الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم : الحقوق

ميدان الحقـــوق والعلوم السياسية
تخصص: إدارة الكترونية وخدمات رقمية

العنوان

دور الادارة الالكترونية في تحقيق التنمية الادارية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي تخصص إدارة الكترونية وخدمات رقمية

إعداد الطالبين

ديلمي فؤاد

نصري عيسى

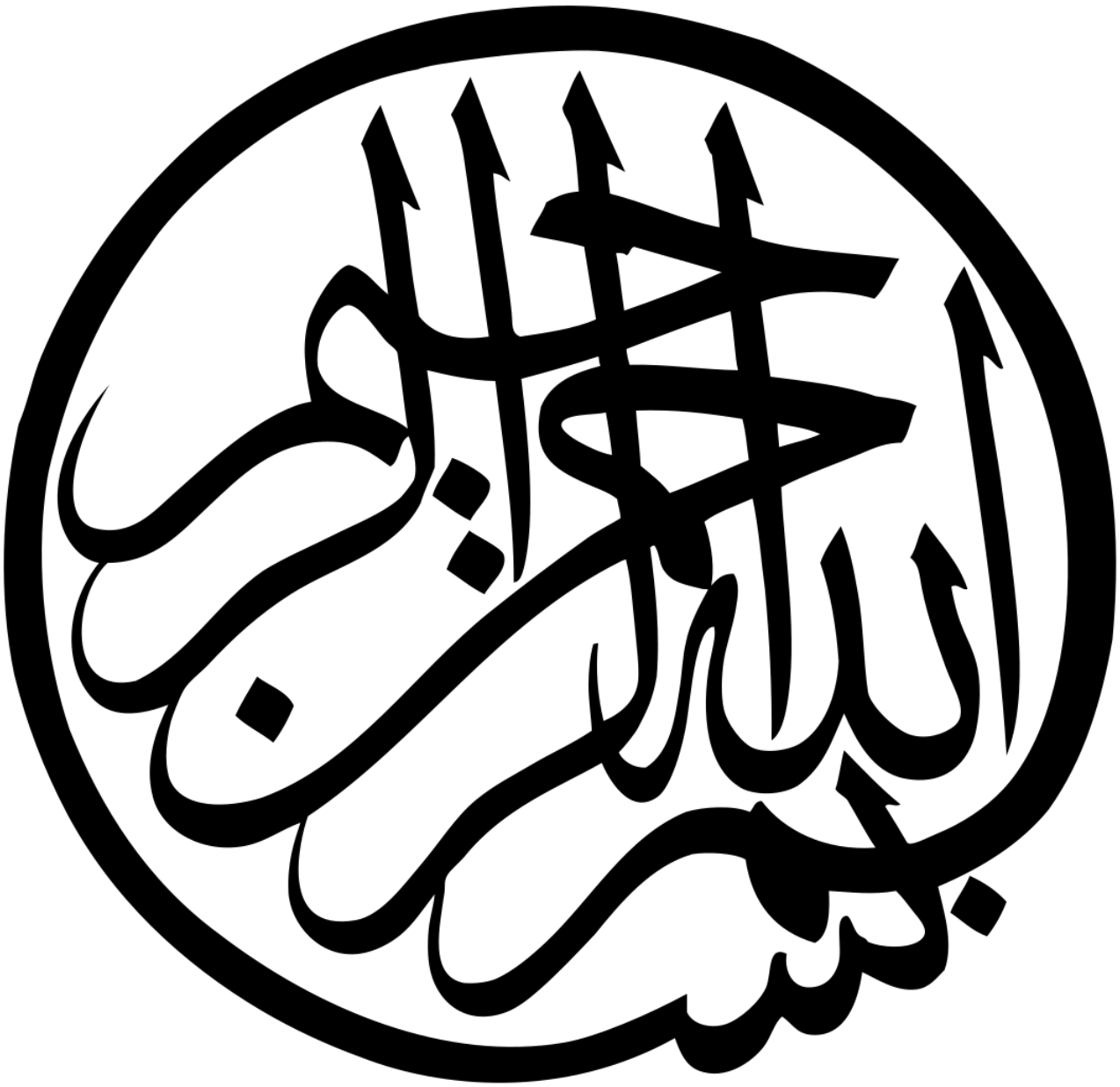
إشراف الأستاذ

د. بليل حكيم

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	المؤسسة الجامعية	الصفة
– د. هني عامر	جامعة المسيلة	رئيسا
– د. بليل حكيم	جامعة المسيلة	مشرفا ومقررا
– د. بوضياف الخير	جامعة المسيلة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2025/2024


بسم الله الرحمن الرحيم

* ملحق بالقرار رقم ....1082.... المؤرخ في ..... 27 ديسمبر 2020 .....
الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي

الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله،

السيد(ة): نجمي عبير الصفة: طالب، أستاذ، باحث ..... طالب .....

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم 200361815 الصادرة بتاريخ 25-04-2016 بسيدي عيسى

المسجل(ة) بكلية / معهد الحقوق والعلوم السياسية قسم حقوق ماستر 02

والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)،

عنوانها: دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق التنمية الإدارية

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

التاريخ: 2025.05.26

توقيع المعني (ة)

Scanné avec CamScanner

ملحق بالقرار رقم ....1082.... المؤرخ في ..... 27 ديسمبر 2020

الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي
الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله،

السيد(ة): دبلي مؤاد ..... الصفة: طالب، أستاذ، باحث طالب

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 208964439 والصادرة بتاريخ 07-03-2023

المسجل(ة) بكلية / معهد الحقوق والعلوم السياسية قسم الحقوق

والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)،

عنوانها: دور الإدارة المحلية في تحقيق التنمية المحلية

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

التاريخ: 2024/05/26

توقيع المعني (ة)

Scanné avec CamScanner

إهداء

قال الله تعالى:

﴿وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا﴾

[سورة الإسراء، الآية 23]

إلى من غرسا فيّ حب العلم، وسهرا على تربيتي، وتحمّلا من أجلي مشاق الحياة. . .

إلى من كانت دعواتهما سرّ توفيقي، وابتسامتهما طمأنينة لقلبي

إلى أمي الغالية، نبع الحنان، وسرّ الصبر والعطاء

وإلى أبي العزيز، سندي وفخري، ومعلمي الأول في معنى الرجولة والمسؤولية

أهدي لكما ثمرة سنوات من الكفاح، لحظات السهر والتعب، وثمار الجدّ والاجتهاد.

فأنتم النور الذي أضاء دربي، والدعاء الذي فتح لي أبواب التوفيق، والظلّ الذي احتميت به في كل مراحل حياتي.

أسأل الله أن يبارك فيكما، ويجزيكما عني خير الجزاء، ويرزقني برّكما ورضاكما ما حييت.

وإلى جميع أفراد عائلتي الأعزاء، الذين كانوا دومًا لي خير رفيق وسند

أهديكم هذا الإنجاز، راجيًا من الله أن يجمعنا دائمًا في دروب النجاح، ويجعل الفخر بكم متبادلًا كما كنتم دومًا فخرًا لي.

أسأل الله أن يبارك فيكم جميعًا، ويحفظكم، ويرزقني برّكم ورضاكم

شكر وتقدير

الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا العمل، والصلاة والسلام على سيدنا مُحَمَّد، وعلى آله وصحبه أجمعين

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى كل الأساتذة الأفاضل في كلية الحقوق – جامعة مُحَمَّد بوضياف بالمسيلة، الذين لم يبخلوا علينا بعلمهم وتوجيهاتهم القيمة طيلة مشوارنا الدراسي، فكانوا لنا خير سند ومصدر إلهام

كما أخص بالذكر أستاذي المشرف: [د. بليل حكيم]، على ما قدمه لي من دعم علمي وتوجيهات بناءة كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذه المذكرة

ولا يفوتني أن أعبّر عن بالغ التقدير لكل من ساهم في إنجاح هذه المرحلة من قريب أو بعيد، من أساتذة وإداريين وزملاء

فلكم مني كل الشكر والعرفان

قائمة المختصرات

الاختصار	الشرح
د.ب. ن	دون بلد النشر
ص	صفحة
ط	طبعة
ج.ر.ج.ج	الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية

مقدمة

مقدمة:

تُعدّ التنمية الإدارية مسارًا إصلاحيًا يستهدف إحداث تغييرات جوهرية في البُنى التنظيمية والسلوكيات الإدارية داخل الجهاز الإداري، بما يواكب المستجدات والتطورات البيئية المتسارعة. وقد حظيت هذه التنمية باهتمام واسع من قبل الباحثين والمختصين، نظراً لما تخلفه مظاهر الجمود والفساد الإداري من آثار سلبية على كفاءة الإدارة العامة، حيث يُنظر إلى التنمية الإدارية كأداة فعالة لمعالجة تلك الإشكالات، والانتقال بالإدارة من الأساليب التقليدية إلى أنماط أكثر حداثة وفعالية تقوم على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

في هذا السياق، ظهرت الإدارة الإلكترونية كأحد أبرز تجليات الفكر الإداري المعاصر، إذ مثلت استجابة حتمية لتحديات القرن الحادي والعشرين، معتمدة على الوسائل الإلكترونية المتقدمة التي مكّنت من تحويل العمل الإداري من شكله التقليدي البيروقراطي إلى نموذج رقمي أكثر مرونة وسرعة ودقة.

وبالنظر إلى الأهمية المتزايدة لهذه التحولات الرقمية، ووعيًا منها بضرورة مجاراة التطورات العالمية، سعت الجزائر بدورها إلى تبنّي نهج الإدارة الإلكترونية، إدراكًا للفوائد الكبرى التي تتيحها تقنيات الاتصال الحديثة في مجال تطوير المرفق العام. وقد تُرجمت هذه الجهود إلى مجموعة من الإصلاحات الإدارية المتعاقبة، كان أبرزها إطلاق برنامج الجزائر الإلكترونية (2008-2013)، الذي شكّل الانطلاقة الرسمية لتبني هذا النمط الإداري الجديد عبر مختلف القطاعات العمومية.

أهمية البحث:

تنبع أهمية هذا الموضوع من كونه يتناول أحد أبرز التحديات والرهانات التي تواجه الإدارة العمومية في العصر الحديث، والمتمثل في ضرورة الانتقال من الأساليب التقليدية في

التسيير إلى نماذج إدارية أكثر مرونة وكفاءة، وذلك من خلال اعتماد الإدارة الإلكترونية كأداة محورية للتحديث والإصلاح. فالإدارة الإلكترونية لم تعد خيارًا ترفيهيًا، بل أصبحت ضرورة حتمية تمليها التحولات التكنولوجية المتسارعة، وضغوطات المواطنين المتزايدة من أجل خدمات أسرع، أوضح، وأكثر شفافية.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والتنمية الإدارية، من خلال توضيح المفاهيم الأساسية المرتبطة بهما، وتحليل واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر. كما يسعى إلى إبراز دورها في تحسين الأداء الإداري وتقديم الخدمات العمومية بكفاءة وشفافية، مع الوقوف على التحديات التي تعيق هذا التحول، واقتراح سبل تدعيمه بما يُعزز من فعالية الجهاز الإداري ويساهم في تجاوز مظاهر البيروقراطية.

أسباب إختيار الموضوع:

جاء اختيار هذا الموضوع نتيجة الاهتمام المتزايد بدور التكنولوجيا في تطوير الإدارة العمومية، خاصة في ظل التحولات الرقمية التي يشهدها العالم، والتي باتت تفرض على الدول ضرورة تحديث أنظمتها الإدارية لمواكبة متطلبات الحوكمة الحديثة. كما أن الواقع الإداري في الجزائر لا يزال يواجه عدة تحديات، أبرزها البيروقراطية وضعف جودة الخدمات، ما يجعل من الإدارة الإلكترونية خيارًا استراتيجيًا للإصلاح والتحديث.

صعوبات البحث:

واجه هذا البحث جملة من الصعوبات، تمثلت أساسًا في ندرة الدراسات الميدانية والإحصائيات الرسمية الحديثة المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مما صعّب عملية التقييم الدقيق للواقع الإداري. كما شكل ضعف توثيق بعض التجارب الجزائرية في

هذا المجال تحديًا إضافيًا، إلى جانب تشعب المفاهيم المرتبطة بالإدارة والتنمية وتداخلها، الأمر الذي تطلّب جهدًا إضافيًا لضبط المصطلحات وتحليل الإطار النظري بدقة.

الإشكالية:

ومن أجل دراسة موضوعنا هذا وضعنا إشكالية إعتمدنا عليها في تحليل هذه الدراسة وقد كانت كما يلي:

ما دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز التنمية الإدارية في الجزائر؟

المنهج المعتمد:

من أجل الإجابة على الإشكالية ودراسة هذا الموضوع إعتمدنا فيه على المنهج الوصفي التحليلي وذلك للإلمام بمختلف المفاهيم المتعلقة بهذا الأخير وتحليل مختلف النصوص القانونية المتعلقة به.

