة الخدمة القضائية و دورها في ارتقاء قطاع العدالة، مجلة الدراسات الحقوقية، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة سيدي بلعباس، المجلد 7، العدد 3، سبتمبر 2020.
- 6- امينة بواشري و بركاهم سالم، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (1999_2017)، المجلة العلمية لجامعة الجزائر 3، المجلد 06، العدد 11، جانفي 2018.
- 7- الطيب بلواضح و الذهبي حليفة، الخدمات الإلكترونية المتاحة في مجال عصرية العدالة الجزائرية، مجلة الدراسات القانونية و السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عمار ثلجي بالاغواط، المجلد 06، العدد 01 ، جانفي 2020.
- 8- المكي دراجي و راشدة موساوي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر-دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة- الداخلية والجماعات المحلية-، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، العدد 17، جانفي 2018.
- 9- توفيق رفاع و فائزة عدمان، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية و الجماعات المحلية، المجلة الدولية للاداء الاقتصادي، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، العدد 3، جوان 2019.

- 10- جلييلة إيمان حمدي و محمد ياسين بورايو ،واقع الإدارة الإلكترونية ومساهماتها في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية،مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية،المجلد 03،العدد 02 ، 2020.
- 11- حمزة خضري و حمزة عشاش، الإدارة الإلكترونية و دورها في عصرنة قطاع العدالة بالجزائر، مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية و السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، المجلد 05، العدد 01، 2020/06/30.
- 12- حورية بن عودة، الإدارة الإلكترونية و أثرها على مبادئ سير المرافق العامة، مجلة البحوث القانونية و السياسية، جامعة مولاي طاهر بسعيدة، العدد العاشر، جوان 2018.
- 13- رفيق بن مرسل، الإدارة الإلكترونية كحتمية للمتغيرات البيئية في الإدارة العامة الجزائرية، مجلة دراسات حول الجزائر والعالم، المجلد 1، العدد4،2016.
- 14- سارة كرازدي و اسماعيل كرازدي، اليات و اجراءات استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في قطاع العدالة بالجزائر، مجلة الباحث للدراسات الاكاديمية، المجلد 08، العدد01، 2021.
- 15- صبرينة بوبكر و حفيظة خماسية ،دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية- قطاع العدالة نموذجا-،مجلة الباحث في العلوم القانونية و السياسية،العدد الثاني،2019.
- 16- صفاء بورزقة وميلود قاسم،الإدارة الإلكترونية في النظامين المغربي والجزائري- دراسة مقارنة-،مجلة العلوم القانونية والسياسية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي،المجلد 12،العدد01،أفريل 2021.
- 17- عابد عبد الكريم غريسي و شريف محمد،دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية،المجلة الجزائرية للمالية العامة،العدد الثالث،ديسمبر 2013.
- 18- عبد القادر غزال،الإدارة الإلكترونية وحركية تداول المعلومات بالمؤسسة -دراسة حالة مؤسسات الاتصالات-،مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية،جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، العدد04، جويلية2013.
- 19- عصام محمد البحيصي، تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال - دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني، مجلة الجامعة

الإسلامية(سلسلة الدراسات الإنسانية)،الجامعة الإسلامية، المجلد14،العدد01
،غزة،فلسطين، يناير 2006.

20- علي بن موسى علي فقيهي،المبادئ الضابطة لسير المرافق العامة وعلاقتها بالإدارة
الإلكترونية في النظام السعودي،مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات
بالاسكندرية،المجلد09،العدد36.

21- علي سايج جبور، الإدارة الإلكترونية و دورها في تطوير اداء الجماعات المحلية
في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية المركز
الجامعي تندوف، العدد 01، ديسمبر 2017.

22- عمر يحيوي،الإدارة الإلكترونية كمسعى لترقية الخدمات العمومية في الجزائر،مجلة
الحقوق والعلوم الإنسانية،دراسات اقتصادية،جامعة زيان عاشور ،الجلفة، العدد37،
أفريل 2019.

23- فاتح مزيتي، مظاهر رقمنة مرفق العدالة و اثرها على تحسين الخدمة العمومية
للمتقاضين، مجلة بيليو فيلليا لدراسات المكتبات و المعلومات، جامعة عباس لغرور -
خنشلة، العدد04، في 2019/12/31.

24- فتيحة فرطاس،عصرية الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة
الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين،مجلة الاقتصاد الجديد،جامعة الجيلالي
بونعامة-خميس مليانة-،المجلد 02،العدد15،2016،ص 315.

25- فوزية صادقي، الاستراتيجيات الرقمية لتحسين الخدمة العمومية (نموذج الجماعات
المحلية)، مجلة الدراسات الاعلامية ، المركز الديمقراطي العربي برلين، العدد السادس،
فبراير 2019.

26- قوي بوحنية و عبد المجيد رمضان، الإدارة الإلكترونية كالية لتطوير اداء الجماعات
المحلية بالجزائر، مجلة العلوم القانونية و السياسية كلية الحقوق و العلوم السياسية،
جامعة قاصدي مرباح ورقلة، المجلد الخامس، العدد الاول، 2016.