خطة البحث:

كأي موضوع أو دراسة وقبل التطرق في مضمونه وضعنا خطة لتجسيد الدراسة وبعد الكثير من المحاولات لإيجاد خطة تبين درجة أهمية هذه الدراسة إعتمدنا على الخطة التالية:

الفصل الأول بعنوان: **الاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والتنمية الادارية**

وقد قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين معنونين كالتالي:

المبحث الأول: مفهوم الادارة الالكترونية

المبحث الثاني: التنمية الادارية وعلاقتها بالإدارة الالكترونية

أما الفصل الثاني فعنوانه: **اثر الادارة الالكترونية على تحقيق التنمية الادارية في الجزائر** وقد وضعنا فيه مبحثين معنونين كالتالي:

المبحث الأول: واقع الادارة الالكترونية في الجزائر

المبحث الثاني: دور الادارة الالكترونية في تحسين الاداء الاداري وتقديم الخدمات

الفصل الأول:

الاطار المفاهيمي للإدارة

الالكترونية والتنمية الإدارية

الفصل الأول:

-الاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والتنمية الإدارية-

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم نتيجة الثورة الرقمية والتقدم الهائل في تقنيات المعلومات والاتصالات، برزت الإدارة الإلكترونية كأحد المفاهيم الحديثة التي تعيد تشكيل بيئة العمل الإداري وتفتح آفاقًا جديدة أمام التنمية الإدارية ويعد الإطار المفاهيمي لكل من الإدارة الإلكترونية والتنمية الإدارية ضرورة لفهم العلاقة التكاملية بينهما، حيث تمثل الإدارة الإلكترونية أداة محورية في تحديث الإدارة العامة وتطوير أدائها.

وتقوم الإدارة الإلكترونية على استخدام الوسائل التكنولوجية في إنجاز المهام الإدارية وتقديم الخدمات بطرق أكثر كفاءة وفاعلية، مما ينعكس مباشرة على عملية التنمية الإدارية، التي تهدف إلى تحسين الهياكل والعمليات والكوادر الإدارية بما يواكب متطلبات العصر الحديث إن الجمع بين هذين المفهومين يفتح المجال أمام منظومات إدارية أكثر مرونة وابتكارًا، قادرة على مواجهة التحديات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات.

ومن هذا المنطلق، يتطلب تناول موضوع الإدارة الإلكترونية والتنمية الإدارية تحديد أبعادهما النظرية وتوضيح المفاهيم الأساسية المرتبطة بهما، وهو ما يشكّل المدخل الرئيس لفهم الأسس التي تقوم عليها العلاقة بين التحديث التقني والتحول الإداري من خلال هذا الفصل بالمباحث التالية:

المبحث الاول: مفهوم الادارة الالكترونية

المبحث الثاني: التنمية الادارية وعلاقتها بالإدارة الالكترونية

المبحث الاول:

مفهوم الادارة الالكترونية

يركز هذا المبحث على تناول الإدارة الإلكترونية من زاوية تحليلية شاملة، من خلال محاولة ضبط مختلف التعاريف التي وردت حولها في الأدبيات والدراسات المتخصصة، بهدف توضيح المفهوم بدقة كما يسعى إلى استعراض الخصائص الجوهرية التي تميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية، من حيث أساليب العمل، وطبيعة التفاعل بين مكونات المنظمة، والبيئة التقنية التي تعتمد عليها، ولا يقتصر هذا المبحث على الجانب المفاهيمي فقط، بل يتناول أيضًا الأهداف الأساسية التي تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيقها، سواء على مستوى تحسين الأداء المؤسسي، أو تعزيز فعالية اتخاذ القرار، أو رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة في بيئة تتسم بالتغير المستمر والتحديات المتزايدة.

وعليه، فإن هذا المبحث يمثل مدخلًا تمهيديًا لفهم الأسس النظرية للإدارة الإلكترونية، تمهيدًا للانتقال لاحقًا إلى دراسة علاقتها بالتنمية الإدارية وتطبيقاتها العملية في بيئات العمل المختلفة.

المطلب الاول: تعريف الادارة الالكترونية وأهميتها

سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف الإدارة الإلكترونية في الفرع الأول، وإلى أهميتها في الفرع الثاني كالتالي:

الفرع الأول: تعريف الإدارة الالكترونية.

قبل الشروع في تقديم تعريف دقيق لمفهوم الإدارة الإلكترونية، من الضروري الإشارة إلى حالة اللبس والخلط المفاهيمي التي تظهر أحيانًا في أذهان العامة وحتى لدى بعض الباحثين والمفكرين عند التمييز بين مفهومي "الإدارة الإلكترونية" و"الحكومة الإلكترونية" فقد أثار هذان المصطلحان جدلًا نظريًا واسعًا حول طبيعة العلاقة بينهما، وما إذا كانا يعبران عن مفهومات متمايزة أم أن أحدهما يمثل امتدادًا أو شقًا من الآخر. [1]

فمن جهة، يرى فريق من المفكرين والمتخصصين أن الإدارة الإلكترونية تختلف عن الحكومة الإلكترونية من حيث الجوهر والمضمون، حيث يؤكد هذا الفريق أن الإدارة الإلكترونية تشير إلى أساليب وتقنيات إدارة العمل باستخدام التكنولوجيا الحديثة داخل مختلف المؤسسات، سواء كانت حكومية أو خاصة، في حين أن الحكومة الإلكترونية تُعنى بتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين والمؤسسات من خلال الوسائط الإلكترونية وبالتالي، فإن الإدارة–بحسب هؤلاء– هي الإطار الأوسع، والحكومة ليست إلا أحد تطبيقاتها.

[1] رافيق بن مرسلي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر 2001–2011 مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية –كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري–تيزي وزو، الجزائر 2011، ص123.

في المقابل يذهب فريق آخر إلى أن الحكومة الإلكترونية تمثل المفهوم الأعم، بالنظر إلى أنها تشمل مختلف مجالات عمل الدولة وإداراتها وهيئاتها، وتستوعب ضمن بنيتها الإدارة الإلكترونية كأحد الأدوات التنفيذية التي تحقق من خلالها أهدافها الرقمية.[1]

أما الفريق الثالث، فيقع في نوع من الخلط بين المفهومين، حيث يستخدم مصطلحي "الإدارة الإلكترونية" و"الحكومة الإلكترونية" بشكل تبادلي، دون التمييز الدقيق بينهما، مما يؤدي إلى اضطراب في الفهم واختلاط في استخدام المصطلحات.

ووجود العديد من التعريفات لهذا المفهوم منها ما هو مبسط وما هو مركب وأكثر عمقاً، ولعل من أهم هذه التعريفات ما يلي:[2]

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها مجموعة من الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الأنترنت والاتصالات الإلكترونية، عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة، لتقدم الخدمات والمعاملات للأفراد والحصول على معلومات في شتى المجالات بيسر وسهولة.

ورغم حداثة المصطلح في الدول العربية إلا أنه توجد تعاريف كثيرة ومتنوعة من أهمها:

مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا.

تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها.

كما يقصد بيها تبادل الإعمال والمعلومات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلاً من الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى كالاتصال المباشر.

[1] حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية (المفاهيم–الخصائص–المتطلبات)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان 2011، ص 52،53.

[2] عبد السلام عبد اللاوي، الإدارة الالكترونية للخدمة العمومية في الجزائر–الواقع والمأمول، دار المتنبي للطباعة والنشر، الجزائر، 2023، ص12.

يمكن القول أن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تحول تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات وربط الإدارة العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها.[1]

كما وضع العلماء أكثر من تعريف للإدارة الإلكترونية منها:

الإدارة الإلكترونية منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف.

الإدارة الإلكترونية منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بوساطة التقنيات الرقمية الحديثة.

ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها استخدام شبكة الإنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة في منظمات الأعمال لتحقيق أهدافها.[2]

انطلاقًا مما سبق، يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها توظيف شبكة الإنترنت وشبكات الأعمال في تنفيذ المهام الإدارية داخل منظمات الأعمال، بهدف تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

الفرع الثاني: أهمية الإدارة الالكترونية

تنبع أهمية الإدارة الإلكترونية من قدرتها على مواكبة التطورات المتسارعة في مجال تقنيات ونظم المعلومات، في ظل ما يشهده العالم من ثورة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

[1] ياسين سعد غالب، الإدارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان (الأردن)، 2010 ص27.

[2] أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الالكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص22.

فهي تمثل استجابة فعّالة للتحديات التي يفرضها القرن الحادي والعشرون، بما في ذلك العولمة، والفضاء الرقمي، واقتصاد المعرفة، وثورة الإنترنت[1].

وأشار طارق عبد الرؤوف إلى أن أهمية الإدارة الإلكترونية تتلخص بما يلي:

تحسين كفاءة الأداء واتخاذ القرار: من خلال إتاحة البيانات والمعلومات بسهولة على الشبكات الداخلية وتوفيرها بأقل جهد عبر أدوات البحث الإلكتروني المتاحة.

تعزيز مرونة العمل: حيث تتيح الإدارة الإلكترونية للموظفين إمكانية الوصول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان، مما يسمح بإنجاز المهام في الأوقات والأماكن التي تناسبهم، مما يعني أن المكتب لم يعد محصورًا بموقع جغرافي معين.

تسهيل الاجتماعات عن بُعد: من خلال استخدام تقنيات المؤتمرات المرئية، مما يسهم في التواصل الفعّال بين الإدارات المختلفة مهما تباعدت جغرافيًا.

تسريع تداول المعلومات الإدارية: وسهولة إيصال التعليمات والمعاملات للموظفين والعملاء والمراجعين بطريقة مباشرة وسريعة.

تبسيط إجراءات التعامل مع المراجعين: من خلال وجود جهة واحدة تتولى إنجاز المعاملات نيابة عن بقية الأقسام، مما يقلل من التعقيد والبيروقراطية.

تحقيق الأمان والحفاظ على البيانات: عبر إمكانيات النسخ الاحتياطي والتخزين في مواقع خارجية، ضمن ما يعرف بخطط التحوط ضد الكوارث الطبيعية أو الطارئة.

دعم مزايا تنافسية للمنظمات: وتشمل هذه المزايا خفض تكاليف التشغيل، وزيادة ربحية المؤسسة، وتوسيع نطاق الأسواق، وتوجيه الإنتاج بما يتوافق مع رغبات العملاء، بالإضافة

[1] ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص28.

إلى رفع جودة المنتجات وتعزيز قدرة المؤسسة على المنافسة، وتجنب المخاطر المرتبطة بالتعاملات الورقية.[1]

وفي ذات السياق، يؤكد أحمد محمد غنيم أن أهمية الإدارة الإلكترونية تتجلى في عدة محاور رئيسية، منها:[2]

الارتقاء بمستوى أداء المنظمة: إذ تسهم الإدارة الإلكترونية في تبسيط إجراءات تقديم الخدمات، وتحقيق الشفافية من خلال توفير البيانات والمعلومات بسهولة للجهات المعنية.

تحسين قنوات التواصل مع الجمهور: من خلال عرض نماذج وإجراءات الخدمات بصورة واضحة تسهّل التعامل مع الموظفين، وفتح آفاق جديدة للتفاعل بين الإدارة والمستفيدين، مما يقلل من المعوقات ويزيد من فعالية الأداء.

تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة العائدات: حيث تتحول المنظمات من الهياكل التقليدية كثيفة العمالة والمعقدة إلى نماذج إلكترونية مرنة تعتمد على عدد أقل من الموظفين ولا ترتبط بموقع جغرافي محدد، ما يؤدي إلى تخفيض التكاليف من حيث الوقت والمصاريف التشغيلية.

المطلب الثاني: خصائص واهداف الادارة الالكترونية

بعد أن أصبحت التكنولوجيا الرقمية عنصرًا لا غنى عنه في مختلف مجالات الحياة، فرضت نفسها أيضًا على المجال الإداري، مما أدى إلى بروز الإدارة الإلكترونية كبديل عصري وفعّال عن النموذج الإداري التقليدي. فليست الإدارة الإلكترونية مجرد تحول في الأدوات والوسائل، بل هي نقلة نوعية في طريقة التفكير والتنظيم والإنتاج الإداري.

[1] عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الالكترونية، مصر، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007، ص35.

[2] احمد محمد غنيم، الإدارة الالكترونية أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2004، ص46.

ومن أجل فهم طبيعة هذا التحول، لا يكفي تعريف الإدارة الإلكترونية فقط، بل لا بد من الوقوف على خصائصها المميزة التي تميزها عن الإدارة التقليدية، وكذا أهدافها الاستراتيجية التي تسعى إلى تحقيقها، سواء على مستوى تحسين الخدمة، أو تعزيز الكفاءة، أو تحقيق الشفافية والفعالية في الأداء.

الفرع الأول: خصائص الإدارة الالكترونية

تتسم الإدارة الإلكترونية بعدد من الخصائص التي تنعكس آثارها الإيجابية على مختلف أطراف العملية الإدارية، سواء على مستوى المنظمة، أو المتعاملين معها، أو العاملين فيها. ويمكن توضيح أبرز هذه الخصائص على النحو التالي:

أولاً: خصائص الإدارة الإلكترونية على مستوى المنظمة:

- توحيد إدارة ومتابعة مختلف الإدارات كوحدة مركزية مترابطة، مما يسهم في تحسين التنسيق والتكامل المؤسسي.
- تحقيق درجة عالية من الدقة والسرعة في تنفيذ المهام والعمليات الإدارية.
- رفع مستوى الإنتاجية الإدارية من خلال تقنيات الأتمتة والتكامل الإلكتروني.
- توفير المعلومات بشكل إلكتروني لجميع المستويات الإدارية بما يدعم عملية اتخاذ القرار.
- تعزيز الكفاءة والفاعلية في أداء المنظمة من خلال اختصار الإجراءات وتقليل الوقت والجهد.
- الحد من مخالفات الأنظمة بفضل الإجراءات الرقمية الموحدة والرقابة الإلكترونية المستمرة[1].

[1] فداء محمود حامد، الإدارة الالكترونية، دار البداية ناشرون وموزعون، ط1، عمان، 2012، ص72.

ثانيًا: خصائص الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمتعاملين مع المنظمة:

- إرساء مبدأ الشفافية والوضوح في آليات الحصول على الخدمات.
- إمكانية التواصل مع المنظمة في أي وقت ومن أي مكان بفضل توفر القنوات الرقمية.
- تسريع وتيرة تقديم الخدمات والوصول إليها بشكل فوري.
- إشراك المتعاملين في صياغة سياسات المنظمة من خلال آليات التغذية الراجعة والتفاعل الإلكتروني.
- ضمان وصول الخدمات بسرية وأمان، من خلال أنظمة الحماية والخصوصية.
- إتاحة خيارات متنوعة للمتعاملين بما يتماشى مع رغباتهم واحتياجاتهم[1].

ثالثًا: خصائص الإدارة الإلكترونية بالنسبة للعاملين في المنظمة:

- وضوح في تحديد المهام والمسؤوليات، مما يقلل من التداخلات ويسهم في تنظيم العمل.
- تنمية المهارات التقنية للعاملين وتعزيز قدراتهم في استخدام الأدوات الرقمية.
- تسهيل أداء المهام من خلال نماذج إلكترونية موحدة لإجراءات العمل.
- توفير بيئة اتصال فعّالة بين الموظفين والإدارات المختلفة بما يعزز التعاون والتناغم.
- تعزيز مبدأ اللامركزية في اتخاذ القرار، مما يمنح الموظفين مرونة أكبر وسرعة في الإنجاز.
- سهولة الوصول إلى المعلومات الضرورية لأداء المهام عبر الأرشيف الإلكتروني.

[1] العلاق بشير عباس، الإدارة الرقمية، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية ط1، الإمارات، 2005، ص 21.

•توثيق جهود العاملين إلكترونيًا من خلال استخدام رمز تعريفي خاص لكل موظف، مما يعزز شعورهم بالمسؤولية ويحفزهم على الإبداع والتميّز.

•دعم التدريب والتطوير المستمر، والاستثمار في تنمية رأس المال البشري، من خلال تحديث المعارف وتحديد المهارات المطلوبة، بما ينعكس على تحسين الأداء وتقليل التكاليف[1].

الفرع الثاني: أهداف الادارة الالكترونية

أجمع عدد من الباحثين، من بينهم محمد عثمان حجازي وسعد علي بكري، على أن الإدارة الإلكترونية تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي يمكن تصنيفها إلى أربع فئات رئيسية، تشمل الجوانب المتعلقة بالمستفيدين، وكفاءة العمل الإداري، ودعم اتخاذ القرار، وتعزيز التنافسية ويمكن تفصيل هذه الأهداف على النحو التالي:

أولا: أهداف مرتبطة بالمستفيدين وأصحاب المصالح الداخليين والخارجيين:

- الحد من التعقيدات الإدارية وتبسيط الإجراءات بما يسهل الحصول على الخدمات.
- تعظيم الاستفادة لصالح أصحاب المصالح داخل المنظمة وخارجها.
- تحقيق مستويات عالية من الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمات، مع الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.
- توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات في بناء ثقافة مؤسسية إيجابية تعزز من الأداء الجماعي وروح المبادرة.
- دعم التعليم المستمر وتنمية المعرفة داخل بيئة العمل.

[1] محمد عثمان حجازي، تقنية المعلومات الفرص والتحديات في الوطن العربي، مجلة البحوث التربوية، المجلد 1 العدد 3، 2003، ص99.

ثانيًا: أهداف تتعلق برفع كفاءة الأداء الإداري:

- تحسين نوعية الخدمات المقدمة من خلال تقنيات الإدارة الحديثة.
- تقليل النفقات التشغيلية عبر تقليل الهدر في الموارد.
- تسريع إنجاز المهام واختصار الوقت اللازم لإتمام الإجراءات المختلفة.
- تقليل الاعتماد على الوثائق الورقية واستبدالها بالبدائل الرقمية.
- ضمان استمرارية العمليات الإدارية على مدار الساعة، مع إمكانية تنفيذها عن بُعد.
- تقليص الاعتماد على العمالة الزائدة، والتركيز على الكفاءات الفعلية[1] .

ثالثًا: أهداف تتعلق بدعم فعالية اتخاذ القرار:

- المساهمة في تقليل الأخطاء الناتجة عن التدخل البشري.
- إتاحة المعلومات والبيانات بشكل فوري للمستفيدين من الخدمات.
- تزويد صانعي القرار بالمعلومات اللازمة في الوقت المناسب لدعم قراراتهم.
- تقليص العقبات التي قد تعيق عملية اتخاذ القرار الإداري الرشيد.

رابعًا: أهداف ترتبط بزيادة القدرة التنافسية للمنظمة على الصعيدين المحلي والدولي:

- مواكبة الاتجاهات العالمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، بما يحقق التوافق مع البيئات الدولية.
- تعزيز القدرات التنافسية للمنظمات بجميع أنواعها في بيئة العمل الرقمية.

[1] سعد علي بكري، المعلوماتية في خطة التنمية السعودية، مجلة الفيصل، المجلد 46، العدد 202، ص ص14-16.

- تقليص تأثير العلاقات الشخصية والمحسوبية في إنجاز المهام.
- المساهمة في الحد من مظاهر الفساد الإداري وتعزيز النزاهة والشفافية.

المطلب الثالث: الفرق بين الادارة التقليدية والادارة الالكترونية

الإدارة التقليدية تعتمد على الهرمية والسرية أسلوبا ومنهجا وبينما الإدارة الإلكترونية الرقمية هي إدارة الانفتاح والشفافية والتحالفات الإستراتيجية، وهناك من قارن بين الإدارة الإلكترونية والتقليدية من حيث أن الإدارة بمفهومها التقليدي قائمة على الهرمية والتقسيم القائم على التخطيط وأوامر في الأعلى مقابل تنفيذ الخطط والأوامر في الأسفل. [1]

الإدارة التقليدية ارتكزت على تراث إداري يقوم على نمط مدير يرتبط به وفق نطاق الإشراف مجموعة كبيرة أو صغيرة من المرؤوسين كانت تقوم على إدارة الآخرين بينما تعتمد الإدارة الإلكترونية على إدارة الذات، ترتكز الإدارة بمفهومها التقليدي على هرمية المعلومات مدير لديه معلومات أكثر كثافة وسعة وثراء مقابل عاملين لا يملكون إلا القدر اليسير منها على قدر ما يسمح به تقسيم العمل بينما الإدارة الإلكترونية ترتكز على الانترنت وشبكات الأعمال.

البعض تحدث عن مجموعة أسس حددت أوجه الفوارق الكبيرة بين المفهومين، مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية: تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي.

[1] درهم علي درهم القمش، الإدارة الالكترونية في تحسين الإدارة التقليدية –دراسة تطبيقية على جامعة صنعاء، مجلة جامعة الملكة أروى العلمية المحكمة، العدد26، 2023، ص04.

طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف: فالإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين الأطراف المختلفة، بينما الإدارة الإلكترونية تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الإلكترونية.

نطاق خدمة العملاء: توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقا لمواعيد عمل المنظمات، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يوميا في الإدارة الالكترونية.

مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية: توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي من وسائل الاتصالات التقليدية، بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية.

طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل: الإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقاتها بين أطراف التعامل مباشرة، بينما الإدارة الإلكترونية تشير إلى انتفاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل.

طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل: تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي وبينما في الإدارة الإلكترونية بالسرعة الكبيرة وفي زمن قياسي.

نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات: تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية، بينما تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية دون استخدام أية وثائق رسمية.[1]

[1] درهم علي درهم القمش، المرجع السابق، ص04.

المبحث الثاني:

التنمية الادارية وعلاقتها بالإدارة الالكترونية

إن التنمية الإدارية تعتبر عملية مستمرة تهدف إلى تطوير الهياكل والأنظمة الإدارية، ورفع كفاءة الأداء الوظيفي، وتحديث أساليب العمل بما يحقق فاعلية المؤسسة وجودة خدماتها ومع تطور التكنولوجيا الرقمية، أصبحت الإدارة الإلكترونية من أهم الأدوات الداعمة للتنمية الإدارية، حيث تسهم في تبسيط الإجراءات، وتسريع إنجاز المعاملات، وتحسين بيئة العمل. وتُعد العلاقة بين التنمية الإدارية والإدارة الإلكترونية علاقة تكاملية، إذ تمثل الإدارة الإلكترونية وسيلة فعالة لتحقيق أهداف التنمية الإدارية في ظل متغيرات العصر ومتطلبات التحول الرقمي.

المطلب الاول: مفهوم التنمية الادارية واهميتها

يعتبر فهم مفهوم التنمية الإدارية خطوة أولى نحو إدراك دورها الجوهري في دعم مسارات الإصلاح وتحقيق التنمية الشاملة. لذا، سيتم في هذا المطلب التطرق إلى مفهوم التنمية الإدارية من خلال عرض تعريفاتها المختلفة، مع بيان أهميتها في الرفع من كفاءة الأداء الإداري وتحقيق جودة الخدمة العمومية.

الفرع الأول: تعريف التنمية الإدارية

لقد عرفت التنمية الإدارية على أنها عملية تغيير جذري تتعامل مع قيم ومفاهيم ومؤسسات رسخت لمدة طويلة في المجتمع وأفرزت تراكمات متشابكة ومعقدة، ومن أجل ذلك لا بد لإنجاح هذه التنمية الإدارية من الاعتماد على مفاهيم متطورة، وأن ترتكز على منطلقات فكرية، وأن تستخدم وسائل غير تقليدية.[1]

كما عرفت بأنها تحسين قدرات ومهارات الأفراد والمسئولين عن قيادة النشاطات المختلفة في المنظمة وحسن استخدام الموارد المادية والبشرية وتوجيه هذا الاستخدام نحو الأهداف المحددة بأقصى كفاءة ممكنة.

وعرفت بأنها العملية تنمية الاتجاهات والمهارات الضرورية بحيث يصبح أو يبقى المدير فعالا.

وقد ورد في المعجم الإداري أن التنمية الإدارية هي: مصطلح يطلق على مهام التنمية الإدارية والتي تتمثل أساسا في تطوير الوسائل والأساليب الإدارية للتنمية الوطنية وتختص بعمليات تطوير الأداء الإداري للأجهزة الإدارية وتحدد الكيفية والأساليب التي تؤدي إلى تطوير القدرات الإدارية . والملاحظ أن هذا التعريف لم يتعرض صراحة إلى ضرورة تنمية المورد البشري الذي بدونه لا يمكن تحقيق تنمية إدارية مستدامة: وإن توفرت كل الشروط الأخرى المادية، الفنية التي يعتمد عليها في الغالب لتحقيق التنمية الإدارية. [2]

وذلك وفق ويعرفها الدكتور أحمد رشيد بأنها: عملية تنمية مهارة الموظفين في كافة المستويات وبصورة منظمة احتياجات العمل في أجهزة الدولة وتحقيقا للتطور في تلك الأجهزة، وكذلك على ضوء التطورات العلمية الحديثة في علوم الإدارة وفنونها " على عكس

[1] قرين علي، التنمية الإدارية في الجزائر واقع وآفاق، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، 2014/2013، ص23.

[2] كشان رضا، أولوية التنمية الإدارية – المبررات والمعوقات، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد 12، العدد01، جانفي 2020، ص1107.

التعريفين السابقين فقد ركز هذا التعريف على محور التنمية الإدارية والمتمثل أساسا في تنمية وتطوير قدرات ومهارات الموظفين في المجال الإداري ومحاولة ربطهم بكل التطورات والتقنيات الحديثة المعتمدة في الإدارة الحديثة.

وعلى هذا فإن التنمية الإدارية هي عملية تغيير مخطط تستخدم فيه طرق علمية تمكن الجهاز الإداري من تحديث الأنماط التنظيمية والسلوكية وإتباع الهياكل الإدارية الملائمة وتكييفها في ضوء المتغيرات البيئية و تدعيمها بالمهارات البشرية الضرورية، وفتح مجالات رحبة للتدريب بما ينمي قدرات القوة العاملة وتحديث القوانين والتشريعات المعمول بها، وتطوير وتنمية معلومات مات ومهارات وإتجاهات وسلوك أفراد المنظمة، وتحسين بيئة العمل الإداري، وذلك من أجل تحقيق أهداف إرتيادية (إستراتيجية) التنمية الشاملة بأقصى درجة من الكفاءة والفاعلية.[1]

الفرع الثاني: أهمية التنمية الإدارية

تبرز أهمية التنمية الإدارية من خلال زيادة خبرات الإدارة في تطبيق طرائق قيادية تسعى لخلق جو من الثقة والاحترام والتفاهم والتعاون بين أعضائها.