27- محمد لمين مراكشي و فيصل فقاير ،الإدارة الإلكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة
العمومية في الجزائر،مجلة الابداع،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم
التسيير،جامعة البليدة 2،المجلد 7،العدد7 ، 2017.

- 28- مراد مهدي و نصيرة يحيوي ،الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية-دراسة حالة بريد الجزائر-، الآفاق للدراسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي تبسة، العدد، 03، 2017.
- 29- مريم زان، دور الحكومة الالكترونية في عصرنة المرافق العمومية و تجويد خدماتها (نماذج قطاعية من مشروع الجزائر الالكترونية: الانجازات و التحديات)، مجلة البحوث السياسية و الادارية، جامعة زيان عاشور، المجلد 7، العدد 1، اكتوبر 2018.
- 30- مسعود البلي و سارة اوجحيج، نحو رقمنة الادارة العمومية في الجزائر قطاعي التعليم و الجماعات المحلية نموذجا ، المجلة الجزائرية للأمن الانساني، المجلد 06، العدد 01، جانفي 2021.
- 31- مفيدة مقورة، عصرنة قطاع العدالة في الجزائر: دراسة في الانجازات و تشخيص للمعوقات، مجلة ميلاف للبحوث و الدراسات، المجلد 7، العدد 02، ديسمبر 2021.
- 32- مهدي هامل، دور الإدارة الالكترونية في جودة الخدمة العمومية وترشيدها بالإدارة المحلية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 7، العدد 3، ديسمبر 2020.
- 33- موسى عبد الناصر و محمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة -الجزائر)، مجلة الباحث، العدد 09، 2011.
- 34- نذير طروبيا، الادارة الالكترونية كخطوة نحو تاهيل الادارة المحلية و بعث دورها التنموي في الجزائر، المؤتمر الدولي الخامس حول "دور الجماعات المحلية في ترقية الاستثمار"، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعرييج، افريل 2018.
- 35- يوسف مسعداوي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر-دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات-، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثلجي بالاغواط، المجلد 5، العدد 1، جانفي 2014 .

ثالثا - المذكرات والأطروحات الجامعية:

- 1- إيهاب خميس أحمد المير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، المملكة العربية السعودية، 2007.
- 2- بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2015/2016.
- 3- بوشفيرات رضوان و بوعبدالله علي، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل خدمات الإدارة المحلية : دراسة حالة بلدية الشقفة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -، 2017/2018.
- 4- خليفة حواش، الإدارة الإلكترونية و دورها في تسهيل الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر حقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجلفة، 2016/2017.
- 5- رابح الوافي، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية-قطاع العدالة نموذجاً-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2018/2019.
- 6- رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه LMD في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 01، 2017/2018.
- 7- رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011.

- 8- ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الدراسات التربوية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2011.
- 9- سمية بهلول، دور الادارة الالكترونية في تفعيل اداء الجماعات الاقليمية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم القانونية تخصص ادارة محلية، كلية الحقوق و العلوم السياسية قسم الحقوق، جامعة باتنة-1- الحاج لخضر، 2018/2017.
- 10- سناء رحمانى، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة-دراسة حالة مؤسسة كوندور-برج بوعريج-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم الموضوع، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة-، الجزائر، 2017/2016.
- 11- شريهان لخذاري، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي-دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بسكرة، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016-2015.
- 12- شهيناز بلجيج، الإدارة الإلكترونية وترشيد الإدارة العامة- التجربة الجزائرية-، مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق، جامعة المسيلة، 2013/2012.
- 13- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري-قسنطينة-، 2010/2009.
- 14- عبد القادر عبان ، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر-دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة-، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر-بسكرة-، 2016/2015.
- 15- فارس كريم، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع لحكومة قطر، رسالة لنيل درجة الماجستير في إدارة الاعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008.

- 16- محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة - بنين -، بحث مقدم لإكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية، 2008.
- 17- مريم ساسي، الإدارة الإلكترونية - دراسة مقارنة - ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون العام ،جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة - كلية الحقوق والعلوم السياسية ، 2015 - 2016 .
- 18- وهيبة فراحي، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية-دراسة حالة بلدية البويرة-،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة أكلي محند اولحاج-البويرة، 2018/2019.
- 19- يوسف محمد يوسف أبو أمونه،واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية-قطاع غزة، قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.

رابعاً - النصوص القانونية:

- 1- القانون الاساسي لمستخدمي ادارة الجماعات الاقليمية الصادر بموجب المرسوم التنفيذي رقم 11-334 المؤرخ في 20 سبتمبر 2011.
- 2- القانون 15-03 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق ل 01 فبراير 2015، يتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 06، الصادرة بتاريخ الثلاثاء 20 ربيع الثاني عام 1436 الموافق ل 10 فبراير 2015.
- 3- القانون 04/15 المؤرخ في اول فبراير 2015، و المحدد للقواعد العامة بالتوقيع و التصديق الالكترونيين، الجريدة الرسمية عدد06، الصادرة في فبراير 2015.