إن التقدم العلمي والفني والحاجة المتزايدة إلى مستوى تنظيمي عال ودقيق في المنظمات نسبة الزيادة عدد الموظفين فيها، وهذه الزيادة ناتجة عن زيادة عدد المستويات الإدارية وتعقد المشكلات الإدارية والتغييرات والتطورات السريعة المستمرة.

وتتجلى أهمية التنمية الإدارية وتتضح مبررات التركيز على تعزيز جهودها في عصرنا الحالي من خلال النقاط الآتية:[2]

[1] بومدين طامشة، التنمية الإدارية – مدخل بديل للإصلاح والتمكين للتنمية السياسية في الجزائر، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 01، العدد01، 2009، ص46.

[2] الابراهيمي الطاهر، بوزيد سليمة، التنمية الإدارية كاستراتيجية في التنمية الشاملة، مجلة حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد04، 2010، ص168.

1- ضغوط العولمة وحركة تحريره التجارة الدولية، وما يصاحبها من مقومات أساسية.

2- ضغوط التنافسية، وأهمية تحسين الأداء ورفع القيود عن المنظمات المواجهة الضغوط الخارجية.

3- تصاعد تطلعات المواطنين نتيجة انفتاح المعلومات وانطلاقها وشيوعها على كافة المستويات.

4- تسارع الاكتشافات العلمية والمنجزات التقنية، وأهمية المواكبة النشطة والاستيعاب السريع لتلك المستجدات من أجل المحافظة على المركز التنافسي النسبي للدولة، وقطاعات الإنتاج والخدمة الوطنية.

5- تزايد التوجه نحو الأخذ باقتصاديات السوق وإطلاق الفرص للقطاع الخاص للمشاركة الفاعلة في التنمية الوطنية واعتماد كثير من دول العالم برامج نشطة للخصخصة.

المطلب الثاني: أهداف وخصائص التنمية الإدارية

تُعد التنمية الإدارية من المرتكزات الأساسية لأي إصلاح أو تحديث تسعى إليه الدولة ضمن جهازها الإداري، فهي العملية التي تهدف إلى تطوير الإدارة العامة وجعلها أكثر كفاءة وفاعلية في تلبية احتياجات المواطنين ومواكبة التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية. ولا تقتصر التنمية الإدارية على الجوانب الهيكلية أو التنظيمية فقط، بل تشمل أيضًا تحديث المفاهيم، وتطوير الكفاءات البشرية، وتحسين أساليب العمل.

ومن أجل فهم أعمق لدور التنمية الإدارية، لا بد من الوقوف على أهدافها وخصائصها، باعتبارها المحددات التي تبرز طبيعتها، وتُبيّن كيف تساهم في إرساء إدارة حديثة قادرة على مواكبة التحولات، وتحقيق التنمية الشاملة.

الفرع الأول: أهداف التنمية الإدارية

تهدف التنمية الإدارية إلى تحقيق ما يلي:[1]

1- تجنب التقادم الإداري وذلك من خلال تجنب الحمود في ذهنيات وسلوك المديرين والتحديد في طرق العمل وإدارته وتكنولوجية العمل المستخدمة.

2- تخطيط عملية الإحلال حيث تسهل التنمية الإدارية عملية الإحلال والترقية للمراكز الوظيفية الأعلى في الهياكل أو الفصل أو الاستقلالية أو بلوغ سن التقاعد وغيرها من الأسباب.

3- النمو الذاتي للأفراد حيث تتحقق أهداف المدراء في الوصول للمراكز العليا، والشعور بالإنجاز.

4- تطوير الإدارة العامة عن طريق خفض الأعمال الورقية وإعادة استعمال الحلول.

5- تحسين الخدمات عن طريق حفض التنقل، سهولة وصول المعلومات في أي وقت وفي أي مكان.

6- تحسين التنافس الاقتصادي بواسطة استخدام الانترنت للتجارة العالمية، وإتاحة الفرصة للشركات ذات المقاس المتوسط والصغير الدخول المنافسة.

وإذا نظرنا لأهداف التنمية الإدارية فيمكن القول أن: لها أهداف كلية تتمثل في إحداث تغيير شامل على مستوى الدولة ككل وعلى كافة أجهزتها الإدارية، وجزئية تستهدف قدرات ومهارات ومعارف الموارد البشرية كنواة لأي كيان إداري، تحقيق النمو الإداري كمخرج عن

[1] رابحي لخضر، لكحل عائشة، الإدارة الالكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد03، جانفي 2016، ص242.

عمليات التنمية، من خلال مضاعفة قدرات الإدارة كما ونوعا، كما يمكن تحديد أهم أهدافها في طموح القائمين عليها لتحقيق عدة نتائج أهمها:

رفع كفاءة العمليات ومهارة الموارد البشرية.

الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.

تحقيق توازن وانسجام في جميع أنشطة المجتمع.

زيادة كفاءة العمليات الإدارية.

القضاء على الأعطال والعقبات التنظيمية أو التقليل منها.[1]

الفرع الثاني: خصائص التنمية الادارية

تتميز التنمية الإدارية بعدة خصائص، يمكن إجمالها فيما يلي:

الشمولية: أي أن تكون شاملة لجميع جوانب المسألة الإدارية وللمنظمات والقطاعات كافة في المجتمع.

المسؤولية الجماعية: مسؤولية التنمية الإدارية لا تقع على عاتق قسم واحد أو مدير واحد، بل هي مسؤولية مشتركة تضم جميع الوظائف والمستويات المتنوعة، مع إعطاء دور مميز للإدارة العليا فيها.

الاستمرارية والتجديد بما أن التواصل المجتمعي والظروف والأوضاع تتغير وتتطور، فإنه لابد من أن تكون التنمية الإدارية متطورة ومستمرة أيضا.

التكامل والتوازن أن تكون جميع الأجهزة والأقسام والأحراء متكاملة.

[1] حديدان صبرينة، خالد أسماء، مفهوم التنمية الإدارية ومعوقات تحقيقها، مجلة القانون والعلوم السياسية، المجلد 07، العدد 01، 2021، ص22.

تطبق من قبل أجهزة مختصة وكفوءة: يجب أن تنظم الأجهزة التي تطبق برامج التنمية الإدارية ابتداء من مستوى القسم وحتى المستوى المركزي.

أن تكون مرتبطة بالمحالات الأخرى من الضروري أن تكون التنمية الإدارية مرتبطة بالفعالات الأخرى للتنمية، كالتنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية وغيرها، ومن الممكن أن تكون سابقة لها من أجل أن تؤمن لها إدارة ذات كفائة تساعدها على تحقيق أهدافها بجودة عالية.

أن تكون على شكل منظومة إن منطلق التنظيم بعرض أن تأخذ التنمية الإدارية شكل منظومة تسعى لتنمية القدرة الإدارية، وتستجيب المتطلبات البيئة الخارجية المحيطة.[1]

المطلب الثالث: العلاقة بين الادارة الالكترونية والتنمية الإدارية

إن إدخال، مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية جديدة للتنمية الإدارية أصبح تقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات مما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف الم رافق العمومية، فقد أصبح اليوم استغلال التكنولوجيا في تسيير المرفق العام ضرورة حتمية تفرضه المتغيرات الداخلية والدولية، نظرا للدور الذي يلعبه هذا الأخير في الرقي بالخدمات المقدمة، إذ لا يقصد من وراء اعتماد الإدارة الالكترونية تحقيق نوعية خدمات الإدارة فحسب بل أيضا استمرارية العمل الإداري، وتيسيره، وفعاليته في مواجهة المتعاملين معها.

وبصفة عامة يمكن تلخيص أهمية الإدارة الالكترونية في تبسيط الحياة الإدارية في النقاط التالية:

[1] بوسبارة نسيمة، بلبشير الحسين، التنمية الإدارية ودورها في ترقية الخدمة العمومية المحلية، مذكرة ماستر، تخصص تنظيم سياسي واداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، ادرار، 2019/2018، ص12.

أنها تمكن المواطنين من أن يكونوا في اتصال دائم بالمرافق العمومية، وهي تشكل أحسن الأدوات التعزيز مبادئ الإدارة، وتطبيق مناهجها. ومن جهة أخرى فالإدارة الالكترونية تمكن الإدارة من معالجة بعض الملفات الإدارية من دون حضور المعنيين بها.

إذا كانت الإدارة تعبر عن احتياجات المرتفقين وبالتالي وسيلة لخدمتهم، فإن تحسين آلياتها ومناهجها بواسطة الإدارة الالكترونية هو ضمان لمصلحتهم وعلى رأسها سرعة تحقيق الخدمة المقدمة. التقليل قدر الإمكان من الوثائق ومتطلبات الحصول على الخدمة العمومية، حيث أن كثرة الوثائق الإدارية تعيق العملية التطويرية للإجراءات والحصول على الخدمة الإدارية عن بعد وفي أسرع وقت ممكن وبأقل التكاليف.

ترفع من جودة الخدمات العمومية، وتقزم الظاهرة البيروقراطية وتعقيداتها والتي تعتبر حاجز أمام التغيير في المرافق العمومية وتطوير الخدمات العمومية المجاه المواطن.

تحقق الإدارة الالكترونية سرعة إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة، فهي فضاء الخدمة مصالح المواطنين بطريقة الكترونية تمتاز بالمرونة والوضوح، وتعميق مفهوم الشفافية للبعد عن المحسوبية.

كما تعتبر الإدارة الالكترونية منفذ للولوج بكل بساطة للإدارة، ووضوح أكثر للوثائق من حيث صياغتها وقراءتها، بالإضافة إلى أنها تلغى جانب كبير من العلاقة الضارة بين الإدارة ومواطنيها، فتخفيف الشكليات يعد من سوء العلاقة بين الإدارة ومواطنيها من حيث تقديم الخدمات والمواطن مبدئيا له نظرة سيئة في تعامله وعلاقته مع الإدارة أيا كان شكلها بسبب تصرفاتها الإكراهية، المتسلطة والمدعمة.

إن الإدارة الالكترونية تساهم في تحديد دقيق وواضح للإجراءات الإدارية وتعمل على أن لا تكون هذه الأخيرة مبهمة.[1]

[1] طالة لامية، الإدارة الالكترونية ودورها في تحقيق التنمية الإدارية، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد09، العدد02، ديسمبر 2020، ص195.

خلاصة الفصل:

ختاما يمكن القول أنه يظهر بوضوح أن الإدارة الإلكترونية لم تعد مجرد خيار تقني أو إداري، بل أصبحت ضرورة استراتيجية لتطوير نظم العمل الإداري ومواكبة متطلبات العصر. فمن خلال توضيح المفاهيم الأساسية المرتبطة بالإدارة الإلكترونية والتنمية الإدارية، يتضح أن هذا التحول الرقمي يعكس تغييرًا جوهريًا في فلسفة الإدارة الحديثة، قائم على تسخير التكنولوجيا لتحقيق الشفافية، الكفاءة، وسرعة تقديم الخدمة العمومية.

كما أن التنمية الإدارية، باعتبارها عملية تهدف إلى رفع كفاءة الجهاز الإداري وتكييفه مع التغيرات الداخلية والخارجية، لا يمكن فصلها عن الإدارة الإلكترونية، التي توفر لها الأدوات والآليات الضرورية لتحقيق أهدافها العلاقة بين المفهومين علاقة تكامل وتفاعل، حيث تمكّن الإدارة الإلكترونية من تجاوز العراقيل التقليدية التي تعيق مسار التنمية، وتفتح آفاقًا جديدة لإرساء إدارة عمومية حديثة، فعالة ومواطِنة.

الفصل الثاني:

اثر الادارة الالكترونية على تحقيق التنمية الادارية في الجزائر

الفصل الثاني:

-اثر الادارة الالكترونية على تحقيق التنمية الادارية في الجزائر-

شهد العالم في العقود الأخيرة تحولات عميقة في أنماط وأساليب الإدارة، بفعل التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أفرزت هذه التحولات مفهوماً جديداً في إدارة الشأن العام، هو "الإدارة الإلكترونية"، التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات الإدارية وتبسيط الإجراءات، من خلال اعتماد الوسائل الرقمية في التسيير والتواصل.

وفي السياق الجزائري، جاءت الإدارة الإلكترونية كخيار استراتيجي لبلوغ أهداف التنمية الإدارية، خاصة مع تزايد التحديات المرتبطة بالبيروقراطية، وتعقيد الإجراءات، وضعف الكفاءة الإدارية. وقد تبنت الدولة الجزائرية هذا التوجه ضمن برامجها الإصلاحية، من خلال رقمنة المصالح الإدارية وتعميم استخدام تقنيات الإعلام والاتصال على مختلف المستويات.

وتبرز أهمية الإدارة الإلكترونية في كونها رافعة لتحديث المرفق العام، وتحقيق الشفافية، ومكافحة الفساد الإداري، فضلاً عن تسهيل علاقة المواطن بالإدارة. غير أن تفعيل هذا التوجه يظل مرهوناً بجملة من العوامل، أهمها توافر البنية التحتية التكنولوجية، والتكوين البشري، والإرادة السياسية.

ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى المباحث التالية:

المبحث الاول: واقع الادارة الالكترونية في الجزائر

المبحث الثاني: دور الادارة الالكترونية في تحسين الاداء الاداري وتقديم الخدمات

المبحث الاول:

واقع الادارة الالكترونية في الجزائر

أصبحت الإدارة الإلكترونية في العصر الحديث أحد المؤشرات الأساسية على مدى تطور الأداء الإداري والحوكمة في الدول، باعتبارها وسيلة فعّالة لتحسين جودة الخدمات العمومية، وتبسيط الإجراءات، وتحقيق الشفافية والسرعة في التعامل بين الإدارة والمواطن أو بين مختلف الإدارات فيما بينها. وفي ظل هذه المعطيات، اتجهت أغلب الدول، بما فيها الجزائر، إلى تبني نماذج الإدارة الإلكترونية كجزء من استراتيجيات الإصلاح الإداري.

وقد عرفت الجزائر خلال السنوات الأخيرة محاولات متعددة لإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الإدارات العمومية، بهدف الانتقال من النمط التقليدي إلى نمط عصري يعتمد على الرقمية في تقديم الخدمات. وجاء هذا التحول ضمن إصلاحات أوسع أملتها الحاجة إلى مكافحة البيروقراطية، وتقليص الفجوة بين المواطن والإدارة، وتحقيق تنمية إدارية مستدامة.

ورغم الجهود المبذولة من طرف الدولة في إعداد الأطر القانونية، وتحديث البنية التحتية، وإطلاق مشاريع رقمية في قطاعات مختلفة كالجمارك، الضرائب، الحالة المدنية، والتعليم، إلا أن واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر لا يزال يواجه العديد من التحديات، مثل ضعف التنسيق بين الهيئات، وقلة الكفاءات المؤهلة، وتفاوت الجاهزية الرقمية بين القطاعات.

المطلب الاول: المخططات المخصصة للتنمية الإدارية باعتماد الادارة الالكترونية

ساهمت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير في تبسيط العملية الاتصالية داخل الإدارة، من خلال توظيف الأدوات التكنولوجية الحديثة والاستفادة من مزاياها في تحسين الأداء الإداري. وفي هذا الإطار، أطلقت الحكومة الجزائرية مبادرة التحول الإلكتروني تحت مسمى "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013"، والذي اعتُبر خيارًا استراتيجيًا وتنمويًا من شأنه المساهمة الفعالة في تحسين جودة الخدمات العمومية، وجعل الإدارة أكثر كفاءة وشفافية في تعاملها مع المواطنين والمؤسسات.

الفرع الأول: برامج مشروع التحول الرقمي في الجزائر

في سياق سعي الإدارة العامة الجزائرية للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، وضمن جهودها الرامية إلى عصرنة المرفق العام وتحديث آليات العمل الإداري بغرض الارتقاء بجودة الخدمات العمومية، أطلقت الجزائر مشروع "الجزائر الإلكترونية 2008–2013". وقد ارتكز هذا المشروع على مجموعة من المحاور الأساسية، حُدد لكل منها أهداف واضحة تهدف إلى دعم التحول الرقمي وتحقيق التنمية الإدارية، وهو ما سيتم توضيحه بالتفصيل في الفقرات التالية:[1]

[1] ابتسام خطاف، توجه الجزائر نحو تطبيق الحوكمة الالكترونية، الواقع والتحديات، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، المجلد11، العدد02، 2018، ص346.

أولا: أهم محاور برنامج الجزائر الإلكترونية

تتمثل هذه المحاور في:[1]

الرقم	المحور
01	تسريع استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال في الإدارات العمومية
02	تسريع استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال في الشركات
03	تطوير آليات وإجراءات تحفيزية تمكن المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال
04	دفع تطوير الاقتصاد الرقمي
05	تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة
06	تطوير الكفاءات البشرية
07	تدعيم البحث التطوير والابتكار
08	ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني
09	الإعلام والاتصال
10	تثمين التعاون الدولي
11	آليات التقييم والمتابعة
12	إجراءات تنظيمية
13	الموارد المالية

ثانيا: اهداف مشروع التحول الرقمي في الجزائر

تتمثل أبرز الأهداف التي يسعى مشروع الجزائر الإلكترونية إلى تحقيقها فيما يلي:[2]

[1] نسيمة سليمان، تقييم مؤشرات الحكومة الالكترونية للأمم المتحدة للأداء الحكومي الالكتروني الجزائري، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، 2021، ص140.

[2] خليفة بوزازي، الحكومة الالكترونية ودورها في رقمنة الإدارة العمومية على ضوء مشروع الجزائر الالكترونية، مجلة القانون الدستوري والمؤسسات السياسية، المجلد 05، العدد 01، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، 2021، ص167.

تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية وتسريع تقديمها لكافة المواطنين بشكل أكثر فعالية وسلاسة.

تعزيز التنسيق المؤسسي عبر ربط وتكامل عمل الوزارات والهيئات الرسمية لضمان انسجام الأداء الحكومي.

مكافحة البيروقراطية باعتبارها أحد العوائق الرئيسية أمام التنمية الإدارية والاقتصادية في البلاد.

إنشاء بنية تحتية متطورة للاتصالات تضمن تدفقاً سريعاً وفعالاً للمعلومات.

تهيئة الإطار القانوني والتنظيمي الملائم لتجسيد مفهوم الحكومة الإلكترونية وتوفير بيئة تشريعية داعمة لها.

نشر ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال التحسيس بأهميتها في تحسين مستوى معيشة المواطنين، والمساهمة في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدولة.

ثالثا: آليات تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية

تتجسد آليات تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية في مجموعة من المحاور الأساسية التي تهدف إلى إرساء بيئة مناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ويمكن تلخيصها في ما يلي: [1]

تحديث الإطار التشريعي عبر صياغة قانون خاص ينظم المعاملات الإلكترونية، بما يكفل الشرعية القانونية للتعاملات الرقمية ويوفر الحماية اللازمة للأطراف المتعاملة.

تعزيز البنية المالية من خلال تطوير قدرات المؤسسات على المستوى المالي، بما يمكنها من التكيف مع متطلبات التحول الرقمي ويمنحها مزيدًا من المرونة في التسيير.

[1] سلمى عشبة عبد العزيز، دور الإدارة الالكترونية في ترقية أداء الجماعات المحلية في الجزائر، مجلة المعارف للعلوم القانونية والاقتصادية، المجلد 03، العدد01، 2022، ص44.

التطوير الإداري والتنفيذي الذي يشمل تحسين طرق وأساليب العمل داخل الإدارات المستهدفة بالرقمنة، مع اعتماد منهجيات حديثة تسهل الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية.

التطوير الفني والتقني بالتركيز على دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف المصالح الحكومية، وتحديث الكفاءات التقنية، والبنية التحتية الرقمية، بما في ذلك تجهيزات الحواسيب، الشبكات، وأنظمة إدارة البيانات.

تأهيل الموارد البشرية من خلال العمل على تنمية قدرات وإعادة تأطير القيادات والكوادر الحكومية بما يتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية، وترسيخ ثقافة التسيير الرقمي.

الإعلام والتحسيس عبر إعداد برامج توعوية تهدف إلى تعريف المواطنين والمجتمع بمزايا التحول نحو مجتمع المعلومات، وحثهم على الانخراط الفعلي في الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية.[1]

رابعا: الإطار التشريعي الجزائري الداعم لتأسيس خدمات الإدارة الإلكترونية

في سياق تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، قام المشرع الجزائري بإصدار مجموعة من القوانين والتشريعات الضرورية لتجسيد هذا المشروع على أرض الواقع، والتي سيتم التطرق إليها على النحو التالي:

1- **المرسوم التنفيذي رقم 98-257:**[2] يضبط هذا المرسوم شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، وتضمن هذا المرسوم إلغاء احتكار الدولة للأنترنت إذ بين الشروط اللازمة لاستفادة الخواص والمواطنين من خط الانترنت كما بينت المادة 05 من هذا المرسوم إجراءات الاشتراك المتبعة لتكوين ملف الحصول على ترخيص للاستفادة من خط

[1] سلمى عشبة عبد العزيز، المرجع السابق، ص44.

[2] مرسوم تنفيذي رقم 98-257 مؤرخ في 25 اوت 1998 يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات انترنت واستغلالها الجريدة الرسمية العدد 63، الصادر بتاريخ 26 أوت 1998.

الانترنت على أن تتم الموافقة على هذا الملف من طرف لجنة والوزير المكلف بالاتصالات كما تم تعديل هذا المرسوم بالمرسوم التنفيذي رقم 2000-307 والذي يتضمن شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها.

2- القانون رقم 09-04:[1] يتناول القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، حيث تضمن هذا القانون تحديد الجرائم الإلكترونية، كما تم استحداث الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم الإلكترونية المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحته باعتماد آلية الرقابة الإلكترونية بواسطة مختلف الطرق والوسائل المنصوص عليها في هذا القانون.

الفرع الثاني: مخططات تطبيق الإدارة الالكترونية

في إطار استمرار جهود الحكومة الجزائرية لتجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية، تم اعتماد مجموعة من المخططات التكميلية لتسريع عملية التحول الرقمي، ويمكن تلخيص هذه المخططات كما يلي:[2]

أولاً: مخطط عمل الحكومة لسنة 2014

ركز هذا المخطط على ترقية استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وتعزيز اندماج المجتمع الجزائري في اقتصاد المعرفة خلال الفترة 2015-2019، وذلك من خلال عدة آليات، أبرزها:

[1] قانون رقم 09-04 مؤرخ في 05 أوت 2009 يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها الجريدة الرسمية، العدد 47، الصادر بتاريخ 16 أوت 2009.

[2] بن يحيى عبد الكريم، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحديث الإدارة العامة في الجزائر، دار الهدى، الجزائر، 2017، ص59.

1- تطوير البنية التحتية للاتصالات: عملت الحكومة على تنفيذ استراتيجية وطنية لتوسيع استخدام الإنترنت عالي وعالي جداً التدفق، عبر منح تراخيص الجيل الثالث لمتعاملي الهاتف النقال، وتعزيز شبكات التدفق العالي للهاتف الثابت من خلال متعامل "اتصالات الجزائر"، بهدف ربط كل البلديات والتجمعات السكانية.

2- تعميم استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال: سعت الحكومة إلى تطوير الخدمات الرقمية المقدمة للمواطنين والمؤسسات، مما سيساهم في بروز تطبيقات رقمية محلية، تعزز الاقتصاد الرقمي، وتشجع على الابتكار، ودعم إنشاء مؤسسات مصغرة وحاضنات تكنولوجية.

3- ترقية الخدمات البريدية: من خلال تعميم استخدام الإعلام الآلي داخل مكاتب البريد، وتوسيع شبكة الشبابيك الآلية، بالإضافة إلى تطوير آليات الدفع الإلكتروني.[1]

ثانياً: مخطط عمل الحكومة لسنة 2017

جاء هذا المخطط دعماً واستكمالاً للمخططات السابقة، من خلال التركيز على عصرنة الإدارة العمومية وتحسين جودة الخدمة العمومية، وذلك عبر:[2]

1- عصرنة الإدارة العمومية: تم العمل على تأهيل وتكوين الموارد البشرية، وتجديد معارف الموظفين الإداريين، مع تعزيز استخدام الوسائل التكنولوجية داخل الإدارات، والتسريع في اعتماد الوثائق الإدارية الرقمية.

[1] فاطمة الزهراء بوجلال، الحكومة الإلكترونية وتحديات التطبيق في الجزائر، منشورات جامعة الجزائر 3، 2020، ص152.

[2] فريجة دليلة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحقيق التنمية الإدارية في الجزائر، مجلة دراسات اقتصادية وقانونية، العدد 12، 2021، ص263.

2- تطوير مجتمع المعلومات: من خلال توسيع التغطية الرقمية على كامل التراب الوطني، وتعزيز أمن منظومة الإعلام الآلي، إلى جانب إعداد استراتيجية وطنية للأمن السيبراني، وتشجيع البحث العلمي لتطوير الكفاءات التكنولوجية في مجال الإعلام والاتصال.

وبالتالي، فإن مخططي 2014 و2017 يؤكدان التزام الحكومة الجزائرية بتسريع وتيرة التحول الرقمي، وتحقيق الأهداف المرجوة من تطبيق الإدارة الإلكترونية، من خلال تطوير البنية التحتية، دعم الابتكار، وتحسين أداء المرافق العمومية.[1]

المطلب الثاني: تجارب الادارة الالكترونية الناجحة في الجزائر

في إطار تجسيد برنامج الحكومة الإلكترونية، أطلقت الجزائر عدداً من المشاريع النموذجية على مستوى بعض المناطق كمرحلة أولى تجريبية، بهدف تقييم فعاليتها وتحديد مدى جاهزيتها للتعميم على المستوى الوطني وقد شملت هذه المشاريع مجالات حيوية تهدف إلى تحسين نوعية الخدمات العمومية وتقريبها من المواطن، ومن بين أبرز هذه المشاريع:

الفرع الأول: مشروع البلدية الإلكترونية

يُعد أحد أبرز المبادرات في إطار تجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائر، حيث استهدف رقمنة مصلحة الحالة المدنية من خلال تطوير تطبيق إلكتروني يعمل عبر الويب، يتيح إدخال كافة بيانات المواطن الجزائري المتعلقة بوثائق الحالة المدنية (كعقود الميلاد، الزواج، والوفاة) ضمن قاعدة بيانات حديثة ومركزية، يتم تخزينها على خوادم رئيسية.[2]

[1] فريجة دليلة، المرجع السابق، ص266.