- 4- القانون 03/16 المؤرخ في 19 جوان 2016، و المتعلق باستعمال البصمة الوراثية في الاجراءات القضائية و التعرف على الاشخاص، الجريدة الرسمية، عدد 37، الصادرة في 22 جوان 2016.
- 5- القانون رقم 03-17 المؤرخ في 10 يناير 2017 يعدل و يتم الامر رقم 20-70 المؤرخ في 19 فبراير 1970 و المتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية العدد 2، تاريخ 2017.
- 6- القانون رقم 07-18 المؤرخ في 10 يونيو 2018 يتعلق بحماية الاشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 34، بتاريخ 10 يونيو 2018.
- 7- المرسوم الرئاسي رقم 99-234 المؤرخ في 19 اكتوبر 1999، و المتضمن احداث اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة، الجريدة الرسمية عدد 74، الصادر في 20 اكتوبر 1999.
- 8- المرسوم الرئاسي 99-235 المؤرخ في 19 اكتوبر 1999، المتضمن تعيين اعضاء اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة، الجريدة الرسمية عدد 74، الصادر في 20 اكتوبر 1999.
- 9- المرسوم الرئاسي 16-03 المؤرخ في 07 جانفي 2016 يتضمن انشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 02، الصادر في 13 جانفي 2016.
- 10- المرسوم التنفيذي رقم 02-410، المؤرخ في 21 رمضان عام 1423 الموافق 2002/11/26، المتضمن تنظيم الادارة المركزية لوزارة العدل، الجريدة الرسمية رقم 80، المؤرخة في 04 ديسمبر 2002.
- 11- المرسوم التنفيذي رقم 02-411 المؤرخ في 26 نوفمبر 2002، المتضمن انشاء لجنة تنشيط اصلاح العدالة و متابعتها، الجريدة الرسمية، عدد 80، الصادر في 4 ديسمبر 2002.
- 12- المرسوم التنفيذي 04-333 المؤرخ في 24 اكتوبر 2004، و المتضمن تنظيم الادارة المركزية لوزارة العدل، الجريدة الرسمية 67، الصادرة في 24 اكتوبر 2004.

- 13- **التعليمية الوزارية رقم 1587 المؤرخة في 23 اكتوبر 2013** المتعلقة باستقبال المواطنين و التكفل بتظلماتهم و انشغالاتهم.
- 14- **التعليمية الوزارية رقم 1477 المؤرخة في 30 ديسمبر 2013** المتعلقة بإنشاء لجنة ولائية مكلفة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الادارية المحلية التابعة للقطاع.
- 15- **التعليمية 321-2013** الصادرة عن الوزير الاول المؤرخة في 20 اكتوبر 2013 المتعلقة بإصلاح الخدمة العمومية، و المدعمة للتعليمية 298-2013.
- 16- **التعليمية 298-2013** الصادرة عن الوزير الاول المؤرخة في 23 ديسمبر 2013 المتعلقة بإصلاح الخدمة العمومية.

خامسا - المواقع الالكترونية:

- 1-تنظيم الادارة المركزية لوزارة العدل، متاح على الموقع www.mjjustice.dz تم الاطلاع عليه في 2022/03/24 على الساعة: 17:25.
- 2-وزارة العدل، عصرنة العدالة، متاح على الموقع www.mjjustice.dz تم الاطلاع عليه في 2022/03/24 على الساعة 17:28.

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
16	أهم الفروقات بين التنظيم التقليدي والتنظيم الإلكتروني	01
19	أهم الفروقات بين الرقابة التقليدية والرقابة الإلكترونية	02

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية	7
02	مقارنة بين التخطيط التقليدي و الإلكتروني	15
03	الرقابة التقليدية و الإلكترونية	18
04	الآليات الفنية للإدارة الإلكترونية	28



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	البسمة
	آية قرآنية
	شكر وتقدير
	إهداء
أ - د	مقدمة
	الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية
02	تمهيد :
03	المبحث الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية
03	المطلب الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية و خصائصها.
10	المطلب الثاني : أهداف ووظائف الإدارة الإلكترونية
20	المبحث الثاني : تداعيات التحول إلى الإدارة الإلكترونية وآليات تطبيقها.
20	المطلب الأول : تداعيات وأسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية
26	المطلب الثاني: آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية
	الفصل الثاني : مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة بالجزائر
34	تمهيد :
35	المبحث الأول : دور الادارة الالكترونية في قطاع العدالة بالجزائر
35	المطلب الأول: آليات عصرنة قطاع العدالة بالجزائر
45	المطلب الثاني : آثار تطبيق الادارة الالكترونية في قطاع العدالة بالجزائر
52	المبحث الثاني : دور الادارة الالكترونية في قطاع الداخلية و الجماعات المحلية بالجزائر.
52	المطلب الأول : اليات متابعة و تقييم تطبيق الادارة الالكترونية بالجماعات المحلية في الجزائر
59	المطلب الثاني : اثر تطبيق الادارة الالكترونية بالجماعات المحلية في الجزائر
68	الخاتمة :
70	قائمة المراجع :
81	فهرس الجداول
82	فهرس الأشكال
83	فهرس المحتويات