[2] عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الانسان والمجال، العدد02، المركز الجامعي البيض، 2015، ص22.

يُمكن لهذا النظام استرجاع البيانات بسهولة، سواء بغرض البحث السريع والدقيق من طرف موظفي البلدية، أو لتمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية من الوثائق على الإنترنت، ما يُتيح للمواطنين إمكانية تحميلها أو طباعتها دون الحاجة للتنقل.

وقد تم تدشين أول بلدية إلكترونية في الجزائر بتاريخ 14 مارس 2011، وذلك على مستوى المقر الفرعي الإداري بولاية باتنة (شرق البلاد)، حيث تم إصدار أول شهادة ميلاد (نموذج 12) في ثوانٍ معدودة عبر الشباك الإلكتروني. وتُجسد هذه التقنية كذلك إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى الفروع دون الحاجة إلى زيارة المقر الرئيسي.

كما أصبحت البلدية قادرة على إصدار شهادات الزواج والوفاة بنفس الآلية، على أن يتم تعميم التجربة تدريجيًا لتشمل باقي الوثائق وجميع بلديات الوطن، بهدف تحسين جودة الخدمة وتقريب الإدارة من المواطن.

الفرع الثاني: مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين

أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر بتاريخ 28 ديسمبر 2011 عن انطلاق المرحلة الأولى من إصدار جواز السفر البيومتري الإلكتروني، وذلك ابتداءً من 2 جانفي 2012، على مستوى 47 دائرة تمثل عواصم الولايات، إلى جانب المقاطعة الإدارية حسين داي بالعاصمة وقد تم اختيار هذه الدوائر كنماذج أولية لتجريب المشروع، تمهيدًا لتوسيعه تدريجيًا ليشمل كافة المقاطعات والدوائر عبر الوطن.[1]

ويهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر، من خلال تقديم وثائق مؤمّنة وذات جودة عالية، تواكب المعايير الدولية. فبطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية (CNIBE) أصبحت أكثر مرونة وأمانًا، وتتيح للمواطنين إمكانية إنجاز العديد من الإجراءات الإدارية اليومية بسهولة.[2]

[1] وزارة الداخلية والجماعات المحلية – الموقع الرسمي: www.interieur.gov.dz.

[2] مباركي كمال، الإدارة الالكترونية ومتطلبات التحول الرقمي في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة ورقلة، 2019، ص 152.

أما جواز السفر البيومتري الإلكتروني، فهو وثيقة سفر وهوية قابلة للقراءة آليًا، ومطابقة لمواصفات المنظمة الدولية للطيران المدني (OACI)، ما يجعله وثيقة معترف بها عالميًا وتضمن حماية أكبر للمعلومات الشخصية.

وفي هذا السياق، أصدرت الوزارة قرارًا نُشر في العدد 45 من الجريدة الرسمية، يحدد الوثائق المطلوبة للحصول على جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين. ومن بين الخطوات الحديثة التي تم اعتمادها، إمكانية تحميل استمارة الطلب من الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية وإرسالها عبر البريد الإلكتروني، في خطوة تعكس حرص الدولة على رقمنة الخدمات الإدارية وتعزيز مشروع الجزائر الإلكترونية من خلال تشجيع استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الرسمية.[1]

الفرع الثالث: مشروع الصحة الالكترونية

نظرا لأهمية استعمال التكنولوجيات الحديثة في المجال الطبي وبهدف النفاذ إلى المعلومات الطبية ومصادر المحتوى الملائمة للظروف المحلية اهتمت الجزائر بهذا الجانب من خلال رقمنة جزئية لمؤسساتها الصحية، وكذا إنشاء قواعد معطيات وطنية للخدمة الطبية، وقد عملت الجزائر على إنشاء عدة مشاريع هامة وأساسية بهدف إقامة منظمة عصرية في المجال الصحي ونذكر منها:[2]

-نظام يسهر على الوقاية الوبائية؛

-الطب عن بعد الذي أصبح ضرورة ملحة بهدف فك العزلة عن المناطق المحرومة من الأطباء المختصين؛

[1] بن جدو، سميرة، التحديات التي تواجه الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، مجلة الدراسات الإدارية، جامعة الجزائر 3، 2020، ص 263.

[2] نسرين إسماعيل، الرؤية المستقبلية لتطبيق الإدارة الالكترونية بالجزائر في ظل تجارب عالمية، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد 10، العدد02، 2020، ص 279.

-التكوين المتواصل عن بعد؛

-الاتصال بمختلف أشكاله كتحويل الملفات والرسائل.

هذه المشاريع حسب مستشار وزارة الصحة أعطت ديناميكية كبيرة لاستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال داخل المستشفيات حيث أصبح من الممكن مراقبة الموارد البشرية الميزانية الأدوية، بالإضافة إلى تسيير التجهيزات الطبية والمؤسسات التابعة لقطاع الصحة، ومن ثم جاءت فكرة شبكة "**صحة الجزائر**".

المطلب الثالث: تحديات ومعوقات الادارة الالكترونية في الجزائر

رغم الجهود المبذولة من طرف الحكومة الجزائرية في سبيل إرساء قواعد الإدارة الإلكترونية وتفعيل مشروع "الجزائر الإلكترونية"، والذي يعد من بين أبرز المشاريع الاستراتيجية الرامية إلى عصرنة الإدارة وتحسين جودة الخدمات العمومية، إلا أن الواقع لا يزال يشير إلى وجود مجموعة من التحديات والصعوبات التي تعيق تحقيق الأهداف المرجوة.

وتتوزع هذه المعوقات بين ما هو تشريعي وتنظيمي، وما هو تقني وبنيوي، إلى جانب ما يرتبط بالعنصر البشري، خاصة في ظل ضعف التكوين وقلة الوعي بأهمية التحول الرقمي. كما تشكل العراقيل المالية والإدارية وغياب التنسيق بين القطاعات من العوامل المعرقلة لتجسيد هذا التحول على أرض الواقع. [1]

الفرع الأول: ضعف البينة التحتية ومحدودية انتشار الانترنت في الجزائر

أوضح الخبير في تكنولوجيا الإعلام والاتصال يونس قرار أن البنية التحتية لقطاع المعلومات والاتصالات في الجزائر لا تزال تعاني من ضعف واضح، إلى جانب ارتفاع

[1] رانية هدار، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، 2018/2017، ص338.

أسعار التجهيزات التكنولوجية والبرمجيات، وغلاء تكلفة خدمات الاتصال، وهو ما يشكل عائقاً أمام تنفيذ خطة الحكومة لعصرنة الإدارة العمومية. كما أشار إلى أن الصعوبات التقنية وتحديات مواكبة التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات تُضاف إلى غياب اقتناع بعض القيادات الإدارية بفلسفة الإدارة الإلكترونية، وتمسكهم بالنهج البيروقراطي، إلى جانب المخاوف المرتبطة بأمن المعلومات واحتمال اختراق الأنظمة الرقمية، مما يُهدد بفشل هذا المشروع، رغم أهميته في ظل التحولات العالمية.

وفي السياق نفسه، كشفت تقارير المنتدى الاقتصادي العالمي حول "مدى جاهزية شبكة المعلومات والاتصالات" في نسختها التاسعة، أن الجزائر جاءت في مراتب متأخرة عالمياً وعربياً من حيث تدفق المعلومات وجودة الشبكات، متراجعة حتى عن دول الجوار في المغرب العربي، مما يعكس التحديات الكبيرة التي تواجه البلاد في مجال التحول الرقمي.[1]

الفرع الثاني: ضعف الثقافة الإلكترونية وانتشار الأمية الرقمية

تُعد الأمية الإلكترونية من أبرز التحديات التي تعيق تجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر، إذ يُقصد بها ضعف المعرفة والقدرة لدى عدد كبير من أفراد المجتمع على التعامل مع الوسائط التكنولوجية الحديثة، وعلى رأسها الحواسيب وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويُطلق عليها أيضاً الأمية التكنولوجية أو المعلوماتية، وهي تتمثل في عدم امتلاك الأفراد والهيئات للمهارات اللازمة لاستخدام الوسائل الرقمية في إنتاج المعلومات والخدمات الضرورية في

[1] رانية هدار، المرجع السابق، ص338.

الحياة اليومية، إضافة إلى العجز عن الإبداع ومواكبة التحولات التقنية المتسارعة.[1]

وقد برز هذا المشكل بوضوح خلال جائحة كورونا، حيث اضطرت العديد من الدول ومنها الجزائر، إلى تبني آليات العمل والتعليم عن بعد غير أن غياب الثقافة الرقمية وقلة التكوين لدى الطلبة والمواطنين شكل عائقاً حقيقياً، وأدى إلى نتائج سلبية، خاصة في قطاع التعليم الجامعي، حيث لم يُؤخذ التعليم عن بعد على محمل الجد، وتُرجم ذلك من خلال سلوكيات بعض الطلبة التي عكست غياب الوعي الرقمي، كالتعليقات الساخرة وغير اللائقة على المحتوى التعليمي المنشور من طرف الأساتذة.

إن مثل هذه التصرفات تمثل مؤشراً واضحاً على ضعف الثقافة الإلكترونية، وتُعد دليلاً على الحاجة الملحة لتأهيل الأفراد ومؤسسات المجتمع الجزائري رقمياً، لضمان نجاح أي مشروع يهدف إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

الفرع الثالث: ضعف الكفاءات البشرية في المجال التقني

تُعد محدودية الكفاءة التقنية من أبرز التحديات البشرية التي تعيق مسار رقمنة الإدارة في الجزائر، حيث يتمثل هذا العائق في النقص الواضح في اليد العاملة المؤهلة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال. فتوفر الكفاءات البشرية القادرة على التعامل مع التقنيات

[1] قادة بن عبد الله نوال، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر بين الوقع والمأمول، مجلة الفكر المتوسطي، المجلد 11، العدد 02، 2022، ص589.

الحديثة يعد من الشروط الأساسية لضمان نجاح أي تحول رقمي، ويعكس مدى قدرة الإدارة على التأقلم مع التغيرات التكنولوجية المتسارعة.[1]

وفي هذا السياق، يرى بعض الباحثين أن العنصر البشري يمثل أحد الأصول الثابتة داخل المنظمة، ويستوجب تنميته وتحفيز إبداعاته باستمرار، كما يعتبره آخرون المورد الأهم والأكثر تأثيرًا في إنجاح مسار الإدارة الحديثة، إذ لا يمكن تصور تطبيق فعال لتقنيات الإدارة الإلكترونية دون وجود كفاءات بشرية متمكنة ومن هذا المنطلق، فإن مستقبل "**الجزائر الإلكترونية**" يبقى مرهونًا بمدى تأهيل وتطوير رأس المال البشري، عبر وضع أهداف واضحة واستراتيجيات واقعية للتكوين والتدريب.

ويُعدّ تدريب الموارد البشرية داخل الإدارات العمومية ضرورة ملحة، كونه يساهم في تطوير المهارات وتمكين الموظفين من تنفيذ المهام بكفاءة وجودة عالية وفي الأوقات المحددة.[2]

[1] بوضياف، رفيق، واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر: التحديات والآفاق، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة الجزائر 3، العدد 8، 2020، ص78.

[2] بوضياف، رفيق، المرجع السابق، ص78.

المبحث الثاني:

دور الادارة الالكترونية في تحسين الاداء الاداري وتقديم الخدمات

في ظل التحديات المتزايدة التي تواجهها الإدارات العمومية، أصبح من الضروري اعتماد حلول مبتكرة لتحسين الأداء الإداري ورفع جودة الخدمات المقدّمة للمواطنين وقد برزت الإدارة الإلكترونية كأداة حديثة وفعالة لتحقيق هذا الهدف، من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإعادة تنظيم العمليات الإدارية وتقديم الخدمات بطرق أكثر كفاءة وشفافية.

إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية لا يقتصر على مجرد رقمنة الإجراءات، بل يُعد تحولًا استراتيجيًا يُعيد رسم العلاقة بين الإدارة والمواطن، ويُعزز من فعالية الأداء الإداري، ويُقلل من مظاهر التعقيد والبيروقراطية لذلك، يُعدّ هذا المبحث فرصة لتحليل مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري وتطوير الخدمات العامة، وذلك من خلال التطرق إلى متطلباتها، وأثر تكنولوجيا المعلومات، ودورها في تجاوز الإشكالات المرتبطة بالإدارة التقليدية.

المطلب الاول: متطلبات الادارة الالكترونية من اجل تحسين اداء الخدمة

إن مشروع الإدارة الالكترونية يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لطبيعة عملها، كي يحقق الأهداف المطلوبة، فالإدارة تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها، وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية لذلك، فان مشروع الإدارة الالكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها:[1]

[1] سليمة بن حسين، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد07، 2014، ص221.

1- البنية التحتية، والتي يجب أن تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين الإدارة نفسها وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

2- توافر الوسائل الاتصالية والبرنامجية الالكترونية اللازمة؛

3- التدريب وبناء القدرات للموظفين وتوجيه الإدارة الالكترونية بشكل سليم؛

4- توفر مستوى كافي من تمويل مشروع شامل للإدارة الالكترونية؛

5- توفر الإدارة السياسية، ووضع السياسات العامة الحكومية لتطبيق هذا المشروع؛

6- وجود التشريعات التي تسهل أداء أعمال الإدارة الالكترونية وتضفي عليها مصداقية؛

7- توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية الحماية المعلومات؛

وعموما يمكن إجمال المتطلبات اللازم توفرها لتطبيق جيد للإدارة الالكترونية في ما يلي:[1]

1- التكنولوجيا الرقمية وتشمل الآليات الأساسية التكنولوجية كالحاسوب، شبكات الأنترنت والأنترانت والاكسترانت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتعتمد على مجموعة آليات إدارة أهمها إعادة الهندسة القياس المرجعي التخطيط الاستراتيجي، التقييم المتوازن، الجودة.

2- العمليات الالكترونية وهي نتاج الجهود وإعادة تصميم العملة الإدارية من جديد باستخدام أدوات ونظم تكنولوجيا المعلومات من أجل إنتاج قيمة مضافة من كل عملية.

3- الاستراتيجية الالكترونية: وهي صياغة الرؤية الالكترونية، وتطوير التفكير الالكتروني بتحديد افتراضات وأولويات المؤسسة وتحديد القدرات الجوهرية للمؤسسة لتطبيق هذه

[1] سليمة بن حسين، المرجع السابق، ص222.

الاستراتيجية، وكذا تشجيع ثقافة العمل بالمشاركة في المؤسسة وتقاسم المعلومات والمعرفة والتنسيق بين العاملين لتحسين أداء الخدمات.

4- تحسين أداء الخدمات الإدارية بشكل جيد وفعال لضمان تلبية حاجات المستفيدين بفضل التحليل العميق لاحتياجاتهم التي يتم تحديدها من خلال العلاقات الإلكترونية للمؤسسة مع زبائنها ومتعامليها.

5- الهيكل الالكتروني وهو عبارة عن بنية شبكية للإدارة الإلكترونية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة، وثقافة تعظم الابتكار والمبادرة والكفاءة في أداء الأعمال.

6- القيادة الإدارية الالكترونية وهي تمثل الكفاءات القادرة على الابتكار وصنع المعرفة.

هذه المتطلبات الجوهرية السنة الضرورية لتطبيق الإدارة الالكترونية تؤكد أن التغير الذي يرافق الإدارة الالكترونية هو تغير حقيقي وجدري حتى لو استغرق وقتا طويلا، مما يعني أن هدف الوصول إلى توفير هذه المتطلبات لا يمكن تحقيقه إلا من خلال برنامج استراتيجي متكامل لإعادة هندسة عمليات وأعمال المؤسسة بأسلوب تكنولوجيا المعلومات الرقمية.[1]

المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العامة

لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إعادة تشكيل طرق تقديم الخدمة العامة من خلال تبسيط الإجراءات، تقليص آجال المعالجة، وتعزيز الشفافية والفعالية في أداء المرافق العمومية. كما أنها تتيح للمواطنين الوصول إلى المعلومات والخدمات في أي وقت ومن أي مكان، مما يعزز الثقة بين الإدارة والمواطن.

[1] سليمة بن حسين، المرجع السابق، ص222.

الفرع الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة الخدمة العمومية.

تعرف الخدمة العمومية الرشيدة وفقا للاستراتيجية الإدارة التنظيمية الرشيدة بأنها ذلك الإطار المكون من الأدوات والمؤسسات والإجراءات التنظيمية المبنية على عناصر الكفاءة الشفافية المساءلة، والتي يمكن الوصول إليها عن طريق الحكومة الالكترونية، باعتبارها تساهم في رفع الكفاءة، وإصلاح الإدارة العامة، وبناء الثقة بين الحكومة والمواطن.[1]

إن تحسين الخدمة العمومية، يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي بين على وجود مراز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته بما في تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى المتابعة معاملاته.

إذ مع ازدياد اعتماد المؤسسات العمومية على أنظمة المعلومات، خاصة مع ظهور شبكة الانترنت، وظهور خدمات المواقع الالكترونية، والبريد الالكتروني على مستوى المؤسسات العمومية أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع، الذي يحزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب، وإرجاع نتائجه للعمال، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين العميل وجهاز الحاسوب إلى موظف الدائرة الحكومية، الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة.

الفرع الثاني: أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة العمومية

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة، بما في ذلك وسائل الاتصالات والشبكات الإلكترونية، عاملاً أساسياً في تطوير مجال الخدمات العامة. فهي تُوفر مزايا عديدة مقارنةً

[1] جقاوة احمد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسيت جودة الخدمة العمومية ببلدية سبسب ولاية غرداية، مذكرة ماستر، تخصص اتقصد وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة غرداية، 2021/2020، ص19.

بالطرق التقليدية التي تعتمد على الاتصال المباشر أو المعاملات وجهاً لوجه ومن بين هذه المزايا تحقيق درجة عالية من الراحة والملاءمة لطالبي الخدمة، إلى جانب السرعة في إنجاز المهام، وجودة أداء الخدمات وسهولة الحصول عليها أو طلبها.[1]

إن التوجه للخدمات العامة الالكترونية، وجعلها بالقرب من المواطنين، والزبائن، والشركاء، سمن الإدارة الإلكترونية للحكم من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وإقامة روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزام للمشروعات الحكومية روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية، وكذلك. توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاما للمشروعات الحكومية.

فلا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، في تحقيق تطوير نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية، وتقديم بديل للنماذج القائمة في صورتها التقليدية، حيث هناك أثر واضح الاقتصاد المعرفة في تحقيق القدرة التنافسية للمؤسسات التركيز على خلق القدرة الابتكارية، وتوطين التكنولوجيا، وإعداد الرأس المالي البشري والبنية التحتية التكنولوجية: يقتضي تعزيز الدور التنموي الاقتصادي والاجتماعي الذي يمكن أن تؤديه للمؤسسة، السعي إلى امتلاك نظم معلومات مهمتها مساندة اتخاذ القرارات وتطوير تطبيقاتها باستمرار، لضمان استمرارية هذه المؤسسات ونموها وتأهيلها للمنافسة مع المؤسسات الأجنبية.

[1] جقاوة احمد، المرجع السابق، ص21.

المطلب الثالث: الادارة الالكترونية كأساس للإصلاح البيروقراطي

تميز القرن العشرون بالعديد من التحديات والتطورات على اختلافها، وكان لها أثر واضح ومباشر على الإدارة العامة، ومن هذه التحديات تطور وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات TIC ولمواجهة هذه التحديات كان من الضروري على الجهاز الحكومي إحداث تغييرات جذرية في التسيير الإداري للمؤسسات والمرافق العمومية وكيفية تقديمها للخدمات المرفقية، مما يفرض عليها تبني مفهوم الإصلاح الإداري ويقوم الإصلاح الإداري على التجديد والتغيير في مختلف هياكل واستراتيجيات سير العملية الإدارية وتنظيم البناء الحكومي والتركيز على الاستخدام الأمثل للموارد المستخدمة في تقديم الخدمات، وهذا يحقق حسن التسيير وترشيد النفقات وتحقيق الجودة والأكثر من ذلك إعطاء مكانة وأهمية للموظف العمومي، من خلال تجسيد مبادئ العدل والشفافية عند التعيين في الوظائف العامة، وتحسين نظام الأجور باعتبار أمر تحسين الأجور يقلل بشكل كبير من مظاهر الفساد الإداري، ومن بين ما يحققه الإصلاح في هذا الشأن تفعيل اخلاقيات الوظيفة العمومية.[1]

ومن بين أهم طرق الإصلاح الإداري والقضاء على مظاهر الفساد الإداري نجد آليات الرقمنة التي ارتبط ظهورها بظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتعني الرقمنة عملية تحويل المعلومات والبيانات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي باعتبارها آلية فعالة في تحقيق رضا المواطن وتقديم خدمات له ذات جودة ترقى لقيمته، كما تقضي على الفساد الإداري بكل أشكاله وآثاره السلبية، لأن دور الرقمنة إنما يتجسد في تجسيد الشفافية وتعزيز روح الديمقراطية الإدارية وتطوير العلاقة بين الهيئات الحكومية من أجل إصدار قرارات سليمة وعادلة فبتطبيق آليات الرقمنة تتحقق اليا الكثير من المظاهر والممارسات الإيجابية كتقديم خدمات باقل تكلفة وفي آجال محددة دون تأخير وبجودة عالية الدقة حسب متطلبات

[1] ديلم جميلة، دور الرقمنة في تحقيق الفساد الإداري على مستوى المرفق العام، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 25، العدد 02، جامعة باتنة، 2024، ص31.

المواطن، وتبسيط إجراءات تقديمها قدر المستطاع، والقضاء بذلك على كل الأعباء الإدارية الثقيلة التي تشكل بدورها مظهرا من مظاهر الفساد.[1]

وتحقيق الشفافية يعد من أهم دعائم الحوكمة الرشيدة لأن غياب الشفافية وانتشار البيروقراطية وعدم الالتزام بالقوانين وخرقها يتسبب لا محالة في تعطيل مهام الإدارة ويعيق تنفيذ مهامها، وتتحقق الشفافية بإتاحة كل البيانات والمعلومات وإمكانية الاطلاع عليها بسهولة من قبل المواطنين وهذا بالضبط ما توفره تقنية الرقمنة لأنها تسمح للمرتفق بأن يتحصل على طلباته دون اي وسيط أو أن يصطدم مع الموظف مقدم الخدمة. حيث تمثل الإنترنت بالنسبة للدولة ومؤسساتها أهم شبكة لإتاحة البيانات والمعلومات في إطار من التفاعل بين مقدم الخدمة وطالبها لذلك بدأ استخدامها بكثرة على مستوى المرافق العامة لتحسين علاقتها مع مرتفقيها وتتحسن هذه العلاقة من خلال جملة من النقاط وهي كالآتي:

إتاحة المعلومات والبيانات المتعلقة بالأنشطة الحكومية على المواقع الإلكترونية الخاصة بالحكومة.

إتاحة القوانين والتشريعات والتنظيمات القانونية للاستفادة منها من قبل المواطن وتحقق له التعرف على كل القوانين والتشريعات التي يحتاج إليها، وعندما تكون الأولوية لتكريس الشفافية والمساءلة والثقة والمصداقية في القوانين على اختلافها فإن الرقمنة تصبح سلاحا جيدا لمكافحة الفساد مهما اختلفت أشكاله وصوره.

وبالتالي لا يمكن بأي حال من الأحوال تجاهل دور التكنولوجيا ووسائلها في تفعيل الشفافية والمشروعية ومكافحة مختلف مظاهر الفساد مهما تعددت لذا وجب على كل دولة لا سيما الجزائر انتهاج هذه الرقمنة لبناء مجتمع اقتصادي وسياسي واجتماعي قوي وناجح بأتم معنى الكلمة للارتقاء بالدولة الجزائرية في كل المجالات لا سيما الخدماتية.[2]

[1] ديلم جميلة، المرجع السابق، ص32.

[2] ديلم جميلة، المرجع السابق، ص33.

خلاصة الفصل:

ختامًا، في هذا الفصل تبيّن أن الإدارة الإلكترونية تمثل أداة حيوية لتحقيق التنمية الإدارية في الجزائر، حيث تسعى الدولة من خلال اعتمادها إلى تجاوز النمط البيروقراطي التقليدي الذي يتسم بالبطء والتعقيد. ورغم الجهود المبذولة والمخططات المعتمدة لتحديث الإدارة العمومية، لا تزال التجربة الجزائرية تواجه صعوبات حقيقية تحدّ من فعالية هذا التحول، من أبرزها ضعف البنية التحتية الرقمية ونقص الكفاءات البشرية المتخصصة.

كما أظهر التحليل أن التحول الرقمي لا يقتصر على بعد تقني، بل يرتبط ارتباطًا وثيقًا بإرادة إصلاحية شاملة، تستوجب تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العامة، وتبني نموذج إداري يقوم على الشفافية، الكفاءة، والاستجابة لحاجات المواطن. وعليه، فإن الإدارة الإلكترونية، إذا ما تم توظيفها بالشكل الصحيح، يمكن أن تشكل قاعدة صلبة لإصلاح الجهاز الإداري، وتعزيز مسار التنمية الشاملة في الجزائر.

الخاتمة

الخاتمة:

في ختام هذه الدراسة التي سعت إلى استكشاف دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق التنمية الإدارية، تم تناول العديد من الجوانب المتعلقة بهذا الموضوع من خلال الوصف، التحليل، والنقد.

تُعد الإدارة الإلكترونية نموذجًا حديثًا في الفكر الإداري يهدف إلى تعزيز الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، من خلال استراتيجية شاملة تستند إلى أُسس قانونية واضحة وبرامج حكومية مهيكلة وتعتمد هذه الإدارة على خطط مدروسة ترتكز على متطلبات تقنية، تستدعي توظيف الموارد البشرية والمادية بشكل متكامل لتحقيق الأهداف المرجوة.

كما تعتبر التنمية الإدارية عملية مستمرة ومخططة تهدف إلى تطوير الجهاز الإداري، وتُعد الإدارة الإلكترونية إحدى الآليات الأساسية التي تُسهم في تحقيق هذا التطوير وتحسين الأداء الإداري.

النتائج:

تم التوصل في هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي:

أدت الإدارة الإلكترونية إلى إحداث تحول جذري في طرق وأساليب تقديم الخدمات الإدارية، من خلال تبسيط الإجراءات وتعزيز المرونة في الاستجابة لمطالب الأفراد، مما ألغى الحاجة للالتزام بأوقات عمل محددة أو التنقل الشخصي إلى مقرات الإدارات، وبالتالي رفع مستوى جودة الخدمة المقدمة.

شرعت العديد من القطاعات، على المستويين المركزي واللامركزي، في تبني الإدارة الإلكترونية عبر استبدال الأنظمة التقليدية بتطبيقات إلكترونية، مما أسفر عن تغييرات جوهرية تمثلت في رقمنة العمليات الإدارية وتحويل نظام العمل إلى النظام الآلي.

ساهمت رقمنة العمليات الإدارية في مختلف القطاعات في تجسيد مظاهر التنمية الإدارية، حيث تم دمج التقنيات التكنولوجية في إنجاز العديد من المعاملات، واستحداث خدمات إلكترونية متاحة عن بُعد عبر المواقع الرسمية للوزارات، ما أدى إلى تقديم خدمات أسرع وأكثر فعالية وتقليل الازدحام على الشبابيك التقليدية.

الاقتراحات:

أهمية تبسيط الإجراءات الروتينية التي تعيق عملية التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعّال؛

ضرورة توفير بنية تحتية تقنية متطورة، تشمل أجهزة حاسوب ذات مواصفات عالية، قادرة على مواكبة التطورات السريعة والمستمرة في مجال تكنولوجيا المعلومات عالمياً؛

تعزيز استيعاب المعرفة الإلكترونية وغرس ثقافة وثقة التعامل الرقمي لدى المستخدمين، من خلال تنظيم حملات توعوية وتثقيفية تبرز فوائد ومزايا الإدارة الإلكترونية؛

ضرورة اعتماد وسائل متقدمة لحماية الأرشيف الإلكتروني من مخاطر الاختراق والقرصنة الإلكترونية، لضمان سلامة المعلومات وحماية البيانات الحساسة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

النصوص القانونية

المراسيم

1. مرسوم تنفيذي رقم 98-257 مؤرخ في 25 اوت 1998 يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات انترنت واستغلالها الجريدة الرسمية العدد 63، الصادر بتاريخ 26 أوت 1998.

القوانين

1. قانون رقم 09-04 مؤرخ في 05 أوت 2009 يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها الجريدة الرسمية، العدد 47، الصادر بتاريخ 16 أوت 2009.

الكتب:

1. أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الالكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
2. احمد محمد غنيم، الإدارة الالكترونية أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2004.
3. بن يحيى عبد الكريم، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحديث الإدارة العامة في الجزائر، دار الهدى، الجزائر، 2017.
4. حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية (المفاهيم-الخصائص-المتطلبات)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان 2011.
5. عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الالكترونية، مصر، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007.

6. عبد السلام عبد اللاوي، الإدارة الالكترونية للخدمة العمومية في الجزائر–الواقع والمأمول، دار المتنبي للطباعة والنشر، الجزائر، 2023.
7. العلاق بشير عباس، الإدارة الرقمية، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية ط1، الإمارات، 2005.
8. فاطمة الزهراء بوجلال، الحكومة الإلكترونية وتحديات التطبيق في الجزائر، منشورات جامعة الجزائر 3، 2020.
9. فداء محمود حامد، الإدارة الالكترونية، دار البداية ناشرون وموزعون، ط1، عمان، 2012.
10. ياسين سعد غالب، الإدارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان (الأردن)، 2010.
11. ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.

الأطاريح والمذكرات الجامعية:

1. بوسبارة نسيمة، بلبشير الحسين، التنمية الإدارية ودورها في ترقية الخدمة العمومية المحلية، مذكرة ماستر، تخصص تنظيم سياسي واداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، ادرار، 2019/2018.
2. جقاوة احمد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسيت جودة الخدمة العمومية ببلدية سبسب ولاية غرداية، مذكرة ماستر، تخصص اتقصد وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة غرداية، 2021/2020.
3. رافيق بن مرسلي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر2001– 2011 مذكرة ماجستير في العلوم السياسية

والعلاقات الدولية –كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري–تيزي وزو، الجزائر 2011.

4. رانية هدار، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، 2018/2017.
5. قرين علي، التنمية الإدارية في الجزائر واقع وآفاق، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، 2014/2013.

المقالات والدراسات:

1. ابتسام خطاف، توجه الجزائر نحو تطبيق الحوكمة الالكترونية، الواقع والتحديات، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، المجلد11، العدد02، 2018.
2. الابراهيمي الطاهر، بوزيد سليمة، التنمية الإدارية كاستراتيجية في التنمية الشاملة، مجلة حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد04، 2010.
3. بن جدو، سميرة، التحديات التي تواجه الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، مجلة الدراسات الإدارية، جامعة الجزائر 3، 2020.
4. بوضياف، رفيق، واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر: التحديات والآفاق، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة الجزائر 3، العدد 8، 2020.
5. بومدين طامشة، التنمية الإدارية – مدخل بديل للإصلاح والتمكين للتنمية السياسية في الجزائر، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 01، العدد01، 2009.
6. حديدان صبرينة، خالد أسماء، مفهوم التنمية الإدارية ومعوقات تحقيقها، مجلة القانون والعلوم السياسية، المجلد 07، العدد 01، 2021.

7. خليفة بوزازي، الحكومة الالكترونية ودورها في رقمنة الإدارة العمومية على ضوء مشروع الجزائر الالكترونية، مجلة القانون الدستوري والمؤسسات السياسية، المجلد 05، العدد 01، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، 2021.
8. درهم علي درهم القمش، الإدارة الالكترونية في تحسين الإدارة التقليدية –دراسة تطبيقية على جامعة صنعاء، مجلة جامعة الملكة أروى العلمية المحكمة، العدد26، 2023.
9. ديلم جميلة، دور الرقمنة في تحقيق الفساد الإداري على مستوى المرفق العام، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 25، العدد 02، جامعة باتنة، 2024.
10. رابحي لخضر، لكحل عائشة، الإدارة الالكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد03، جانفي 2016.
11. سعد علي بكري، المعلوماتية في خطة التنمية السعودية، مجلة الفيصل، المجلد 46، العدد 202.
12. سلمى عشبة عبد العزيز، دور الإدارة الالكترونية في ترقية أداء الجماعات المحلية في الجزائر، مجلة المعارف للعلوم القانونية والاقتصادية، المجلد 03، العدد01، 2022.
13. سليمة بن حسين، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد07، 2014.
14. طالة لامية، الإدارة الالكترونية ودورها في تحقيق التنمية الإدارية، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد09، العدد02، ديسمبر 2020.
15. عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الانسان والمجال، العدد02، المركز الجامعي البيض، 2015.
16. فريجة دليلة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحقيق التنمية الإدارية في الجزائر، مجلة دراسات اقتصادية وقانونية، العدد 12، 2021.

17. قادة بن عبد الله نوال، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر بين الوقع والمأمول، مجلة الفكر المتوسطي، المجلد 11، العدد 02، 2022.

18. كشان رضا، أولوية التنمية الإدارية – المبررات والمعوقات، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد 12، العدد01، جانفي 2020.

19. مباركي كمال، الإدارة الالكترونية ومتطلبات التحول الرقمي في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة ورقلة، 2019.

20. محمد عثمان حجازي، تقنية المعلومات الفرص والتحديات في الوطن العربي، مجلة البحوث التربوية، المجلد 1 العدد 3، 2003.

21. نسرين إسماعيل، الرؤية المستقبلية لتطبيق الإدارة الالكترونية بالجزائر في ظل تجارب عالمية، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد 10، العدد02، 2020.

22. نسيمة سليمان، تقييم مؤشرات الحكومة الالكترونية للأمم المتحدة للأداء الحكومي الالكتروني الجزائري، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، 2021.

المواقع الالكترونية

2. وزارة الداخلية والجماعات المحلية – الموقع الرسمي: www.interieur.gov.dz.

فهرس

المحتويات

الموضوع	الصفحة
إهداء	-
شكروعرفان	-
قائمة المختصرات	-
مقدمة	01
الفصل الأول: الاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والتنمية الادارية	
المبحث الاول: مفهوم الادارة الالكترونية	06
المطلب الاول: تعريف الادارة الالكترونية وأهميتها	05
الفرع الأول: تعريف الإدارة الالكترونية	05
الفرع الثاني: أهمية الإدارة الالكترونية	10
المطلب الثاني: خصائص واهداف الادارة الالكترونية	12
الفرع الأول: خصائص الإدارة الالكترونية	13
الفرع الثاني: أهداف الادارة الالكترونية	15
المطلب الثالث: الفرق بين الادارة التقليدية والادارة الالكترونية	17
المبحث الثاني: التنمية الادارية وعلاقتها بالإدارة الالكترونية	19
المطلب الاول: مفهوم التنمية الادارية واهميتها	19
الفرع الأول: تعريف التنمية الإدارية	20
الفرع الثاني: أهمية التنمية الإدارية	21
المطلب الثاني: أهداف وخصائص التنمية الإدارية	22
الفرع الأول: أهداف التنمية الإدارية	23
الفرع الثاني: خصائص التنمية الادارية	24
المطلب الثالث: العلاقة بين الادارة الالكترونية والتنمية الإدارية	25
خلاصة الفصل	27
الفصل الثاني: اثرالادارة الالكترونية على تحقيق التنمية الادارية في الجزائر	
المبحث الاول: و اقع الادارة الالكترونية في الجزائر	29
المطلب الاول: المخططات المخصصة للتنمية الإدارية باعتماد الادارة الالكترونية	31
الفرع الأول: برامج مشروع التحول الرقمي في الجزائر	31
الفرع الثاني: مخططات تطبيق الإدارة الالكترونية	35
المطلب الثاني: تجارب الادارة الالكترونية الناجحة في الجزائر	37
الفرع الأول: مشروع البلدية الإلكترونية	37

الفرع الثاني: مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين	38
الفرع الثالث: مشروع الصحة الالكترونية	39
المطلب الثالث: تحديات ومعوقات الادارة الالكترونية في الجزائر	40
الفرع الأول: ضعف البينة التحتية ومحدودية انتشار الانترنت في الجزائر	40
الفرع الثاني: ضعف الثقافة الإلكترونية وانتشار الأمية الرقمية	41
الفرع الثالث: ضعف الكفاءات البشرية في المجال التقني	42
المبحث الثاني: دورالادارة الالكترونية في تحسين الاداء الاداري وتقديم الخدمات	44
المطلب الاول: متطلبات الادارة الالكترونية من اجل تحسين اداء الخدمة	44
المطلب الثاني: دورتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العامة	46
الفرع الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة الخدمة العمومية	47
الفرع الثاني: أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة العمومية	47
المطلب الثالث: الادارة الالكترونية كأساس للإصلاح البيروقراطي	49
خلاصة الفصل:	51
الخاتمة	53
قائمة المراجع	56
فهرس المحتويات	62
الملخص	-

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الإدارة الإلكترونية باعتبارها نقلة نوعية في أساليب تقديم الخدمات الإدارية، وركيزة أساسية لتعزيز التنمية الإدارية من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل الإداري. وقد انطلقت الدراسة من إشكالية محورية مفادها: كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق التنمية الإدارية؟، حيث تم التركيز على أهم صور تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف الإدارات، سواء المركزية أو المحلية، مع تقديم نماذج وأمثلة توضيحية. كما تناولت الدراسة المخططات والبرامج التي اعتمدتها الحكومة الجزائرية في هذا المجال، بالإضافة إلى المتطلبات القانونية، المادية، والبشرية الضرورية لتفعيل هذا التحول، فضلاً عن أبرز المعوقات التي تعرقل تقديم خدمات إلكترونية عمومية بالمستوى المطلوب.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، التحول الإداري، الرقمنة، التنمية الإدارية، البيروقراطية.

Abstract:

This study aimed to shed light on electronic administration as a qualitative shift in the methods of delivering administrative services and as a fundamental pillar for promoting administrative development through the use of information and communication technologies in administrative work. The study was based on a central research question: How does electronic administration contribute to achieving administrative development? It focused on key forms of e-administration implementation across various central and local administrations, providing relevant examples. The study also examined the plans and programs adopted by the Algerian government in this field, in addition to the legal, material, and human requirements necessary to activate this transformation. Moreover, it highlighted the main obstacles hindering the provision of public electronic services at the desired level.

Keywords: E-administration, administrative transformation, digitalization, administrative development, bureaucracy.